

ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภอจุน จังหวัดพะเยา



อัษฎลี นาแพร่

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาตรีวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

พฤษภาคม 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

อาจารย์ที่ปรึกษา และคณบดีวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง ได้พิจารณาการศึกษาค้นคว้า
ด้วยตนเอง เรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล
ตำบลเวียงลอ อำเภोजุน จังหวัดพะเยา” เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยพะเยา

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์มนตรี พงษ์นิล)

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. สมบัติ นพรัก)

คณบดีวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง

พฤษภาคม 2555



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผศ.มนตรา พงษ์นิล อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งกรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษาและตรวจสอบแก้ไขจน การศึกษาอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ดร.ชัยณรงค์ ศรีมันตะ คุณไพฑูรย์ หาญภักดีสกุล และคุณณธพรหม วงศ์ราษฎร์ ที่กรุณาตรวจสอบเครื่องมือในการศึกษาอิสระฉบับนี้ อันเป็นสิ่งที่มีคุณค่ายิ่ง ตลอดจน การศึกษาที่ผ่านมา

ขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชานโยบายสาธารณะทุก ท่าน ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ทางวิชาการ ให้คำแนะนำและให้กำลังใจ อันเป็นสิ่งที่มี คุณค่ายิ่ง ตลอดจนการศึกษาที่ผ่านมา

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็น อย่างดียิ่งไว้ ณ ที่นี้ด้วย

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชา พระคุณบุพการี บูรพาจารย์ ผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้ให้การอบรมสั่งสอน จนทำให้ประสบ ความสำเร็จ และมีความเจริญก้าวหน้าในการศึกษา และอาชีพการงานตลอดมา

อัญชลี นาแพร์

ชื่อเรื่อง	ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภोजุน จังหวัดพะเยา
ผู้ศึกษาค้นคว้า	อัญชลี นาแพร์
ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มนตรา พงษ์นิล
ประเภทสารนิพนธ์	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ร.ป.ม. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยพะเยา, 2555

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การศึกษาถึงประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภोजุน จังหวัดพะเยา กลุ่มประชากรคือผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภोजุน จังหวัดพะเยา โดยคำนวณจากสถิติผู้มาใช้บริการระหว่างเดือนกรกฎาคม 2554-มีนาคม 2555 ที่อาศัยอยู่ในตำบลเวียงลอ จำนวน 6,436 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 377 คนเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติพื้นฐาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาและจัดเรียงลำดับความสำคัญ

จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของผู้มารับบริการต่องานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภोजุน จังหวัดพะเยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมี ทั้ง 3 ด้าน ($\bar{x}=2.63$) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=2.73$) ซึ่งมีอยู่ในระดับมี รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=2.63$) ซึ่งมีการให้บริการอยู่ในระดับมี ส่วนด้านสุดท้าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{x}=2.75$) ซึ่งมีการให้บริการอยู่ในระดับมี

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลการให้บริการ โดยรวมของประชาชนด้านประสิทธิผลการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ คือ การให้คำแนะนำกับประชาชน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) โดยมีประสิทธิผลการให้บริการอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55) โดยมีประสิทธิผลการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และ การเข้าถึงและรู้จักผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53) โดยมีประสิทธิผลการให้บริการอยู่ในระดับมาก และ ความเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) และ ความมีน้ำใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) และความสามารถ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) โดยมีประสิทธิผล

การให้บริการอยู่ในระดับมาก และ ผลที่ได้รับจากการบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41) โดยมีประสิทธิผลการให้บริการอยู่ในระดับมากและ ความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38) โดยมีประสิทธิผลการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และความเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37) โดยมีประสิทธิผลการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และการตอบสนองผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33) โดยมีประสิทธิผลการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และความไว้วางใจหรือความคงเส้นคงวารวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31) โดยมีประสิทธิผลการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และการเข้าถึงผู้ใช้บริการ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26) โดยมีประสิทธิผลการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และผลผลิตการให้บริการ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 โดยมีประสิทธิผลการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และระยะเวลาในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22) โดยมีประสิทธิผลการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และลักษณะภายนอก(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด การติดต่อสั่งการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16) อยู่ในระดับปานกลาง



Title Effectiveness of the registration work at The local registration of
Wiang- Lo Minicipality Chun District Phayao Province

Author Anchalee naprae

Advisor Assistant Professor Montra Pongnil

Academic Paper Indenpentdent Study, M.P.A in Public Policy,
University of Phayao, 2012

ABSTRACT

This study aimed to investigate the effectiveness of the registration work at The local registration of Wiang-Lo Minicipality Chun District Phayao Province. The population of study who were treated in the registration work at The local registration of Wiang-Lo Minicipality Chun District Phayao Province during July 2011 – March 2012 living in Wiang – Lo Minicipality total 6,436 population. The sampling of study were 377 population. The questionnaire were used for collecting data. The descriptive statistics used in analyzing data were percentage, mean. The quantitative data were analyzed by analysis of the content and priorities.

The results of this study found that the effectiveness of the registration work at The local registration of Wiang-Lo Minicipality Chun District Phayao Province. The overall 3 fields were rated at good level in descending order from most to least such as the official carrier (mean of 2.73) were rated at good level. The facility (mean of 2.63) were rated at good level. Processes and procedures in the service were rated at good level.

The mean and standard deviation of the effective level of service. Overall, the effectiveness of public services were rated at moderate level (mean of 3.38). In descending order from most to least including providing advice to the population were rated at more level. Credibility (mean of 3.55), access to the user (mean Of 3.51), hospitality (mean of 3.50), capability (mean of 3.46) and the result of service (mean of 3.41) were rated at more level. Security (mean of 3.38), speed (mean of 3.37), response to the user (mean of 3.33), reliability and consistency (mean of 3.31), access to the users (mean of 3.26), production of services (mean of 3.24), length of service (mean of 3.22),

appearance (mean of 3.19) and contact order (mean of 3.16) were rated at moderate level.



สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล	7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	12
ประสิทธิผลการให้บริการ	19
ข้อมูลทั่วไปและสภาพพื้นฐานของเทศบาลตำบลเวียงลอ	20
งานบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น	22
สรุปกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
3 วิธีดำเนินการวิจัย	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	36

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงลอ	43
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลการให้บริการ	48
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่น ๆ ผู้ศึกษาได้สรุปผล การวิเคราะห์จากข้อคำถามปลายเปิด	48
5 บทสรุป	50
สรุปผลการศึกษา	51
อภิปรายผลการศึกษา	53
ข้อเสนอแนะ	56
บรรณานุกรม	59
ภาคผนวก	62
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	63
ภาคผนวก ข ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม	69
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ	71
ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า	72

สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

- 1 กรอบแนวคิดประสิทธิผลของการให้บริการที่มีต่องานทะเบียนราษฎรสำนักงาน
ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอ..... 27



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการสาธารณะถือเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น การให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การรักษาความสงบเรียบร้อย การให้ความช่วยเหลือด้านสังคม การศึกษา การสาธารณสุข และด้านอื่น ๆ เป็นต้น

การให้บริการสาธารณะในอดีตที่ผ่านมา รัฐจะเป็นผู้จัดทำโดยมีหน่วยงานราชการที่รับผิดชอบ ทั้งในส่วนกลางหรือมอบอำนาจให้ส่วนภูมิภาคเป็นตัวแทนรัฐบาลกลางเป็นผู้ให้บริการและอาจจะมีหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นบ้าง ที่เป็นหน่วยงานให้บริการสาธารณะระดับท้องถิ่นต่อมาเมื่อสังคมมีขนาดใหญ่ขึ้น มีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ และมีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ทำให้ประชาชนมีความต้องการสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตมากขึ้นเรื่อย ๆ รัฐไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง รัฐซึ่งเป็นผู้ให้บริการต้องแก้ไขปัญหา โดยจัดตั้งรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบต่าง ๆ ขึ้น เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา เป็นต้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาการบริการสาธารณะ ให้ทั่วถึงจึงมอบให้หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นเหล่านี้เป็นผู้ให้บริการสาธารณะแทนรัฐซึ่งสามารถบริการได้อย่างทั่วถึง และรวดเร็วยิ่งขึ้น

สำหรับการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ถือว่าเป็นการให้บริการสาธารณะประเภทหนึ่ง การจัดให้บริการ โดยสำนักทะเบียนอำเภอ และกิ่งอำเภอเท่านั้นต่อมาได้มีการจัดให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น โดยให้เทศบาลขนาดใหญ่ เปิดให้บริการเฉพาะงานทะเบียนราษฎรสำหรับประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนั้น ๆ เมื่อมีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ที่กำหนดให้เทศบาลตำบลที่ยกฐานะมาจากสุขาภิบาล ให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำหรับประชาชน ที่อยู่ในเขตเทศบาลรวม 980 แห่ง ให้บริการประชาชนด้านทะเบียนราษฎร มีบางจังหวัดที่นำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาให้บริการกับประชาชน ซึ่งได้ดำเนินการแล้ว 505 แห่ง จากสำนักทะเบียนทั้งหมด 1,077 แห่ง สามารถจะเชื่อมข้อมูล (Online) ไปได้ทั่วประเทศซึ่งจะทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายได้มาก อย่างไรก็ตามเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า การให้บริการของภาครัฐนั้นจะมีไม่เพียงพอ และทั่วถึงประชาชนผู้มารับบริการ ไม่สามารถจะเรียกร้อง หรือถามหาคุณภาพของการให้บริการที่ดีได้เนื่องจาก

ข้าราชการ ซึ่งเป็นผู้จัดให้บริการแก่ประชาชนนั้นมักจะยึดติดกับแนวคิดแบบดั้งเดิม คือจะต้องเป็นเจ้านายของประชาชน ผู้มาใช้บริการยึดติดกับระเบียบกฎเกณฑ์มากเกินไปโดยไม่มี การผ่อนปรน ซึ่งการให้บริการของภาครัฐนี้จะแตกต่างกับการให้บริการของภาคเอกชนอย่างสิ้นเชิง จึงทำให้การให้บริการของรัฐมักไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้มาใช้บริการ แต่การมาขอรับบริการจาก สำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่เป็นของเทศบาล ผู้มารับบริการจำเป็นจะต้อง มารับบริการโดยไม่มีทางเลือกอื่นเลย เนื่องจากมีกฎหมายบังคับ (พระราชบัญญัติการทะเบียน ราษฎร พ. ศ. 2534)

ปัญหาการให้บริการของรัฐนั้นมีมาเป็นเวลานานแล้ว ภาครัฐก็พยายามแก้ไขปรับปรุง มาตลอด เช่น มีการปฏิรูประบบราชการ ทั้งนี้ เพื่อจะปรับปรุงระบบของราชการให้ดีขึ้น สามารถจะให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งเป็นผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เกิด ความพึงพอใจสูงสุดและพยายามปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้มี ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการของรัฐ (สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2540) ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อ รักษาประโยชน์ส่วนรวมอำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชน ดังนั้น การให้บริการ งานด้านทะเบียนราษฎรจำเป็นต้องปรับปรุงด้านการให้บริการ เช่น การนำเอาระบบบัตรคิวเข้า มาให้บริการเหมือนกับเอกชน และกรมการปกครองได้จัดทำโครงการสำนักทะเบียนดีเด่นมา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2528 และโครงการสำนักทะเบียนมาตรฐาน (Registration Standard Office :R.S.O) มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 โดยให้สำนักทะเบียนทุกแห่งเข้าร่วมโครงการจะมีการประกาศ มอบรางวัลแก่สำนักทะเบียนดีเด่น และสำนักทะเบียนมาตรฐานเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้เพื่อเป็น การกระตุ้นการให้บริการที่มีคุณภาพ และตอบสนองของความต้องการ (Need) เป็นไปตามความ คาดหวังของผู้มารับบริการมากที่สุดหรือมี คุณภาพดีที่สุด สำนักทะเบียนทุกแห่งจึงมี จุดมุ่งหมายเดียวกันที่จะพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมาก ที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพได้มาตรฐาน ซึ่งกระทรวงมหาดไทยถือว่างาน ทะเบียนเป็นงานที่สำคัญประการหนึ่งเป็นฐานข้อมูลที่มีความสำคัญต่อบุคคล ชุมชน ท้องถิ่น และเกี่ยวกับความมั่นคงของประเทศ การปฏิบัติงานทะเบียนจึงเป็นการปฏิบัติงานที่ผู้ปฏิบัติต้อง เป็นผู้ที่มีความรู้ และความเข้าใจอย่างถ่องแท้ และความสำคัญของงานทะเบียนจะส่งผลกระทบต่อ สิทธิหน้าที่ของประชาชน ความสงบเรียบร้อยของสังคมความมั่นคงและปลอดภัยของ ประเทศชาติ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานทะเบียนจำเป็นต้องมีจรรยาบรรณ ผู้ปฏิบัติงาน

ทะเบียน (ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจรรยาบรรณข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานทะเบียน พ.ศ. 2545) ประกอบด้วย

1. พึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยละเว้นการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ พึงไม่แสวงหาประโยชน์อื่นใดจากผู้มาขอรับบริการ พึงไม่ใช้ทรัพย์สินหรือข้อมูลข่าวสารของทางราชการเพื่อหาและเอื้อประโยชน์แก่ตนเอง หรือบุคคลอื่น

2. พึงปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ระมัดระวัง ละเอียดรอบคอบ ยึดระเบียบกฎหมายเป็นหลักในการปฏิบัติงาน

3. พึงมีความใส่ใจและรับผิดชอบ หมั่นตรวจสอบ แก้ไขปรับปรุงข้อมูลการทะเบียนให้ถูกต้องเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

4. พึงมีจิตสำนึกต่อหน้าที่ให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการด้วยความเต็มใจ และอุทิศหาะพึงหลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้งแสดงความฉุนเฉียวกับประชาชนที่ไม่รู้หรือเข้าใจผิดเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานในเรื่องที่มาติดต่อ

5. พึงมีทัศนคติที่ดี มีกิริยาวาจาที่สุภาพ ให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังสามารถให้สำเร็จ เสียสละ เอื้อเฟื้อมีน้ำใจ ยึดมั่นในหลักการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและเป็นธรรมแก่ประชาชน

6. พึงแจ้งเหตุขัดข้องเกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการทราบ และแจ้งให้ทราบล่วงหน้าว่าจะสามารถแก้ไขได้เวลาใด พึงแนะนำและชี้แจงให้ผู้มาขอรับบริการทราบถึงแหล่งข้อมูลอื่นที่สามารถให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการได้ ในกรณีที่หน่วยงานไม่มีข้อมูลตามต้องการ

7. พึงใส่ใจศึกษาหาความรู้และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ พึงละเว้นจากการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานทะเบียนที่ตนไม่รู้จริง หรือไม่เข้าใจอย่างถ่องแท้ อันอาจก่อให้เกิดปัญหาหรือความเสียหายแก่ราชการ หรือประชาชนได้ภายหลัง

8. พึงใส่ใจและร่วมมือกันในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ เพื่อให้งานทะเบียนมีความถูกต้อง โปร่งใสและเกิดประโยชน์แก่ประเทศชาติโดยรวม

9. พึงเชิดชูไว้ซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติตนและปฏิบัติงาน พึงสำนึกและรักษาไว้ซึ่งศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิแห่งวิชาชีพงานทะเบียน

งานด้านทะเบียนราษฎรเป็นภารกิจหนึ่งที่เทศบาลได้รับการถ่ายโอนภารกิจในปี พ.ศ.2551 ซึ่งถือเป็นหน้าที่ที่ต้องทำ โดยภารกิจด้านทะเบียนราษฎรในความรับผิดชอบของเทศบาลประกอบด้วย การแจ้งการเกิด การแจ้งการตาย การแจ้งการย้ายที่อยู่ และการขอ

เลขที่บ้าน จากภารกิจที่ได้รับมอบหมายดังกล่าวทำให้เทศบาลจะต้องให้บริการประชาชน ด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว รับผิดชอบ ตอบสนองและไม่เอินเอียง อีกทั้ง จะต้องทำงานให้คุ้มค่าเงินซึ่งได้รับการสนับสนุนจากภาษีประชาชนให้เกิดประโยชน์สูงสุด และ เลือกรวิธิการที่มีประสิทธิผลที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงาน ตามอุดมการณ์การปกครองระบอบ ประชาธิปไตย “การปกครองของประชาชน โดยประชาชน เพื่อประชาชน”

ผู้ศึกษาในฐานะเจ้าหน้าที่ มีส่วนที่ต้องรับผิดชอบและบริการงานทะเบียนราษฎรตาม ภารกิจของตำแหน่งหน้าที่การงาน จึงมีความต้องการและสนใจที่จะศึกษาว่าการให้บริการงาน ด้านทะเบียนราษฎรของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลเวียงล่อ สามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชนและสอดคล้องกับการบริการที่ดี จะต้องใช้ปัจจัยอะไรบ้าง มีวิธีการ วัตถุประสงค์ หรือประเมินผลความสำเร็จตามภารกิจ ความพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการได้ อย่างไรตลอดจนเป็นการหาแนวทางที่นำไปปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น อนึ่งการศึกษาในลักษณะนี้ ภายใต้ขอบเขตพื้นที่ สำนักทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลเวียงล่อ ยังไม่มีผู้ใดทำการศึกษา มาก่อน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเวียงล่อ อำเภอจุน จังหวัดพะเยา
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเวียงล่อ อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการวิจัย คือ พื้นที่เขตเทศบาลตำบลเวียงล่อ อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการด้านงาน ทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงล่อ อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

2.2 ประชากรทั้งหมด 6,436 คน

2.3 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง 377 คน (งานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลเวียงล่อ , เมษายน 2554)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้ศึกษากำหนดระยะเวลาในการเก็บข้อมูลในการศึกษาระหว่างเดือนกรกฎาคม 2554 – มีนาคม 2555

4. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัญหาในการบริการและประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภोजุน จังหวัดพะเยา

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภोजุน จังหวัดพะเยา เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันผู้วิจัยจึงได้นิยามศัพท์เฉพาะในการศึกษาดังนี้

ประสิทธิผล หมายถึง การให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่สามารถสร้าง ผลงานสอดคล้องกับเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ทั้งในส่วนของผลผลิต เช่นรับแจ้งเกิด, รับแจ้งการตาย, รับแจ้งย้ายที่อยู่, การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน, การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน, การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร, การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร, การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน และผลลัพธ์ ที่ประชาชนมาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร เป็นผลงานจริงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ ก่อให้เกิดผลผลิต ผลลัพธ์ ที่ตรงตามความคาดหวัง ที่กำหนดไว้

การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภोजุน จังหวัดพะเยา ได้แก่ รับแจ้งเกิด, รับแจ้งการตาย, รับแจ้งย้ายที่อยู่, การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน, การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน, การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร, การขอตรวจ คัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร, การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน

งานทะเบียนราษฎร หมายถึง งานทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ได้แก่ การออกสูติบัตร (ใบเกิด) มรณบัตร (ใบตาย) แจ้งย้ายที่อยู่ แจ้งย้ายเข้า แจ้งย้ายออก (การแจ้งย้ายปลายทาง) ขอแจ้งเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน แก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน ใบสูติบัตร การออกเลขบ้านใหม่ แก้ไขวันเดือนปีเกิด ออกหนังสือรับรองการเป็นบุคคลคนเดียว การควบคุมสถิติ

จำนวนประชากรในเขตเทศบาล จำนวนครัวเรือน จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง รวมทั้งสถิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับประชากรของเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

ทะเบียนราษฎร หมายถึง เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อการควบคุม และตรวจสอบบุคคล ทะเบียนราษฎรจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับบุคคลตั้งแต่เกิดจนตาย เช่น ทะเบียนคนเกิดทะเบียนคนตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การดำเนินการเกี่ยวกับบ้าน เช่น การขอเลขที่บ้าน การรื้อถอนบ้านการเพิ่ม และจำหน่ายชื่อออกจากทะเบียนบ้าน และการแก้ไขรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน เป็นต้น

สำนักทะเบียนท้องถิ่น หมายถึง สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

สำนักทะเบียน หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ได้แก่ สำนักงานกลางทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนจังหวัด สำนักทะเบียนอำเภอ และสำนักทะเบียนตำบล

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ที่ปฏิบัติหน้าที่หรือช่วยราชการที่งานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ประกอบด้วย

1. นายทะเบียนท้องถิ่น ซึ่งเป็นปลัดเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภอจุน จังหวัดพะเยา
2. ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น ซึ่งเป็นพนักงานเทศบาลตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไป ที่ได้รับการแต่งตั้งจากนายทะเบียนท้องถิ่น

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ที่มีต่อการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภอจุน จังหวัดพะเยา
2. เพื่อนำข้อมูลของการศึกษาที่ได้นำไปปรับปรุงหรือพัฒนาเกี่ยวกับการบริการดำเนินงานทะเบียนราษฎร
3. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และมีมาตรการในการบริการดำเนินงานทะเบียนราษฎรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่องประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภोजุน จังหวัดพะเยา เป็นการวิจัย เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการมารับบริการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเวียงลอ เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการวางนโยบายการบริหารงานของเทศบาลตำบลเวียงลอ ในด้านการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงลอ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ต่อไป เพื่อให้การศึกษาบรรลุวัตถุประสงค์ที่กล่าวมาผู้ศึกษาจึงได้ทำการศึกษาตามแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดที่จะใช้ในการศึกษาครั้งนี้ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. ประสิทธิผลการให้บริการ
4. ข้อมูลทั่วไปและสภาพพื้นฐานของเทศบาลตำบลเวียงลอ
5. งานบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
6. สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

ความหมายของประสิทธิผล

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2542, หน้า 504) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิผลหมายถึงผลสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้น

ภรณ์ กิริติบุตร (2529, หน้า 97) กล่าวว่าประสิทธิผลหมายถึง ตัวการที่เป็นเครื่องตัดสินใจขั้นสุดท้ายของการบริหารงานหรือการจัดการว่าประสบผลสำเร็จเพียงใด

รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร, 2536, หน้า 107 กล่าวว่าประสิทธิผล หมายถึงความสำเร็จ ของการปฏิบัติที่เป็นไปหรือบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้นประสิทธิผลจึงหมายถึง ผลที่เกิดขึ้นของงานนั้นจะต้องสนองตอบ หรือบรรลุตาม วัตถุประสงค์ขององค์การ

สุพจน์ ทราญแก้ว, 2545, หน้า 18 กล่าวว่าประสิทธิผล หมายถึง การทำกิจกรรมการดำเนินงานขององค์กรสามารถสร้าง ผลงานได้สอดคล้องกับเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ทั้งในส่วนของผลผลิต และผลลัพธ์ เป็นกระบวนการเปรียบเทียบผลงานจริงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ ก่อให้เกิด ผลผลิต ผลลัพธ์ ที่ตรงตามความคาดหวัง ที่กำหนดล่วงหน้าไว้ มากน้อยเพียงใด การมีประสิทธิผลจึงมีความเกี่ยวข้องกับผลผลิตและผลลัพธ์การดำเนินงาน เป็นกระบวนการ วัดผลงานที่เน้นด้านปัจจัยนำออก

ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถขององค์กรที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย 4 ประการ คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กร (integration) การปรับตัวของ องค์กรให้ สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม (adaptability) การปรับตัวขององค์กรให้ สอดคล้องกับสังคม (social relevance) และผลผลิตขององค์กร (productivity) <http://www.google.com>, 11 กันยายน 2554

(means and ends) โดยเกณฑ์บ่งชี้ในการวัด ประสิทธิภาพ คือ ความสามารถในการผลิตขององค์กร ความยืดหยุ่นขององค์กรในรูป ของความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร และความสำเร็จใน การปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงซึ่งเกิดขึ้นนอกองค์กร และการปราศจากความกดดัน หรือการขัดแย้งรุนแรงระหว่างกลุ่มย่อยในองค์กร ระหว่างหน่วยงานในองค์กร <http://www.google.com>, 11 กันยายน 2554

เอนก ณ นคร 2538, 8-9 อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2534, 322 ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การที่ดำเนินโครงการหรืองานอย่างหนึ่ง อย่างใดแล้วและปรากฏว่าผลเกิดขึ้น (Outcomes) หรือผลผลิตที่เกิดขึ้น (Output) ณ ระดับหนึ่งระดับใดที่เป็นเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีการใช้ทรัพยากร (Resources) หรือ ปัจจัยนำเข้า (Inputs) มากน้อยเพียงใด ถ้าใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้ามาดำเนินการในโครงการหรืองานใด น้อยที่สุด และผลที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ การดำเนินโครงการนั้นจะมีประสิทธิผลสูงสุด <http://www.google.com>, 11 กันยายน 2554

อรุณ รักธรรม (2532, หน้า 249) เปรียบเทียบให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานที่ นำพาองค์กรมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลนั้นองค์กรต้องมีสุขภาพสมบูรณ์คือ

1. สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวางในการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. สมาชิกทุกคนขององค์กรความรับผิดชอบต่อปัญหาหรือข้อยุ่งยากที่เกิดขึ้น และมีความเชื่อมั่น ว่าปัญหาดังกล่าวจะสามารถแก้ไขให้ลุ่่วงได้เสมอ
3. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอย่างกว้างขวางคุมความขัดแย้ง

4. มีการยอมรับนับถือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับรองลงมาเป็นอย่างมาก
5. เมื่อมีวิกฤติการณ์เกิดขึ้น สมาชิกขององค์การทุกคนจะผนึกกำลังกันอย่างเร็ว เพื่อแก้ปัญหาหรือสถานการณ์จนกระทั่งวิกฤติการณ์ดังกล่าวหมดสิ้นไปในที่สุด
6. ภาวะผู้นำมีความยืดหยุ่นได้มาก
7. ความสำคัญในด้านระเบียบข้อบังคับหรือคำสั่งยังคงมีอยู่ แต่เมื่อเทียบอัตราส่วนกันแล้วความคิดริเริ่มหรือภาวะสร้างสรรค์มีอยู่สูงมากกว่าเรื่องใดเก่าล้ำสมัย จะได้รับการพิจารณาและยกเลิกในที่สุด

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ จะต้องประกอบด้วย การร่วมมือ การเรียนรู้ การร่วมใจกัน ตัดสินใจแก้ปัญหา การยอมรับกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนแนวทางปฏิบัติ และความรู้สึกที่ดีในการเป็นเจ้าหน้าที่ขององค์กร การให้การสนับสนุน และผูกพันกับทุกคนในองค์กรและบุคคลและผลสำเร็จของงานที่เป็นไปตามความมุ่งหวังที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยา ชื่อ มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นทฤษฎีการจูงใจ ที่มีการกล่าวขวัญอย่างแพร่หลาย มาสโลว์ มองว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

1. ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัย และมั่นคง (security or safety needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน
3. ความต้องการความผูกพัน หรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) (affiliation or acceptance needs) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับการต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

4. ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) หรือ ความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการการได้รับการยกย่อง นับถือ และสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self-actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่นความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ (the need-hierarchy conception of human motivation) Maslow เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปไว้เป็นลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานความต้องการทั้งหมดเป็นความต้องการที่ช่วยการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ออกซิเจน การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการทางเพศ ความต้องการความอบอุ่น ตลอดจนความต้องการที่จะถูกกระตุ้นอวัยวะรับสัมผัส แรงขับของร่างกายเหล่านี้จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความอยู่รอดของร่างกาย และของอินทรีย์ ความพึงพอใจที่ได้รับ

2. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับแล้วบุคคลก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นใหม่ต่อไป ซึ่งขั้นนี้เรียกว่าความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง (safety or security) Maslow กล่าวว่าความต้องการความปลอดภัยนี้จะสังเกตได้ง่ายในทารกและในเด็กเล็กๆ เนื่องจากทารกและเด็กเล็กๆ ต้องการความช่วยเหลือและต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น ตัวอย่าง ทารกจะรู้สึกกลัวเมื่อถูกทิ้งให้อยู่ตามลำพังหรือเมื่อเขาได้ยินเสียงดัง ๆ หรือเห็นแสงสว่างมาก ๆ แต่ประสบการณ์และการเรียนรู้จะทำให้ความรู้สึกกลัวหมดไป ดังคำพูดที่ว่า “ฉันไม่กลัวเสียงฟ้าร้องและฟ้าแลบอีกต่อไปแล้ว เพราะฉันรู้ธรรมชาติในการเกิดของมัน” พลังความต้องการความปลอดภัยจะเห็นได้ชัดเจนเช่นกันเมื่อเด็กเกิดความเจ็บป่วย ตัวอย่างเด็กที่ประสบอุบัติเหตุขาหักก็จะรู้สึกกลัว และอาจแสดงออกด้วยอาการผื่นร้าย และความต้องการที่จะได้รับความปกป้องคุ้มครอง และการให้กำลังใจ

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (belongingness and love needs) ความต้องการความรัก และความเป็นเจ้าของเป็นความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรัก และความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือกับผู้อื่น สมาชิกภายในกลุ่มจะเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับบุคคล กล่าวคือ บุคคลจะรู้สึกเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้งไม่มีใครยอมรับ หรือถูกตัดออกจาก

สังคม ไม่มีเพื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำนวนเพื่อนๆญาติพี่น้องสามีหรือภรรยา หรือลูก ๆ ได้ลดน้อยลงไป นักเรียนที่เข้าโรงเรียนที่ห่างไกลบ้านจะเกิดความต้องการเป็นเจ้าของอย่างยิ่ง และจะแสวงหาอย่างมากที่จะได้รับการยอมรับจากกลุ่มเพื่อน

4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (self-Esteem needs) เมื่อความต้องการได้รับความรักและการให้ความรักแก่ผู้อื่นเป็นไปอย่างมีเหตุผลและทำให้บุคคล เกิดความพึงพอใจแล้ว พลังผลักดันในขั้นที่3ก็จะลดลงและมีความต้องการในขั้นต่อไปมาแทนที่กล่าวคือมนุษย์ต้องการที่จะได้รับความนับถือยกย่องออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรกเป็นความต้องการนับถือตนเอง (self-respect) ส่วนลักษณะที่ 2 เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (esteem from others)

4.1 ความต้องการนับถือตนเอง (self-respect) คือ ความต้องการมีอำนาจความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเอง มีผลสัมฤทธิ์ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น และมีความเป็นอิสระทุกคนต้องการที่จะรู้สึกว่ามีคุณค่า และมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานภารกิจต่างๆ และมีชีวิตที่เด่นดัง

4.2 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (esteem from others) คือ ความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับยกย่อง ได้รับการยอมรับ ได้รับความสนใจ มีสถานภาพ มีชื่อเสียงเป็นที่กล่าวขาน และเป็นที่ยอมรับชื่นชมยินดี มีความต้องการที่จะได้รับความยกย่องชมเชยในสิ่งที่เขากระทำซึ่งทำให้รู้สึกว่าคุณค่าความสามารถของเขาได้รับการยอมรับจากผู้อื่น

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (self-actualization needs) ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงก็จะเกิดขึ้น Maslow อธิบายความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงว่าเป็นความปรารถนาในทุกสิ่งทุกอย่าง ซึ่งบุคคลสามารถจะได้รับอย่างเหมาะสมบุคคลที่ประสบผลสำเร็จในขั้นสูงสุดนี้จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ท้าทายความสามารถ และศักยภาพของเขา และมีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเองพลังแรงขับของเขาจะกระทำพฤติกรรมตรงกับความสามารถของตนกล่าว โดยสรุปการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเป็นความต้องการอย่างหนึ่งของบุคคลที่จะบรรลุถึงจุดสูงสุดของศักยภาพ เช่น “นักดนตรีก็ต้องใช้ความสามารถทางด้านดนตรี ศิลปินก็ต้องวาดรูป กวีก็ต้องเขียนโคลงกลอน ถ้าบุคคลเหล่านี้ได้บรรลุถึงเป้าหมายที่ ตนตั้งไว้ก็เชื่อได้ว่าเขาเหล่านั้น เป็นคนที่รู้จักตนเองอย่างแท้จริง” Maslow (1970,p,46)

ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงจะดำเนินไปอย่างง่าย หรือเป็นไปโดยอัตโนมัติ โดยความเป็นจริงแล้ว Maslow เชื่อว่าคนเรามักจะกลัวตัวเองในสิ่งเหล่านี้ “ด้านที่ดีที่สุดของเรา ความสามารถพิเศษของเรา สิ่งที่ดีงามที่สุดของเรา พลังความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์” Maslow (1962, p. 58) <http://www.google.co.th> 29 กันยายน 2554

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ศุภนิธย์ โชครัตนชัย (2536, หน้า 13) ได้กล่าวว่า “การบริการเป็นการกระทำอันเกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทร มีน้ำใจ โหมดริให้ความสะดวกรวดเร็วให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค” ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้ และผู้รับถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้วผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ เกิดความชื่นใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้

นอกจากคำว่า “การบริการ” ยังมีองค์ประกอบที่สำคัญของการบริการประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Service Provider) หมายถึงผู้ที่ดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการนำเสนอสินค้าและบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งจะครอบคลุมถึงผู้ประกอบการ หรือผู้บริหาร (Service Manager) และผู้ปฏิบัติงานบริการ หรือพนักงานบริการ (Service Personnel)

พฤติกรรมการบริการ (Service Behavior) หมายถึงการกระทำหรือการแสดงออก เพื่อช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้ผู้อื่นได้รับในสิ่งที่ต้องการ

จากแนวคิดเกี่ยวกับการบริการที่ได้กล่าวข้างต้น ต่างมุ่งที่จะชี้ให้เห็นถึงความหมายของการให้บริการในมุมมองที่ต่างกันไป จึงสรุปได้ว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรมดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของผู้ใช้บริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ที่มีผลทำให้เกิดความพอใจสูงสุด เมื่อกิจกรรมนั้นสนองตอบความต้องการได้

ชัชณะ รุ่งปัจฉิม (2539, หน้า 181) ให้ความหมายของคำว่า การบริการ มีความหมายอยู่ 2 ระดับ ได้แก่ ความหมายในระดับพฤติกรรม (Behavioral Approach) และความหมายในระดับสถาบัน (Institutional Approach) กล่าวคือ

ความหมายในระดับพฤติกรรมเป็นการมุ่งพิจารณา ถึงการบริการในฐานะที่เป็นกระบวนการในการปฏิบัติ หรือลงมือกระทำในเรื่องหนึ่งเรื่องใด โดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ในแง่นี้การบริการจึงเป็นปะทะรังสรรค์ หรือการมีการกระทำระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เช่น การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การให้บริการรับซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้าหรือการให้บริการด้านการท่องเที่ยว เป็นต้น ซึ่งเป็นความหมายที่เน้นความสำคัญของการบริการในฐานะที่เป็นกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหว (Motion Activity)

ความหมายในระดับสถาบัน เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นเรื่องของการประกอบธุรกิจบริการหรืออุตสาหกรรมบริการ (Service Industry) ซึ่งถือว่าเป็นสถาบันทางสังคมสถาบันหนึ่ง (Service as a Social Institution) ซึ่งมีบทบาทและหน้าที่ต่อสังคมในด้านต่าง ๆ (Social Function) ตามลักษณะการจัดแบ่งหมวดหมู่ของการบริการออกตามประเภท หรือ

อุตสาหกรรมโรงแรม เป็นต้น ซึ่งในแง่นี้การบริการตามความหมายที่สองจะมีขอบเขตกว้างกว่าในความหมายแรก หรืออีกนัยหนึ่งอาจกล่าวได้ว่า การบริการตามความหมายที่สองจะมีขอบเขตกว้างกว่าในความหมายแรก หรืออีกนัยหนึ่งอาจกล่าวได้ว่าการบริการตามความหมายในระดับพฤติกรรมเป็นเพียงส่วนหนึ่งของความหมายระดับสถาบัน (ทิพปภา กลมกล่อม, 2554)

หลักการให้บริการ

กุลชน ธนาพงศธร (2540: 33-34) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการบริการที่สำคัญมี 5 ประการ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการองค์การส่งให้มันต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นจะไม่ได้ประโยชน์สูงสุดในการอำนวยความสะดวกและบริการ และยังมิคุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดให้มันต้องให้ผู้รับบริการอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่าย ที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติงานสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากและไม่เป็นภาระยุ่งยากใจแก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

ชิตพันธ์ ฉัตรเนตร (2540, หน้า 20-25) ได้ให้หลักการสำคัญในการให้บริการเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการไว้ดังนี้

1. การเข้าใจในความต้องการของลูกค้า

เพื่อที่จะได้ล่วงรู้ถึงความถูกต้อง และเข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างง่ายๆ ดังนี้

1.1 สดับ ได้แก่ การรับฟัง จากคำพูด คำบอเล่า คำกล่าว หรือแม้แต่คำบ่นเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการจากลูกค้า ซึ่งผู้ทำหน้าที่ในการให้บริการต้องมีศิลปะในการฟัง คือ ตั้งใจและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือ

1.2 สอบถามเพื่อให้รู้ถึงความต้องการ เช่น คำถามต่อไปนี้

“สวัสดีครับ มีปัญหาอะไรให้ผมรับใช้ครับ”

“สวัสดีค่ะ ยินดีให้คำแนะนำค่ะ”

“เชิญตามสบายครับ หากสงสัยสามารถสอบถามพนักงานได้นะครับ”

1.3 **สังเกต** คือ การสังเกตพฤติกรรมภาษาท่าทาง และการแสดงออกของลูกค้ำ ในอิริยาบถต่างๆ และเราในฐานะผู้ให้บริการต้องแปลความหมายออก เช่น การที่ลูกค้ำสบตา เราหยุดมองอย่างสนใจ ยิ้มเมื่อเห็นสิ่งที่ต้องการ นั้นหมายถึง ความต้องการที่ลูกค้ำแสดงออก จากภาษาท่าทางนอกเหนือจากการยิ้มให้เรา พักหน้าให้เรา

1.4 **สถิติ** คือ การใช้ประสบการณ์ในการบริการลูกค้ำ ชนิดประเภทต่าง ๆ ไว้เป็น ข้อมูลหรือสถิติ เพื่อจะรู้ความต้องการของลูกค้ำได้รวดเร็วขึ้น โดยอาศัยสถิติเป็นข้อมูลในการให้บริการ เช่น การคาดหวังถึงสิ่งที่ลูกค้ำชอบทานอาหารชนิดใด หรือประเภทใดๆ โดยการ สอบถามล่วงหน้า สำหรับการบริการในร้านอาหารหรือภัตตาคาร และต่อไปนี้เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของลูกค้ำทั่วไป ซึ่งผู้ให้บริการก็ควรจะเข้าใจถึงความต้องการที่เป็นนิสัยหรือ ธรรมชาติของคนโดยทั่วๆ ไปดังนี้

1.4.1 ชอบหรืออยากได้ของฟรี ของแถม ราคาถูก จำนวนมาก และมีคุณภาพดี

1.4.2 ชื่อหรือมีความต้องการตามกัน เข้าทำนองที่ว่าชื่อตามผู้นำ

1.4.3 อยากได้โดยการลัดคิวคนอื่น

1.4.4 ต้องการความสะดวกสบายในการได้รับการบริการ

1.4.5 ชอบขั้นตอนการบริการที่ไม่ยุ่งยาก

1.4.6 ต้องการได้รับการต้อนรับ การบริการที่มีไมตรีจิต จริงใจและได้รับเกียรติ

1.4.7 ต้องการที่จะให้จำชื่อ หรือรายละเอียด ประวัติสินค้า หรือรายละเอียด

เดิมของเขาได้

1.4.8 ต้องการได้รับการบริการที่ดีกว่าหรือไม่ยิ่งหย่อนกว่าคนอื่น ๆ

1.4.9 ชอบที่จะได้พบเห็น หรืออยู่ในบรรยากาศที่สะอาด สว่าง สงบ ปลอดภัย

และเป็นระเบียบ

1.4.10 ต้องการข่าวสารข้อมูลที่ดี เข้าใจง่าย และทันเวลา

1.4.11 ต้องการได้ซักถาม ได้แสดงความคิดเห็นของตน หรือได้มีโอกาสระบาย

ความอัดอั้นของตน

ฉะนั้น นักบริการควรที่จะต้องเข้าใจความต้องการพื้นฐานของลูกค้ำโดยทั่วไป เพื่อจะได้ไม่รู้สึกกดดัน ตึงเครียด หรือแสดงอาการโมโหโกรธา เมื่อเราได้ทำหน้าที่บริการ

2. การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี

การติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาคำพูด และที่ไม่ใช่ภาษาคำพูด หรือเรียกว่า ภาษาท่าทาง อธิบายได้ดังนี้

2.1 ให้ใช้คำพูดสุภาพ คือ ให้ฝึกใช้คำสุภาพจนเป็นนิสัย เช่น สวัสดีค่ะ สวัสดีครับ ขอโทษ
ขอบคุณค่ะ ขออภัย เป็นต้น

2.2 หลีกเลี่ยงในการพูดเรื่องส่วนตัวต่อหน้าลูกค้า

2.3 หลีกเลี่ยงที่จะพูดภาษาเฉพาะ หรือคำแสลงกับลูกค้า

2.4 หลีกเลี่ยงการต่อหน้าลูกค้า

2.5 หน้าที่การบริการที่ดี จงฟังมากกว่าพูด

2.6 อย่าตอบห้วน ๆ กับลูกค้าหรือตอบว่า “ผมไม่ทราบว่าจะตอบอย่างไร”

2.7 อย่าทะเลาะกับลูกค้า

2.8 อย่าหัวเราะเยาะลูกค้า จงช่วยเหลือหรือบอกเขา

2.9 จงมองลูกค้าเมื่อพูดกับเขาเสมอ

2.10 พูดจาภาษาเดียวกันกับคู่สนทนา ด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ชัดเจน และเข้าใจง่าย

2.11 พูดในเรื่องที่กำลังติดต่อสื่อสารกันอยู่ ไม่พูดออกนอกเรื่องราว

2.12 คำพูดมีเหตุผล อยู่บนหลักของความจริง

2.13 พูดในเรื่องที่ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน

2.14 ไม่นำสิ่งที่เป็นข่าวลือมาติดต่อในสำนักงาน

2.15 เป็นการพูดที่ก่อประโยชน์แก่ผู้พูด และผู้มาติดต่อ

2.16 ไม่พูดในลักษณะของการประชดประชัน เสียดสี แดกดันหรือนินทา

2.17 ไม่นำเรื่องละเอียดอ่อนมาเป็นหัวข้อสนทนา ซึ่งอาจจะเกิดความแตกแยกได้เช่น
เรื่องการเมือง ศาสนา สถาบันต่างๆ ความเชื่อ เงิน ฯลฯ

2.18 พูดอย่างสนใจฟัง โดยเห็นว่าผู้ฟังเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่ง

2.19 ไม่พูดเยินยอจนไร้เหตุผล

2.20 ไม่พูดตลกที่ก่อให้เกิดความเสียหาย อับอายแก่ผู้ฟังหรือผู้อื่น

2.21 การพูดที่ดีจะต้องประกอบด้วยน้ำเสียง สีหน้า แววตา และท่าทางที่ดีด้วย

3. ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าลูกค้า การแสดง
ที่ดีก็คือ การมีกิริยาที่งดงามนั่นเอง ซึ่งแสดงออกทั้งการพูด การนั่ง การยืน การเดินหรือการ
แสดงออกด้วยภาษากาย ซึ่งประกอบด้วย

3.1 การสุภาพอ่อนโยน คือ อ่อนน้อมถ่อมตนแต่ไม่อ่อนแอ แข็งแรงแต่ไม่แข็ง
กระด้างรู้จักไปลามาไหว้

3.2 การรู้จักเก็บและรักษาอารมณ คือ อย่ายุ่อารมณ์เป็นที่ตั้งในการทำงานด้าน
บริการ อย่ายุ่อารมณ์เสีงง่าย ไม่เป็นคนชี้หูตหงิด

3.3 ระวังกริยาท่าทางไม่ว่าจะเป็นการลุก นั่ง ยืน เดิน ก้ม ควรมีการระมัดระวัง และมี การสำรวจกริยาท่าทางไว้พอสมควร

3.4 ความเป็นผู้รู้จักอดทน อดกลั้น งานบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยความอดทนทนทาน ด้านจิตใจและร่างกายค่อนข้างสูง

3.5 ยอมรับคำตำหนิติชมจงถึ่ว่าการติหรือตำหนินั้น เป็นการกระทำหรือการติ เพื่อ ก่อมิใช้ติเพื่อการทำลายล้าง เพื่อเราจะได้พัฒนาปรับปรุงหรือแก้ไขให้ดีขึ้น ดังมีผู้เคยกล่าวว่า ข้อบกพร่องนั้นเปรียบเสมือนขุมทรัพย์ ผู้ที่สามารถชี้ข้อบกพร่องให้เราเห็นหรือรู้ได้ก็เหมือนกับคน นั้นชี้ขุมทรัพย์ให้แก่เรา

3.6 จงตั้งใจฟังลูกค้า เพื่อเป็นการรักษามารยาท อย่าขัดคอ อย่าขัดจังหวะ โบราณ กล่าวว่่า ขัดด้วยขัดขามเป็นเงางาม แต่การขัดคอขัดผลประโยชน์ คือ การทะเลาะวิวาท

3.7 การกล่าวขออภัย ให้ชี้แจงเหตุผลด้วยเสมอ เพื่อความเข้าใจที่ดีต่อกัน

3.8 ขอขอบคุณลูกค้าในโอกาสอันควร

ในการต้อนรับลูกค้าควรมีเทคนิคในการปฏิบัติดังนี้

1. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้าเสมอ
3. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่นพร้อมจะให้ความช่วยเหลือ
5. ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
6. ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ เห็นคุณค่าของเวลา
7. ต้อนรับด้วยความอดทน อย่าขุ่นเคือง
8. ต้อนรับด้วยความเพียร ค้นหาข้อเท็จจริง
9. ต้อนรับด้วยความจริงใจ อย่าแสวงงทำ
10. ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สงครามชัย สิทองดี (2544: 14) การบริการที่ดี สามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวย่อของ คำอธิบายลักษณะเด่นของการบริการ (Service) ที่ดีไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือการยิ้มแย้ม และเอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือการตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือการแสดงออกถึงการนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntaries Manner คือลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำแบบเสียไม่ได้

Image Enhancing คือการแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy คือกริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือความกระฉับกระเฉงและการกระตือรือร้นขณะให้บริการ ให้บริการมากกว่าที่คาดหวัง (ทิพปภา กลมกล่อม, 2554)

ลักษณะองค์กรแห่งการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 173-175) กล่าวว่าลักษณะองค์กรแห่งการบริการประกอบด้วย

1. การให้บริการอย่างดีเลิศ ยึดลูกค้าเป็นหลัก การให้บริการอย่างมีคุณภาพเป็นสิ่งที้องค์กรแห่งการบริการจะต้องทำให้ได้ เริ่มจากสร้างความน่าเชื่อถือให้ลูกค้า นอกจากนี้ต้องบริการอย่างรวดเร็ว ช่วยลูกค้าแก้ปัญหาต่างๆ เอาใจใส่ลูกค้าพัฒนากระบวนการในการบริการ ให้ง่ายรักษาสัญญาที่ให้กับลูกค้าไม่เอาเปรียบลูกค้ายึดประโยชน์หรือคุณค่าที่ลูกค้าจะได้เป็นหลัก นอกจากนี้ลูกค้าต้องสามารถทราบขั้นตอนของการให้บริการว่าอยู่ในความรับผิดชอบของใคร จะเสร็จเมื่อไหร่ ธุรกิจได้รับเอกสารที่ส่งมาหรือยัง

2. ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการให้บริการ การให้บริการเป็นศิลปะอย่างหนึ่งที่ต้องการความถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการแก้ไขยอมเสียเวลาทั้งลูกค้าและธุรกิจ การให้บริการที่ถูกต้องช่วยลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อบกพร่องได้ หากโรงพยาบาลออกไปเสร็จโดยมีการพิมพ์ชื่อคนไข้ผิด ย่อมทำให้คนไข้เสียเวลามาแก้ไขหรือรับใบเสร็จใหม่ คนไทยหลายคนให้บริการอย่างเส้นล่อไม่มีการตรวจสอบอย่างรอบคอบทำให้การบริการมีคุณภาพไม่ได้มาตรฐาน

3. สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า พนักงานในองค์กรแห่งการบริการ มีการสร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นอย่างดี เป็นความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้น พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้ามุ่งหวังให้ลูกค้ามีความสุขจากการใช้บริการ

4. มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการให้บริการ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นลูกค้า ควรติดต่อองค์กรเพียงแต่ 1 จุด หรือพนักงาน 1 คนใน 1 แผนกเท่านั้น สำหรับการให้บริการในแต่ละเรื่องเนื่องจากจะทำให้ลูกค้าไม่รู้สึกรู้ว่าต้องใช้เวลาพยายามในการติดต่อหรือการใช้บริการ นอกจากนี้ หากพนักงานผู้ให้บริการไม่อยู่ การส่งต่องานต้องเป็นไปได้ทำให้ลูกค้าไม่รู้สึกระส่ำระสายในการรับบริการ

5. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลาปัจจุบันลูกค้ามีความต้องการติดต่อกับบริษัทอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการสอบถามข้อมูล การร้องเรียน การอายัดบัตรเครดิต องค์การแห่งการบริการ จะต้องมีส่วนช่วยให้ลูกค้าติดต่อได้ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ทางอีเมล ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น หรือสายตรงถึงผู้จัดการ

6. ติดต่อพนักงานเหมือนติดต่อผู้จัดการ หลายครั้งลูกค้าจะรู้สึกว่า การติดต่อผู้จัดการ จะได้รับความสะดวก ความรวดเร็ว ได้รับการเอาใจใส่และการตัดสินใจที่มีคุณภาพ เนื่องจากอำนาจหน้าที่และการตัดสินใจของผู้จัดการมีมากกว่าพนักงาน ในองค์กรแห่งการบริการ ความรู้สึกเช่นนี้ของลูกค้าควรหมดไป ผู้จัดการจะต้องมอบอำนาจการตัดสินใจให้พนักงาน เพื่อให้สามารถบริการได้อย่างยอดเยี่ยมดัง เช่น กรณีการให้อำนาจอนุมัติวงเงินกู้ฉุกเฉินของพนักงาน

7. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า เช่น การปรับลดอัตราดอกเบี้ย การออกบริการใหม่ ทั้งนี้ เพื่อให้ลูกค้ารับรู้ว่ามีบริษัทมีความสนใจ ไม่ทอดทิ้งลูกค้า

8. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการ คือต้องสร้างความแปลกใหม่ให้ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับคุณค่า ได้รับการตอบสนองของความที่ต้องการที่อาจจะยังไม่เคยมีธุรกิจใดตอบสนองมาก่อน เช่น การกำหนดวันชำระเงินด้วยตนเอง เป็นต้น

9. มีบรรยากาศของความสนุกสนาน การบริการเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความสุข ให้ลูกค้า ดังนั้น องค์กรแห่งการบริการควรมีบรรยากาศแห่งความสนุกสนาน ลูกค้าเข้ามาแล้วสามารถสัมผัสความรู้สึกนั้นได้ กลับไปพร้อมกับความสุข พนักงานแต่งกายสวยงาม พูดจาไพเราะ มีดนตรีกล่อมเบาๆ พนักงานมีความกระฉับกระเฉงในการให้บริการ

10. มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ธุรกิจต้องไม่หยุดอยู่กับที่ไม่ว่าจะเป็นผู้นำหรือผู้ตาม ผู้นำย่อมต้องรักษาความเป็นผู้นำให้นานแสนนาน ส่วนผู้ตามต้องพยายามทำชิงตำแหน่งความเป็นผู้นำให้ได้ ผู้บริหารองค์กรแห่งการให้บริการควรกำหนดนโยบาย การปรับปรุงคุณภาพและการปลุกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริงให้พนักงานทำให้ปัญหาต่างๆ ได้รับการแก้ไข (ทิพปภา กลมกล่อม, 2554)

การให้บริการแบบครบวงจร

สุรพงษ์ คะนองเดช (2541, หน้า 25) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบครบวงจรว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกว่า Package Service ไว้ดังนี้

1. ยึดการตอบสนอง ถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ (Acceleration)
3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ (Completion) หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก
4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (Keen) จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ย่อมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่างๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการเรื่องอื่นๆ
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ (Accountability)
6. ความสุภาพอ่อนน้อม (Gentle) จะทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ
7. ความเสมอภาค (Equality) ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้
 - 7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน
 - 7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ (ทิพปภา กลมกล่อม, 2554)

การบริการ (Service) หมายถึง สิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยากและสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ การบริโภค หรือการใช้บริการจะเกิดขึ้นทันทีที่มีการให้บริการนั้น ๆ หรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น (วิฑูรย์ สิมชาติ, 2543, หน้า 202-203) การบริการโดยทั่วไป จึงมีคุณลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการ

1. การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก
2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการกระทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
3. การบริการเกิดขึ้นและถูกบริโภคในขณะเดียวกันเลยหรือเกือบจะในเวลาเดียวกันเลย
4. ลูกค้าหรือผู้บริโภคให้ความสำคัญกับ “กิจกรรม” หรือ “กระบวนการบริการ” หรือพฤติกรรม” ของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า (อรุณี การเร็ว, 2553)

ประสิทธิผลการให้บริการ

การให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่สร้างผลงานสอดคล้องกับเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เช่น การรับแจ้งเกิด, รับแจ้งการตาย, รับแจ้งย้ายที่อยู่, การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน, การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน, การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสาร, การทะเบียนราษฎร, การขอ ตราจ ดัด และรับรองสำเนา

รายการทะเบียนราษฎร, การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน ที่ประชาชนมาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร และจะต้องมีการร่วมมือ การเรียนรู้ การร่วมใจกัน ตัดสินใจแก้ปัญหา การยอมรับกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนแนวทางปฏิบัติ และความรู้สึกที่ดีในการเป็นเจ้าหน้าที่ขององค์กร การให้การสนับสนุน และผูกพันกับทุกคนในองค์กร และบุคคลและผลสำเร็จของงานที่เป็นไป ตามความมุ่งหวังที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายหรือผลที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานที่เป็นกระบวนการ และองค์กรที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายคือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กร การปรับตัวขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม การปรับตัวขององค์กรให้สอดคล้องกับสังคม และผลผลิตขององค์กร การปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร และความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนอกองค์กร หรือการปราศจากความกดดัน และการขัดแย้งรุนแรงระหว่างกลุ่มย่อยในองค์กรระหว่างหน่วยงานในองค์กร

ฉะนั้นประสิทธิผลการให้บริการคือผลที่เกิดขึ้นของงานนั้นจะต้องสนองตอบหรือบรรลุตามวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย หรือผลงานที่ด้านปัจจัยนำออกหรือผลลัพธ์การดำเนินงาน

ข้อมูลทั่วไปและสภาพพื้นฐานของเทศบาลตำบลเวียงลอ

เทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภอจุน จังหวัดพะเยา เดิมมีฐานะเป็นสภาตำบลต่อมาได้เปลี่ยนแปลงจากสภาตำบล มาเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ตั้งแต่วันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2539 จากนั้นกระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเหมาะสมให้จัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลจึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 42 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล 2496 จัดตั้งตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2551 มีพื้นที่ทั้งหมด 47 ตารางกิโลเมตร หรือ 29,375 ไร่

ที่ตั้งและอาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลหงส์หิน	อำเภอจุน	จังหวัดพะเยา
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลห้วยยางขาม	อำเภอจุน	จังหวัดพะเยา
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลทุ่งรวงทอง	อำเภอจุน	จังหวัดพะเยา
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลห้วยลาน	อำเภอดอกคำใต้	จังหวัดพะเยา

เทศบาลตำบลเวียงลอมีจำนวนหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลจำนวน 11 หมู่บ้าน ได้แก่

1. บ้านลอ หมู่ที่ 1 เทศบาลตำบลเวียงลอ

2. บ้านปางป้อมเหนือ	หมู่ที่ 2	เทศบาลตำบลเวียงลอ
3. บ้านร่องย้าง	หมู่ที่ 3	เทศบาลตำบลเวียงลอ
4. บ้านปางป้อมใต้	หมู่ที่ 4	เทศบาลตำบลเวียงลอ
5. บ้านน้ำจุน	หมู่ที่ 5	เทศบาลตำบลเวียงลอ
6. บ้านศรีเมืองชุม	หมู่ที่ 6	เทศบาลตำบลเวียงลอ
7. บ้านปางป้อมใหม่	หมู่ที่ 7	เทศบาลตำบลเวียงลอ
8. บ้านใหม่พัฒนา	หมู่ที่ 8	เทศบาลตำบลเวียงลอ
9. บ้านปางป้อมกลาง	หมู่ที่ 9	เทศบาลตำบลเวียงลอ
10. บ้านน้ำจุนใหม่	หมู่ที่ 10	เทศบาลตำบลเวียงลอ
11. บ้านเวียงลอ	หมู่ที่ 11	เทศบาลตำบลเวียงลอ

- ประชากรทั้งหมด จำนวน 6,436 คน (ณ วันที่ 31 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2554)
- เฉลี่ยความหนาแน่นของประชากร 143 คน/ตารางกิโลเมตร
- อาคารบ้านเรือนจำนวน 2,338 หลังคาเรือน
- จำนวนครอบครัว 2,338 ครอบครัว (ณ วันที่ 31 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2554)

ในระยะเริ่มแรกจากการเปลี่ยนแปลงฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเทศบาลตำบลนี้มีปัญหา เกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอ ซึ่งเป็นงานใหม่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจจากส่วนกลาง อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ซึ่งน่าจะมีการวิจัยถึงประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเวียงลอ เพื่อทราบถึงปัญหา และประสิทธิผลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในเขตเทศบาลที่มารับบริการ และสิ่งสำคัญยิ่งที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะวิจัยในเรื่องนี้ คือ ผู้วิจัยดำรงตำแหน่งเจ้าพนักงานทะเบียน และเป็นผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอโดยตำแหน่ง ซึ่งได้รับผลกระทบโดยตรงต่อการให้บริการของเทศบาลด้านงานทะเบียนราษฎร ซึ่งผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลงานวิจัยจะเป็นผลงานทางวิชาการที่น่าเชื่อถือในการนำเสนอต่อคณะผู้บริหารของเทศบาลตำบลเวียงลอ ได้พิจารณาปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลด้านงานทะเบียนราษฎร ให้มีประสิทธิภาพ ประสพผลสัมฤทธิ์บังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อราชการและประชาชนในพื้นที่ และสร้างความประทับใจให้กับผู้มารับบริการต่อไป

สถานการณ์การเงินการคลัง (ใช้ข้อมูลปีที่ขอจัดตั้งเป็นฐาน ย้อนหลัง 3 ปี)

1. รายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุน
 - ปีงบประมาณ 2551 จำนวน 9,256,835.28 บาท
 - ปีงบประมาณ 2552 จำนวน 9,092,665.14 บาท
 - ปีงบประมาณ 2553 จำนวน 11,781,005.65 บาท
2. มีรายได้ทั้งหมดโดยรวมเงินอุดหนุน
 - ปีงบประมาณ 2551 จำนวน 29,047,332.27 บาท
 - ปีงบประมาณ 2552 จำนวน 25,396,415.19 บาท
 - ปีงบประมาณ 2553 จำนวน 32,463,309.05 บาท
3. รายจ่ายจริงย้อนหลัง 3 ปี
 - ปีงบประมาณ 2551 จำนวน 27,221,239.97 บาท
 - ปีงบประมาณ 2552 จำนวน 20,984,515.38 บาท
 - ปีงบประมาณ 2553 จำนวน 25,128,724.64 บาท
4. เงินสะสม จำนวน 9,141,220.89 บาท (ณ วันที่ 31 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2553)
5. หนี้สินที่มีอยู่กับหน่วยงานอื่นๆ จำนวน - บาท

งานบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภोजุน จังหวัดพะเยา ได้เปลี่ยนแปลงยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นเทศบาลตำบล ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ในมาตรา 12 กำหนดให้เทศบาลที่จัดตั้งใหม่ ตามพระราชบัญญัตินี้เป็นสำนักทะเบียน ตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 ซึ่งสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอ ได้ให้บริการงานทะเบียนราษฎร เฉพาะในเรื่องที่ได้รับมอบหมายจากสำนักทะเบียนกลางกรมการปกครอง ดังต่อไปนี้

1. รับแจ้งเกิด

ข้อกำหนดตามกฎหมายเกี่ยวกับการแจ้งการเกิด เมื่อมีเด็กเกิดใหม่ผู้มีหน้าที่ต้องแจ้งเกิดให้ถูกต้องตามกฎหมาย เพราะสุติบัตรเป็นหลักฐานที่ทางราชการออกให้เพื่อให้พิสูจน์ทราบตัวบุคคลและใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงเรื่องสิทธิต่างๆ หากผู้มีหน้าที่ไม่แจ้งการเกิดต้องมีความผิดตามกฎหมายมีโทษปรับไม่เกิน 1.000 บาท สำหรับการแจ้งการเกิดแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 การรับแจ้งเกิดปกติ เมื่อมีคนเกิดในบ้านให้เจ้าบ้าน หรือบิดา หรือมารดา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งท้องที่ที่เกิดภายใน 15 วัน หรือเมื่อมีคนเกิด

นอกร้านให้บิดา หรือมารดา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียนแห่งท้องที่เกิดหรือท้องที่ที่พึงแจ้งได้ใน 15 วัน นับแต่วันเกิด หรือในกรณีจำเป็นไม่อาจแจ้งได้ตามกำหนด ให้แจ้งภายหลังได้แต่ต้องไม่เกิน 30 วันเด็กเกิดในบ้าน เจ้าบ้านหรือบิดาหรือมารดาเด็กเป็นผู้แจ้ง

1.2 การรับแจ้งเกิดเกินกำหนด กรณีมีคนเกิด แต่ไม่ได้แจ้งการเกิดภายในเวลาที่กฎหมายกำหนด กรณีนี้ ให้ผู้แจ้งการเกิดยื่นคำร้องต่อนายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ที่มีการเกิด

2. รับแจ้งการตาย

ข้อกำหนดตามกฎหมาย เมื่อมีคนตายในบ้าน ให้เจ้าบ้านเป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียน ผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีคนตายภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตายในกรณีไม่มีเจ้าบ้านให้ผู้พบศพ แจ้งภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาพบศพ หรือเมื่อมีคนตายนอกร้าน ให้ผู้ที่ไปกับผู้ตายหรือผู้พบศพเป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่จะพึงแจ้งได้ภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตายหรือพบศพ ในกรณีนี้จะแจ้งต่อพนักงานฝ่ายปกครอง หรือตำรวจก็ได้

2.1 การรับแจ้งการตายตามปกติ การแจ้งมีคนตายภายในระยะเวลาที่กำหนด

2.2 การรับแจ้งการตายเกินกำหนด มีกรณีคนตายแต่ไม่ได้แจ้งการตายภายในเวลาที่กฎหมายกำหนด กรณีนี้ให้ผู้แจ้งการตายยื่นคำร้องต่อนายทะเบียนอำเภอ หรือนายทะเบียนท้องถิ่นแห่งท้องที่ที่มีการตายหรือพบศพ กรณีท้องที่การคมนาคมไม่สะดวกสามารถขยายเวลาการแจ้งได้แต่ต้องไม่เกิน 7 วัน นับแต่วันตายหรือวันพบศพกรณีฝ่าฝืนไม่แจ้งตายภายในเวลาที่กำหนด มีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

3. รับแจ้งย้ายที่อยู่

ข้อกำหนดตามกฎหมาย การที่ผู้มีรายการอยู่ในทะเบียนบ้าน ย้ายที่อยู่ออกจากบ้านที่ตนอาศัยอยู่และย้ายเข้าไปอยู่ในอีกหลังหนึ่ง ซึ่งอาจจะอยู่ในตรอก ซอย ถนน หมู่บ้าน ตำบล อำเภอหรือจังหวัดเดียวกันกับบ้านเดิมหรือไม่ก็ได้ เมื่อผู้ใดย้ายถิ่นที่อยู่ใหม่จะต้องมีการแจ้งย้ายให้ถูกต้องตามกฎหมาย หากไม่แจ้งย้ายนอกจากจะเป็นการปฏิบัติที่ผิดกฎหมาย ซึ่งมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท แล้วยังทำให้ผู้นั้นเสียสิทธิต่างๆ และรวมถึงการมิได้รับบริการจากรัฐอีกด้วย

3.1 รับแจ้งย้ายออก เมื่อผู้อยู่ในบ้านย้ายที่อยู่ออกจากบ้าน ให้เจ้าบ้านแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง ภายใน 15 วันนับแต่วันที่ผู้นั้นย้ายออกไปโดยไม่เสียค่าธรรมเนียม

3.2 รับแจ้งย้ายเข้า เมื่อมีผู้ย้ายที่อยู่เข้ามาอยู่ในบ้าน ให้เจ้าบ้านแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ผู้นั้นย้ายเข้ามาอยู่ในบ้าน ทั้งนี้ให้นำหลักฐานการย้ายออกไปแสดงต่อนายทะเบียนด้วย โดยไม่เสียค่าธรรมเนียม

3.3 รับแจ้งย้ายปลายทางด้วยระบบคอมพิวเตอร์อัตโนมัติ

4. การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน มีหลายกรณี ได้แก่

4.1 กรณีตกลำรวจตรวจสอบสวนทะเบียนราษฎร เมื่อปี พ.ศ. 2499 (จะต้องเป็นผู้เกิดก่อนวันที่ 1 มิถุนายน 2499)

4.2 กรณีเพิ่มชื่อตามเอกสารทะเบียนราษฎรแบบเดิมที่ยังไม่มีเลขประจำตัวประชาชน

4.3 กรณีคนไทยที่เกิดในต่างประเทศหรือเดินทางกลับต่างประเทศ ทั้งที่มีหลักฐานและไม่มีหลักฐานแสดงว่าเป็นคนไทย

4.4 กรณีอ้างว่าเป็นคนไทยแต่ไม่มีหลักฐานเอกสาร

4.5 กรณีเด็กอนาถา

4.6 กรณีบุคคลที่ลงรายการในทะเบียนบ้านว่าจำหน่ายหรือตายมาขอเพิ่มชื่อ

4.7 กรณีคนต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว

4.8 กรณีคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย

4.9 กรณีที่ไม่มีสัญชาติไทยแต่ต่อมาได้รับสัญชาติไทย

4.10 กรณีคนต่างด้าวที่เข้าประเทศโดยได้รับการผ่อนผันเป็นกรณีพิเศษผู้มีหน้าที่แจ้งได้แก่ เจ้าบ้านหรือบุคคลที่เจ้าบ้านมอบหมายหรือผู้ขอเพิ่มชื่อ

4.11 สถานที่ยื่นคำร้อง ได้แก่ สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นที่ผู้ขอเพิ่มชื่อมีภูมิลำเนาอยู่ในปัจจุบัน เว้นแต่

1. กรณีเพิ่มชื่อตามสูติบัตรแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักงานทะเบียนที่ออกสูติบัตรฉบับนั้น

2. กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักงานทะเบียนที่ประสงค์จะขอเพิ่มชื่อ

3. กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักงานทะเบียนที่เคยมีชื่อทะเบียนบ้านครั้งสุดท้าย

4. กรณีเพิ่มชื่อของผู้ที่ถูกลงรายการจำหน่ายหรือตายไว้แล้ว ให้ยื่นคำร้องที่สำนักงานทะเบียนที่ผู้นั้นเคยมีชื่อในทะเบียนบ้านก่อนถูกจำหน่ายรายการ

5. การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน ได้แก่

5.1 กรณีบุคคลมีชื่อซ้ำในทะเบียนบ้านเกินกว่า 1 แห่ง

5.2 กรณีบุคคลมีชื่อในทะเบียนบ้านโดยมิชอบ

5.3 กรณีตายแต่ยังไม่จำหน่ายตาย

5.4 กรณีบุคคลสาบสูญ

ผู้มีหน้าที่แจ้งได้แก่ เจ้าบ้าน หรือผู้ที่เจ้าบ้านมอบอำนาจ หรือบุคคลที่มีชื่อซ้ำแล้วแต่กรณี

6. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร เอกสารการทะเบียนราษฎรที่สามารถเปลี่ยนแปลงรายการได้

6.1 ทะเบียนบ้านและสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

6.2 สูติบัตร และทะเบียนคนเกิด

6.3 มรณบัตรและทะเบียนคนตาย

6.4 ใบแจ้งการย้ายที่อยู่

ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่ เจ้าบ้าน บิดา มารดา ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้านหรือผู้เป็นเจ้าของประวัติ หลักฐานที่ใช้อ้างในการขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารทะเบียนราษฎร ได้แก่ เอกสารที่ทางราชการออกให้ ไม่ว่าจะเป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นก่อนหรือหลังการจัดทำเอกสารทะเบียนราษฎรนั้นๆ ก็ได้ เช่น สำเนาทะเบียนบ้านฉบับปี พ.ศ. 2499 ฉบับปี พ.ศ. 2515 ใบสำคัญเปลี่ยนชื่อตัว

7. การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร แบ่งออกได้ 2 ประเภท ได้แก่

7.1 การตรวจหรือคัดจากสำเนาทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย (ตามมาตรา 6 พ.ร.บ. การทะเบียนราษฎร) ผู้ขอตรวจ คัดสำเนาจะต้องเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเจ้าของรายการ ได้แก่ เจ้าบ้าน ผู้มีชื่อและรายการบุคคลอยู่ในเอกสารที่จะขอตรวจ หรือคัดและบุคคลหรือนิติบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเอกสารดังกล่าวไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อม การตรวจหรือคัดจากทะเบียนราษฎร (ตามมาตรา 4 พ.ร.บ. การทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534) ผู้ที่จะขอคัดหรือรับรองสำเนาเอกสารได้คือ เจ้าบ้าน บิดา มารดา เจ้าของประวัติ หรือผู้รับมอบอำนาจ

7.2 การรับรองสำเนาตาม มาตรา 6 ได้แก่ นายทะเบียนอำเภอ หรือนายทะเบียนท้องถิ่น และผู้ช่วยนายทะเบียน การรับรองตามมาตรา 14 ได้แก่ นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกลาง หรือผู้ได้รับมอบอำนาจจากนายทะเบียน

8. การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน บ้านที่ต้องกำหนดเลขที่บ้าน ได้แก่

8.1 โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้างสำหรับใช้เป็นที่อยู่อาศัย ซึ่งมีเจ้าบ้านครอบครองและหมายความรวมถึงแพหรือเรือซึ่งจอดเป็นประจำ และใช้เป็นที่อยู่ประจำหรือสถานที่ยานพาหนะอื่น ซึ่งใช้เป็นที่อยู่อาศัยประจำด้วย

8.2 บ้านที่ปลูกเป็นตึกแถว ห้องแถว หรืออาคารชุด ให้กำหนดเลขที่บ้านทุกห้อง ระยะเวลาในการแจ้งนับแต่วันที่ก่อสร้างบ้านแล้วเสร็จหรือบ้านเสร็จแล้วแต่กรณี ถ้าฝ่าฝืนมีโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

งานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญต่อทางราชการ กล่าวคือ เพื่อเป็นเอกสารทางกฎหมาย (Legal document) เอกสารการทะเบียนราษฎรเป็นหลักฐานทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสิทธิและหน้าที่ของราษฎร และเพื่อเป็นข้อมูลทางสถิติ (Statistic) เป็นบันทึกข้อมูลทางสถิติ เพื่อนำมาประมวลผลวิเคราะห์วิจัย ในการวางแผนพัฒนาประเทศ (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. 2540, หน้า 1)

งานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่เกี่ยวกับการจดทะเบียนที่รายการข้อมูลของราษฎรอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ เมื่อมีคนเกิดก็จัดทำทะเบียนคนเกิด เมื่อมีคนตายก็จัดทำทะเบียนคนตาย และเมื่อมีการย้ายที่อยู่ก็มีการบันทึกการเคลื่อนย้ายที่อยู่ รายการต่าง ๆ จะถูกบันทึกลงในทะเบียนบ้าน จึงนับว่างานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญมากและงานทะเบียนราษฎรยังเป็นพื้นฐานของการทะเบียนอื่นๆ อีกด้วย

สรุปกรอบแนวคิด ที่ใช้ในการวิจัย

จากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภोजุน จังหวัดพะเยา โดยผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรและแนวทางในการวัดตัวแปร ไว้ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย ข้อมูลของประชาชนผู้มารับบริการ สภาพการให้บริการ ดังนี้

1.1 ข้อมูลภูมิหลังของสมาชิกที่มาใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่อยู่อาศัย รายได้

1.2 สภาพการให้บริการทั้ง 3 ด้าน

1.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ

1.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ตัวชี้วัดประสิทธิผลของการให้บริการที่มีต่องานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภोजุน จังหวัดพะเยา



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดประสิทธิผลของการให้บริการที่มีต่องานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัฐพล นราติศร (2545, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง จากผลการศึกษาพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการเห็นว่า ในสถานการณ์ปัจจุบันการพัฒนาระบบการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น รัฐได้มี 30 การพัฒนา หรือส่งเสริมเกี่ยวกับการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ จัดให้มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย และแก้ไขระเบียบขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน การให้มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอ

ทรายทอง วรรณพิศิษฐ และปภาดา กันทะอินทร์ (2546, หน้า 5-7) ได้กล่าวถึงงานบริการว่าการทำงานอาชีพเกือบทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นธุรกิจ หรือราชการย่อมมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการหรือกิจกรรมที่อำนวยความสะดวกต่างๆ แทบทั้งสิ้น เนื่องจากการบริการเป็นเรื่องของคนและเกี่ยวข้องกับคนโดยตรง เป็นการกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งในเรื่องต่าง ๆ อาจกล่าวได้ว่า ในชีวิตประจำวันของคนเรานั้นเกี่ยวพันกับงานบริการอยู่ตลอดเวลาเลยทีเดียวเพราะเราไม่สามารถทำทุกสิ่งทุกอย่างให้สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างเพียงลำพัง และจำเป็นต้องอาศัยความช่วยเหลือจากคนอื่นในสังคม พฤติกรรมบริการใด ๆ เริ่มตั้งแต่การรับรู้ความต้องการบริการและการตรวจสอบผลของการให้บริการอันจะนำไปสู่การบริการที่สร้างความประทับใจไม่ว่าจะเป็นการบริการที่มากับการซื้อสินค้าทั่วไปหรือการบริการโดยตรง

จุฬาลักษณ์ ช่างคำและคณะ (2547, หน้า 26) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับหน้าที่ของผู้ให้บริการที่ดี คือ อาคารสถานที่ทำงานต้องมีความสะอาด ผู้ให้บริการต้องตรงต่อเวลา ต้องแต่งกายให้สุภาพ หรือแต่งกายตามระเบียบของหน่วยงานที่วางไว้ กิริยามารยาทและการต้อนรับผู้มารับบริการด้วยกิริยามารยาทที่ดีและมีน้ำเสียงที่ไพเราะ มีการใช้คำลงท้ายที่สุภาพ เช่น ครับ ค่ะ

พิมพ์ชนก คັນสนีย์ (2540) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยกำหนดคุณภาพคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่กำหนดคุณภาพของการบริการและระดับความสำคัญของปัจจัยเหล่านั้นตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นผู้บริโภคที่ใช้บริการประเภทใดประเภทหนึ่งในสี่ประเภท ได้แก่ โรงพยาบาลเอกชนบริการซักรีด โรงภาพยนตร์ และธนาคารพาณิชย์ สมมติฐานของการวิจัยคือ (1) ผู้บริโภคซึ่งมีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน จะให้ความสำคัญต่อปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการในระดับที่แตกต่างกันจะให้ความสำคัญต่อปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการในระดับที่แตกต่างกัน (2) ผู้บริโภคจะให้ความสำคัญต่อปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการใน

ระดับที่แตกต่างกันไปตามประเภทของการบริการ ผลการสำรวจได้สนับสนุนสมมติฐานข้อที่หนึ่งบางส่วนกล่าวคือ พบว่า ผู้บริโภคมีลักษณะทางประชากรทางด้านเพศ อายุ และสถานภาพทางการสมรสแตกต่างกันให้ความสำคัญต่อบัณฑิตที่กำหนดคุณภาพของการบริการแตกต่างกัน แต่ไม่พบว่าผู้บริโภคที่มีลักษณะทางประชากรทางด้านอาชีพ ระดับการศึกษา และระดับรายได้ต่างกันให้ความสำคัญต่อบัณฑิตที่กำหนดคุณภาพของการบริการอย่างแตกต่างกัน ผลการวิจัยไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่สอง คือผู้บริโภคที่ใช้บริการต่างประเภทกัน ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตที่กำหนดคุณภาพของการบริการแต่ละประเภทอย่างไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้การวิจัยครั้งนี้ได้ค้นพบปัจจัยใหม่ที่มีส่วนกำหนดคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการขยายผลการศึกษากับปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ และยังได้ให้ข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าบางประการที่อาจนำไปประยุกต์ใช้กับองค์การที่ให้บริการ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการบริหารและจัดการให้การบริการสามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคมากที่สุด (วสันต์ เตชะพอง, 2549)

วรารณณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอน้ำโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอน้ำโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น และประชาชนที่อาศัยอยู่รอบเมือง ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอน้ำโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 กล่าวคือระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่น มีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

อมร วรสุข (2541, หน้า 201) ได้ศึกษาปัญหาในการปฏิบัติตามระเบียบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่า มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนในปัจจุบันมีความรู้อยู่ในระดับการศึกษาที่สูงขึ้น ได้ผ่านการอบรม และการศึกษาถึงระเบียบบังคับใหม่ ๆ อยู่เสมอ ศึกษาและรู้ปัญหาของประชาชนผู้ขอรับบริการ แก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ อีกทั้งมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

เรื่องบุญ สิริรังศรี (2535, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประชาชนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ในระดับมากเช่นเดียวกัน ลำดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ คือ ความพึงพอใจต่อความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ อุปกรณ์ เครื่องใช้มีประสิทธิภาพ วิทยุสื่อสาร การตรวจสอบเอกสารหลักฐาน และเขียนคำร้อง บ.ป.1 รวดเร็ว ช่วงเวลารอระหว่างขั้นตอนการทำบัตรสัน เจ้าหน้าที่มาทำงานตรงเวลาและมีกริยามารยาทที่สุภาพ จัดบุคคลเข้ารับบริการโดยมีลำดับก่อนหลัง

เสาวลักษณ์ สีมัสม (2553, หน้า 84) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสำนักทะเบียน ในเขตพื้นที่จังหวัดหนองคาย พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ส่วนใหญ่เห็นว่ามีปัญหาการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรโดยรวมและเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณ ด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ด้านการบริหารจัดการ และด้านประชาชน อยู่ระดับปานกลาง ยกเว้นด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย อยู่ในระดับน้อย

ธีระชัย ระพิทย์พันธ์ (2550 : 96-97) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลวังสะพุง เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังสะพุง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังสะพุง 5 ด้าน โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ทันเวลาและความต้องการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังสะพุง พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นันทา ขำตุล (2550 : 122-123) ได้ศึกษาปัญหาอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนในการป้องกันการทุจริตทางทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนท้องถิ่นของกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหาการทุจริตทางการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ประชากรที่ศึกษาคือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขต 50 เขตของกรุงเทพมหานคร จำนวน 263 คน จากการศึกษา พบว่า ปัญหาอุปสรรคในการป้องกันการทุจริตทางทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในภาพรวมอยู่

ในระดับมากที่สุด คือ ด้านขวัญและกำลังใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 รองลงมาคือ ปัญหาด้านการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ปัญหาการบริหารงาน และ ปัญหาด้านบุคลากร ตามลำดับ ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษานี้ คือ ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ และการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง จัดอัตรากำลังให้เพียงพอ มีการรณรงค์สร้างจิตสำนึกในการบริการแก่เจ้าหน้าที่ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนมีปัญหาอุปสรรคในการป้องกันการทุจริตทางทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน โดยรวมและเป็นรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วันเพ็ญ สุวรรณโชติ (2550, หน้า 106-107) ได้ศึกษาปัญหาการงานปฏิบัติทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษา พบว่า

1. ระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมมีปัญหอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับน้อยทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านผู้รับบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านงานการบริการ

2. การเปรียบเทียบระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน เห็นว่ามีปัญหาการบริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมและเป็นรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศศิธร แก้วกลาง (2547 หน้า 97-98) ได้ศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตร ของที่ทำการปกครองอำเภอ/กิ่งอำเภอ ในจังหวัดชัยภูมิ พบว่า ปัญหาในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรมี ปัญหาในระดับมากอยู่ 2 ด้าน คือ (1) ด้านทรัพยากรมนุษย์ มีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องของบุคลากร ไม่มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน ขาดการประสานงานและการให้ความร่วมมือช่วยเหลือกันระหว่างบุคลากรในฝ่าย และการมอบหมายงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติแต่ละคนไม่มีความเหมาะสมในแต่ละงาน (2) ด้านงบประมาณ มีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องบุคลากรไม่มีความรู้ความสามารถในด้านการบริหารจัดการงบประมาณ และมีปัญหาในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน มีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องของความทันสมัย ของเครื่องมือเครื่องใช้ ไม่มีบุคลากรที่รับผิดชอบในการควบคุมดูแล วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

ในการปฏิบัติงาน และไม่มีการตรวจเช็คสภาพโดยสม่ำเสมอ (2) ด้านการบริการจัดการ
ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องการบริหารจัดการต่าง ๆ เช่น การวางแผน
การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การกำหนดระยะเวลาการให้บริการ ผลการเปรียบเทียบความ
แตกต่างระหว่างเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ ของเจ้าหน้าที่ฝ่าย
ทะเบียนและบัตร โดยรวมและเป็นรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เชษฐชัย จตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล
ตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และระดับ
ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับ
มาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็ว
ในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ จำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลเวียงลอ จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภอจุน จังหวัดพะเยา มีจำนวนทั้งหมด 6,436 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2554)

ตาราง 1 แสดงข้อมูลจำนวนประชากร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

ลำดับที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากรทั้งหมด(คน)
1	บ้านลอ	539
2	บ้านปางป้อมเหนือ	475
3	บ้านร่องย้าง	806
4	บ้านปางป้อมใต้	545
5	บ้านน้ำจุน	621
6	บ้านศรีเมืองชุม	603
7	บ้านปางป้อมใหม่	696
8	บ้านใหม่พัฒนา	559
9	บ้านปางป้อมกลาง	731
10	บ้านน้ำจุนใหม่	375
11	บ้านเวียงลอ	486
	รวม	6,436

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ (Sampling size) ได้มาจากประชากรข้างต้น โดยมีขั้นตอนในการคัดเลือก ดังนี้

1. การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีคำนวณจากตารางของยามาเน่ (Yamane, 1973) ได้แก่กลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการวิจัย 377 คน

สูตรดังกล่าวคือ

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)} = \frac{6,436}{1 + 6,436(.05^2)} = 377 \text{ คน}$$

โดยกำหนดค่าดังนี้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ 0.05

2. วิธีสุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มแบบคำหนึ่งถึงความน่าจะเป็นในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง (probability sampling) โดยเลือกสุ่มแบบง่าย (random sampling)

คือการสุ่มประชากรที่มาใช้บริการในเขตเทศบาลตำบลเวียงลอ จำนวน 377 คน จากประชากรทั้งหมด 6,436 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลประชากรเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามซึ่งเป็นคำถามปลายปิด (closed-ended questionnaire) โดยศึกษาจากกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 377 คน โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา เรื่องที่ขอรับบริการ รายได้ ที่อยู่อาศัย

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

และเป็นลักษณะคำถามแบบมาตรวัด 3 ระดับ ได้แก่ มี ไม่มี ไม่แน่ใจ

ตอนที่ 3 ตัวชี้วัดประสิทธิผล

1. การเข้าถึงผู้ใช้บริการ
2. การติดต่อสั่งการ
3. ความสามารถ
4. ความมีน้ำใจ
5. ความน่าเชื่อถือ
6. ความไว้วางใจหรือความคงเส้นคงวา
7. การตอบสนองผู้ใช้บริการ
8. ความปลอดภัย
9. ลักษณะภายนอก
10. การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ
11. ความเป็นกันเอง
12. ความรวดเร็ว
13. การให้คำแนะนำกับประชาชน
14. ระยะเวลาในการให้บริการ
15. ผลที่ได้รับจากการบริการ
16. ผลผลิตการให้บริการ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการบริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย ถึงนายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัยครั้งนี้
2. ประสานกับปลัดเทศบาลตำบลเวียงลอ (นายทะเบียนท้องถิ่น) ผู้รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรตามช่วงเวลาที่กำหนด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการคำนวณหาค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ(percentage) ค่าเฉลี่ย (arithmatic mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) โดยในส่วนของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้มารับการบริการในเขตเทศบาลตำบลเวียงล่อ มีการแปลงค่าออกมาเป็นระดับต่างๆ ดังนี้

เกณฑ์การแปลผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยมีเกณฑ์ในการแปลผลดังนี้

$$\text{สูตรการหาอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จำนวนชั้นที่ต้องการ

$$= \frac{3-1}{3} = 0.67$$

เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.67 หมายถึง ระดับสภาพการให้บริการไม่มี

ค่าเฉลี่ย 1.68 – 2.35 หมายถึง ระดับสภาพการให้บริการไม่แน่ใจ

ค่าเฉลี่ย 2.36 – 3.00 หมายถึง ระดับสภาพการให้บริการมี

เกณฑ์การแปลความหมาย

1. การสอบถามเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็น ผู้ศึกษาใช้มาตราวัดของ Likert Scale 5 ระดับ เกณฑ์ในการแปลความหมายของความคิดเห็น ได้ใช้เกณฑ์การแปลผลดังนี้

5	คะแนน	ประสิทธิผลมากที่สุด
4	คะแนน	ประสิทธิผลมาก
3	คะแนน	ประสิทธิผลปานกลาง
2	คะแนน	ประสิทธิผลน้อย
1	คะแนน	ประสิทธิผลน้อยที่สุด

2. ในแต่ละช่วงคะแนนมีเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

$$\text{ค่าพิสัย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงข้อมูล}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

1.00 – 1.80 มีประสิทธิผลน้อยที่สุด

1.81 – 2.60 มีประสิทธิผลน้อย

2.61 – 3.40 มีประสิทธิผลปานกลาง

3.41 – 4.20 มีประสิทธิผลมาก

4.21 – 5.00 มีประสิทธิผลมากที่สุด



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่องประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภोजุน จังหวัดพะเยา ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ จำนวนรวมทั้งสิ้น 377 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งได้รับกลับคืนมาและจัดลำดับในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ตามวัตถุประสงค์ในการนำเสนอ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนคนที่อยู่อาศัย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และเรื่องที่ขอรับบริการ โดยแสดงรายละเอียดในลักษณะของค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเวียงลอ ซึ่งประกอบไปด้วยการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเวียงลอ ในด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแสดงรายละเอียดในลักษณะของค่าเฉลี่ย ซึ่งใช้เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ยดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.67 หมายถึง ระดับสภาพการให้บริการไม่มี

ค่าเฉลี่ย 1.68 – 2.35 หมายถึง ระดับสภาพการให้บริการไม่แน่ใจ

ค่าเฉลี่ย 2.36 – 3.00 หมายถึง ระดับสภาพการให้บริการมี

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลการให้บริการซึ่งใช้เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.80	หมายถึงมีประสิทธิผลน้อยที่สุดของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลเวียงลอ
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81 – 2.60	หมายถึงมีประสิทธิผลน้อยของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลเวียงลอ
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61 – 3.40	หมายถึงมีประสิทธิผลปานกลางของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลเวียงลอ
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41 – 4.20	หมายถึงมีประสิทธิผลมากของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลเวียงลอ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึงมีประสิทธิภาพมากที่สุดของผู้มารับบริการ จากเทศบาลตำบลเวียงลอ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ ผู้ศึกษาได้สรุปผลการวิเคราะห์จากข้อคำถามปลายเปิด โดยแสดงรายละเอียดในลักษณะของกลุ่มข้อมูลในแต่ละด้าน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนคนที่อยู่อาศัย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และเรื่องที่ขอรับบริการ

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1.ชาย	172	45.6
2.หญิง	205	54.4
รวม	377	100.0

จากตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายโดย เพศหญิงมีจำนวน 205 คนคิดเป็นร้อยละ 54.4 และมีเพศชายมีจำนวน 172 คนคิดเป็นร้อยละ 45.6

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ระดับอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	51	13.5
20-30 ปี	50	13.3
31-40 ปี	62	16.4
41-50 ปี	83	22.0
51-60 ปี	98	26.0
61 ปีขึ้นไป	33	8.8
รวม	377	100.0

จากตาราง 3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็น ร้อยละ 26.0 รองลงมาอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.0 อันดับสาม มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.4 อันดับสี่ มีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.5 อันดับห้า มีอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.3 และ อันดับสุดท้ายมีอายุ 61 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.8

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	229	60.7
มัธยมศึกษา/ปวช	114	30.2
อนุปริญญา/ปวส	11	2.9
ปริญญาตรี	6	1.6
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.5
อื่นๆ(โปรดระบุ)	15	4.0
รวม	377	100.0

จากตาราง 4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.7 รองลงมาคือ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช คิดเป็นร้อยละ 30.2 อันดับสาม คือจบการศึกษาระดับอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 4.0 อันดับสี่ จบการศึกษาระดับ อนุปริญญา/ปวส คิดเป็นร้อยละ 2.9 อันดับห้าจบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.6 และอันดับสุดท้ายจบการศึกษาระดับ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกรรวม	171	45.4
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	43	11.4
รับจ้างทั่วไป	91	24.1
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	11	2.9
นักเรียน/นักศึกษา	30	8.0
ไม่ได้ประกอบอาชีพใดๆ	23	6.1

ตาราง 5 (ต่อ)

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
อื่นๆ(ไปรตระบุ)	8	2.1
รวม	377	100.0

จากตาราง 5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 45.4 รองลงมา อาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 24.1 อันดับสาม อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 11.4 อันดับสี่ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 8.0 อันดับห้า ไม่ได้ประกอบอาชีพใดๆ คิดเป็นร้อยละ 6.1 อันดับหก อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 2.9 และอันดับสุดท้าย อาชีพอื่นๆ (ไปรตระบุ) คิดเป็นร้อยละ 2.1

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนที่อยู่อาศัย

คนที่อยู่อาศัย	จำนวน	ร้อยละ
1 คน	9	2.4
2-3 คน	177	46.9
4-5 คน	162	43.0
6 คนขึ้นไป	29	7.7
รวม	377	100.0

จากตาราง 6 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีคนอยู่อาศัยอยู่อาศัย 2-3 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 อันดับสองคนที่อยู่อาศัย 4-5 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 อันดับสามคนที่อยู่อาศัย 6 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.7 และอันดับสุดท้ายคนที่อยู่อาศัย 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	216	57.3
5,001-10,000 บาท	110	29.2
10,001-15,000 บาท	41	10.9
15,001-20,000 บาท	6	1.6
ตั้งแต่ 20,001 บาท ขึ้นไป	4	1.1
รวม	377	100.0

จากตาราง 7 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000–10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.2 อันดับสาม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001–15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.9 อันดับสี่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.6 และอันดับสุดท้าย มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.1

ตาราง 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	43	11.4
การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	9	2.4
การใช้บริการถ่ายเอกสาร	36	9.5
การแจ้งการย้ายที่อยู่	33	8.8
การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร	36	9.5
การแจ้งการเกิด	2	0.5
การขอคัดสำเนาต่างๆ	51	13.5
การแจ้งย้ายออก	15	4.0
การขอรับบริการด้านทะเบียนราษฎร	80	21.2
การแจ้งการตาย	20	5.3
การขอหนังสือรับรองการเกิด	1	0.3
การขอเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน	3	0.8
การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคล	1	0.3
นอกจากทะเบียนทะเบียนบ้าน		
การแจ้งย้ายที่อยู่ปลายทาง	10	2.7
การแจ้งย้ายเข้า	20	5.3
เรื่องอื่นๆ(โปรดระบุ)	17	4.5
รวม	377	100.0

จากตาราง 8 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาขอรับบริการด้านทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ 21.2 รองลงมา การขอรับบริการตัดสำเนาต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 13.5 อันดับสาม การขอรับบริการข้อมูลข่าวสารทางราชการ คิดเป็นร้อยละ 11.4 อันดับสี่ การขอรับบริการ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ 9.5 อันดับห้า การขอรับบริการถ่ายเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 9.5 อันดับหก การขอรับบริการแจ้งการย้ายที่อยู่ คิดเป็นร้อยละ 8.8 อันดับเจ็ด การขอรับบริการแจ้งย้ายเข้า คิดเป็นร้อยละ 5.3 อันดับแปด การขอรับบริการแจ้งการตาย คิดเป็นร้อยละ 5.3 อันดับเก้า การขอรับบริการเรื่องอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 4.5 อันดับสิบ การขอรับบริการแจ้งย้ายออก คิดเป็นร้อยละ 4.0 อันดับสิบเอ็ด การขอรับบริการแจ้งย้ายที่อยู่ปลายทาง คิดเป็นร้อยละ 2.7 อันดับสิบสอง การขอรับบริการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 2.4 อันดับสิบสาม การขอรับบริการเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน คิดเป็นร้อยละ 0.8 อันดับสิบสี่ การขอรับบริการแจ้งการเกิด คิดเป็นร้อยละ 0.5 อันดับสิบห้า การขอรับบริการหนังสือรับรองการเกิด คิดเป็นร้อยละ 0.3 อันดับสิบหก การขอรับบริการจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนทะเบียนบ้าน คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเวียงลอ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสภาพการให้บริการของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลเวียงลอในภาพรวมจำนวน 3 ด้าน

ข้อที่	การให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงลอ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับสภาพการให้บริการ
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	2.53	0.47	มี
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.73	0.35	มี
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.63	0.38	มี
รวมเฉลี่ย		2.63	0.35	มี

จากตาราง 9 พบว่า ระดับการให้บริการโดยรวมของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภอจุน จังหวัดพะเยา จำนวน 3 ด้าน อยู่ในระดับมี (ค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 2.63)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73) ซึ่งมีอยู่ในระดับมี รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 2.63) ซึ่งมีการให้บริการอยู่ในระดับมี ส่วนด้านสุดท้าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53) ซึ่งมีการให้บริการอยู่ในระดับมี

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ

ข้อที่	การให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงลอ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับสภาพการให้บริการ
1	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	2.41	0.65	มี
2	มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบและชัดเจน	2.54	0.64	มี
3	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความชัดเจน	2.57	0.62	มี
4	มีป้ายแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	2.49	0.61	
5	มีความเสมอภาคในการให้บริการ	2.52	0.59	มี
6	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง)	2.65	0.56	
รวมเฉลี่ย		2.53	0.47	มี

จากตาราง 10 พบว่าระดับสภาพการให้บริการโดยรวมของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการที่ได้จากการมารับบริการ อยู่ในระดับมี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อน-หลัง) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65) โดยมีสภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57) โดยมีสภาพการให้บริการอยู่ในระดับมี และมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบและชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54) โดยมีสภาพการให้บริการอยู่ในระดับมี และมีความเสมอภาคในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52) โดยมีสภาพการให้บริการอยู่ในระดับมี และมีป้ายแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.41) อยู่ในระดับมี

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อที่	การให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงลอ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับสภาพการให้บริการ
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นระบบอย่างเป็นธรรม	2.67	0.55	มี
2	เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ปฏิบัติงาน	2.76	0.45	มี
3	เจ้าหน้าที่รับฟังและตอบคำถามผู้มารับบริการ	2.81	0.44	มี
4	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้	2.84	0.42	มี
5	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้	2.60	0.54	มี
รวมเฉลี่ย		2.74	0.35	มี

จากตาราง 11 พบว่า ระดับสภาพการให้บริการโดยรวมของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84) โดยมีสภาพการให้บริการอยู่ในระดับมี รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่รับฟังและตอบคำถามผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81) โดยมีสภาพการให้บริการอยู่ในระดับมี และเจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76) โดยมีสภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมี และ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นระบบอย่างเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67) โดยมีสภาพการให้บริการอยู่ในระดับมี ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60) อยู่ในระดับมี

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับสภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อที่	การให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงลอ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับสภาพการให้บริการ
1	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ บริการน้ำดื่ม ฯลฯ	2.81	0.44	มี
2	มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	2.57	0.57	มี
3	มีการประชาสัมพันธ์	2.56	0.65	มี
4	มีเอกสาร/แผ่นพับ/ข้อมูลการให้บริการต่างๆ	2.37	0.80	มี
5	มีการจัดผังการให้บริการอาคาร	2.61	0.65	มี
6	อาคารสถานที่ให้บริการมีความสะอาด	2.85	0.47	มี
7	การรักษาความปลอดภัยของสถานที่	2.66	0.67	มี
รวมเฉลี่ย		2.63	0.38	มี

จากตาราง 12 พบว่า ระดับสภาพการให้บริการโดยรวมของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอาคารสถานที่ให้บริการมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85) โดยมีสภาพการให้บริการอยู่ในระดับมี รองลงมา ได้แก่การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ บริการน้ำดื่ม ฯลฯ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81) โดยมี สภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมี และ การรักษาความปลอดภัยของสถานที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66) โดยมี สภาพการให้บริการอยู่ในระดับมี และมีการจัดผังการให้บริการอาคาร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61) และ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57) และ มีการประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56) โดยมี สภาพการให้บริการอยู่ในระดับมี ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีเอกสาร/แผ่นพับ/ข้อมูลการให้บริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37) อยู่ในระดับมี

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลการให้บริการ

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลการให้บริการ

ข้อที่	การให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงลอ	(\bar{X})	(S.D.)	ประสิทธิผล การให้บริการ
1	การเข้าถึงผู้ใช้บริการ	3.26	0.91	ปานกลาง
2	การติดต่อสั่งการ	3.16	0.99	ปานกลาง
3	ความสามารถ	3.46	0.96	มาก
4	ความมีน้ำใจ	3.50	1.08	มาก
5	ความน่าเชื่อถือ	3.55	1.04	มาก
6	ความไว้วางใจหรือความคงเส้นคงวา	3.31	0.99	ปานกลาง
7	การตอบสนองของผู้ใช้บริการ	3.33	0.94	ปานกลาง
8	ความปลอดภัย	3.38	1.02	ปานกลาง
9	ลักษณะภายนอก	3.19	0.95	ปานกลาง
10	การเข้าถึงและรู้จักผู้ใช้บริการ	3.53	1.00	มาก
11	ความเป็นกันเอง	3.51	1.09	มาก
12	ความรวดเร็ว	3.37	0.97	ปานกลาง
13	การให้คำแนะนำกับประชาชน	3.58	1.09	มาก
14	ระยะเวลาในการให้บริการ	3.22	1.04	ปานกลาง
15	ผลที่ได้รับจากการบริการ	3.41	0.88	มาก
16	ผลผลิตการให้บริการ	3.24	1.01	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย		3.38	0.67	ปานกลาง

จากตาราง 13 พบว่า ระดับสภาพการให้บริการโดยรวมของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามในด้านประสิทธิผลการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือการให้คำแนะนำกับประชาชน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) โดยมีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55) โดยมีประสิทธิภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และ การเข้าถึงและรู้จักผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53) โดยมี ประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และ ความเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) และ ความมีน้ำใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50)

และความสามารถ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) โดยมีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และ ผลที่ได้รับจากการบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41) โดยมีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และ ความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38) โดยมีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และ ความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37) โดยมีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และ การตอบสนองผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33) โดยมีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางและ ความไว้วางใจหรือความคงเส้นคงวารวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31) โดยมี ประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และการเข้าถึงผู้ใช้บริการ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26) โดยมีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และผลผลิตการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24) โดยมีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และระยะเวลา ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22) โดยมีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และลักษณะภายนอก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด การติดต่อสั่งการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16) อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆผู้ศึกษาได้สรุปผลการวิเคราะห์ จากข้อคำถามปลายเปิด

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นต่าง ๆของผู้ตอบแบบสอบถามและได้สรุปข้อมูลไว้ดังนี้

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าสำนักงานเทศบาลตำบลเวียงลอ ควรเน้นที่การปรับปรุงเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการในด้านสถานที่ระหว่างรอรับบริการ เช่น โต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งพัก และจุดบริการน้ำดื่ม และที่จอดรถ เป็นต้น และควรมีการแก้ไข ในด้านความสะดวกของสถานที่ เช่น ห้องน้ำ เป็นต้น (ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 52 คน)

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญรองลงมาจาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าสำนักงานเทศบาลตำบลเวียงลอ ควรปรับปรุงในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พนักงานในด้านมารยาท และมนุษยสัมพันธ์ (ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 36 คน)

3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุด คือ สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงลอควรปรับปรุงให้บริการในด้านต่างๆ ด้วย ความรวดเร็ว ประหยัดเวลาแก่ผู้มารับบริการ (ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 28 คน)

ข้อคิดเห็นอื่นๆ

1. ต้องการให้เทศบาลตำบลเวียงลอ ปรับปรุงแก้ไขเรื่องขยะในหมู่บ้านของแต่ละหมู่บ้านให้ได้ (ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 19 คน)
2. ต้องการให้เทศบาลตำบลเวียงลอ จัดหาทุนสนับสนุนการศึกษาสำหรับเด็กผู้ด้อยโอกาส (ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 7 คน)
3. ต้องการให้เทศบาลตำบลเวียงลอ ดูแลเรื่องไฟกิ่งหน้าบ้านและตามถนน/ซอยในหมู่บ้านแต่ละหมู่ให้ทั่วถึง (ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 9 คน)
4. ต้องการให้เทศบาลตำบลเวียงลอ ดูแลเรื่องถนนหนทาง การเกษตรให้สะดวก (ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 10 คน)



บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษาในเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภोजุน จังหวัดพะเยา” มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภोजุน จังหวัดพะเยา 2) เพื่อศึกษาปัญหาในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภोजุน จังหวัดพะเยา ประชากร (population) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภोजุน จังหวัดพะเยา จำนวน 6,436 คน (งานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลเวียงลอ, เมษายน 2554) โดยได้ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 377 คน ซึ่งเป็นผู้มาติดต่อรับบริการจากเทศบาลตำบลเวียงลอ

ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด เอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง นำมากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎร จากตัวแปรอิสระ ที่ได้ศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย 3 ด้านคือ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เครื่องมือที่ผู้ศึกษาใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 3 ระดับ ซึ่งสอบถามเกี่ยวกับสภาพการให้บริการที่ประชาชนมารับบริการจากเทศบาลตำบลเวียงลอ ตามขอบเขตเนื้อหาทั้ง 3 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามชนิดคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นโดยอิสระเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและคิดเห็นในประเด็นอื่นๆ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ซึ่งสามารถสรุปผลของการศึกษาตามข้อค้นพบได้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 377 คน พบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จบการศึกษาอยู่ในระดับระดับประถมศึกษา มีอาชีพเกษตรกรรวม จำนวนที่อยู่อาศัย 2-3 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และเรื่องที่ชอบรับบริการสูงสุดคือ การขอรับบริการด้านทะเบียนราษฎร

ตอนที่ 2 ผลสรุปข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการให้บริการกับประชาชนผู้มารับบริการ จากเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภोजุน จังหวัดพะเยา พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลเวียงลอ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมี (ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.63) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73) ซึ่งมีสภาพการให้บริการอยู่ในระดับมี รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63) ซึ่งมีสภาพการให้บริการอยู่ในระดับมี และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53) อยู่ในระดับมี เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า โดยรวมประชาชนมีระดับสภาพการให้บริการอยู่ระดับมี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 6 มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีระดับสภาพการให้บริการอยู่ระดับมี คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อน-หลัง) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.41) และข้อที่ 1 มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีระดับสภาพการให้บริการอยู่ระดับมี คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.41)

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมประชาชนมีระดับสภาพการให้บริการอยู่ระดับมี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 4 มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีระดับสภาพการให้บริการอยู่ระดับมี คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84) และข้อที่ 5 มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีระดับสภาพการให้บริการอยู่ระดับมี คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60)

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมประชาชนมีระดับสภาพการให้บริการอยู่ระดับมี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 6 มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีระดับสภาพการให้บริการอยู่ระดับมี คือ อาคารสถานที่ให้บริการมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85) และข้อที่ 4 มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำ ซึ่งมีระดับสภาพการให้บริการอยู่ระดับน้อย คือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ข้อมูลการให้บริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37)

ตอนที่ 3 ผลสรุปข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภोजุน จังหวัดพะเยา พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมี (ค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.38) เมื่อพิจารณาด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผลอยู่ระดับมาก คือ ข้อ 13 การให้คำแนะนำกับประชาชน (ค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.58) และประสิทธิผลการให้บริการประชาชนมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด มีค่าแปลผลอยู่ระดับปานกลาง คือ การติดต่อสั่งการ (ค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.16)

ตอนที่ 4 ผลสรุปข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภोजุน จังหวัดพะเยา

พบว่า ประชาชนในตำบลเวียงลอได้เสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภोजุน จังหวัดพะเยา ดังนี้

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ควรเน้นที่การปรับปรุงเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการในด้านสถานที่ระหว่างรอรับบริการ เช่น โต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งพัก และจุดบริการน้ำดื่ม และที่จอดรถ เป็นต้น และควรมีการแก้ไข ในด้านความสะดวกของสถานที่ เช่น ห้องน้ำ เป็นต้น
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ควรปรับปรุงในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พนักงานในด้านมารยาท และมนุษยสัมพันธ์
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ คือ สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงลอ ควรปรับปรุงให้บริการในด้านต่างๆ ด้วยความรวดเร็ว ประหยัดเวลาแก่ผู้มารับบริการ

ข้อคิดเห็นอื่นๆ

1. ต้องการให้เทศบาลตำบลเวียงลอ ปรับปรุงแก้ไขเรื่องขยะในหมู่บ้านของแต่ละหมู่บ้านให้ได้
2. ต้องการให้เทศบาลตำบลเวียงลอ จัดหาทุนสนับสนุนการศึกษาสำหรับเด็กผู้ด้อยโอกาส
3. ต้องการให้เทศบาลตำบลเวียงลอ ดูแลเรื่องไฟกิ่งหน้าบ้านและตามถนนซอย ในหมู่บ้านแต่ละหมู่บ้านให้ทั่วถึง
4. ต้องการให้เทศบาลตำบลเวียงลอ ดูแลเรื่องถนนหนทางการเกษตรให้สะดวก

อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลศึกษา “ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภोजุน จังหวัดพะเยา” ซึ่งมีประเด็นที่สำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษามี 2 ประเด็น คือ ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และปัญหาในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภोजุน จังหวัดพะเยา

พบว่าประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภोजุน จังหวัดพะเยา โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน มีระดับสภาพการให้บริการของผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมี และมีระดับประสิทธิผลการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า การให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภोजุน จังหวัดพะเยา ได้มีการจัดสรรอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ หรือพนักงานเทศบาลมาให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ มีการจัดทำแผนผังขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ มีการนำสิ่งอำนวยความสะดวกมาให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ มีการให้คำแนะนำกับประชาชน และการติดต่อสั่งการซึ่งแสดงถึงศักยภาพในการพัฒนาท้องถิ่นในรูปแบบของการบริการที่เข้าถึงประชาชนในท้องถิ่น มีการพัฒนาระบบบริการให้มีความรวดเร็ว มีความสะดวกสบายแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ ไม่ว่าจะเป็นการลดขั้นตอนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ต้องมีความสะอาด มีความปลอดภัย มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การจัดบุคลากรให้คำปรึกษาแนะนำ มีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีการแนะนำชี้แจงระเบียบกฎหมายเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในระหว่างที่รอบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม พัดลม เครื่องปรับอากาศ ซึ่งสิ่งต่างๆเหล่านี้เป็นสิ่งประกอบสำคัญของการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ให้เกิดความพึงพอใจ เมื่อมารับบริการงานทะเบียนราษฎร จากเทศบาลตำบลเวียงลอ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีระชัย ระพิทย์พันธ์ (2550 หน้า96-97) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลวังสะพุง เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังสะพุง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวังสะพุง 5 ด้าน โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ทันเวลาและความต้องการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

โดยสอดคล้องกับผลวิจัยของเชษฐชัย จตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัยจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ

สอดคล้องกับผลวิจัยของ อมร วรสุข (2541 หน้า 201) ได้ศึกษาปัญหาในการปฏิบัติตามระเบียบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่า มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนในปัจจุบันมีความรู้อยู่ในระดับการศึกษาที่สูงขึ้น ได้ผ่านการอบรม และการศึกษาถึงระเบียบบังคับใหม่ ๆ อยู่เสมอ ศึกษาและรู้ปัญหาของประชาชนผู้ขอรับบริการ แก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ อีกทั้งมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ เรืองบุญ สิริรังศรี (2535, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประชาชนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ โดยรวมทุกด้านในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ในระดับมากเช่นเดียวกัน ลำดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ คือ ความพึงพอใจต่อความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ อุปกรณ์ เครื่องใช้มีประสิทธิภาพดี วิถียุติธรรม การตรวจสอบเอกสารหลักฐานและเขียนคำร้องรวดเร็ว ช่วงเวลารอระหว่างขั้นตอนการทำบัตร ล้วน เจ้าหน้าที่มาทำงานตรงเวลาและมีกิริยามารยาทที่สุภาพ จัดบุคคลเข้ารับบริการโดยมีลำดับก่อนหลัง

2. การวิเคราะห์ปัญหาการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

พบว่า ปัญหาในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรมีหลายปัญหา ที่เป็นเช่นนี้อกิปรายได้ว่า ปัญหาสถานที่ จากการศึกษาที่เทศบาลตำบลเวียงลอ เพิ่งได้รับการยกฐานะมาจากองค์การบริหารส่วนตำบล ยังไม่มีสถานที่ปฏิบัติงาน ยังไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนภายในสำนักงานเทศบาลตำบลเวียงลอ สถานที่ทำงานจึงต้องอาศัยอยู่กับอาคารของที่ว่าราชการอำเภอจุน และการถ่ายโอนอำนาจยังไม่เบ็ดเสร็จ บางงานของงานทะเบียนราษฎรยังเป็นอำนาจ

หน้าที่ของอำเภออยู่ประกอบกับยังขาดการบริหารจัดการหลายด้านไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์สำหรับใช้ทำงานยังไม่เพียงพอ ในส่วนของประชาชนที่มารับบริการ ซึ่งส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร พื้นที่ระยะทางที่ขอรับบริการอยู่ห่างไกลจากตัวอำเภอจนทำให้ไม่สะดวกในการเดินทางในแต่ละครั้ง ประชาชนมีการเดินทางมาติดต่องานทะเบียนราษฎร ในการมาใช้บริการน้อย ทำให้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างจึงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการยังไม่ทั่วถึง การมาใช้บริการแต่ละครั้งอาจจะต้องใช้เวลา ทำให้เกิดการเสียเวลาในการเดินทางมาติดต่อราชการ และเสียเวลาในการหารายได้ประกอบอาชีพ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ สีมัสม (2553, หน้า 84) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสำนักทะเบียน ในเขตพื้นที่จังหวัดหนองคาย พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ส่วนใหญ่เห็นว่ามีปัญหาการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร โดยรวมและเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ด้านการบริหารจัดการ และด้านประชาชน อยู่ระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย อยู่ในระดับน้อย

สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทา ขำตุล (2550 หน้า 122-123) ได้ศึกษาปัญหาอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนในการป้องกันการทุจริตทางทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนท้องถิ่นของกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัญหาอุปสรรคในการป้องกันการทุจริตทางทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านขวัญและกำลังใจ รองลงมาคือ ปัญหาด้านการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ปัญหาการบริหารงาน และปัญหาด้านบุคลากร ตามลำดับ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันเพ็ญ สุวรรณโชติ (2550, หน้า 106-107) ได้ศึกษาปัญหาการงานปฏิบัติทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอ ห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมมีปัญหอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีปัญหอยู่ในระดับน้อยทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านผู้รับบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านงานบริการ 2) การเปรียบเทียบระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน เห็นว่ามีปัญหาการบริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมและเป็นรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร แก้วกลาง (2547 หน้า 97-98) ได้ศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตร ของที่ทำการปกครองอำเภอ/กิ่งอำเภอ ในจังหวัดชัยภูมิ พบว่า ปัญหาในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรมีปัญหาในระดับมากอยู่ 2 ด้าน คือ 1) ด้านทรัพยากรมนุษย์ มีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องของบุคลากรไม่มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน ขาดการประสานงาน และการให้ความร่วมมือช่วยเหลือกันระหว่างบุคลากรในฝ่าย และการมอบหมายงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติแต่ละคนไม่มีความเหมาะสมในแต่ละงาน 2) ด้านงบประมาณ มีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องบุคลากรไม่มีความรู้ความสามารถในด้านการบริหารจัดการงบประมาณ และมีปัญหาในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ 1) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน มีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องของความทันสมัย ของเครื่องมือเครื่องใช้ ไม่มีบุคลากรที่รับผิดชอบในการควบคุมดูแล วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน และไม่มี การตรวจเช็คสภาพโดยสม่ำเสมอ 2) ด้านการบริหารจัดการ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องการบริหารจัดการต่าง ๆ เช่น การวางแผน การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การกำหนดระยะเวลาการให้บริการ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตร โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการบริหารงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลเวียงลอ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารเทศบาลเวียงลอควรให้ความสำคัญกับงานทะเบียนราษฎร
2. ผู้บริหารควรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนางานทะเบียนราษฎรให้มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเวียงลอ ควรเน้นที่การปรับปรุงเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการในด้านสถานที่ระหว่างรอรับบริการ เช่น โต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งพัก และจุดบริการน้ำดื่ม และที่จอดรถ และควรมีการแก้ไข ในด้านความสะดวกของสถานที่ เช่น ห้องน้ำ เป็นต้น

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอควรปรับปรุงในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พนักงานให้มีความสุภาพ อ่อนน้อม มีมารยาทและมนุษยสัมพันธ์

3. กระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอควรปรับปรุงให้บริการในด้านต่างๆ ด้วยความรวดเร็ว ประหยัดเวลาแก่ผู้มารับบริการ

4. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้รับบริการ

5. ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้บริการรวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี และควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาคุณภาพเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้วยการฝึกอบรมเพิ่มความรู้เป็นประจำเพื่อรับทราบนโยบายระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่จำเป็นต้องการให้บริการแก่ประชาชน

6. ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่น การขยายพื้นที่ในการให้บริการ หรือการจัดอุปกรณ์ที่ให้บริการเป็นอุปกรณ์ที่ใหม่ และทันสมัยในส่วนที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยนั้น ควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงแก้ไข เช่น ด้านของบุคลากร โดยเฉพาะในกรณีเจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจในการให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ไม่สุภาพต่อผู้มาใช้บริการ ควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ตลอดจนมีกล่องรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อใช้ในการตรวจสอบเจ้าหน้าที่ที่มีพฤติกรรมดังกล่าว เพื่อจะสามารถตรวจสอบและมีบทลงโทษที่ชัดเจน

7. ควรมีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานที่มีขั้นตอนที่ชัดเจนและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันตามพระราชบัญญัติ หรือหนังสือสั่งการและเก็บรวบรวมไว้ที่งานทะเบียนราษฎรสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเวียงลอ

8. ควรมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ระดับผู้ปฏิบัติงานให้สามารถลงนามในเอกสารทะเบียนราษฎรได้ เพื่อให้การปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

9. ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนออกไป และมีการกำหนดขั้นตอนใหม่ที่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบเกี่ยวกับประสิทธิผลของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงลอ เพื่อศึกษารูปแบบวิธีการดำเนินงานการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันอันจะส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ยั่งยืน

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการของเทศบาลตำบลต่างๆ ที่มีขนาดเดียวกัน เพื่อให้เป็นมาตรฐานในการให้บริการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับทุกเทศบาลในระดับเดียวกัน

3. ควรศึกษาถึงการให้บริการงานทะเบียนราษฎรให้ครบทุกกรณี เช่น งานทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า ทะเบียนเกิด เป็นต้น เพื่อศึกษาอย่างครบวงจร

4. ควรศึกษาปัญหาของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อพัฒนาปรับปรุงการให้บริการงานทะเบียนราษฎรให้มีประสิทธิภาพ





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาลตำบลเวียงลอ
อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาลตำบลเวียงลอ ของนางสาวอัญชลี นาแพร่ หลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาเทศบาลและนำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่มีปัญหาเพื่อการบริการให้มีความเหมาะสมต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ประกอบด้วยด้านต่างๆ

- 1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ
- 2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 ประสิทธิผลการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการบริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียน

ท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ขอให้ท่านตอบคำถามต่อไปนี้ด้วยการใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อที่ท่านเห็นว่าตรงกับข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 20 ปี

() 20 – 30 ปี

() 31 – 40 ปี

() 41 – 50 ปี

() 51 – 60 ปี

() 61 ปี ขึ้นไป

3. การศึกษา

- () ประถมศึกษา () มัธยมศึกษา / ปวช.
 () อนุปริญญา / ปวส. () ปริญญาตรี
 () สูงกว่าปริญญาตรี () อื่น (โปรดระบุ).....

4. อาชีพ

- () เกษตรกรรม () นักเรียน / นักศึกษา
 () ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย () ไม่ได้ประกอบอาชีพใดๆ
 () รับจ้างทั่วไป () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
 () รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ

5. จำนวนคนที่อยู่อาศัย

- () 1 คน () 4-5 คน
 () 2-3 คน () 6 คนขึ้นไป

6. รายได้ของท่านเฉลี่ยต่อเดือน

- () ต่ำกว่า 5,000 บาท () 5,001 – 10,000 บาท
 () 10,001 – 15,000 บาท () 15,001 – 20,000 บาท
 () ตั้งแต่ 20,001 บาท ขึ้นไป

7. เรื่องที่ขอรับบริการ

- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ การขอรับบริการด้านทะเบียนราษฎร
 การยื่นเรื่องรื้อหรือทุบทิ้ง / รื้อเรียน การแจ้งการตาย
 การใช้บริการถ่ายเอกสาร การขอหนังสือรับรองการเกิด
 การแจ้งการย้ายที่อยู่ การขอเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน
 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน
 การแจ้งการเกิด การแจ้งย้ายที่อยู่ปลายทาง
 การขอคัดสำเนาต่างๆ การแจ้งย้ายเข้า
 การแจ้งย้ายออก เรื่องอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ประกอบด้วยด้านต่างๆ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นและความรู้สึกของท่านให้มากที่สุด

ข้อคำถาม		สภาพการให้บริการ		
		มี	ไม่แน่ใจ	ไม่มี
1.	ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ			
1.1	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย			
1.2	มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบและชัดเจน			
1.3	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความชัดเจน			
1.4	มีป้ายแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน			
1.5	ความเสมอภาคในการให้บริการ			
1.6	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อน-หลัง)			
2.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
2.1	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นระบบอย่างเป็นธรรมชาติ			
2.2	เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ปฏิบัติงาน			
2.3	เจ้าหน้าที่รับฟังและตอบคำถามผู้มารับบริการ			
2.4	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้			
2.5	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้			

ข้อคำถาม	สภาพการให้บริการ		
	มี	ไม่แน่ใจ	ไม่มี
3.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
3.1	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ บริการน้ำดื่ม ฯลฯ		
3.2	มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ		
3.3	มีการประชาสัมพันธ์		
3.4	มีเอกสาร/แผ่นพับ/ข้อมูลการให้บริการต่างๆ		
3.5	มีการจัดผังการให้บริการอาคาร		
3.6	อาคารสถานที่ให้บริการมีความสะอาด		
3.7	การรักษาความปลอดภัยของสถานที่		



ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการให้บริการ

ประสิทธิภาพการให้บริการ					
ลำดับ	5	4	3	2	1
1.การเข้าถึงผู้ใช้บริการ					
2.การติดต่อสั่งการ					
3.ความสามารถ					
4.ความมีน้ำใจ					
5.ความน่าเชื่อถือ					
6.ความไว้วางใจหรือความคงเส้นคงวา					
7.การตอบสนองของผู้ให้บริการ					
8.ความปลอดภัย					
9.ลักษณะภายนอก					
10.การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ					
11.ความเป็นกันเอง					
12.ความรวดเร็ว					
13.การให้คำแนะนำกับประชาชน					
14.ระยะเวลาในการให้บริการ					
15.ผลที่ได้รับจากการบริการ					
16.ผลผลิตการให้บริการ					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการบริการด้านงานทะเบียนราษฎร

คำชี้แจง โปรดเขียนข้อความเพิ่มเติมตามความคิดเห็นของท่าน

3.1 ท่านเห็นว่าการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลเวียงลอควรมีการปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

ข้อเสนอแนะ.....

.....

ข้อคิดเห็นอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามนี้



ภาคผนวก ข ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาลตำบลเวียงลอ
อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	IOC	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

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
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
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
31	1	1	1	3	1	ใช้ได้
32	1	1	1	3	1	ใช้ได้
33	1	1	1	3	1	ใช้ได้
34	1	1	1	3	1	ใช้ได้
35	1	1	1	3	1	ใช้ได้
36	1	1	1	3	1	ใช้ได้
37	1	1	1	3	1	ใช้ได้
38	1	1	1	3	1	ใช้ได้
39	1	1	1	3	1	ใช้ได้
40	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ภาคผนวก ค รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ดร.ชัยณรงค์ ศรีมันตะ
(อาจารย์มหาวิทยาลัยพะเยา จังหวัดพะเยา)
2. นายไพฑูรย์ หาญภักดีสกุล
(ปลัดอำเภอ อำเภอจุน จังหวัดพะเยา)
3. นายณธพรหม วงศ์ราษฎร์
(เจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร 7ว)



ภาคผนวก ข ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภोजุน จังหวัดพะเยา



ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาลตำบลเวียงลอ
อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	IOC	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

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum R$	IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
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
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
31	1	1	1	3	1	ใช้ได้
32	1	1	1	3	1	ใช้ได้
33	1	1	1	3	1	ใช้ได้
34	1	1	1	3	1	ใช้ได้
35	1	1	1	3	1	ใช้ได้
36	1	1	1	3	1	ใช้ได้
37	1	1	1	3	1	ใช้ได้
38	1	1	1	3	1	ใช้ได้
39	1	1	1	3	1	ใช้ได้
40	1	1	1	3	1	ใช้ได้



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ข้อมูลสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ตรวจสอบประชากรจากทะเบียน

บ้าน:(12 กันยายน 2554)

ทิพปภา กลมกล่อม. (2554). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่องานทะเบียนราษฎร

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. การศึกษา
ค้นคว้าอิสระ ropic. มหาวิทยาลััยนเรศวร, พะเยา

เทศบาลตำบลเวียงลอ. (2555). แผนสามปีเทศบาลตำบลเวียงลอ : 2555-2557.

เชษฐชัย จัตุชัย. (2547). ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนัก

ทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม.

การค้นคว้าอิสระ ropic. มหาวิทยาลััยมหาสารคาม. มหาสารคาม.

ธีระชัย ระพิทย์พันธ์. (2550). ความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่องาน

ทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลวังสะพุง. การศึกษาอิสระ ropic.,
มหาวิทยาลััยขอนแก่น. ขอนแก่น.

นันทา ตูลขำ. (2550). ปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนในการป้องกันการ

ทุจริตทางทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน. วิทยานิพนธ์ ร.ม.,
มหาวิทยาลััยธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.

เรืองบุญ สิริรังศรี. (2535). ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน

อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.,
มหาวิทยาลััยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม. มหาสารคาม.

วสันต์ เตชะพอง. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน

ราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่.

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ropic. มหาวิทยาลััยเชียงใหม่. เชียงใหม่.

วันเพ็ญ สุวรรณโชติ. (2550). ปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของ

สำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ศศ.ม.,
มหาวิทยาลััยมหาสารคาม. มหาสารคาม.

ศศิธร แก้วกลาง. (2547). ปัญหาการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ฝ่าย

ทะเบียนและบัตร ของที่ทำการปกครองอำเภอ/กิ่งอำเภอ ในจังหวัดชัยภูมิ.

การศึกษาค้นคว้าอิสระ ropic. มหาวิทยาลััยมหาสารคาม. มหาสารคาม.

เสาวลักษณ์ สีมาส. (2553). การศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของ
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสำนักทะเบียน ในเขตพื้นที่จังหวัดหนองคาย.

การค้นคว้าอิสระ ปร.ม., มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม.

อมร วรสุข. (2541). ปัญหาในการปฏิบัติตามระเบียบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตร
ประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น.

วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น.





ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ นามสกุล	นางสาวอัญชลี นาแพร่
วัน เดือน ปี เกิด	23 กรกฎาคม 2514
ที่อยู่ปัจจุบัน	45 หมู่ที่ 8 ตำบลแม่ใส อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
ที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภอจุน จังหวัดพะเยา
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	เจ้าพนักงานทะเบียน ระดับ 4
ประสบการณ์ทำงาน	
พ.ศ.2554-ปัจจุบัน	เจ้าพนักงานทะเบียน 4 เทศบาลตำบลเวียงลอ อำเภอจุน จังหวัดพะเยา
พ.ศ. 2553	เจ้าพนักงานทะเบียน 3 เทศบาลตำบลแม่ใจ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา
พ.ศ. 2552	เจ้าพนักงานธุรการ ระดับ 3 เทศบาลตำบลปง อำเภอปง จังหวัดพะเยา
พ.ศ. 2550	เจ้าพนักงานธุรการ ระดับ 2 องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เงิน อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2550	บธ.บ (เอกการจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย จังหวัดเชียงราย