

ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกันทรลักษ์¹

SATISFACTION WITH SERVICE SERVICE QUALITY KANTHARALAK MUNICIPALITY LOCAL REGISTRATION OFFICE

เกรียงไกร แสนคุ้ม²

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกันทรลักษ์ 2) ศึกษาคุณภาพในการบริการของบุคลากร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกันทรลักษ์ 3) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการบริการของบุคลากร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกันทรลักษ์ ซึ่งการวิจัย ครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการตามกระบวนการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการในงานผู้รับบริการจำนวน 50 คน โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการบริการของบุคลากร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า (1) ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการบริการของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยคุณภาพในการบริการของบุคลากรสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกันทรลักษ์ อยู่ในระดับมากที่สุด (3) ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในการบริการของบุคลากร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกันทรลักษ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, คุณภาพการให้บริการ

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกันทรลักษ์

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

Study This time the objectives of this study were 1) study the level of satisfaction with service quality, Kantharalak Municipality Local Registration Office. 2) Study the service quality of personnel Municipality Local Registration Office Kantharalak City 3) To study the satisfaction of service users towards the quality of service of personnel. Kantharalak Municipality Local Registration Office. This research is a survey research (Survey Research) by analyzing the data

carried out according to the quantitative research process. The sample group used in the study consisted of 50 people receiving services in service recipients. by analyzing the relationship between the satisfaction of service users with the service quality of personnel Using Pearson's correlation efficacy, the results of the data analysis revealed that (1) Factors of satisfaction of service users towards the quality of service of personnel Overall, it was at a high level. (2) Quality factor of service personnel of the local municipal registry office. Kantharalak City at the highest level. (3) The customer satisfaction factor is related to the service quality of the personnel. Kantharalak Municipality Local Registration Office There was a statistically significant positive correlation at the .01 level and a low correlation

Keywords : satisfaction , service quality

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ทำงานแทนข้าราชการในหน่วยงานรัฐเพื่อนำไปสู่การเป็นรัฐบาลที่มีการจัดการที่ดี ซึ่งรัฐบาลของหลายประเทศต่างยอมรับในอำนาจของเทคโนโลยี สารสนเทศ และการสื่อสาร และเชื่อว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารจะช่วยพัฒนาประเทศของตนให้เป็นสังคมแห่งความรู้ (Knowledge Based Society) ส่งผลให้เกิดการผลิตที่มีคุณภาพ มีความสามารถในการแข่งขันทางการค้า รัฐบาลบริหารประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกจึงกำหนดให้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญอันหนึ่งในการพัฒนาประเทศ เพื่อพัฒนาไปสู่สังคมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Society) ต่อไป

ปัจจุบันรัฐบาลไทยได้มีการปฏิรูประบบราชการเพื่อที่สร้างความพร้อมในการให้บริการประชาชนโดยใช้วิธี e-Government ซึ่งเป็นวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ และปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน จากที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ. 2548 ได้มีมติอนุมัติและมอบหมายให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารดำเนินการเพื่อบูรณาการระบบเครือข่ายสารสนเทศในภาครัฐ (Network Infrastructure) และผลักดันให้เกิดการให้บริการของภาครัฐในลักษณะบริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) โดยมีเป้าหมายเชิงนโยบายเพื่อให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการบริหารและบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง ดังนั้น การพัฒนาระบบสารสนเทศ การพัฒนาทักษะ รวมทั้งองค์ความรู้ในแต่ละหน่วยงาน จึงเป็นพื้นฐานสำคัญของการให้บริการของภาครัฐ

การให้บริการประชาชนตามรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มาตรา 74 ได้บัญญัติไว้ว่า บุคคล ใดที่เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการ ให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวย ความสะดวกสบาย และให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมือง ดังที่ปรากฏในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ซึ่งต่อมาได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดเป้าหมายของการให้บริการกิจการบ้านเมืองว่าเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ซึ่งจะเกิดผลต่อกิจการของรัฐที่มีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าในเชิงกิจการของรัฐ ลดขั้นตอนในการทำงานที่เกินความจำเป็น ประชาชนก็จะได้รับความสะดวกสบาย และได้รับการตอบสนองตามความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

สำหรับสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ เป็นหน่วยงานของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น สังกัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้กรอบภารกิจและหน้าที่ของเทศบาลเมืองกันทรลักษ์ สำนักปลัดเทศบาลฝ่ายปกครอง งานทะเบียนราษฎรโดยมีปลัดเทศบาลเป็นนายทะเบียนท้องถิ่น ตามมาตรา 8 (4) แห่งพระราชบัญญัติ การทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534 ภารกิจรับผิดชอบเพิ่มขึ้นทุกปีเช่นเดียวกัน การให้บริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน หรือ best service เป็นเป้าหมายการทำงาน คิดค้นนวัตกรรมการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชนมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ลดขั้นตอนความยุ่งยากต่าง ๆ ของระบบราชการ ประชาชนเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้น รวดเร็ว สะดวกสบาย และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต การให้บริการในส่วนราชการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองกันทรลักษ์” จึงต้องมีหน้าที่อำนวยความสะดวกสบายในด้านต่าง ๆ ให้กับประชาชนทั่วไป โดยมีเป้าหมายที่จะดูแลทุกข์สุขของประชาชน ประชาชนสามารถที่จะขอรับบริการในด้านงานทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนรายชื่อบุคคล การให้บริการที่มี สามารถที่จะตอบสนองการให้บริการที่มีประสิทธิภาพไปด้วย โดยวิธีการปฏิบัติงานที่ดีในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการนั้น จะต้องมึลักษณะที่เหมาะสม และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของภาครัฐ ในการให้บริการแก่ประชาชน สามารถที่จะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ และทำให้ผู้ที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น และช่วยให้ผู้บริหารรับรู้ได้ถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีการปรับปรุงคุณภาพของ การให้บริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกันทรลักษ์ เพื่อนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรใน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกันทรลักษ์ ในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ มีประสิทธิภาพและคุ้มค่า

คำถามการวิจัย

- 1) ระดับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบุคลากรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกันทรลักษ์อย่างไร
- 2) คุณภาพในการให้บริการของบุคลากรสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองกันทรลักษ์อย่างไร
- 3) ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบุคลากร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกันทรลักษ์ อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

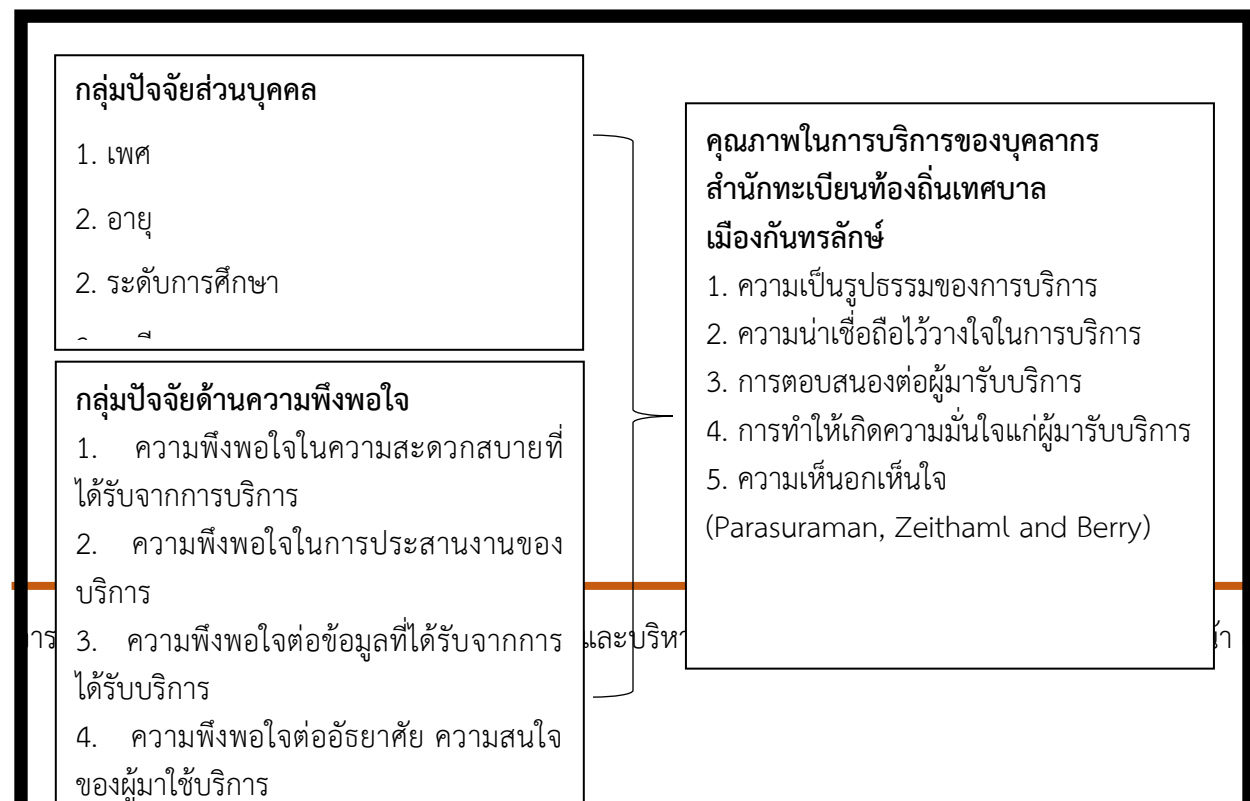
- 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกันทรลักษ์
- 2) เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการของบุคลากร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล เมืองกันทรลักษ์
- 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบุคลากร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกันทรลักษ์

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกันทรลักษ์ ผู้ศึกษาได้มีการรวบรวมเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ
- 3) ข้อมูลทั่วไปสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น
- 4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 5) กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย



แนวคิดทฤษฎี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Aday and Andersen (1978 : 25 พนิดา เพชรรัตน์, 2556 : 33) ได้แบ่ง ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ และความรู้สึกที่ผู้มาใช้บริการได้รับการให้บริการออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้ 1) ความพึงพอใจในความสะดวกสบายสบายที่ได้รับจากการได้รับการให้บริการ 2) ความพึงพอใจในการประสานงานของการให้บริการ 3) ความพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการได้รับการให้บริการ 4) ความพอใจต่อความสนใจของผู้มาใช้บริการ 5) ความพอใจต่อคุณภาพของบริการ และ 6) ความพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

Cullen (2001 : 664 อ้างในพนิดา เพชรรัตน์, 2556) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรับรู้ของบุคคลที่เกิดขึ้นในระยะสั้น หรือระยะยาวก็ได้ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการต่าง ๆ ของผู้ให้บริการ ทั้งในระดับลักษณะบริการที่มีต่อคุณภาพบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าไว้วางใจของผู้ ให้บริการ เป็นต้น และในระดับที่เป็นมุมมองของผู้บริการที่ได้จากการให้บริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการที่มีต่อหน่วยงาน

Vroom (1967 อ้างถึงใน รุ่งเพชร ดอกบัว, 2554) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลใดที่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ๆ ทศนคติในด้านบวก จะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นๆ และ ทศนคติในทางลบ จะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

Shelly (1995 อ้างถึงใน รุ่งเพชร ดอกบัว, 2554) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการเป็นความรู้สึกที่เป็นนามธรรม เกิดจากการที่ผู้ให้บริการได้ดำเนินการให้เกิดสมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้มารับบริการได้ให้ค่ากับความคาดหวังของผู้มารับบริการโดยแบ่งความพึงพอใจไว้ 5 ประการ ดังนี้ 1) การเข้าถึงบริการที่สะดวกสบายและเท่าเทียม 2) การได้รับความสะดวกสบายสบายทางกายภาพ 3) การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้และประชาชนผู้มารับบริการ 4) การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง และ 5) ค่าบริการที่เหมาะสม

วรัสสิญา ศุภธนโชติพงศ์ (2562 : 28) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติของบุคคล ที่แต่ละบุคคล มีลักษณะที่แตกต่างกัน จะขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งใด ถ้าคาดหวังมาก และได้รับการตอบสนองที่ดีจะเกิดความพึงพอใจ และในทิศทางตรงข้ามเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่ตนคาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ได้ตั้งใจไว้มาก หรือมีน้อยเพียงใด โดยการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการ ทศนคติของบุคคลต่อการให้บริการ มีความคาดหวังกับการให้บริการ คือถ้าคาดหวังมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก ในทิศทางตรงข้ามหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่ได้คาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความคาดหวังตั้งใจไว้มาก หรือมีน้อยเพียงใด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ไสว ชัยบุญเรือง (2555 : 10 อ้างใน น้ำลिन เทียมแก้ว, 2561 : 16) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ระดับความสามารถของผลิตภัณฑ์หรือบริการในการบำบัดความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ที่มีคุณลักษณะที่มีมาตรฐานไม่มีข้อบกพร่อง และสอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการจนถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ

ไสว ชัยบุญเรือง (2555 : 12 อ้างใน น้ำลिन เทียมแก้ว, 2561 : 18) กล่าวว่า องค์ประกอบหลักที่กำหนดถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการซึ่งเป็นหัวใจของคุณภาพการบริการประกอบด้วย 2 ส่วน จำแนกออกเป็น 4 เป็นปัจจัย คือ ส่วนแรก เป็นส่วนของผู้ให้บริการซึ่งสะท้อนถึงลักษณะการให้บริการมี 3 ปัจจัย คือ 1) ด้านระบบการให้บริการ 2) ด้านกระบวนการให้บริการ 3) ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ และส่วนที่สองเป็นส่วนของผู้มารับบริการซึ่ง เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ คือ ปัจจัยที่ 4) ด้านภูมิหลังของผู้มารับบริการความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการ

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกันทรลักษ์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) รวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีรายละเอียดวิธีดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัย ดังนี้

1. แหล่งที่มาของข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่ได้จากการวิจัย คือ การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ รวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ บทความวารสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เว็บไซต์ และเอกสารอ้างอิงต่าง ๆ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนผู้มารับบริการในงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนครอบครัว และงานทะเบียน บัตรประจำตัวประชาชน ระหว่าง เดือนมิถุนายน - เดือนสิงหาคม พ.ศ.2564 จำนวนประชากรผู้มารับ 50 คน

2.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Simple Random Sampling) โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของยามาเน่ (Yamane,1973,P.25) โดยกำหนดระดับค่าของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ระดับ ได้กลุ่มตัวอย่าง ทั้งสิ้น จำนวน 50 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็น 2 กลุ่ม

- 1) กลุ่มปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ
- 2) กลุ่มปัจจัยด้านความพึงพอใจ (Aday and Andersen,1978) ได้แก่ 1) ความพึงพอใจในความสะดวกสบายที่ได้รับจากการให้บริการ 2) ความพึงพอใจในการประสานงานของบริการ 3) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการได้รับบริการ 4) ความพึงพอใจต่ออัตราค่า ความสนใจของผู้ให้บริการ 5) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ คุณภาพในการให้บริการของบุคลากรสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองกันทรลักษ์ ผู้ศึกษาได้ประยุกต์ใช้แนวคิดของ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ 3) การตอบสนองต่อประชาชนผู้มารับบริการ 4) การทำให้เกิดความมั่นใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ 5) ความเห็นอกเห็นใจ

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามปลายเปิด (Closed Form) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างจากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามกลุ่มปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามกลุ่มปัจจัยด้านความพึงพอใจ ประกอบด้วย 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 ด้านคุณภาพในการให้บริการของบุคลากร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมือง กันทรลักษ์ ประกอบด้วย 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert scale) 5 ระดับ

5. การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

หลังจากผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับการวิจัยเสร็จแล้วและนำไปทดสอบหาความเที่ยง (Validity) เพื่อทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1). การหาความเที่ยงตรงของ (Validity) ผู้วิจัยได้ทำการปรึกษาและสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ และแก้ไขข้อบกพร่องของคำถาม เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และกลุ่มตัวอย่าง

2) การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการวิจัย จำนวน 30 ราย และนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

6.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถาม ได้ทำการทดสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกันทรลักษ์ จำนวน 50 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

6.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ เอกสารประกอบการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ

7. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

ในการศึกษาครั้งนี้หลังจากรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามครบแล้ว จึงนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องก่อน จากนั้นนำไปประมวลผลวิเคราะห์ทาง สถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งแยกการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อบรรยายข้อมูลปัจจัย ส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่าง ปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำการปกครอง อำเภออุทุมพรพิสัย ใช้ทดสอบ สมมติฐานที่ตั้งไว้โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) ซึ่งปกติจะมีค่าอยู่ ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00 ความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีดังนี้

2.1. ค่า r เป็นบวกและเข้าใกล้ 1 หมายถึงตัวแปร X และ Y มีความสัมพันธ์กันมากในเชิงเส้น และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือถ้าตัวแปรหนึ่งเพิ่มขึ้นอีกตัวแปรหนึ่งจะมี ค่าเพิ่มขึ้นหรือถ้าตัวแปรหนึ่ง ลดลงอีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าลดลงด้วย

2.2. ค่า r เป็นลบและเข้าใกล้ -1 หมายถึงตัวแปร X และ Y มีความสัมพันธ์กันมากในเชิงเส้นแต่ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือถ้าตัวแปรหนึ่งเพิ่มอีกตัวแปรหนึ่งจะมี ค่าลดลงหรือถ้าตัวแปรหนึ่งลดลง อีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าเพิ่มขึ้น

2.3. ถ้า r มีค่าใกล้ศูนย์แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

2.4. ถ้า r เท่ากับศูนย์แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

ผลการศึกษา

ผลการศึกษา ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกันทรลักษ์ ผล วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 60.00) มีอายุ 18 ปีขึ้นไป – 30 ปี (ร้อยละ 36.00) อยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 36.00) อาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าขององค์กร/ ค้าขาย (ร้อยละ 32.00) ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของ บุคลากรสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาล เมืองกันทรลักษ์ พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการที่มีต่อ คุณภาพใน การให้บริการของบุคลากรสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาล เมืองกันทรลักษ์ ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ที่มา ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และค่า เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับที่ 1 ด้านความสะอาดสบายที่ได้รับจากการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 รองลงมาคือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการได้รับ บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 ด้านการประสานงานของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.06 ตามลำดับ นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ระดับปัจจัยความพึงพอใจ ของผู้ที่มาใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบุคลากร มีแนวโน้มอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ค่า เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 คือ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.05 และด้านอัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.06

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของบุคลากร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกันทร ลักษ์ ด้านการทำให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับที่ 1 คือ มีการแจ้ง สถานทีและบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86 มีความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/เอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.98 และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.17 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในการให้บริการของบุคลากร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกันทรลักษ์ สามารถสรุปความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจกับคุณภาพในการให้บริการของบุคลากร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกันทรลักษ์ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีความสัมพันธ์กันทุกด้าน มีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ควรกำหนดนโยบายด้านการทำให้เกิดความมั่นใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ โดยให้ประชาชนรับทราบ ข้อมูลข่าวสารที่เป็นของทางสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกันทรลักษ์ อย่างทั่วถึง

1.2 ควรกำหนดนโยบายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการโดยช่วยเหลือประชาชน ผู้มารับบริการให้เกิดความสะดวกสบายอย่างเต็มความสามารถ

1.3 ควรเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้ ทักษะการให้บริการที่ทันสมัย

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ทราบอย่างทั่วถึง โดยการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์วิทยุชุมชน ฯลฯ

2.2 จัดให้มีกล่องรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และเรื่องร้องเรียนของทางสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกันทรลักษ์ และนำเรื่องต่าง ๆ ที่ประชาชนได้แนะนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

2.3 จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากรสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองกันทรลักษ์ทุกปี และทุกปีงบประมาณ

3. ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการ ของบุคลากรสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองกันทรลักษ์ โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ

3.2 ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบุคลากรสำนักทะเบียนท้องถิ่นอื่นๆ เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

3.3 ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองกันทรลักษ์ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงระบบการทำงานต่อไป

บรรณานุกรม

เกศรินทร์ วิเศษสิงห์. (2559). **แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมการปกครอง**

จังหวัดกาญจนบุรี. นักศึกษาปริญญาโท โครงการ

ทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- คมสัน อินทเสน และคณะ. (2560). ความพึงพอใจของประชากรต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย.
- จักรพันธ์ แจ่มเหตุผล. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- จารุวรรณ กนกทอง. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.
- ชาญณรงค์ ธนะมูล. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนและมาตรการในการบริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- วรรษสิญา ศุภธนโชติพงศ์. (2562). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค203. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิจิตรา นาคปรีชา. (2563). คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์สาขานนสายไหมที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด -19. การศึกษาค้นคว้าอิสระ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศุภรักษ์ เส็มหมัด. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Freud, S. (1964). Group Psychology and The Analysis of The Ego Sigmund Freud. New York : Bantam Books.
- Kotler & Keller. (2012). Marketing management: The millennium (14th ed.) New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Kotler, Phillip and Armstrong. (2002). Principle of Marketing. USA : Prentice-Hall.
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. Journal Psychology Review, 50, pp. 370 - 396.