ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอท่าวุ้ง อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี

FACTORS AFFECTING PUBLIC SATISFACTION IN SERVICES OF THE REGISTRATION AND IDENTIFICATION CARD DIVISION OF THA WUNG DISTRICT OFFICE THA WUNG DISTRICT LOPBURI PROVINCE

ปิยพร ดวงเกตุ [2]

บทคัดย่อ

การศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอท่าวุ้ง อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อพรรณนาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี 2. เพื่อพรรณนาระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี 3. เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2) ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ด้านการตอบสนอง 3) คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ส่งผลต่อความความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มาใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

[1] บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอท่าวุ้ง อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี

[2]นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ
สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดลพบุรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

Research study on the factors affecting public satisfaction in services provided of the Registration and Identification division of Tha Wung District Office, Tha Wung District, Lopburi Province, aims to: 1.Describe the level of service quality of the Registration and Identification division in Tha Wung District, Lopburi Province. 2.Describe the level of citizen satisfaction with the services provided by the Registration and Identification division in Tha Wung District, Lopburi Province. 3.Determine the cause-and-effect relationship between service quality and citizen satisfaction with the services provided by the Registration and Identification division in Tha Wung District, Lopburi Province.

The results of this study revealed that 1.The level of service quality provided to citizens by the Registration and Identification Division of Tha Wung District Office, Lopburi Province, is at a high level. When considering each aspect, the highest average is in the area of equitable service delivery. 2.The level of citizen satisfaction with the services provided by the Registration and Identification Division, Tha Wung District, Lopburi Province, is also at a high level. Among the aspects examined, the highest average is in the area of responsiveness. 3.Service quality affects citizen satisfaction with the services of the Registration and Identification Division in Tha Wung District, Lopburi Province. When considering each aspect, the promptness of service delivery significantly impacts citizen satisfaction, with a statistical significance level of 0.05.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชนของรัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี นับได้ว่าเป็นหนึ่งในนโยบายของเกือบทุกรัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศ โดยเฉพาะในยุคของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งที่รัฐบาลพึงกระทำหลักการและวิธีการของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556-พ.ศ. 2561) มีประเด็นที่สำคัญสามารถสรุปได้ ดังนี้ พัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน เสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศในปัจจุบัน

รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในการกิจหลักของกรมการปกครองคือ "บำบัดทุกข์ บำรุงสุข" โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวกและทั่วถึง

เป้าหมายสำคัญของการบริการของรัฐ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างมีคุณภาพ โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค ตรงเวลา เพียงพอ และต่อเนื่อง กล่าวคือ ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลามีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเพียงพอและสม่ำเสมอ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรที่ว่าการอำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพื่อจะนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นไป

คำถามการวิจัย

1. ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรีอยู่ในระดับใด

2. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรีอยู่ในระดับใด

3. คุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี หรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพรรณนาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี

2. เพื่อพรรณนาระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี

3. เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่าง คุณภาพการให้บริการ กับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี

ทฤษีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การวิจัยเรื่อง : ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตรที่ว่าการอำเภอท่าวุ้ง อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางการศึกษา เพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎี

1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

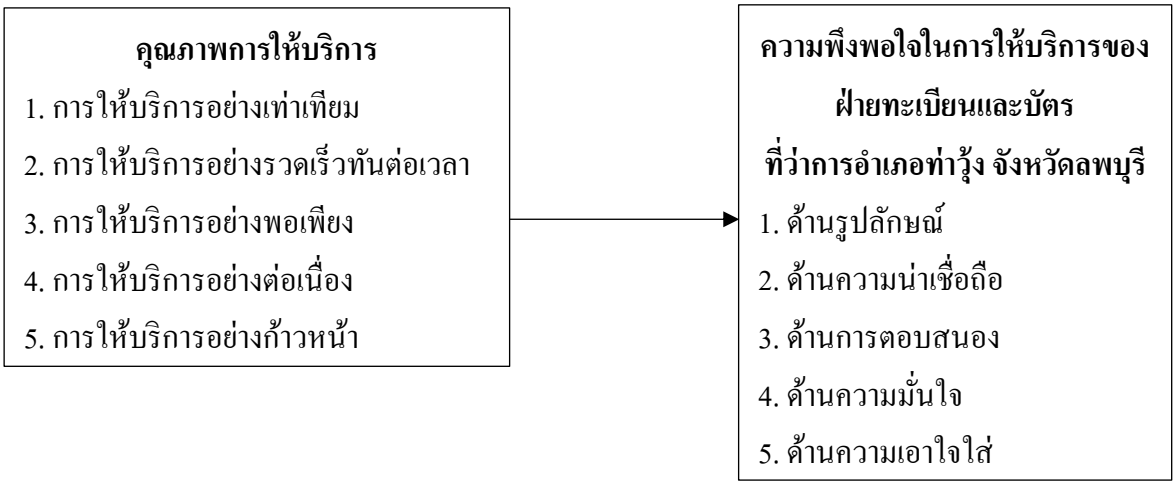
1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

2. ข้อมูลทั่วไปของฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอท่าวุ้ง อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง : ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอท่าวุ้ง อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการและความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม และค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง มีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามที่สำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี ทั้งนี้กระบวนการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่อง : ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอท่าวุ้ง อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้โปรแกรม G*Power กำหนด ค่า Effect Size เท่ากับ 0.15 ค่าความคาดเคลื่อน (Alpha) เท่ากับ 0.05 และค่า Power เท่ากับ 0.95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 138 คน โดย ผู้วิจัยเลือกขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 166 ซึ่งเกินจากที่คำนวณไว้ เผื่อการเสียหายของข้อมูล (20%) มีค่าเท่ากับ 27.6

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม เพื่อใช้เก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ แบบสอบถามลักษณะ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) จำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 25 ข้อ ประกอบด้วย

1. คำถามเกี่ยวกับการให้บริการอย่างเสมอภาค จำนวน 5 ข้อ
2. คำถามเกี่ยวกับการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา จำนวน 5 ข้อ
3. คำถามเกี่ยวกับการให้บริการอย่างเพียงพอ จำนวน 5 ข้อ
4. คำถามเกี่ยวกับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำนวน 5 ข้อ
5. คำถามเกี่ยวกับการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้รับบริการ ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 25 ข้อ ประกอบด้วย

1. คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ จำนวน 5 ข้อ
2. คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ จำนวน 5 ข้อ
3. คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการตอบสนอง จำนวน 5 ข้อ
4. คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านความมั่นใจ จำนวน 5 ข้อ
5. คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านความเอาใจใส่ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

โดยข้อคำถามที่ใช้ในการวิจัย ที่ใช้คำถามเป็นระดับความเป็นจริงเห็นมีลักษณะเป็นมาตรส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เกณฑ์การให้คะแนนการตอบแบบ สอบถามเป็นรายข้อ ดังนี้

	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปรผล แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ คือ ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยให้ค่าคะแนนสูงสุด ลบด้วยคะแนนต่ำสุด แล้วนำไปหารด้วยระดับที่ต้องการ

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

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

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น หนังสือ ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีของการให้บริการและความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ ความหมาย ลักษณะ และองค์ประกอบ

2. กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและความพึงพอใจในการให้บริการ

3. นิยามตัวแปร สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามกรอบแนวคิด คำนิยามเชิงปฏิบัติการและตัวบ่งชี้

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูล จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟ่าครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 88.3%

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และ ความเชื่อมั่นไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	CRONBACH'S ALPHA	N OF ITEMS
1. ด้านรูปลักษณ์	0.755	5
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	0.785	5
3. ด้านการตอบสนอง	0.753	5
4. ด้านความมั่นใจ	0.712	5
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	0.724	5

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	CRONBACH'S ALPHA	N OF ITEMS
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค	0.826	5
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา	0.802	5
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	0.842	5
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.840	5
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	0.821	5

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท โดยผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง ประชนชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 166 คน โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 166 ชุด คิดเป็นร้อยละ100 ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการการให้บริการและความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ ความหมาย ลักษณะ และองค์ประกอบ ตลอดจนรายงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เอกสาร ตำรา วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง และจากวารสารของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลจากอินเตอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและการวิเคราะห์สรุปผล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive analysis) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative Analysis) ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่ออธิบายความคิดเห็นของคำตอบเกี่ยวกับการให้บริการและความพึงพอใจในการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่ออธิบายระดับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การให้บริการและความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี โดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2.สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานการส่งผล หรือความมีอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากว่าเพศชาย อายุส่วนใหญ่ อายุ 21 – 40 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ ระดับปริญญาตรี อาชีพส่วนใหญ่ อื่น ๆ (เลือกตอบช้อยที่ไม่มีตัวเลือกที่ตรงกับอาชีพ) รายได้ส่วนใหญ่ มีรายได้ 5,000 – 15,000 บาท

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมทั้งหมดมีความเป็นจริงอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีคุณภาพการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตรที่มีความคิดเห็นเป็นจริงมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีระดับความเป็นจริงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 รองลงมา การให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 การให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยในภาพรวมทั้งหมดมีความเป็นจริงอยู่ในระดับความเป็นจริงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีความพึงพอใจให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียนและบัตรที่มีความคิดเห็นเป็นจริงมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนอง มีระดับความเป็นจริงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และรองมา ด้านความมั่นใจโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ด้านรูปลักษณ์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ด้านความน่าเชื่อถือ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ในประเด็นที่มีการแจ้งข้อมูล รายละเอียด ในการขอรับบริการ เช่น เอกสารที่ต้องใช้ และอื่นๆ เป็นอันดับสุดท้าย ผู้ศึกษาจึงเสนอให้ฝ่ายทะเบียนและบัตร ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้กับประชาชนหลากหลายรูปแบบ ทั้งเอกสารคู่มือ แผ่นพับ สื่อดิจิตอล เว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ในรูปแบบออนไลน์อื่นๆ โดยต้องมีผู้ดูแลข้อมูลและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เพื่อให้ประชาชนผู้ได้รับบริการได้รับรู้มากขึ้น เพราะจำนวนประชาชนที่มารับบริการมีจำนวนมาก อาจจะได้รับการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง

2. ด้านความพึงพอใจ พบว่า ด้านการดูแลเอาใจใส่ ในประเด็นที่มีความสามารถในการเข้าใจในความต้องการเฉพาะของผู้มารับบริการ เป็นอันดับสุดท้าย ผู้ศึกษาจึงเสนอให้ฝ่ายทะเบียนและบัตรมีการส่งเสริมบุคลากร เจ้าหน้าที่ ให้มีความพร้อมด้านการจัดระบบข้อมูลข่าวสาร และการเปิดเผยข้อมูลที่ส่งผลให้กับประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่ดีและถูกต้อง เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการอย่างตรงจุด

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรเพิ่มในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ของผู้มาใช้บริการ ที่มาจากบทสัมภาษณ์โดยตรง จะทำให้ทราบข้อมูลที่ชัดเจนมากขึ้น และนำข้อมูลดังกล่าวมาทำ การศึกษาหาแนวทางการพัฒนางานบริการต่างๆ ของฝ่ายทะเบียนและบัตร อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในด้านการบริการ

บรรณานุกรม

Cooper, A.M. (1985). How to supervise people. New York : McGraw - Hill.

Fitzgerald. Michael R. and Robert F. Durant. "Citizan Evaluation and Urban Managemena

Ghiselli, E. & Brown, C.W. (1992) Personal and industrial psychology. New York : McGraw - Hill.

Gronroos, C.S.(1990). Experience and brain development. Child Development.

Hoy, W.K, &Miskel C.G. (1991). Educational administration ; theory research and practice. New York : Random House.

Gundlach. Jam H. and Nelson P.Reaid. "A Scale For the Measurememt of Consumer SstisfactionWithSocialServive, Journal of Social Research. 38(20) 37-54 ; April,1983.

Katz and Danet, Brenda. (1973). Bureucracy and The Public. New York : Basic Book.Inc.

Kotler, P.(2000). Marketing management : Analysis, planning, implementation and control(9" ed.). Englewood Clffs : Prentice Hall.

จุฑามาศ เหล่าพาณิชย์เจริญ. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบรี การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา

ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์.(2545). การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานภาครัฐ ค้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O. 107): ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554). ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ. เข้าถึงได้จาก http://www.tpa.or.th/writer/read this book topic,php?pageid-&&booklD

ชำนาญ ภู่เอี่ยม. (2548). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และการจัดบริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ณัฐธัญ เป้าบุญปรุง. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านบึงจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.