



ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาล
ตำบลโนนทัน อำเภอมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
ตามความคิดเห็นของประชาชน

ยุวดี สีหวงษ์วิลาศ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2555

ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาล
ตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
ตามความคิดเห็นของประชาชน

ยุวดี สีหพงษ์วิลาศ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช 2555

**PEOPLE'S OPINION TOWARDS EFFICIENCY IN REGISTRATION
SERVICES OF NON THON TAMBOL MUNICIPALITY, MUEANG
KHON KAEN DISTRICT, KHON KAEN PROVINCE**

YUWADEE SEEHAWRONGVILAS

**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
DEPARTMENT OF GOVERNMENT
GRADUATE SCHOOL
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY
B.E. 2555 (2012)**

หัวข้อสารนิพนธ์	: ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน
ชื่อนักศึกษา	: ยูวดี สีหพงษ์วิลาส
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ปัญญา คล้ายเดช
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: ดร.ชวลิต ไหลรินทร์
ปีการศึกษา	: 2555

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน 3) เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไข ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโนนท่อน ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่มีสิทธิเลือกตั้งจำนวน 297 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้สถิติการบรรยาย คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน คือ การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method)

ผลการวิจัยพบว่า

1) ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการและด้านหลักการให้บริการที่ดี อยู่ในระดับมาก

2) ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3) ประชาชนได้เสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาแนวทางการแก้ไขดังต่อไปนี้ คือ 1) สถานที่ให้บริการงานทะเบียนราษฎร อยู่ห่างไกลจากเทศบาล การเดินทางไปใช้บริการไม่สะดวก จึงควรให้สถานที่ตั้งงานทะเบียนราษฎรอยู่ที่เทศบาลตำบล โนนท่อน 2) ขั้นตอนการทำงาน มีการให้บริการล่าช้าและไม่มีระเบียบกฎหมาย และขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน ควรมีป้ายบอกขั้นตอนการติดต่องาน แต่ละขั้นตอน รวมทั้งควรจัดทำเอกสาร คู่มือ แผ่นพับ หรือโปสเตอร์ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และให้บริการตามระเบียบ กฎหมาย ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ยุติธรรม คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ 3) การใช้ภาษาในการสื่อสารยังมีปัญหาระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มาใช้บริการ พร้อมกันนั้นได้เสนอแนวทางแก้ไข ควรจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ด้านหน้าเพื่อให้บริการประชาชน

Thematic Title : **People’s Opinion towards Efficiency in Registration Services of Non Thon Tambol Municipality, Mueang Khon Kaen district, Khon Kaen province**

Student’s Name : **Yuwadee Seehawrongvilas**

Department : **Government**

Advisor : **Dr. Panya Klaydesh**

Co – Advisor : **Dr. Chawalit Lairin**

Academic Year : **B.E. 2555 (2012)**

ABSTRACT

The objectives of this thematic paper were as follows: 1) to study peoples’ opinion towards efficiency in registration services of Non Thon Tambol Municipality, Mueang Khon Kaen district, Khon Kaen province, 2) to compare people’s opinion towards efficiency in registration services of Non Thon Tambol Municipality, Mueang Khon Kaen district, Khon Kaen province with different sex, age, and education, and 3) to study problems and ways to solve efficiency in registration services of Non Thon Tambol Municipality, Mueang Khon Kaen district, Khon Kaen province. Sampling units used in this research were 297 people with rights to vote using registration services of Non Thon Tambol Municipality, Khon Kaen province. The data were collected using questionnaire. Then, it was analyzed using computer by means of statistics viz. frequency, percentage, mean, standard deviation and t-test and One-Way ANOVA. If there was difference, it was analyzed in pair using Scheffé method.

The results of the research were as follows:

1) In overall, people’s opinion towards efficiency in registration services of Non Thon Tambol Municipality, Mueang Khon Kaen district, Khon Kaen province was in high level. When considered each aspect, aspect of characteristic of facilitator, aspect of service quality and aspect of good service were in high level.

2) People with different sex, age, and education had no different opinion towards efficiency in registration services.

3) Important problems suggested by people were as follows: 1) registration services area was far from municipality and inconvenient in travelling and it should set up registration services area in municipality, 2) working procedures were slow and no clear law and regulations and working procedures and it should have labels showing steps of works, arrange documents, handbook, brochure or posters, publicize, give services along with rules, and perform the duty fairly and honestly considering public benefits, and 3) using language in communication still had problems between staffs and users and it should arrange publicizing staffs in front of service area.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน ที่เป็นสถาบันการศึกษาที่ให้การสนับสนุนการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสานและบรรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ให้แก่ผู้วิจัย ดร.ปัญญา คล้ายเดช อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ชวลิต ไหลรินทร์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผู้ซึ่งกรุณาตลอดเวลาให้ความรู้ ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา และตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงจนสารนิพนธ์เล่มนี้เสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ พระมหาภัทรชัย ถาวรพุนุโธ(ดร.),ดร.ปริดา นิลสาธุและนายอาคม จันทเขต ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ให้ความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล คำแนะนำด้านการวิเคราะห์สถิติสำหรับการวิจัย และข้อคิดเห็นต่างๆเพื่อเป็นประโยชน์ในการวิจัยเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำในการแก้ไขสารนิพนธ์นี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสานทุกท่านที่ได้ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาที่ศึกษาตลอดมาและท่านผู้บริหารนายกเทศมนตรีตำบลโนนท่อน ที่ได้ให้ความกรุณาให้เก็บรวบรวมข้อมูล และตอบแบบสอบถามเพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบการวิจัยจนทำให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ผู้บังเกิดเกล้า สามี บุตร ผู้มีพระคุณทุก ๆ ท่าน และกัลยาณมิตรทุกคนที่ ให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจด้วยดีตลอดมา

ผู้วิจัยคาดหวังว่า งานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการศึกษาที่จะนำไปพัฒนาและช่วยแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับความเข้าใจการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพื่อให้บังเกิดผลดีกับนักเรียนมากที่สุด คุณความดีและประโยชน์ที่ได้รับจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขออุทิศให้แด่บุพการีและผู้มีพระคุณทุก ๆ ท่าน อนึ่งงานวิจัยฉบับนี้หากมีความผิดพลาด บกพร่อง ที่พึงจะมีผู้วิจัยขอน้อมรับเพื่อดำเนินการแก้ไขในโอกาสต่อไป

ยุวดี สีหพงษ์วิลาส

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภาพ	ฑ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	22
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	24
2.4 ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร	28
2.5 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา	34
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	41

บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	42
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
3.2	เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	43
3.3	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
3.4	การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	45
3.5	การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูล	46
3.7	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
4.1	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล	47
4.2	ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	48
4.3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
ตอนที่ 1	ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	49
ตอนที่ 2	ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการดำเนินงาน ทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมือง ขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของ	51
ตอนที่ 3	ประชาชนการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	55
ตอนที่ 4	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข ประสิทธิภาพการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อนอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น	68
บทที่ 5	สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	71
5.1	สรุปผลการวิจัย	72
5.2	อภิปรายผลการวิจัย	73
5.3	ข้อเสนอแนะ	77

บรรณานุกรม	79
ภาคผนวก	82
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	83
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	91
ภาคผนวก ค หนังสือขออนุญาตแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ	93
ภาคผนวก ง แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม	97
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	101
ภาคผนวก ฉ คำสัมประสิทธิ์แอลฟา	103
ประวัติผู้วิจัย	106

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละ (Percentage) ของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ	49
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละ (Percentage) ของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอายุ	49
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละ (Percentage) ของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษา	50
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าระดับประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน โดยรวม	51
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน คุณลักษณะของผู้ให้บริการ	52
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านคุณภาพการให้บริการ	53
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านหลักการให้บริการที่ดี	54

ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย(\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบล โนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็น ของประชาชน โดยรวม จำแนกตามเพศ	55
ตารางที่ 4.9	แสดงการเปรียบเทียบของการประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลตำบล โนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน โดยรวม จำแนกตามเพศ	56
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ย(\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลตำบล โนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชนด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการจำแนกตามเพศ	56
ตารางที่ 4.11	แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลตำบล โนนท่อน อำเภอเมืองเมือง จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชนด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการจำแนกตามเพศ	57
ตารางที่ 4.12	แสดงค่าเฉลี่ย(\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลตำบล โนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชนด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ	57
ตารางที่ 4.13	แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบล โนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชนด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ	58
ตารางที่ 4.14	แสดงค่าเฉลี่ย(\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบล โนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชนด้านหลักการให้บริการที่ดีจำแนกตามเพศ	58

ตารางที่ 4.15	แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลตำบลโนนทัน อำเภอมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชนด้านหลักการให้บริการที่ดีจำแนกตามเพศ	59
ตารางที่ 4.16	แสดงค่าเฉลี่ย(\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลตำบลโนนทัน อำเภอมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน โดยรวม จำแนกตามเพศ โดยรวม จำแนกตามอายุ	59
ตารางที่ 4.17	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลโนนทัน อำเภอมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชนจำแนกตามอายุ	60
ตารางที่ 4.18	แสดงค่าเฉลี่ย(\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลโนนทัน อำเภอมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการจำแนกตามอายุ	60
ตารางที่ 4.19	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลตำบลโนนทัน อำเภอมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการจำแนกตามอายุ	61
ตารางที่ 4.20	แสดงค่าเฉลี่ย(\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนทัน อำเภอมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ	61
ตารางที่ 4.21	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนทันอำเภอมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ	62

ตารางที่ 4.22	แสดงค่าเฉลี่ย(\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าระดับประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านหลักการให้บริการที่ดีจำแนกตามอายุ	62
ตารางที่ 4.23	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านหลักการให้บริการที่ดีจำแนกตามอายุ	63
ตารางที่ 4.24	แสดงค่าเฉลี่ย(\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าระดับประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา	64
ตารางที่ 4.25	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา	64
ตารางที่ 4.26	แสดงค่าเฉลี่ย(\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าระดับประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	65
ตารางที่ 4.27	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	65
ตารางที่ 4.28	แสดงค่าเฉลี่ย(\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าระดับประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	66

ตารางที่ 4.29	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	66
ตารางที่ 4.30	แสดงค่าเฉลี่ย(\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านหลักการให้บริการที่ดีจำแนกตามระดับการศึกษา	67
ตารางที่ 4.31	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อนอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านหลักการให้บริการที่ดี จำแนกตามระดับการศึกษา	67
ตารางที่ 4.32	ปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ	68
ตารางที่ 4.33	ปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านคุณภาพการให้บริการ	69
ตารางที่ 4.34	ปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านหลักการให้บริการที่ดี	70

สารบัญแผนภาพ

หน้า

แผนภาพที่ 2.1 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

41

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามแผนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดให้ กรมการปกครอง ถ่ายโอนงานทะเบียนราษฎร ตาม พระราชบัญญัติเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรให้กับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่มีงบประมาณ และบุคลากร พร้อมสำหรับรองรับในการปฏิบัติหน้าที่ที่สามารถแยกส่วนงานออกมาบริหารจัดการเองได้ โดยที่หน่วยงานรัฐที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชน ต้องหาแนวทางมาช่วย ในการบริหารงานด้านการบริการ ให้มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของประชาชน ผู้มาใช้บริการ หลักสำคัญของการพัฒนาคุณภาพ คือ การมุ่งสนองความต้องการของลูกค้า การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง โดยการใช้ข้อมูลและความคิดสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม และการที่ผู้นำมีบทบาทในการชี้แนะและสนับสนุนอย่างเหมาะสมงานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่เริ่มต้น ตั้งแต่การแจ้งเกิด จนถึงการแจ้งตาย เป็นงานที่ประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก หลากหลายอาชีพ การศึกษา อายุแตกต่างกัน การติดต่อสอบถามมักมี ปัญหาและประชาชนที่มามีความต้องการงานทะเบียนราษฎร ไม่มีการเตรียมพร้อมที่จะนำเอกสารที่มามีความต้องการทำ ให้ประชาชนที่มามีความต้องการงานทะเบียนราษฎร บ่นว่าเสียเวลา ไม่ได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ การบริการก็ล่าช้า และปัญหาอีกประการหนึ่งคือ ประชาชนไม่รู้หนังสือ อ่านไม่ออก เขียนไม่ได้ โดยเฉพาะประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรที่เป็นผู้สูงอายุ

ปัญหาการไม่ได้รับบริการที่ดี ล่าช้า บางครั้งประชาชนที่มามีความต้องการ นำเรื่องนี้ไปรายงานต่อผู้บังคับบัญชา ซึ่งบางครั้งปัญหาอาจจะติดขัดอยู่ที่เอกสารมาติดต่องาน ไม่สมบูรณ์ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานไม่มีความรู้ความสามารถในตำแหน่งงานในหน้าที่ดีพอ ถ้าไม่สามารถแก้ไขปัญหาก็กับประชาชนที่มามีความต้องการได้ เจ้าหน้าที่ผู้นั้น อาจไม่ได้มีการพิจารณาความคิดเห็นความชอบ หรือ อาจจะได้รับโยกย้ายให้ไปทำงานในตำแหน่งหน้าที่อื่น ซึ่งงานทะเบียนราษฎร เป็นงานที่เจ้าหน้าที่ต้องใช้ ความรอบคอบระมัดระวังในการปฏิบัติหน้าที่ เพราะสามารถสวมสิทธิต่างๆได้ง่าย

ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร นับว่าเป็นสิ่งที่แก้ไขปัญหา การให้บริการได้ เพราะจะได้รับข้อมูลโดยตรงจากประชาชนและนำมาแก้ปัญหาซึ่งประสิทธิภาพ ในการให้บริการมีปัจจัยหลายๆอย่างที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการให้บริการ เช่น การบริหารงาน บรรยากาศองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การประสานงาน การมีส่วนร่วม

ร่วม พฤติกรรมการปฏิบัติงาน สถานที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน การบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น ได้รับภารกิจในการถ่ายโอนอำนาจในเรื่องของงานทะเบียนราษฎร ซึ่งเป็นงานที่รับผิดชอบใหม่ทำให้ยังขาดความชำนาญในเรื่องของขั้นตอนการบริการงานทะเบียนราษฎร อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานได้

ดังนั้น จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นและผู้วิจัยในฐานะที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านหลักการให้บริการที่ดี ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับใด ผลการวิจัยจะได้นำไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการตัดสินใจกำหนดนโยบายและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน ที่มี เพศ อายุและระดับการศึกษาต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลโนนท่อน ตามฐานข้อมูลสำนักทะเบียนประชาชนผู้มาใช้บริการจำนวน 1,157 คน ข้อมูล 1 มกราคม 2554 ถึง 31 ธันวาคม 2554

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ
3. ด้านหลักการให้บริการที่ดี

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลโนนท่อน ที่ตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยในช่วงระหว่างเดือน มีนาคม – เดือน เมษายน 2555

1.5 ประโยชน์คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1.5.1 ทำให้ทราบระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน

1.5.2 ทำให้ทราบประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบปัญหาและแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

1.5.4 ทำให้ทราบข้อมูลสารสนเทศในการตัดสินใจ เกี่ยวกับการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออก ด้านความคิด ความรู้สึก หรือความเชื่อ ซึ่งเป็นการลงความเห็นในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกของบุคคล กิจกรรม เหตุการณ์ โดยสามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูด ความคิด หรือเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรได้

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีที่สุด สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการได้สูงสุด และส่งผลต่อความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดได้ พร้อมทั้งสามารถประหยัดทรัพยากรการบริหารได้

การให้บริการงานทะเบียนราษฎร หมายถึง ผู้ให้บริการที่มาขึ้นคำร้องติดต่อกับงานทะเบียนราษฎรทุกอย่าง เช่น ย้ายเข้า ย้ายออก แจ้งเกิด แจ้งตาย คัดลอกสำเนา ของบ้านเลขที่ใหม่ เป็นต้น

งานทะเบียนราษฎร หมายถึง งานให้บริการแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ แจ้งเปลี่ยน ชื่อ-ชื่อสกุล สำหรับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน หมายถึง ความสามารถในการให้บริการโดยรวมถึงด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านหลักการให้บริการที่ดี ในการบริการให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนถึงการมุ่งบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีความสอดคล้องกับความต้องการมีความเสมอภาพเป็นธรรม

ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในงานทะเบียนราษฎร หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านหลักการให้บริการที่ดี ในการบริการเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านงานทะเบียนราษฎร(ตั้งใหม่) ที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการได้สูงสุด โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้านได้แก่

ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการด้วยอาการยิ้มแย้ม เต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้นขณะบริการ รวมทั้งบริการที่มีความรวดเร็วและให้เกียรติ ตามเสมอภาพต่อผู้รับบริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง งานการให้บริการของหน่วยงาน สามารถตอบสนองความต้องการสร้างความมั่นใจ เป็นที่ยอมรับ มีความสม่ำเสมอ มีขอบเขตของงาน และมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน โดยงานดังกล่าวเกิดจากบุคลากรที่มีคุณภาพ

ด้านหลักการให้บริการที่ดี หมายถึง การบริการที่ให้ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้มาใช้บริการเป็นการตอบสนองผู้รับบริการ ซึ่งเป็นงานที่มีลักษณะที่เกิดจากความชำนาญของบุคคลที่มีคุณภาพ ก่อให้เกิดความมั่นใจต่อผู้รับบริการจนเป็นที่ยอมรับ มีขอบเขต กระบวนการที่ชัดเจนและต่อเนื่อง

ประชาชน หมายถึง ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

เทศบาล หมายถึง เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1)เพศชาย และ2)เพศหญิง

อายุ หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม คือ 1)อายุ 18-27 ปี 2)อายุ 28-37 ปี 3)อายุ 38-47 ปี 4)อายุ 48-57 ปี 5)อายุ 58 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ ระดับการศึกษา 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษา 3) อนุปริญญา/ปวส และ4) ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน มีแนวคิด ทฤษฎี และ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ โดยแบ่ง ออกเป็นหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
- 2.4 ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร
- 2.5 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.1.1 ความหมายการให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายการบริการไว้ดังนี้

วิฑูรย์ สิมะโชติได้ให้ความหมายการบริการคือ การบริการ (Services) เป็นกิจกรรมหรือ การกระทำที่ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นเป็นรูปธรรมแตกต่างจากสินค้า อื่นๆ ผู้ใช้บริการไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ก่อนที่จะซื้อบริการ การบริการสามารถสร้างขึ้นได้ โดยผู้ให้บริการทำเพื่อส่งมอบบริการหนึ่งๆ แก่ผู้รับบริการ โดยทั่วไปมีลักษณะสำคัญ 4 ประการคือ

1. การบริการเป็นเรื่องสัมผัสจับต้องได้ยาก
2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่างๆ ที่ผู้ ให้บริการจะสร้างขึ้นเพื่อส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ
3. การบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน หรือเกือบจะในเวลาเดียวกันกับการ ให้บริการ
4. ลูกค้า หรือผู้รับบริการให้ความสำคัญกับกิจกรรม กระบวนการบริการหรือ พฤติกรรมของการให้บริการมากกว่าสิ่งอื่นๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า

ความประทับใจเป็นส่วนสำคัญในการให้บริการ ความประทับใจมักเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ¹

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะกล่าวว่า มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้แตกต่างกัน บริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาดดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้(Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ ก่อนที่จะมีการซื้อผู้ซื้อพยายามหาคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาได้รับเพื่อสร้างความมั่นใจในการซื้อแห่งสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารสัญลักษณ์และราคา ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น ธนาคารต้องมีสถานที่ที่กว้างขวางออกแบบให้เกิดความรู้สึกที่ดี รวมทั้งเสียงดนตรีเบาๆ

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสมบุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าการบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพมีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbol) คือ ชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตามสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย เช่น สถาบันเสริมความงามสเลนเดอร์ พาราไดร์ดิสโก้เชค

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ(Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ซึ่งต้องมีการกำหนดมาตรฐานด้านการให้บริการให้รวดเร็วเพื่อที่จะให้บริการได้มากขึ้น หรือใช้เครื่องมือต่างๆเข้ามาช่วย

¹ วิฑูรย์ สิมะโชคดี, **คุณภาพคือการอยู่รอด**, (กรุงเทพมหานคร : ดวงกมลการพิมพ์, 2541), หน้า 252.

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะบริการเมื่อไร ที่ไหนและอย่างไร ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการและในแง่ของผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพซึ่งทำได้ดังนี้

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 ต้องสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้ การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลของลูกค้าและเปรียบเทียบทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้าส่วนประกอบทางการตลาดของธุรกิจบริการ (The marketing mix for service) ประกอบด้วย 7Ps คือ

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) ได้แก่ คุณภาพสินค้า ชื่อทางการค้า สายการบริการ การรับประกันสินค้า บริการดูแลหลังการขาย

2. ราคา (Price) ได้แก่ ระดับราคาสินค้า ส่วนลดทางการค้าต่างๆ งวดในการชำระคุณค่าที่ลูกค้าได้รับ คุณภาพเปรียบเทียบต่อราคา

3. การจัดจำหน่าย (Place) ได้แก่ ท่าเล ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ช่องทางการจำหน่าย

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ได้แก่ การโฆษณา การขายของพนักงานขาย การประชาสัมพันธ์

5. บุคลากร (People) ได้แก่ ผู้ให้บริการในแง่ของการฝึกอบรม สิ่งจูงใจ บุคลิก ท่าทาง การติดต่อกับลูกค้า ทัศนคติต่างๆ

6. สถานที่ เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ (Physical Evidence) ได้แก่ การตกแต่งสถานที่ สีผนังที่ดู ระดับเสียงส่วนที่มองเห็น

7. ระบบการให้บริการ (Process) ได้แก่ นโยบายต่างๆ ขั้นตอนการบริการ วิธีการซื้อขาย การเคลื่อนที่ของกิจกรรมต่างๆ²

²ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, การบริหารการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร : ชีระฟิล์ม และ โชนเทกซ์, 2541), หน้า 335-336.

คำว่า “การบริการ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน (2542) หมายถึง การรับใช้ อำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือ การบริการประชาชน จึงหมายถึง การรับใช้ประชาชน อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและช่วยเหลือความเดือดร้อนประชาชน ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่ของ ราชการทุกคน ที่จะต้องบริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด การบริการประชาชนที่ จะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการนั้นต้องเป็นการบริการในลักษณะด้วยความเต็ม ใจรวดเร็ว ถูกต้องและด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน³

दन्य तेयनपुठ กล่าวว่ การบริการ หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้า คาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการที่เป็นเลิศนั้นก็หมายถึงท่านสามารถนำเสนอสิ่งที่เหนือกว่า ความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้ภายในเวลาที่รวดเร็ว ที่สุด⁴

วิชาญ ฤทธิรงค์ ได้ชี้แนะว่าการบริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจและ ประทับใจยากที่จะมาใช้บริการอีกควรดำเนินการดังนี้

1. พนักงานจะต้องแต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างสม่ำเสมอภาคเท่าเทียมกัน
3. พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น
4. ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่างๆเพื่อจะได้ต้อนรับอย่าง เหมาะสม
5. การให้บริการลูกค้าจะต้องคู่ถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ
6. สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักรอสำหรับลูกค้า
7. หมั่นออกเยี่ยมเยียนลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่าสม่ำเสมอ
8. สร้างสื่อความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า เช่น ปากต่อปาก ซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลดีที่สุด
9. การพัฒนาระบบงาน โดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามา
10. ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า⁵

³ราชบัณฑิตสถาน,พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน,(กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์ ,2542),หน้า 379

⁴दन्य तेयनपुठ,วัฒนธรรมการบริการลูกค้า,(กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ ONG, 2543),หน้า 10-11.

⁵วิชาญ ฤทธิรงค์, เทคนิคการหาเงินฝาก,(กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์ 2538), หน้า 52.

สรุปได้ว่าการบริการหมายถึงเป็นกิจกรรมที่กระทำต่อความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งผลของการกระทำนั้นทำให้เขาได้รับความสุข ความสะดวกสบาย กิจกรรมที่กระทำไม่สามารถจับต้องได้ และไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ ไม่นั่นนอน ไม่สามารถเก็บไว้ได้

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ทัศนะและกำหนดหลักปฏิบัติไว้หลายท่านดังนี้

อนันต์ อนันตกุล กล่าวว่า การสร้างจิตสำนึกของผู้ให้บริการสามารถทำได้ต้อง

1. รักการให้บริการ เป็นทัศนคติในการทำงานที่ข้าราชการพึงคิดว่าการปฏิบัติงานในลักษณะสุภาพ และอ่อนโยน และเสียสละยอมเป็นที่พอกพอใจของประชาชน และเป็นที่รักใคร่เป็นขวัญใจของประชาชน ในฐานะผู้ให้บริการจะต้องมีจิตสำนึก มีน้ำใจช่วยเหลือ มีความเอื้อเฟื้อต่อผู้เดือดร้อน ห่วงใยอาทรต่อผู้ที่ต่ำกว่า และพร้อมที่จะแก้ปัญหา

2. รักประชาชน การเข้ารับราชการ คือ การเข้ามารับใช้พระราชกรณียกิจของพระมหากษัตริย์ ซึ่งการปกครองบ้านปกครองเมือง เป็นสื่อกลางที่จะสนองเบื้องยุคลบาทของพระมหากษัตริย์ ในการที่ทรงทำนุบำรุงบ้านเมืองเจริญให้สืบไปความรักในประชาชนนี้พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ทรงแสดงออกให้ข้าราชการได้ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ โดยเสด็จพระราชดำเนิรออกเยี่ยมเยียนประชาชนในถิ่นทุรกันดารเสมอ

3. รักงาน มีคำกล่าวกันว่า “ค่าของคนอยู่ที่ผลของงาน” ซึ่งในการทำงานให้ดีขึ้นต้องมีองค์ประกอบหลายอย่าง การให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อกับข้าราชการอย่างเสมอภาค และไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ จึงควรทำงานด้วยจิตวิญญาณของผู้เสียสละทำงานด้วยความเต็มใจ

4. รักการช่วยเหลือและมีส่วนร่วม หน่วยงานใดไม่ว่าเล็กหรือใหญ่ การที่คนในองค์กร รักการมีส่วนร่วมที่จะให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ถือได้ว่าองค์กรนั้นเต็มไปด้วย “น้ำใจ” และ “ความสามัคคี” เพื่อสร้างความสำนึกที่จะรับใช้สังคม และรับใช้ประชาชน⁶

กฤษณ ธนาพงศธร ได้เสนอแนวคิดที่เป็นหลักการในการให้บริการไว้ ๖ ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลกรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

⁶อนันต์ อนันตกุล, **คนมหาดไทย 2497-2536**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง, 2540), หน้า 78.

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้ประโยชน์และบริการนั้นๆ จะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการระดับสูงขององค์กร ทั้งนี้ เพราะถ้าหากดำเนินการอย่างไม่ต่อเนื่องแล้วจะทำให้บุคลากรขององค์กรไม่เกิดความรู้สึกผูกพันและจะจงรักภักดีต่อองค์กรได้

3. หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร ประโยชน์และบริการที่จะจัดให้จะต้องสนองตอบความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการระดับสูง ดังนั้น ควรมีการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของบุคคล เลือกปฏิบัติแก่ผู้ใดหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน

4. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดให้นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล เลือกปฏิบัติแก่ผู้ใดหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆอย่างเห็นได้ชัดเจน

5. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าที่ได้รับ

6. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้มารับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการจนเกินไป⁷

วิฑูรย์ สิมะโชคดีให้ความเห็นว่า งานบริการประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดีซึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพของทรัพยากรได้แก่ สถานที่ให้บริการ การบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านเวลา สถานที่ ความเสมอภาคในการตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการ ความปลอดภัยของผู้รับบริการ

2. คุณภาพของของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น มีความเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์

3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี การสื่อสารที่สามารถสร้างความประทับใจในแรกพบย่อมเป็นจุดดึงดูดให้ผู้รับบริการนั้นๆได้⁸

⁷กุลธน ธนาพงศธร, **หลักการบริหารงานบุคคล**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530), หน้า 303-304.

⁸วิฑูรย์ สิมะโชคดี, **คุณภาพคือความอยู่รอด**, อ่างแล้ว, หน้า 259.

สรุปได้ว่า การบริการที่ดีทำให้ผู้มารับบริการได้รับความพึงพอใจ ถ้ามีผู้มาใช้บริการมากเท่าไรก็แสดงให้เห็นว่างานที่เราทำมีความสำเร็จมากขึ้น ซึ่ง ต้องการบริการต้องอาศัยหลักความสอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนมาก หลักความสม่ำเสมอ หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด หลักความสะอาด

2.1.3 คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ ให้คำนิยามของงานบริการที่นักปฏิบัติใช้อบรมแก่พนักงานบริการของตนว่า “บริการผู้ใดที่มีคุณลักษณะ 7 ประการ แห่งการบริการที่ดีนั้นจะไม่มีวันตกงานเด็ดขาด” คุณลักษณะ 7 ประการ แห่งการบริการที่ดีนั้นมีดังนี้

S = Smiling & Sympathy การประชาสัมพันธ์ยิ้มแย้มและเอาใจใส่เรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากและยุ่งยากของลูกค้า

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันใจเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจ และเต็มใจทำมิใช่ทำแบบเสียมิได้

I = Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

E = Enthusiasm มีความกระตือรือร้นกระฉ่ง และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ⁹

สรุปคุณลักษณะของผู้ให้บริการ หมายถึงการที่ผู้ให้บริการด้วยอาการยิ้มแย้มเต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้นขณะบริการรวมทั้งบริการที่มีความรวดเร็วและให้เกียรติ ตามเสมอภาพต่อผู้รับบริการ

2.1.4 คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

คุณภาพ หมายถึง ความเหมาะสมหรือสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือความสอดคล้องกับข้อกำหนด ซึ่งรวมทั้งคุณภาพของสินค้า และบริการที่จะส่งมอบให้กับลูกค้าด้วยคุณภาพในเชิงการค้า ที่มีบุคคล 2 ฝ่าย ฝ่ายหนึ่งคือ ผู้ซื้อที่เรียกว่า “ลูกค้า” (Customer) และอีกฝ่ายหนึ่งคือ ผู้ขายที่

⁹วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, คุณภาพงานบริการ,(กรุงเทพมหานคร : บริษัทประชาชนจำกัด ,2539), หน้า 18.

เรียกว่า “ผู้ส่งมอบ” (Supplier) ทั้งผู้ซื้อและผู้ขายตกลงกันว่า ผู้ขาย จะต้องส่งมอบสินค้าหรือบริการให้ตรงตามข้อตกลงในการซื้อขายที่ได้กำหนดในคุณลักษณะต่างๆของสินค้าบริการนั้นๆ ในวันส่งมอบและตลอดไปจนสิ้นอายุการใช้งานของสินค้าที่ส่งมอบไปนั้น หากสินค้าหรือบริการที่ส่งมอบมีคุณลักษณะต่างๆสอดคล้องกับข้อกำหนดและสามารถใช้งานได้ตรงตามคุณลักษณะต่างๆ (Specification) ตามที่ตกลงกันแล้ว ถือว่าสินค้าหรือบริการนั้นมีคุณภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ ได้กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ(ServiceQuality) ดังนี้

- 1.1 การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาสถานที่แก่ลูกค้า
- 1.2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
- 1.3 ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน
- 1.4 ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเองมีวิจาร์ญาณ
- 1.5 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
- 1.6 ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
- 1.7 การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
- 1.8 ความปลอดภัย (Security) บริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ
- 1.9 การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าจะได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงระดับคุณภาพบริการดังกล่าวได้
- 1.10 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว นอกจากนี้ยังกล่าวได้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและไม่ซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลาน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ใ้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

- 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
- 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
- 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

- 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
- 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
- 10.3 การจัดสถานที่บริการให้สวยงาม สะอาด¹⁰

พันจ่าเอกวุฒิชัย เวียงสมุทร ได้ให้ความหมายไว้ว่า บริการ คือ การบริการเป็นเป้าหมายหลักในการปฏิบัติงานขององค์กร ความพึงพอใจในการบริการนั้น จะเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดจากการบริการ ความพยายามในการบริการที่ดีจะแสดงความสำเร็จของการบริการของผู้บริการในองค์กร ซึ่งหากมีความพยายามให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพที่ดีแล้ว การเตรียมความพร้อมและการมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลย่อมจะเป็นประโยชน์สามารถกำหนดบทบาทได้ถูกต้องตรงกับความต้องการผู้รับบริการได้สูงสุด เห็นได้ว่า คุณภาพของบริการไม่เน้นเพียงผลของงานบริการแต่เน้นความนึกคิดภาพลักษณ์ในอดีต และการสัมผัสการรับรู้ในการได้รับบริการในปัจจุบัน สิ่งที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของคน สถานที่ กริยา ท่าทาง ความรู้ความสามารถ และความตั้งใจจริง โอบอ้อมเอื้ออาทร ในการให้งานบริการทุกหน่วยงานที่ให้บริการของราชการควรอย่างยิ่งต้องปรับปรุงพัฒนา หรือถ้ามีปัจจัยที่ติดอยู่นั้นอยู่แล้ว ต้องรักษาภาพลักษณ์นั้นไว้ให้ได้มาตรฐานตลอดไป และการบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ทันใจ ให้เกียรติลูกค้า มีความสุภาพอ่อนโยน จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าเกินความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับ¹¹

สรุป คุณภาพการให้บริการ หมายถึง งานการให้บริการของหน่วยงาน สามารถตอบสนองความต้องการสร้างความมั่นใจเป็นที่ยอมรับมีความสม่ำเสมอมีขอบเขตของงานและมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน โดยงานดังกล่าวเกิดจากบุคลากรที่มีคุณภาพ

¹⁰ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, **การบริการตลาดยุคใหม่**, อ่างแล้ว, หน้า 216-217.

¹¹พันจ่าเอก วุฒิชัย เวียงสมุทร, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด”, **สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย), 2552, หน้า 25-26.

2.1.5 การบริการที่ด้อยคุณภาพ

วุฒิสาร ตันไชย ได้กล่าวถึงทฤษฎี 3 ไอ (Theory of Triple I) คือปัจจัย 3 ประการ ที่อยู่เบื้องหลังของความด้อยประสิทธิภาพและอ่อนคุณภาพของบริการว่า มีสาเหตุสำคัญของการทำงานผิดพลาดหรือการให้ผลงานที่มีปัญหา และไม่ตรงตามเป้าหมายของพนักงานองค์กรนั้น มาจากสาเหตุ 3 ปัจจัย ทางด้านจิตวิทยาและสภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงานดังนี้

1. ความไร้เดียงสา (Innocence) หรือความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการที่อาจจะเรียกได้ว่าขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน หรือทำผิดไปเพราะความรู้

2. ความละเลย (Ignorance) หรือความมั่งง่ายของตัวเอง บริการนั้นเอง หมายความว่ารู้ทั้งรู้ว่าสิ่งนั้นไม่ควรทำเพราะอาจก่อปัญหาต่อไป แต่ความมั่งง่ายในตัวเองก็ทำไปต่างๆที่รู้ทำให้เกิดปัญหาลึ้นมาจริงๆบางที่เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า Negligence

3. ความจงใจกระทำ (Intention) อาจเรียกอีกอย่างหนึ่งได้ว่าเป็น Malicious Act คือ การกระทำไปโดยความรู้ ความเข้าใจ แต่มีเจตนาบางอย่างแอบแฝงอยู่ให้กระทำ ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์แก่ตนเอง หรือเพื่อความสะใจบางอย่างของคนบางคน บางกลุ่มที่สะสมเอาความแค้นใจไว้มากๆในองค์กร เมื่อได้โอกาสจึงกระทำไม่สมควรลงไป

งานบริการและทักษะในการบริการ จึงเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติงานด้านการให้บริการโดยปัจจัยหลัก คือ เจ้าหน้าที่ผู้บริการ ซึ่งมีบทบาทที่จะปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด จุดมุ่งหมายขององค์กรและผู้บริหารองค์กร มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างรูปแบบของการบริการระดับคุณภาพ มิใช่เพียงปัจจัยคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเท่านั้น ยังต้องพิจารณาปัญหาการให้บริการอีกด้วย และต้องร่วมมือขจัดปัญหาเหล่านั้น ความสำเร็จก็จะกลับคืนมาได้ไม่ยาก¹²

2.1.6 หลักการให้บริการที่ดี

สมชาย กิจยรรยง กล่าวว่าหลักการสำคัญในการให้บริการเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการดังนี้

1) การเข้าใจในความต้องการของลูกค้าหรือผู้ที่มาให้บริการเพื่อที่จะได้ล่วงรู้ถึงความต้องการของผู้มารับบริการ เพื่อที่จะได้เข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการง่าย ๆ ดังนี้

¹²วุฒิสาร ตันไชย, บทบาทของรัฐในการจัดบริการสาธารณะในระดับจังหวัดและอำเภอ, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544), หน้า 10.

1.1 สดับ ได้แก่การฟัง จากคำพูด คำบอก คำกล่าว หรือแม้แต่บ่นเพื่อให้ทราบถึง ปัญหาและความต้องการของผู้มารับบริการ ซึ่งผู้ทำหน้าที่ในการให้บริการก็ต้องมีศิลปะในการฟัง คือ ตั้งใจและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือ

1.2 สอบถาม เพื่อให้รู้ถึงความต้องการ เช่น คำถามดังต่อไปนี้ “สวัสดิ์ครับมีปัญหาอะไรให้ผมรับใช้ครับ” “สวัสดิ์ค่ะ ยินดีให้คำแนะนำค่ะ” เป็นต้น

1.3 สังเกตคือการแสดงพฤติกรรม ภาษาท่าทาง และการแสดงออกของผู้มารับบริการ ในอิริยาบถต่าง ๆ และเราในฐานะผู้ให้บริการจะต้องแปลความหมายออกมา เช่น การที่ลูกค้า สบตาเราหยุดมองอย่างสนใจยิ้มเมื่อเห็นสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นหมายถึงความต้องการที่ผู้มารับบริการ แสดงออกทางภาษาท่าทาง เป็นต้น

1.4 สถิติคือ การใช้ประสบการณ์ในการบริการผู้มารับบริการประเภทต่าง ๆ ไว้ เป็นข้อมูลสถิติ เพื่อที่จะได้รู้ความต้องการของผู้มารับบริการ ได้รวดเร็วขึ้น โดยอาศัยสถิติเป็นข้อมูล ในการให้บริการเช่นการคาดหวังถึงสิ่งที่ผู้มารับบริการชอบทานอาหารประเภทใด ๆ โดยการ สอบถามล่วงหน้าสำหรับการบริการในร้านอาหารหรือภัตตาคาร และต่อไปคือความต้องการขั้น พื้นฐานของลูกค้าทั่ว ๆ ไป ซึ่งผู้ให้บริการก็ควรเข้าใจถึงความต้องการที่เป็นนิสัยหรือธรรมชาติของ คนโดยทั่วไปดังนี้

1. ชอบหรืออยากได้ของฟรี ของแถม ราคาถูกจำนวนมากและมีคุณภาพดี
2. ชื้อหรือมีความต้องการตามกัน เข้าทำนองที่ว่าซื้อตามผู้นำ
3. อยากได้โดยการลัดคิวของคนอื่น
4. ต้องการความสะดวกในการได้รับการบริการ ได้นั่งสบายไม่ต้องออกแรงมาก
5. ชอบขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก
6. ต้องการที่จะให้จำชื่อหรือรายละเอียดประวัติสินค้าหรือรายละเอียดเดิมของเขาได้
7. ต้องการได้รับการต้อนรับ การบริการที่ไม่ตรีจิต จริงใจ และได้รับเกียรติ
8. ต้องการได้รับการที่ดีกว่า หรือไม่ก็ยิ่งหย่อนกว่าคนอื่น
9. ชอบที่จะได้พบเห็นผู้คน หรืออยู่ในบรรยากาศที่สะอาด สว่าง สงบ ปลอดภัยและเป็นระเบียบ

นักบริการควรที่จะต้องเข้าใจในความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้มารับบริการ โดยทั่วไปเพื่อที่จะได้ไม่รู้สึกกดดัน ตึงเครียด หรือแสดงอาการโมโหโกรธา เมื่อเราได้ทำหน้าที่บริการ

2) การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารการติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาพูดและที่ไม่ใช่ภาษา คำพูด หรือที่เรียกว่า ภาษาท่าทางหรืออวัจนภาษา อธิบายได้ดังนี้

2.1 การติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษา คือ การติดต่อด้วยคำพูด คำพูดที่ดีนั้นสามารถสร้างมิตรที่ยืนยาว และก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ การติดต่อทางภาษาที่ดีนั้น ควรมีหลักการสำคัญ ดังนี้

1. ให้ใช้คำสุภาพ ใช้ฝึกคำสุภาพเป็นนิสัย เช่น สวัสดีค่ะสวัสดีครับ
2. หลีกเลี่ยงในการพูดเรื่องส่วนตัวต่อผู้มารับบริการ
3. หลีกเลี่ยงภาษาเฉพาะ หรือคำแสลงกับผู้มารับบริการ
4. หลีกเลี่ยงการบ่นต่อหน้าผู้มารับบริการ
5. หน้าทีการบริการที่ดี จึงฟังมากกว่าพูด
6. อย่าตอบห้วน ๆ กับผู้มารับบริการ
7. อย่าทะเลาะกับผู้มารับบริการ
8. อย่าหัวเราะเยาะผู้มารับบริการ จงช่วยด้วยความจริงใจ
9. จงมองหน้าเมื่อพูดกับเขาเสมอ
10. พูดในเรื่องที่กำลังติดต่อสื่อสารกันอยู่ ไม่พูดนอกเรื่องยาว
11. พูดภาษาเดียวกันกับคู่สนทนา ผู้ฟัง ด้วยถ้อยคำที่สุภาพชัดเจน
12. คำพูดมีเหตุผล อยู่บนหลักของความจริง
13. พูดในเรื่องที่ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน
14. ไม่นำสิ่งที่เป็นข่าวลือมาติดต่อในสำนักงาน
15. ไม่พูดในลักษณะประชดประชัน เสียดสี แดกดัน หรือนินทา
16. ไม่นำเรื่องละเอียดอ่อนมาเป็นหัวข้อสนทนา
17. พูดอย่างสนใจผู้ฟัง
18. ไม่พูดตลกที่ก่อให้เกิดความเสียหาย อับอายแก่ผู้ฟังหรือผู้อื่น
19. การพูดที่ดีต้องประกอบด้วย น้ำเสียง สีหน้า แววตา

2.2 การติดต่อโดยไม่ใช้ภาษา คนเราจะมีการติดต่อกันโดยไม่ใช้ภาษาอยู่ตลอดเวลาโดยบางครั้งจะใช้ควบคู่ไปกับการพูด ซึ่งแสดงออกไม่ใช้ภาษานี้จะสร้างให้เกิด มนุษย์สัมพันธ์อันดีหรือไม่ดีก็ได้ ดังลักษณะที่ควรแสดงและไม่ควรแสดง

3) ควรมีมารยาทคือการที่ผู้ให้บริการแสดงออกที่ดีต่อหน้าผู้มารับบริการ แสดงที่ดี คือ การมีกิริยามารยาทที่งดงามนั่นเอง ซึ่งแสดงออกทั้งการพูด การนั่ง การเดินหรือการแสดงออก ด้วยภาษากายซึ่งประกอบด้วย

3.1 การสุภาพอ่อนน้อม คือ อ่อนน้อมถ่อมตน แต่ไม่อ่อนแอ แข็งแรงแข็งขัน แต่ไม่กระด้าง รู้จักไปมาลาไหว้

3.2 การรู้จักเก็บอารมณ์คือ อย่าใช้อารมณ์เป็นที่ตั้งใจในการทำงานด้วยการบริการ อย่าอารมณ์เสียบ่าย ไม่เป็นคนขี้หงุดหงิด

3.3 ระวังกิริยาท่าทาง ไม่ว่าจะเป็นการลุก นั่ง ยืน การเดิน ก้ม ควรมีการอดทนด้านจิตใจและมีการสำรวมกิริยาท่าทางไว้พอสมควร

3.4 ความเป็นผู้รู้จักอดทน อดกลั้น งานบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยความอดทนทางจิตใจและร่างกายค่อนข้างสูง

3.5 ยอมรับคำติชม จงถือคติว่า การติหรือการตำหนินั้นเป็นการกระทำหรือการติเพื่อก่อ มิใช่เพื่อทำลายล้าง เพื่อเราจะได้ปรับปรุง หรือแก้ไขให้ดีขึ้น

3.6 ตั้งใจฟังผู้รับบริการ เพื่อเป็นการรักษามารยาท อย่าขัดจังหวะ

3.7 ขอบคุณในโอกาสอันควร

การแสดงออกไม่ควรทำ การแสดงออกต่อไปนี้จะแสดงถึงความมีมารยาท ซึ่งผู้ที่มีหน้าที่ให้การบริการไม่ควรกระทำ คือ

1. เดินแทรกหรือเดินผ่านกลางระหว่างผู้มารับบริการ
2. การไหว้วานหรือขอความช่วยเหลือจากผู้มารับบริการ
3. ลุกเดินหนีออกไป โดยไม่บอกเหตุผล
4. ทำงานอย่างอื่นที่ไม่จำเป็นต่อผู้มารับบริการ เช่น ถักผ้าคลุมเป็นต้น
5. กระเช้าเข้าเหย้าลูกค้า โดยไม่บอกเหตุผล
6. หลีกเลี่ยงการพูดถึงเรื่องส่วนตัวกับผู้มารับบริการ
7. ไม่ควรสูบบุหรี่ต่อหน้าผู้มารับบริการ

4) การมีความรับผิดชอบ ต่อไปนี้เป็นสูตรสำเร็จในการแสดงถึงความรับผิดชอบในการทำงาน และเป็นการเพิ่มผลผลิตในการทำงาน คือ สูตร 5 ส. ดังนี้

4.1 สะสางหมายถึงการแยกแยะจัดของหรือสิ่งที่ไม่จำเป็นต่าง ๆ ในการทำงาน ออกไป คำถามเกี่ยวกับ “การสะสาง” เพื่อตรวจสอบความรับผิดชอบสำหรับผู้ทำหน้าที่ให้บริการ คือ

- มีเศษวัสดุหรือสิ่งของต่าง ๆ เกะกะหรือตกหล่นในบริเวณสถานที่ทำการหรือบริการ หรือไม่

- มีการวางอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ไว้กระจัดกระจายหรือไม่

- มีสิ่งของที่ไม่จำเป็นปะปนอยู่ในบริเวณที่ทำงานหรือไม่

- ผู้ ชื่น บน โต๊ะทำงานเต็มไปด้วยของที่ไม่จำเป็น ที่ทำงานคับแคบหรือไม่

- สถานที่บริการไม่เป็นระเบียบ สกปรก เลอะเทอะ หรือไม่

4.2 สะดวกหมายถึงการจัดวางสิ่งของต่าง ๆ ในที่ทำงานและที่บริการให้เป็นระเบียบเพื่อความสะดวกและปลอดภัย สิ่ง que แสดงถึง “ความสะดวก” ในการบริการ คือ มีการกำหนดทิศทาง ทางเดิน และกำหนดจุดวางอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ชัดเจนมีป้ายบอกทิศทางสำหรับผู้ใช้บริการ มีระบบการจัดเก็บแยกประเภท เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ โดยยึดหลักคุณภาพและประสิทธิภาพ

4.3 สะอาดหมายถึงการทำความสะอาด ปิดกวาด เช็ด ถูเครื่องมือ เครื่องใช้และสถานที่บริการ ให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย สะอาด สบายใจ อยู่เสมอ ความสะอาดรวมถึง การมีแสงสว่างหลอดไฟฟ้าเพียงพอ ท่อระบายน้ำ ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในสภาพที่ดี

4.4 สุขลักษณะหมายถึงการรักษามาตรฐานที่ดีของความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงานให้อยู่ในสภาพที่หมดจด สะอาดตา ถูกลักษณะ และรักษาให้ตลอดไป มีการตกแต่งสถานที่เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่สดชื่นแก่ผู้ให้บริการ

4.5 การสร้างนิสัยหมายถึงการให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และมีทัศนคติที่ดีในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน หัวหน้างาน หัวหน้าแผนกในหน่วยงานสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน

5) ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่าง ๆ เพราะความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานติดตามมา และจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีอีกด้วย สิ่งต่อไปนี้เป็นสิ่งที่ผู้บริการควรทราบ คือ รู้จักสินค้า รู้จักงาน รู้จักบริการ รู้จักระบบงานของตน รู้จักองค์กร รวมทั้งรู้จักผู้บริการ รู้จักข้อมูลข่าวสารที่ดี แนะนำในสิ่งที่จะเป็นประโยชน์กับลูกค้า จำรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้าได้ รู้จักแต่ประเภทว่าเขาต้องการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

6) การมีความน่าเชื่อถือ การที่ผู้มีหน้าที่ในการให้บริการจะมีความน่าเชื่อถือได้นั้น คุณสมบัติประจำตัวของแต่ละคนเป็นสิ่งสำคัญในการทำหน้าที่บริการ ปัญหาที่ว่าทำอย่างไรจะได้ลูกค้าหรือผู้กำลังติดต่อเกิดความศรัทธาและเชื่อถือ ดังนั้น จึงเสนอแนวคิดในเรื่องคุณสมบัติที่ดีของผู้ทำหน้าที่ให้บริการ

6.1 แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาดเหมาะสม ตามแบบที่หน่วยงานของคุณกำหนด

6.2 เป็นผู้ที่ชอบคน เข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น

6.3 มีชีวิตชีวา มีอากัปกริยา และวาจาอ่อนน้อม

6.4 มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยความรู้ในงาน และความรอบรู้ตัวดี

6.5 ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา คือ ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจต้องพัฒนาปรับปรุงงานเสมอ

6.6 ฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา

6.7 ยิ้มแย้มแสดงท่าสนใจเสมอ

6.8 แสดงความกระตือรือร้นและแสดงความมีน้ำใจออกมา

6.9 เตรียมตนให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการ

7) ความน่าวางใจนอกจากการทำให้คนเชื่อมั่นแล้วผู้ที่ทำหน้าที่บริการควรจะต้องทำให้คนน่าไว้วางใจอีกด้วย ข้อเสนอแนะต่อไปนี้เป็นแนวคิดเพื่อให้ผู้ที่มารับการบริการเกิดความไว้วางใจเราได้ก็คือ การให้ความสนใจ การมีความจริงใจที่จะให้ความสนใจเกิดกับผู้มารับการบริการ มีความจริงใจที่จะให้เกิดความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และการให้บริการ การเป็นผู้รู้จักกาลเทศะ ระวังกริยาท่าทาง รักษาความลับของผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นการปฏิบัติหน้าที่ที่จะต้องมีการยารบรรณในการทำงาน ชื่อสัตย์สุจริตในเรื่องเงินทอง รักษาเวลา รักษาคำพูด และรักษาสัญญา ในส่วนนี้สามารถใช้สูตร 5 ย. เพื่อการบริการที่ดีและก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ที่มารับการบริการ ดังนี้

7.1 เยี่ยมเยือนหมายถึงสอบถาม หรือมีความห่วงใย ทั้งทางจดหมาย หรือโทรศัพท์ หรือจะถามผ่านบุคคลที่สามก็ได้ และการออกให้บริการนอกสถานที่

7.2 ยืดหยุ่นหมายถึงมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ถือกฎกติกาเคร่งครัดเกินไป ทั้งนี้ให้อยู่ในความเหมาะสม

7.3 ยิ้มแย้มหมายถึงยิ้มแย้มแจ่มใสประทับใจตลอดเวลา

7.4 ยกย่องหมายถึงรู้จักให้เกียรติยกย่องลูกค้า และผู้ใช้บริการเสมอ

7.5 ยืนหยัดหมายถึงยืนหยัดที่จะทำหน้าที่ในการให้บริการอย่างมีคุณภาพที่ดีตลอดไป¹³

¹³สมชาย กิจขรรจง,เทคนิคการให้บริการ,(กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์ ,2536), หน้า 44-47.

สรุปหลักการให้บริการที่ดีหมายถึงการบริการที่ให้ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้มาใช้บริการเป็นการตอบสนองผู้รับบริการซึ่งเป็นงานที่มีลักษณะดังนี้

- 1.งานเกิดจากความชำนาญของบุคคลที่มีคุณภาพ
- 2.งานสร้างความมั่นใจต่อผู้รับบริการ
- 3.งานเป็นที่ยอมรับ
- 4.งานมีความสม่ำเสมอ
- 5.งานมีขอบเขตที่ชัดเจน
- 6.งานมีกระบวนการที่ชัดเจน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

2.2.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ที่สำคัญของคำว่าประสิทธิภาพ ดังนี้

จอห์นดี.มิลเล็ท (JohnD.Millet) ให้นิยามว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลงานความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service)

การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service)

การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)

การให้การบริการอย่างก้าวหน้า(Progression service)¹⁴

วิรัช สวงวนวงศ์วาน กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการบริหารงานนั้นจะเป็นเครื่องชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าหรือความล้มเหลวขององค์กร งานที่สำคัญของผู้บริหารองค์กรก็คืองานในหน้าที่ของการบริหารซึ่งจะเหมือนกันเป็นสากล ไม่ว่าจะป็นองค์กรขนาดใด มีจุดประสงค์ใด จะเป็นเครื่องมือช่วยให้การบริหารหรือการจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารที่เชี่ยวชาญฉลาดจะต้องเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตนในสถานการณ์ต่างๆ และนำไปปรับใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรมากที่สุด¹⁵

¹⁴จอห์นดี.มิลเล็ท (JohnD.Millet), อ่างใน อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์, **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของราชการ**, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544), มปน.

¹⁵ วิรัช สวงวนวงศ์วาน, **การบริหารครบวงจร**, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : แมสพับริช ชิ่ง, 2531), หน้า 86.

อุทัย หิรัญโต ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในวงราชการแตกต่างจากประสิทธิภาพในวงธุรกิจเอกชน เพราะงานราชการนั้นมุ่งหวังที่ผลงานอย่างเดียวและนอกจากนี้งานราชการบางอย่างยังไม่สามารถคิดเป็นตัวเลขได้ ประสิทธิภาพในวงธุรกิจเอกชนจึงไม่อาจที่จะนำมาวัดกับงานราชการได้ ประสิทธิภาพในวงราชการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายที่ใช้การประกอบ(Input) กับผลที่ได้รับ (Output) และหมายความรวมถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและประโยชน์ที่มีต่อสังคมส่วนรวม ดังนั้น ประสิทธิภาพในวงราชการจึงต้องพิจารณาถึงประสิทธิผล¹⁶

คำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) นั้นพจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถที่ทำให้เกิดผลงาน¹⁷

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพให้ความหมายรวมถึงการผลิตโดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

ประสิทธิภาพมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต(Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงินคนวัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด¹⁸

สุภาพร ศรีบูรินทร์ได้กล่าวว่าประสิทธิภาพหมายถึงการใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใดๆก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัดไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร และแรงงานรวมทั้งสิ่งต่างๆที่ต้องใช้ในการดำเนินงานนั้นๆ ให้เป็นผลสำเร็จและถูกต้อง โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ ถ้าเป็นหน่วยงานราชการของรัฐจะบอกความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วยซึ่งความพึงพอใจในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอการให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้า¹⁹

¹⁶อุทัย หิรัญโต, การปกครองท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2526, 2526), หน้า 101.

¹⁷ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น จำกัด, 2546), หน้า 511.

¹⁸ทิพาวดี เมฆสวรรค์, ความรู้และแนวคิดทางการปฏิบัติในการบริการ, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547), หน้า 36.

¹⁹สุภาพร ศรีบูรินทร์, “ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2553, หน้า 12.

จำกัดวันชัย คำหนูไทยให้ความหมาย ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานให้ได้ประโยชน์สูงสุด คุ่มค่า และประหยัดเวลา ใช้วัสดุอุปกรณ์และแรงงานได้อย่างเหมาะสมและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้บริโภคเป็นอย่างดี²⁰

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีที่สุด สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการได้สูงสุด และส่งผลต่อความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้พร้อมทั้งสามารถประหยัดทรัพยากรการบริหารได้

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

2.3.1 ความหมายของความคิดเห็น

ประเวศ วะสี ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ ดังนี้

ก. เป็นสภาพความรู้สึกทางด้านจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคลอันเป็นผลให้บุคคลมีความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่ชอบ ไม่ชอบ หรือเฉยๆ

ข. เป็นการแสดงออกถึงความเชื่อ ทศนะ การวินิจฉัยการพิจารณาหรือ การประเมินผลอย่างมีรูปแบบ โดยได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติและข้อเท็จจริงความรู้ที่มีอยู่ของผู้แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และสภาพแวดล้อมต่างๆ การแสดงความคิดเห็นอาจจะแสดงออกโดยการพูดหรือการเขียนก็ได้

ค. เป็นความเชื่อ ความคิดหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่า เป็นสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่

ง. เป็นภาวะของจิตใจที่ผ่านประสบการณ์ แล้วเกิดการเรียนรู้และผลักดันให้เกิดความคิด ความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

จ. เป็นการแสดงออกทางคำพูดหรือคำตอบที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยปกติแล้วความคิดเห็นต่างจากเจตคติ คือ ความคิดเห็นจะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะส่วนเจตคติเป็นเรื่องทั่วไป มีความหมายที่กว้างกว่า

²⁰จำกัดวันชัย คำหนูไทย, “ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2553, หน้า 12.

เห็นได้ว่าความคิดเห็นเป็นสภาพความรู้สึกที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากความรู้การรับรู้ประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับมา โดยบุคคลนั้นอาจจะแสดงออกมาทางใดทางหนึ่งไม่ว่าจะเป็นการพูดลักษณะท่าทาง หรือไม่แสดงออกเลย²¹

อุทัย หิรัญโต ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นของคนมีหลายระดับ คือ อย่างผิวเผินหรืออย่างลึกซึ้ง สำหรับความคิดเห็นที่เป็นทัศนคตินั้น เป็นความเห็นอย่างลึกซึ้งและติดตัวไปเป็นเวลานานเป็นความคิดเห็นทั่วไปไม่เฉพาะอย่าง ซึ่งมีประจำตัวของบุคคลทุกคนส่วนความคิดเห็นเฉพาะอย่างและมีอยู่เป็นเวลานาน เรียกว่า Opinino²²

ลัดดา กิตติวิภาค ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น คือ ความคิดที่มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ ซึ่งทำให้เกิดความพร้อมที่จะมีปฏิกิริยาโต้ตอบในทางบวกหรือทางลบต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด²³

ประสาธ อิศรปริดา ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น และความรู้หรือความจริง รวมทั้งความรู้สึกที่เราประเมินค่าออกมาทั้งในทางบวกและทางลบ²⁴

สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออก ด้านความคิด ความรู้สึก หรือความเชื่อ ซึ่งเป็นการลงความเห็นในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกของบุคคล กิจกรรม เหตุการณ์ โดยสามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูด ความคิด หรือเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร

2.3.2 ลักษณะของความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นความรู้สึก การตอบสนองต่อสิ่งต่างๆ โดยเห็นได้จากการที่นักวิชาการได้ให้ความหมายที่แตกต่างกัน ความคิดเห็นมีลักษณะใน 2 มิติ

²¹ประเวศ วะสี, *กระบวนการนโยบายสาธารณะ*, (กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิสาธารณสุขแห่งชาติ, 2547), หน้า 30.

²²อุทัย หิรัญโต, *ชนชั้นข้าราชการ*, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2537), หน้า 30.

²³ลัดดา กิตติวิภาค, *ความคิดเห็นทางสังคมเบื้องต้น*, (กรุงเทพมหานคร: แสงจันทร์การพิมพ์, 2525), หน้า 1.

²⁴ประสาธ อิศรปริดา, *จิตวิทยาการเรียนรู้กับการสอน*, (กรุงเทพมหานคร: กราฟฟิคอาร์ต, 2542), หน้า 35.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ ได้ให้ความหมายว่า ลักษณะของความคิดเห็นจะเป็น 2 มิติคล้ายๆ กับ วัตถุ ซึ่งเป็นมิติความกว้างมิติความยาว ลักษณะความคิดเห็นจะประกอบด้วยมิติ ซึ่งมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. ทิศทางมีอยู่ 2 ทิศทาง คือ ทางบวกและทางลบ ทางบวกได้แก่ ความรู้สึกหรือท่าทาง ในทางที่ดี ชอบและพึงพอใจ ส่วนทางลบก็เป็นที่ไปในทางตรงกันข้าม ได้แก่ความรู้สึกหรือท่าทาง ในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบ และไม่พึงพอใจ

2. ความเข้มข้นมีอยู่ 2 ขนาด คือความเข้มข้นมากและความเข้มข้นน้อย เช่น บางคนมีความรู้สึกชอบสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยมาก แต่บางคนมีท่าทีไฝ่ต่ำมากๆ ถ้าบุคคลมีความคิดเห็นที่มีความเข้มข้นมากจะเป็นอุปสรรคในการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็น²⁵

นวม สงวนทรัพย์ ได้สรุปเกี่ยวกับความคิดเห็นว่าความคิดเห็นมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ความคิดเห็นคือความพร้อมทางจิตหรือระบบประสาทกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ความคิดเห็น คือ การแสดงออกแห่งภาพทางสมอง ทางจิตเกี่ยวกับวัตถุ ปัจเจกชน และสถานการณ์ต่างๆ

2. ความคิดเห็น ไม่ใช่สิ่งคิดมาแต่กำเนิดหากเป็นการเรียนรู้ของมนุษย์

3. ความคิดเห็น ทำหน้าที่กระตุ้นหรือให้บุคคลควรประพฤติ หรือแสดงกิริยาใน อารมณ์อย่างใดอย่างหนึ่งต่อปัจเจกชนและสถานการณ์ต่างๆ²⁶

สรุป ความคิดเห็นมีลักษณะเป็นที่ไปในทางบวกได้แก่ ความรู้สึกหรือท่าทางในทางที่ดีที่ ชอบและความพึงพอใจ ส่วนความคิดเห็นมีลักษณะเป็นที่ไปในทางลบ ก็เป็นที่ไปในทางตรงกันข้าม

2.3.3 องค์ประกอบของความคิดเห็น

นวม สงวนทรัพย์ ได้กล่าว ว่าความคิดเห็นเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ โดยมี องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความคิดเห็น ดังนี้

1. วัฒนธรรม มีอิทธิพลต่อชีวิตทุก ๆ คน ตั้งแต่เกิดมาจนตาย

2. ครอบครัว ครอบครัวเป็นแห่งแรกในการเลี้ยงดูเด็ก จึงมีอิทธิพลมากที่สุดในการสร้าง ความคิดเห็นให้แก่เด็ก

²⁵สงวน สุทธิเลิศอรุณ, ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร: อักษร บัณฑิต, 2539), หน้า92.

²⁶นวม สงวนทรัพย์, สารัตถจิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : โอเอสพรีนติ้งเฮ้า, 2535), หน้า 77.

3. กลุ่มเพื่อน เด็กที่จากพ่อแม่มาอยู่กับเพื่อนตั้งแต่เด็ก ๆ จะได้รับอิทธิพลจากกลุ่มเพื่อนมาก เพราะว่าเด็กต้องการยอมรับจากเพื่อน ต้องการการแนะนำจากเพื่อน

4. บุคลิกภาพ บุคคลที่มีบุคลิกภาพต่างกัน เช่น พวกเขาชอบสังคม พวกเขาเกลียดสังคม จะมีความคิดเห็นไม่เหมือนกัน²⁷

วัฒนา ศรีสัตยวาจา ได้แบ่งองค์ประกอบของความคิดเห็นออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบทางความคิด (Cognitive Component) ได้แก่ ความรู้ ความเชื่อ ความคิดรวบยอด หรือการรับรู้ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดซึ่งอาจเป็นแง่ดีหรือไม่ดี

2. องค์ประกอบทางความรู้สึก (Affective Component) ได้แก่ ความรู้สึกส่วนบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นองค์ประกอบที่เกิดขึ้นต่อเนื่องจากองค์ประกอบแรก เช่น รัก เกลียด ชอบ

3. องค์ประกอบทางแนวโน้มที่จะทำพฤติกรรม (Action tendency) เป็นความพร้อมหรือแนวโน้มที่จะกระทำต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ทั้งนี้ หมายถึง แนวปฏิบัติที่จะแสดงออกโดยไม่ฝักใฝ่ต่อความผิด และความรู้สึกในองค์ประกอบข้างต้น²⁸

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของของความคิดเห็นประกอบด้วย วัฒนธรรม ครอบครัว กลุ่มเพื่อน แนวทางความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มทางพฤติกรรม

2.3.4 การเกิดความคิดเห็น

สุชา จันท์หอม ได้สรุปเกี่ยวกับการเกิดความคิดเห็นว่า การเกิดความคิดเห็นมีลักษณะสำคัญ 6 ประการ ดังนี้

1. อบรมเลี้ยงดูเด็กที่เกิดในครอบครัวที่นับถือศาสนาพุทธ ก็มีความเลื่อมใสนับถือศาสนาพุทธไปด้วย

2. จากเหตุการณ์ที่ประทับใจ ซึ่งมักเป็นประสบการณ์เพียงครั้งเดียว

3. การรับเอาความคิดเห็นเดิมของผู้ที่มีอยู่แล้วมาเป็นความคิดเห็นของตนเอง

4. เกิดจากบุคลิกภาพของแต่ละคน เช่น การมองโลกในแง่ร้าย

5. เกิดจากอิทธิพลของสื่อมวลชน

6. ความต้องการที่จะสมปรารถนาทำให้เกิดความคิดเห็นต่อสิ่งอื่น ๆ เช่น คนไข้มีความคิดเห็นต่อหมอ เพราะหมอเป็นคนที่รักษาเขาให้หายได้²⁹

²⁷ นวม สงวนทรัพย์, สารัตถจิตวิทยาสังคม, อ่างแล้ว, หน้า 77.

²⁸ วัฒนา ศรีสัตยวาจา, จิตวิทยาทัศนคติ, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2536), หน้า 26.

²⁹ สุชา จันท์หอม, จิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2524), หน้า 83.

2.3.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

จำเรียง ภาวิจิตร ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นว่าขึ้นอยู่กับกลุ่มคนในลักษณะหลายประการ เช่น

1. ภูมิหลังทางสังคม (Social Background) คือ กลุ่มคนที่มีภูมิหลังแตกต่างกัน โดยทั่ว ๆ ไปย่อมมีความคิดเห็นแตกต่างกันไปด้วย เช่น ความคิดเห็นระหว่างผู้สูงอายุกับผู้เยาว์ ชาวชนบทกับชาวเมือง ระหว่างผู้มีรายได้น้อยกับผู้มีรายได้สูง

2. กลุ่มอ้างอิง (Reference Groups) โดยปกติจะคบหาสมาคมกัน หรือกระทำการใดให้แก่ผู้ใดนั้น ความคิดเห็นที่มักจะคำนึงคือมีอะไร่วมกัน หรืออ้างอิงถึงกันได้ เช่น มีอาชีพแบบเดียวกัน เป็นสมาชิกสมาคมศิษย์เก่าโรงเรียนเดียวกัน แต่ละคนย่อมกับกำหนดหรือระบุกลุ่มที่ตนเองเป็นสมาชิกหรือเป็นกลุ่มที่ตนเองมีความรู้สึกกว่าตนเองอยู่ในกลุ่มและร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งกลุ่มดังกล่าวมีอิทธิพลต่อสาธารณชน

3. กลุ่มกระตือรือร้นและกลุ่มเฉื่อยชา (Active and Passive Groups) โดยผู้ที่สนใจและมีความเกี่ยวข้องกับประเด็นใดประเด็นหนึ่งย่อมมีความกระตือรือร้นเป็นพิเศษ และก่อให้เกิดเป็นกลุ่มผลประโยชน์ได้ในที่สุดและสามารถมีอิทธิพลต่อสาธารณชน โดยเฉพาะการจูงใจให้คนเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยในประเด็นต่าง ๆ ได้ ซึ่งตรงกันข้ามกับกลุ่มเฉื่อยชาที่ไม่มีบทบาทอะไรมากต่อสาธารณชน³⁰

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น มีปัจจัยภูมิหลังทางสังคม การคบหาสมาคม และความกระตือรือร้นและกลุ่มเฉื่อยชา

2.4 ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎรพ.ศ. 2534 : 19 มาตรา 4 ในพระราชบัญญัตินี้ การทะเบียนราษฎร หมายถึง งานทะเบียนต่างๆ ตามพระราชบัญญัตินี้ รวมทั้งการจัดเก็บข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร

ข้อมูลทะเบียนราษฎร หมายถึง ข้อมูลตัวบุคคลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล เพศ วันเดือนปีเกิดและตาย สัญชาติ ศาสนา ภูมิลำเนา ชื่อบิดา มารดา และข้อมูลอื่นที่จำเป็นเพื่อการดำเนินงานทะเบียนต่างๆ ในพระราชบัญญัตินี้

³⁰จำเนียง ภาวิจิตร. “สาธารณชน”, เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาสังคมศึกษา 4 (เล่ม 2) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท สารมวลชน จำกัด, 2526) หน้า 248.

ทะเบียนบ้าน หมายความว่า ทะเบียนประจำบ้านแต่ละบ้านซึ่งแสดงเลขประจำบ้านและรายการของคนทั้งหมดผู้อยู่ในบ้าน

ทะเบียนคนเกิด หมายความว่า ทะเบียนซึ่งแสดงรายการคนเกิด

ทะเบียนคนตาย หมายความว่า ทะเบียนซึ่งแสดงรายการคนตาย

ทะเบียนบ้านกลาง หมายความว่า ทะเบียนซึ่งผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนดให้จัดทำขึ้นสำหรับลงรายการบุคคลที่ไม่อาจมีชื่อในทะเบียนบ้าน

เจ้าบ้าน หมายความว่า ผู้ซึ่งเป็นหัวหน้าครอบครัวบ้านในฐานะเป็นเจ้าของ ผู้เช่าหรือในฐานะอื่นก็ตาม

ผู้อยู่ในบ้าน หมายความว่า ผู้ซึ่งมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน

มาตรา 18 (หมวด 3 : 26 คนเกิด คนตาย)

1) คนเกิดในบ้าน ให้เจ้าบ้านหรือบิดา หรือมารดาแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีคนเกิดในบ้าน ภายใน 15 วัน นับแต่วันเกิด

2) คนเกิดนอกร้าน ให้บิดา หรือมารดา แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง แห่งท้องที่ ที่มีคนเกิดนอกร้านหรือแห่งท้องที่ ที่จะพึงแจ้งได้ ภายใน 15 วัน นับแต่วันเกิด ในกรณีจำเป็นไม่อาจแจ้งได้ตามกำหนด ให้แจ้งภายหลังได้แต่ต้องไม่เกิน 30 วัน นับแต่วันเกิด

มาตรา 19 ผู้ใดพบเด็กในสภาพแรกเกิดหรือเด็กอ่อนซึ่งถูกทอดทิ้ง ให้นำเด็กนั้น ไปส่งและแจ้งต่อนักงานฝ่ายปกครอง หรือตำรวจ หรือนำเด็กส่งเจ้าหน้าที่ประสาชงเคราะห์ เมื่อเจ้าหน้าที่ประสาชงเคราะห์ ได้รับตัวเด็กไว้ แล้วให้แจ้งการมีคนเกิดต่อนายทะเบียนผู้แจ้ง เมื่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งได้รับแจ้งการมีคนเกิดแล้ว ให้ออกสูติบัตรเป็นหลักฐานแก่ผู้แจ้ง

มาตรา 21 เมื่อมีคนตาย ให้แจ้งการตายดังต่อไปนี้

1) คนตายในบ้าน ให้เจ้าบ้านแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องถื่น ที่มีคนตายภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาพบศพ

2) คนตายนอกร้านให้บุคคลที่ไปกับผู้ตายหรือผู้พบศพแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ ที่มีการตาย หรือพบศพ แล้วแต่กรณี หรือแห่งท้องที่ที่จะพึงแจ้งได้ภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตายหรือเวลาพบศพ

มาตรา 23 เมื่อมีคนเกิดหรือตาย ผู้ทำคลอดหรือผู้รักษาพยาบาล ต้องออกหนังสือรับรองการเกิด หรือการตาย ตามแบบพิมพ์ที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางกำหนดให้แก่ผู้มีหน้าที่ต้องแจ้ง

มาตรา 24 ห้ามมิให้ผู้ใด เก็บ ผัง ทำลาย หรือย้ายศพไปจากสถานที่ หรือบ้านที่มีการตายเว้นแต่ได้รับอนุญาตจากนายทะเบียนผู้รับแจ้ง ในกรณีที่มีการเคลื่อนย้ายศพ เพื่อความปลอดภัยหรือสวัสดิภาพของประชาชน ให้พนักงานฝ่ายปกครอง หรือตำรวจมีอำนาจกระทำได้

มาตรา 29 (หมวด 4 : 29 การย้ายที่อยู่)

ผู้ใดมีชื่ออยู่ทะเบียนบ้านใด ให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าผู้นั้นอยู่ และมีภูมิลำเนาอยู่ ณ ที่นั้น

มาตรา 30 ให้เจ้าบ้านแจ้งการย้ายที่อยู่ต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง ดังต่อไปนี้

1) เมื่อผู้อยู่ในบ้านย้ายที่อยู่ออกจากบ้าน ให้แจ้งการย้ายออกภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ผู้อยู่ในบ้านย้ายออก

2) เมื่อมีผู้ย้ายที่อยู่ในบ้าน ให้แจ้งการย้ายเข้าภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ย้ายเข้าอยู่ในบ้าน

มาตรา 31 ในการแจ้งการย้ายที่อยู่เข้าในบ้านใด ถ้านายทะเบียนผู้รับแจ้งเห็นว่ามีผู้ย้ายเข้าอยู่เป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นคราวเดียวหรือหลายคราว และเมื่อได้ตรวจสอบสภาพบ้านแล้วเห็นว่า การย้ายเข้าอยู่ในบ้านจะเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายว่าด้วยสาธารณสุข นายทะเบียนผู้รับแจ้งมีอำนาจ ไม่รับแจ้งการย้ายที่อยู่ในบ้านได้

มาตรา 32 การแจ้งย้ายผู้ใดเข้าอยู่ในบ้านตามมาตรา 30(2) เจ้าบ้านต้องนำหลักฐานการย้ายออกของผู้นั้นตามมาตรา 30(1) ไปแสดงต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งด้วย ทั้งนี้ มิให้นำความในมาตรานี้มาใช้แก่กรณีดำเนินการย้ายตามมาตรา 30 วรรคสอง และกรณีผู้ย้ายเข้ามาจากต่างประเทศ โดยมีหลักฐาน

มาตรา 33 เมื่อผู้อยู่ในบ้านใดออกจากที่คนมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน ไปอยู่ทำอื่นเกิน 180 วัน และเจ้าบ้านไม่ทราบที่ผู้นั้น ไปอยู่ที่ใด ให้เจ้าบ้านแจ้งการย้ายออกต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งภายใน 30 วัน นับแต่วันครบ 180 วัน โดยระบุว่าไม่ทราบที่อยู่ และให้นายทะเบียนผู้รับแจ้งเพิ่มชื่อและรายการผู้นั้นในทะเบียนบ้านกลาง³¹

2.4.1 การแจ้งการเกิด

กรณีเด็กเกิดในโรงพยาบาลสถานีอนามัยหรือสถานพยาบาล มีหลักเกณฑ์คือให้เจ้าบ้านของสถานพยาบาลหรือบิดาหรือมารดาของเด็กแจ้งการเกิดภายใน 15 วันนับแต่วันที่เด็กเกิด โดยต้องนำหลักฐานที่ต้องนำไปแสดงเพื่อแจ้งเกิดและขอสูติบัตรดังนี้

1. บัตรประจำตัวของผู้แจ้งการเกิด
2. หนังสือรับรองการเกิด (ท.ร.1/1) ที่สถานพยาบาลออกให้
3. สำเนาทะเบียน (ฉบับเจ้าบ้าน) ที่จะเพิ่มชื่อเด็ก

³¹กรมการปกครอง, คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2540), หน้า 38.

ขั้นตอนการติดต่อ

1. ยื่นเอกสารหลักฐานที่งานทะเบียนราษฎรของอำเภอหรือเทศบาลแห่งท้องที่ที่สถานพยาบาลตั้งอยู่ (สถานพยาบาลที่เกิด)

2. เมื่อรายทะเบียนรับแจ้งการเกิดและเพิ่มชื่อเด็กในทะเบียนบ้านเรียบร้อยแล้ว นายทะเบียนจะมอบสูติบัตรและสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านคืนให้กับผู้แจ้ง

กรณีเด็กเกิดนอกสถานพยาบาล มีหลักเกณฑ์ คือ กรณีเด็กเกิดในบ้านเช่นบ้านของบิดา มารดาญาติพี่น้อง โรงงาน เป็นต้น ให้เจ้าบ้านที่เด็กเกิดหรือบิดาหรือมารดาของเด็กแจ้งการเกิดภายใน 15 วันนับแต่วันที่เด็กเกิดกรณีเด็กเกิดนอกบ้านเช่นศาลาพักผู้โดยสารห้างนาบนรถรับจ้าง เป็นต้น ให้บิดาหรือมารดาของเด็กแจ้งการเกิดภายใน 15 วันนับแต่วันที่เด็กเกิด โดยต้องนำหลักฐานที่ต้องนำไปแสดงเพื่อแจ้งเกิดและขอสูติบัตรดังนี้

1. บัตรประจำตัวของผู้แจ้งการเกิด
2. ใบรับแจ้งการเกิด (ท.ร.1 ตอนหน้า) ที่ผู้ใหญ่บ้านออกให้ (ถ้ามี)
3. สำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน) ที่จะเพิ่มชื่อเด็ก
4. พยานบุคคลที่รู้เห็นการเกิดของเด็กเช่นหมอดำแยเพื่อนบ้าน เป็นต้น

ขั้นตอนการติดต่อ

1. ถ้าเด็กเกิดนอกเขตเทศบาลให้แจ้งต่อผู้ใหญ่บ้านของหมู่บ้านที่เด็กเกิดแล้วนำหลักฐานในการรับแจ้งการเกิด (ท.ร.1 ตอนหน้า) ที่ผู้ใหญ่บ้านออกให้พร้อมทั้งหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องไปยื่นที่งานทะเบียนราษฎรของอำเภอแห่งท้องที่ที่เด็กเกิด (ถ้าสะดวกที่จะไปแจ้งการเกิดที่งานทะเบียนราษฎรของอำเภอโดยตรงโดยไม่ได้แจ้งกับผู้ใหญ่บ้านก็สามารถดำเนินการได้)

2. ถ้าเด็กเกิดในเขตเทศบาลให้ยื่นเอกสารหลักฐานที่งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลแห่งท้องที่ที่เด็กเกิด

3. เมื่อนายทะเบียนรับแจ้งการเกิดและเพิ่มชื่อเด็กในทะเบียนบ้านเรียบร้อยแล้ว นายทะเบียนจะมอบสูติบัตรและสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านคืนให้กับผู้แจ้ง

2.4.2 การแจ้งตาย

กรณีตายในสถานพยาบาลให้เจ้าบ้านของสถานพยาบาลหรือบุคคลที่เจ้าบ้านมอบหมายแจ้งการตายภายใน 24 ชั่วโมงนับแต่เวลาตาย โดยต้องนำหลักฐานที่ต้องนำไปแสดงเพื่อแจ้งตายและขอมรณบัตรดังนี้

1. บัตรประจำตัวของผู้แจ้งการตายหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
2. บัตรประจำตัวของคนตาย (ถ้ามี)
3. หนังสือรับรองการตาย (ท.ร.4/1) ที่สถานพยาบาลออกให้

4. สำนักทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน) ที่คนตายมีชื่อ (ถ้ามี)

ขั้นตอนการติดต่อ

1. ยื่นเอกสารหลักฐานที่งานทะเบียนราษฎรของอำเภอหรือเทศบาลแห่งท้องที่ที่สถานพยาบาลตั้งอยู่ (สถานพยาบาลที่รักษาก่อนตาย)
2. เมื่อนายทะเบียนรับแจ้งการตายและจำหน่ายชื่อผู้ตายในทะเบียนบ้านเรียบร้อยแล้วนายทะเบียนจะมอบมรณบัตรและสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านคืนให้กับผู้แจ้ง

กรณีตายนอกสถานพยาบาลแยกได้เป็น 2 กรณี

1. กรณีตายในบ้านเช่นบ้านของผู้ตายญาติพี่น้องโรงงานเป็นต้นให้เจ้าบ้านที่มีคนตายหรือผู้พบศพหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายแจ้งการตายภายใน 24 ชั่วโมงนับแต่เวลาตายหรือเวลาที่พบศพ
2. กรณีตายนอกบ้านเช่นศาลาพักผู้โดยสารห้างนาบนรถรับจ้างเป็นต้นให้บุคคลที่ไปกับผู้ตายหรือผู้พบศพแจ้งการตายภายใน 24 ชั่วโมงนับแต่เวลาตายหรือเวลาที่พบศพ โดยต้องนำหลักฐานที่ต้องนำไปแสดงเพื่อแจ้งตายและขอมรณบัตร
 1. บัตรประจำตัวของผู้แจ้งการตายหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
 2. บัตรประจำตัวของคนตาย (ถ้ามี)
 3. ใบรับแจ้งการตาย (ท.ร.4 ตอนหน้า) ที่ผู้ใหญ่บ้านออกให้ (ถ้ามี)
 4. สำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน) ที่ผู้ตายมีชื่ออยู่ (ถ้ามี)
 5. พยานบุคคลที่รู้เห็นการตายหรือพบศพเช่นญาติพี่น้องเพื่อนบ้านเป็นต้น

ขั้นตอนการติดต่อ

1. ถ้าท้องที่ที่ตายหรือพบศพอยู่นอกเขตเทศบาลให้แจ้งต่อผู้ใหญ่บ้านของหมู่บ้านที่ตายหรือพบศพแล้วนำหลักฐานไปรับแจ้งการตาย (ท.ร.4 ตอนหน้า) ที่ผู้ใหญ่บ้านออกให้พร้อมทั้งหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องไปยื่นที่งานทะเบียนราษฎรของอำเภอแห่งท้องที่ที่ตายหรือพบศพ (ถ้าสะดวกที่จะไปแจ้งการตายที่งานทะเบียนราษฎรของอำเภอโดยตรง โดยไม่ได้แจ้งกับผู้ใหญ่บ้านก็สามารถดำเนินการได้)
2. ถ้าท้องที่ที่ตายอยู่ในเขตเทศบาลให้ผู้แจ้งยื่นเอกสารหลักฐานที่งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลแห่งท้องที่ที่ตายหรือพบศพ
3. เมื่อนายทะเบียนรับแจ้งการตายและจำหน่ายชื่อผู้ตายในทะเบียนบ้านเรียบร้อยแล้วนายทะเบียนจะมอบมรณบัตรและสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านคืนให้กับผู้แจ้ง

2.4.3 การแจ้งย้ายที่อยู่

แยกได้เป็น 3 กรณี คือ การแจ้งย้ายออก การแจ้งย้ายเข้า และการแจ้งย้ายที่อยู่ปลายทาง

1) การแจ้งย้ายออก มีหลักเกณฑ์คือ ให้เจ้าบ้านของบ้านที่มีคนย้ายออกแจ้งการย้ายออกภายใน 15 วันนับแต่วันที่คนย้ายออกจากบ้าน โดยต้องนำหลักฐานที่ต้องนำไปแสดงดังนี้

1. บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้านหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
2. บัตรประจำตัวของคนที่ย้ายออก (ถ้ามี)
3. ใบรับแจ้งการย้ายที่อยู่ (ท.ร.6 ตอนหน้า) ที่ผู้ใหญ่บ้านออกให้ (ถ้ามี)
4. สำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน) ที่คนย้ายออกมีชื่ออยู่

ขั้นตอนการติดต่อ

1. ถ้าบ้านที่คนย้ายออกอยู่นอกเขตเทศบาลให้แจ้งต่อผู้ใหญ่บ้านของหมู่บ้านที่บ้าน หลังจากนั้นตั้งอยู่แล้วนำหลักฐานใบรับแจ้งการย้ายที่อยู่ (ท.ร.6 ตอนหน้า) ที่ผู้ใหญ่บ้านออกให้พร้อมทั้งหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง ไปยื่นที่งานทะเบียนราษฎรของอำเภอแห่งท้องที่ที่ผู้ย้ายออกมีชื่อในทะเบียนบ้าน (ถ้าผู้แจ้งสะดวกที่จะไปแจ้งการย้ายออกที่งานทะเบียนราษฎรของอำเภอโดยตรงโดยที่ยังไม่ได้แจ้งกับผู้ใหญ่บ้านก็สามารถดำเนินการได้)

2. ถ้าบ้านที่คนย้ายออกอยู่ในเขตเทศบาลให้ยื่นเอกสารหลักฐานที่งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลแห่งท้องที่ที่บ้านหลังนั้นตั้งอยู่

3. เมื่อนายทะเบียนรับแจ้งการย้ายออกและจำหน่ายย้ายในทะเบียนบ้านเรียบร้อยแล้วเมื่อนายทะเบียนจะมอบใบแจ้งการย้ายที่อยู่และสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านคืนให้กับผู้แจ้ง

4. ให้ผู้แจ้งย้ายออกนำไปแจ้งการย้ายที่อยู่ไปแจ้งย้ายเข้าในทะเบียนบ้านหลังที่เข้าไปอยู่ใหม่

2) การแจ้งย้ายเข้า มีหลักเกณฑ์คือ ให้เจ้าบ้านของบ้านที่มีคนย้ายเข้าแจ้งการย้ายเข้าภายใน 15 วันนับแต่วันที่ผู้นั้นเข้าอยู่ในบ้าน โดยต้องนำหลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

1. บัตรประจำตัวของเจ้าบ้านหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
2. บัตรประจำตัวของคนที่ย้ายเข้า (ถ้ามี)
3. ใบแจ้งการย้ายที่อยู่ (ท.ร.6) ที่ได้มาจากการแจ้งย้ายออก
4. สำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน) ที่จะย้ายชื่อเข้าไปอยู่

ขั้นตอนการติดต่อ

1. ยื่นเอกสารหลักฐานที่งานทะเบียนราษฎรของอำเภอหรือเทศบาลแห่งท้องที่ที่จะย้ายเข้า
2. เมื่อนายทะเบียนรับแจ้งการย้ายเข้าและเพิ่มชื่อผู้ย้ายเข้าในทะเบียนบ้านเรียบร้อยแล้วนายทะเบียนจะมอบสำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านคืนให้กับผู้แจ้ง
- 3) การแจ้งย้ายปลายทางหลักฐานที่ต้องนำไปแสดงดังนี้
 1. บัตรประจำตัวของเจ้าบ้านที่จะย้ายเข้า
 2. บัตรประจำตัวของคนที่ย้ายเข้าอยู่ในบ้าน
 3. หนังสือแสดงความยินยอมของเจ้าบ้านที่อนุญาตให้ย้ายเข้าอยู่ในบ้าน
 4. สำเนาทะเบียนบ้าน (ฉบับเจ้าบ้าน) ที่ย้ายเข้าไปอยู่ใหม่

ขั้นตอนการติดต่อ

ยื่นเอกสารหลักฐานที่งานทะเบียนราษฎรของอำเภอหรือเทศบาลแห่งท้องที่ที่จะย้ายเข้าแห่งเดียวโดยไม่ต้องกลับไปแจ้งการย้ายออกณสำนักทะเบียนที่บ้านเดิมตั้งอยู่(การแจ้งย้ายปลายทางต้องเสียค่าธรรมเนียม20 บาท)³²

2.5 สภาพพื้นที่ที่ศึกษา

ทำเลที่ตั้งตำบลเทศบาลตำบลโนนท่อนตั้งอยู่ที่ทิศเหนือของที่ว่าการอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ระยะทางห่างจากที่ว่าการอำเภอเมือง ประมาณ 17 กิโลเมตร มีอาณาเขตพื้นที่ติดกับ ท้องถิ่นใกล้เคียง 4 ตำบลดังนี้

ทิศเหนือ ติดกับเขต ตำบลม่วงหวานและตำบลหนองกุง อำเภอ น้ำพอง

ทิศตะวันออก ติดกับเขต ตำบลท่ากระเสริม อำเภอ น้ำพอง

ทิศตะวันตก ติดกับเขต ตำบลบ้านค้อ อำเภอเมือง

ทิศใต้ ติดกับเขต ตำบลสำราญ อำเภอเมือง

เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลโนนท่อน มีเขตการปกครอง จำนวน 14 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1 บ้านโนน	ผู้ใหญ่บ้าน	นายหนูจิตแดงน้อย
หมู่ที่ 2 บ้านท่อน	ผู้ใหญ่บ้าน	นายสาหัสสนพวัฒน์

³²สำนักทะเบียนกลาง, การทะเบียนราษฎร เอกสารประกอบการประชุมสัมมนา ประจำปี 2551, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อาสาศึกษาดินแดน,2551), หน้า 1.

หมู่ที่ 3 บ้านหนองเบ็ญ	ผู้ใหญ่บ้าน	นายรัชชัยเกียรติขงกลม
หมู่ที่ 4 บ้านบึงแก	ผู้ใหญ่บ้าน	นายประยงค์มีศิลป์
หมู่ที่ 5 บ้านหนองค้ำ	ผู้ใหญ่บ้าน	นายพินิจจำปาวัตตะ
หมู่ที่ 6 บ้านกลางสูง	กำนัน	นายเฉลิมมาพระลับ
หมู่ที่ 7 บ้านคำบอน	ผู้ใหญ่บ้าน	นายบุญทอมปัญญาพัฒนา
หมู่ที่ 8 บ้านท่อน	ผู้ใหญ่บ้าน	นายเสถียรพงษ์ถัมคำ
หมู่ที่ 9 บ้านหนองค้ำ	ผู้ใหญ่บ้าน	นายเพชรคำชา
หมู่ที่ 10 บ้านทรัพย์เจริญ	ผู้ใหญ่บ้าน	นายธงชัยพละศักดิ์
หมู่ที่ 11 บ้านคำบอน	ผู้ใหญ่บ้าน	นางหนูแดงช่างจักร
หมู่ที่ 12 บ้านหนองขาม	ผู้ใหญ่บ้าน	นายบุญถิ่นคำแหวน
หมู่ที่ 13 บ้านโนน	ผู้ใหญ่บ้าน	นายจ้านงค์สีด่าง
หมู่ที่ 14 บ้านบึงแก	ผู้ใหญ่บ้าน	นายอุดมเพ็ญนาม

เนื้อที่

ตำบลโนนท่อนมีพื้นที่ทั้งหมด 35.888 ตารางกิโลเมตร หรือ 22,430 ไร่

ประชากร

จำนวนประชากร จากข้อมูลของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโนนท่อน เมื่อเดือน มีนาคม พ.ศ. 2554 มีจำนวนทั้งสิ้น 9,540 คน จำแนกเป็น ชาย 4,674 คน หญิง 4,866 คน จำนวน 2,636 ครัวเรือน

ประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้ง

จากข้อมูลของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโนนท่อน ณ เดือน กันยายน 2554 จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 7,428 คน และเทศบาลตำบลโนนท่อน ได้รับการจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลโนนท่อน เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2551 ได้จัดให้มีการเลือกตั้งนายกเทศมนตรี และสมาชิกสภาเทศบาล ขึ้นในวันที่ 16 พฤศจิกายน 2551 มีผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง จำนวน 5,121 คน คิดเป็นร้อยละ 73.68 ของผู้มีสิทธิเลือกตั้ง

สภาพทางเศรษฐกิจ

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น ปลูกข้าว ปลูกถั่วเหลือง อ้อย มันสำปะหลัง และฟาร์มเลี้ยงไก่ หมู แยกเป็น

อาชีพ	ทำการเกษตร	1,418	ครัวเรือน
อาชีพ	ค้าขาย	100	ครัวเรือน
อาชีพ	รับราชการ	99	ครัวเรือน

อาชีพ รับจ้าง	378	ครัวเรือน
อาชีพ อื่น ๆ	124	ครัวเรือน
ธุรกิจในเขตเทศบาล		
โรงงานอุตสาหกรรม	2	แห่ง
โรงงานผลิตนมสด	1	แห่ง
ร้านค้าวัสดุก่อสร้าง	1	แห่ง
ปั้มน้ำมันขนาดเล็ก	8	แห่ง
การสาธารณสุข		
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล	1	แห่ง
คลินิกประจำหมู่บ้าน	2	แห่ง

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลโนนท่อนอำเภอเมืองขอนแก่นจังหวัดขอนแก่นผู้วิจัยได้ค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

ณรี ตียนันท์³³ได้ทำวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเวียงป่าเป้าจังหวัดเชียงรายสรุปผลการศึกษาว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเวียงป่าเป้าจังหวัดเชียงรายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอำนวยความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านการประชาสัมพันธ์ส่วนอันดับสุดท้ายคือด้านความทันสมัยตามลำดับ³³

เสมอ ชื่นประโคน³⁴ได้ทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองยโสธรจังหวัดยโสธรสรุปผลการศึกษาว่า

ลักษณะทั่วไปของประชาชนที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองยโสธรส่วนมากเป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 21 – 40 ปี อยู่ในสภาพโสดมากที่สุด เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ และข้าราชการมากกว่าอาชีพอื่น มักมาใช้บริการในช่วงเวลา 08.30 – 12.00 น. มากที่สุดและส่วนใหญ่มารับบริการ ปีละ 1 ถึง 3 ครั้ง และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงาน

³³ณรี ตียนันท์, “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียน อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต,(บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย),2552, 108 หน้า.

ทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านความถูกต้องและเชื่อถือได้ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการด้านอาคารสถานที่ด้านความรวดเร็วในการให้บริการและด้านระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติ³⁴

สุพรรณ อุณจันทร์ ได้ทำการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชรสรุปผลการศึกษาพบว่า

ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่ามีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชรพบว่าควรมีการขยายสถานที่รับจดทะเบียนพาณิชย์ให้กว้างขวางควรมีการเผยแพร่ความรู้ให้กับผู้ประกอบการให้เข้าใจการจดทะเบียนพาณิชย์ ควรจัดสถานที่สำหรับรอการจดทะเบียนพาณิชย์ด้านนอกห้อง และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการเข้าใจว่าสามารถจดทะเบียนพาณิชย์ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้³⁵

สุภาพร ศรีบุรินทร์ ได้ทำการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอภูเรือ จังหวัดเลย สรุปผลการศึกษาพบว่า

ประชาชนในเขตอำเภอภูเรือ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอภูเรือจังหวัดเลยโดยรวมทั้ง5ด้านอยู่ในระดับมากแต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบริหารมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดรองลงมาได้แก่ด้านการจัดเก็บภาษีด้านการจัดซื้อจัดจ้าง อยู่ในระดับปานกลางและผลการเปรียบเทียบความแตกต่างโดยรวมทั้งด้านพบว่าประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอภูเรือที่มีเพศอายุระดับการศึกษา และรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอภูเรือจังหวัดเลยโดยรวมทั้ง5ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

³⁴เสมอ ชื่นประโคน, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร : เฉพาะกรณีสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร”, **สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2551, 100 หน้า.

³⁵สุพรรณ อุณจันทร์, “ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชร”, **สารนิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2551, 75 หน้า.

ประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอภูเรือมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอภูเรือจังหวัดเลยได้เสนอปัญหาและแนวทางแก้ไขที่สำคัญคือ 1) ควรประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนเข้าใจ และออกพื้นที่บริการประชาชนอย่างทั่วถึง 2) ควรจัดเก้าอี้รองรับประชาชนในการรอชำระภาษีนอกห้อง 3) ควรมีการเผยแพร่ความรู้ให้กับประชาชนเข้าใจในการจัดเก็บภาษี 4) ควรมีการขยายสถานที่รับชำระภาษีให้กว้างขวางและ 5) ควรรักษาระเบียบวินัยการบริการให้มากยิ่งขึ้น³⁶

พันจ่าเอก วุฒิชัย เวียงสมุทร ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ดสรุปผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งหกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหกด้านลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านข่าวสารผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีเพศและอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลชัยวารี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ แต่ประชาชนที่ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลชัยวารี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้³⁷

ร้อยตำรวจตรีธนากร สับประสาน ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองสุโขทัย-ลพบุรี จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพการบริการทั่วไป ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองสุโขทัย-ลพบุรี จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อายุ รายได้ และจำนวนครั้งที่เข้าใช้

³⁶สุภาพร ศรีบุรินทร์, “ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลภูเรือ จังหวัดเลย”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2553, 161 หน้า.

³⁷พันจ่าเอก วุฒิชัย เวียงสมุทร, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของทะเบียนราษฎร: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2552, 140 หน้า.

บริการด้านตรวจคนเข้าเมือง โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพการบริการทั่วไปและด้านการบริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัญหาและแนวทางแก้ไข 1) ด้านสภาพบริการทั่วไป ปัญหาคือ บริเวณที่จอดรถมีน้อยแนวทางแก้ไขคือ ควรเพิ่มพื้นที่ในการจอดรถ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีปัญหาคือ เจ้าหน้าที่ยังขาดความชัดเจนในการตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการ แนวทางแก้ไขคือ ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีแนวทางในการปฏิบัติที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพ และความรวดเร็วในการให้บริการ 3) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีปัญหาคือ มีสถานที่ให้กรอกข้อมูลน้อย แนวทางแก้ไขคือ เพิ่มสถานที่ทำการกรอกข้อมูลที่ทำให้ทำการกรอกข้อมูลมากยิ่งขึ้นเพื่อความสะดวกของผู้รับบริการ³⁸

เกษแก้ว เกตุผาสุข ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางปะหัน อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางปะหัน อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 3 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านกระบวนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางและ ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มี เพศ และ อาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางปะหัน อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางปะหัน อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยรวม ไม่แตกต่างกันส่วนข้อเสนอแนะ เทศบาลควรดำเนินการถ่ายทอดความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ให้เจ้าหน้าที่และประชาชนรับทราบ เปิดโอกาสให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างทัศนคติที่

³⁸ ร้อยตำรวจตรีธนากร สัมประสาน, “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของด้านตรวจคนเข้าเมือง สู่โขง โกล-ลก จังหวัดนครราชสีมา”, สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2551, 119 หน้า.

ดีระหว่างชุมชน รวมทั้งเทศบาลควรออกสำรวจพื้นที่และปริมาณความต้องการถึงขณะภายในชุมชน เพื่อนำมาจัดทำให้ตามความเหมาะสม และจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานเกี่ยวกับสัญลักษณ์ในการจัดการขยะและวิธีการดำเนินการที่ถูกต้อง มีการประชาสัมพันธ์ ระยะเวลาและเส้นทางและอัตราค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บให้ประชาชนรับรู้และให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจ ดูแลและรับผิดชอบด้านการจัดการขยะมูลฝอย³⁹

จำสิบเอกวันชัย คำหนูไทย ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า

ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการปฏิบัติหน้าที่ต่อหน่วยราชการและสังคม และด้านการช่วยเหลือผู้ประสบภัย อยู่ในระดับมากและสมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน ส่วนที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกัน ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน(อปพร.) เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ได้เสนอแนะแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่ที่สำคัญ ดังนี้คือ ทางราชการควรจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือ ควรแจ้งข่าวสารข้อมูลให้สมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ได้รับทราบก่อนปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 ถึง 2 วัน และควรเพิ่มค่าตอบแทนให้มากขึ้น⁴⁰

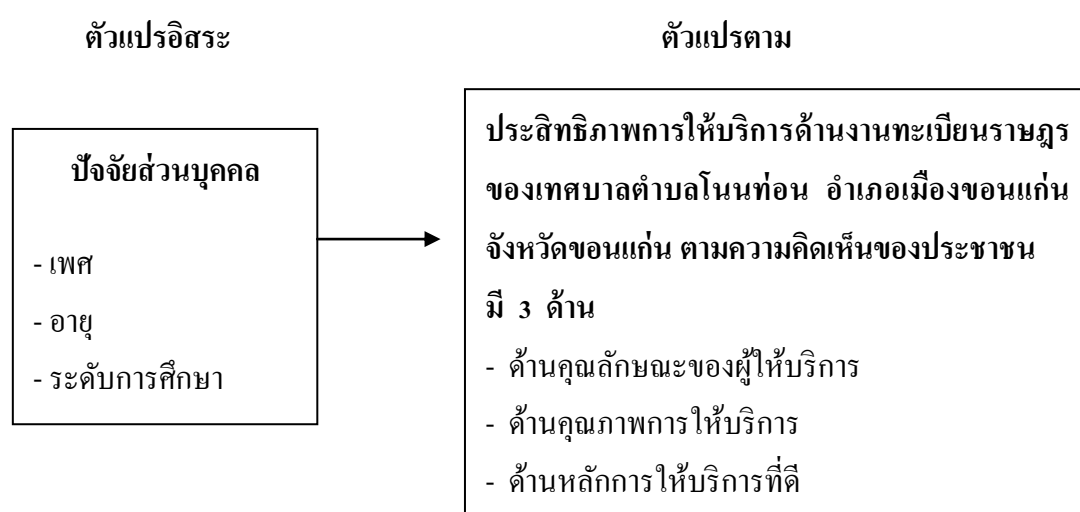
สรุปได้ว่าจากที่ได้ศึกษาและรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการผู้วิจัยได้สรุปการบริการออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านหลักการให้บริการที่ดี

³⁹ เกษแก้ว เกตุผาสุข, “ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น”, **สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2553, 115 หน้า.

⁴⁰ จำเอกวันชัย คำหนูไทย, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางปะหัน อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, **สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2552, 125 หน้า.

2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัย จึงได้นำแนวคิดของวิฑูรย์ สิมะโชคดี⁴¹, วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์⁴², ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ⁴³, สมชาย กิจยรรยง⁴⁴ มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ ผสมผสาน สรุปเป็นกรอบแนวคิดเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยเขียนเป็นแผนภูมิตามโครงสร้าง ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ 2.1 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

⁴¹วิฑูรย์ สิมะ โชคดี, คุณภาพคือการอยู่รอด, อ่างแล้ว, หน้า 259.

⁴²วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, คุณภาพงานบริการ, อ่างแล้ว, หน้า 18.

⁴³ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, การบริการตลาดยุคใหม่, อ่างแล้ว, หน้า 216-217.

⁴⁴สมชาย กิจยรรยง, เทคนิคการให้บริการ, อ่างแล้ว, หน้า 44-47

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมุ่งที่จะศึกษาในความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาล ตำบล โนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล โนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 1,157 คน (สถิติการใช้บริการเดือนมกราคม – ธันวาคม พ.ศ.2554)

3.1.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง จำนวน 297 คน ซึ่งมีทะเบียนบ้านอยู่ในเขต เทศบาลตำบล โนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ได้มาจากการคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1967:886)¹ ดังนี้

¹Taro Yamane, *Elementary Sampling Theory*, อ้างใน ตำราวิจัย จันทรสุวรรณ และ สุวรรณ บัวทวน, *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์*, (ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2547), หน้า 64.

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

n = ขนาดตัวอย่างที่ต้องการหา

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

d = ค่าสัดส่วนที่ต้องการให้ค่าสัดส่วนจากตัวอย่างแตกต่างไปจากประชากรไม่เกิน

ร้อยละ 5

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าได้ดังนี้} \quad n &= \frac{1,157}{1 + 1,157 (.05^2)} \\ n &= 297.43 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจึงเท่ากับ 297 คน

3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Sample Random Sampling)² ดังนี้ คือ ทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 297 คน แล้วแยก จากนั้นใช้วิธีจับฉลากแบบทดแทน จนได้ครบตามจำนวน 297 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากทฤษฎี แนวคิด และเอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาและแบ่งข้อคำถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา

²สำเร็จ จันทรสวรรณ และ สุวรรณ บัวทวน, ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์, (ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2547), หน้า 69-70.

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบล โนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำนวน 30 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ จำนวน 10 ข้อ
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 10 ข้อ
3. ด้านหลักการให้บริการที่ดี จำนวน 10 ข้อ

ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งเป็นคำถามเชิงบวกทั้งหมด และมีเกณฑ์การให้ค่า ดังนี้

การให้คะแนน	มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติอยู่ในระดับ
5 คะแนน	มากที่สุด
4 คะแนน	มาก
3 คะแนน	ปานกลาง
2 คะแนน	น้อย
1 คะแนน	น้อยที่สุด

และในการพิจารณาระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบล โนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน โดยกำหนดเกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด ดังนี้³

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.50 – 5.00	หมายถึง มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.50 – 4.49	หมายถึง มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.50 – 3.49	หมายถึง ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.50 – 2.49	หมายถึง น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.49	หมายถึง น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบล โนนท่อน ในแนวทางพัฒนา ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

³บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ 6 (กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น, 2543), หน้า 163.

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการดำเนินการสร้างเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษาได้ดำเนินการดังนี้

3.4.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสารผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมทั้งศึกษาหลักการ รูปแบบและวิธีการสร้างแบบสอบถามเอกสารและคัดแปลงพัฒนาเพื่อสร้างเครื่องมือให้เหมาะสมกับเนื้อหาและประเด็นที่ศึกษา

3.4.2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างเป็นกรอบความคิด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.4.3 สร้างแบบสอบถามโดยจัดรูปแบบร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา ให้มีความเหมาะสมกับเนื้อหาและประเด็นที่จะทำการศึกษาตามข้อเสนอแนะของกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์

3.4.4 นำแบบสอบถามไปใช้ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ได้แก่ พระมหาภัทรชัย ฉาวรพุนโธ (ดร)., ดร.ปริดา นิลสาकुและนายอคม จันทเขต ช่วยตรวจสอบแนะนำมาปรับปรุงแก้ไข โดยผ่านความเห็นชอบของกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์

3.4.5 นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขแล้วจากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองประชาชนผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านด้อ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .97

3.4.6 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบพิจารณาอีกครั้งแล้วจัดพิมพ์และนำไปใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.5.1 นำหนังสืออนุญาตแจกแบบสอบถามในการทำวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน เสนอต่อนายกเทศมนตรีตำบลโนนท่อน เพื่อขออนุญาตทำการวิจัย เมื่อได้รับอนุญาตแล้วและเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.2 ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามไปยัง สำนักงานเทศบาลตำบลโนนท่อนและได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากหัวหน้าสำนักปลัด เทศบาลตำบลโนนท่อน ตลอดจนประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง ที่เกี่ยวข้องในการเลือกสุ่ม เพื่อแจกแบบสอบถามและใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลและรับกลับคืน

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ซึ่งแยกวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

3.6.1 บัญชีส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.6.2 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน โดยใช้การหาค่าเฉลี่ย (X) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.6.3 ทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง ในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ด้านเพศ ใช้การทดสอบค่าที (t - test) ส่วนด้านอายุ และระดับการศึกษา ให้ทดสอบความแปรปรวนชนิดทางเดียว (One Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงวิเคราะห์ความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)

3.6.4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง ในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ใช้การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ทำการศึกษาใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบ คือ สถิติค่าที (t-test) และสถิติค่าเอฟ (F-test)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบล โนนท่อน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบล โนนท่อน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบล โนนท่อน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน 3) เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไข ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบล โนนท่อน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 297 คน แล้วนำแบบสอบถาม มาดำเนินการวิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ เพื่อคำนวณหาค่าสถิติสำหรับตอบวัตถุประสงค์ และสมมติฐานการวิจัยให้ครบถ้วนตามที่ตั้งไว้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย(Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในพิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t

(t-distribution)

F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในพิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบF (F-distribution)
df.	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)
SS.	แทน	ผลรวมกำลังสอง (Sum of Squares)
MS.	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสอง (Mean Square)
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุและระดับการศึกษา ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนชนิดทางเดียว (One Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการวิจัยเรื่องนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ จำนวน 297 คน ซึ่งมีคุณลักษณะข้อมูลทั่วไป คือ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปากกุดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละ (Percentage) ของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	136	45.80
หญิง	161	54.20
รวม	297	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 54.20 และเพศชาย จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละ (Percentage) ของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18 - 27 ปี	56	18.90
28 - 37 ปี	109	36.70
38 - 47 ปี	80	26.90
48 - 57 ปี	37	12.50
58 - 67 ปี	11	3.70
68 ปีขึ้นไป	4	1.30
รวม	297	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 28 - 37 ปีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 รองลงมาคือ 38 - 47 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 อายุ 18 - 27 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็น

ร้อยละ 18.90 อายุ 48 - 57 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 อายุ 58-67 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 และขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละ (Percentage) ของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลโนนทัน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	49	16.50
มัธยมศึกษา	94	31.60
อนุปริญญา หรือ ปวส.	73	24.60
ปริญญา หรือสูงกว่า	81	27.30
รวม	297	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 31.60 ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 ระดับอนุปริญญา จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 และระดับประถมศึกษา จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50

ตอนที่ 2 ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน

การศึกษาวเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน ใช้การวิเคราะห์หา ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน โดยรวม

ข้อที่	ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ	4.12	.45	มาก
2	ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.18	.45	มาก
3	ด้านหลักการให้บริการที่ดี	4.07	.48	มาก
	รวม	4.12	.40	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการและด้านหลักการให้บริการที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

ข้อที่	ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่แสดงความเป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้มาใช้บริการ	4.38	.70	มาก
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการที่รวดเร็วทันใจ	4.02	.71	มาก
3	จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.12	.69	มาก
4	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.24	.74	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.11	.74	มาก
6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความเต็มใจ จริงใจ ในการช่วยเหลือหรือให้คำปรึกษาแนะนำในการให้บริการ	4.19	.71	มาก
7	เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคกับผู้ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	4.21	.67	มาก
8	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกร้อยผลประโยชน์จากผู้รับบริการ	4.29	.71	มาก
9	เจ้าหน้าที่มีบริการนอกเหนือเวลาราชการปกติ เช่น พักเที่ยง วันหยุด	3.65	.79	มาก
10	เจ้าหน้าที่ให้บริการมีและจัดหาผู้รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ	3.96	.75	มาก
	รวม	4.12	.45	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่าระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่แสดงความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้มาใช้บริการ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกร้อยผลประโยชน์จากผู้รับบริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีบริการนอกเหนือเวลาราชการปกติ เช่น พักเที่ยง วันหยุด

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อที่	ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	การให้บริการมีความถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด	4.11	.71	มาก
2	ให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงักหรือติดขัด	4.05	.68	มาก
3	มีระเบียบ กฎหมาย ที่ใช้ปฏิบัติอย่างชัดเจน	4.32	.70	มาก
4	ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง	4.31	.74	มาก
5	ข้อมูลที่ได้รับสามารถตรวจสอบอ้างอิงได้	4.35	.74	มาก
6	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติถูกต้องตามหลักเกณฑ์และระเบียบปฏิบัติ	4.22	.68	มาก
7	การบริการเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของทางราชการและระเบียบอื่นๆที่ประกาศ	4.20	.70	มาก
8	ขั้นตอนการทำรายการมีความเหมาะสม	3.96	.65	มาก
9	มีการปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรให้ทันสมัยตลอดเวลา	4.15	.74	มาก
10	อุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย	4.12	.80	มาก
	รวม	4.18	.45	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่าระดับของประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชนด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อมูลที่ได้รับสามารถตรวจสอบอ้างอิงได้ รองลงมา คือ ระเบียบกฎหมายที่ใช้ปฏิบัติอย่างชัดเจน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ขั้นตอนการทำรายการมีความเหมาะสม

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านหลักการให้บริการที่ดี

ข้อที่	ด้านหลักการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสมและสะดวกในการมาติดต่อใช้บริการ	3.90	.81	มาก
2	ภายในสำนักงานมีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ	4.14	.78	มาก
3	มีที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ	4.24	.86	มาก
4	มีห้องน้ำแยกชาย-หญิง สำหรับผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ	3.99	.85	มาก
5	อาคารสถานที่สะอาดอากาศถ่ายเทดี สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.28	.76	มาก
6	อัตราค่าธรรมเนียมมีความยุติธรรม เหมาะสม	4.09	.69	มาก
7	เอกสารหลักฐานที่ใช้ในการขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่มากเกินไป	3.87	.75	มาก
8	จำนวนขั้นตอน ในการให้บริการง่ายไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน	3.82	.75	มาก
9	การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง โดยไม่ยึดพวกพ้อง	4.17	.74	มาก
10	มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ถือกฎกติกาเคร่งครัดเกินไป ทั้งนี้ให้อยู่ในความเหมาะสม	4.21	.73	มาก
	รวม	4.07	.48	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่าระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดของประชาชน ด้านหลักการให้บริการที่ดีโดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อาคารสถานที่สะอาด อากาศถ่ายเทดี สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย รองลงมา คือ มีที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ จำนวนขั้นตอน ในการให้บริการง่ายไม่ยุ่งยาก

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกัน ซึ่งผลของการวิเคราะห์และการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังตารางต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน โดยรวม จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	136	4.14	.37	มาก
หญิง	161	4.11	.43	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน ตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ มีระดับมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรในระดับมาก

ตารางที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบของการประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน โดยรวม จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	136	4.14	.37	.65	.51
หญิง	161	4.11	.40		

จากตารางที่ 4.9 พบว่าประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน ตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ โดยรวม มีระดับมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	136	4.15	.42	มาก
หญิง	161	4.09	.48	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน ตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ มีระดับมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร คุณลักษณะของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองเมือง จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	136	4.15	.42	1.24	.22
หญิง	161	4.09	.48		

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	136	4.18	.43	มาก
หญิง	161	4.17	.47	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.13 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	136	4.18	.43	.21	.83
หญิง	161	4.17	.47		

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน ตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ มีระดับมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร คุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านหลักการให้บริการที่ดี จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	136	4.08	.42	มาก
หญิง	161	4.06	.52	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่าพบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน ตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ มีระดับมีความความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ด้านหลักการให้บริการที่ดี อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านหลักการให้บริการที่ดี จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	136	4.08	.42	.20	.77
หญิง	161	4.06	.52		

จากตารางที่ 4.15พบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน ตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ มีระดับมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ด้านหลักการให้บริการที่ดี ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน โดยรวม จำแนกตามเพศ โดยรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
18 - 27 ปี	56	4.15	.32	มาก
28 - 37 ปี	109	4.12	.41	มาก
38 - 47 ปี	80	4.08	.46	มาก
48 - 57 ปี	37	4.17	.39	มาก
58 - 67 ปี	11	4.23	.32	มาก
68 ปีขึ้นไป	4	3.84	.45	มาก
รวม	297	4.12	.40	มาก

จากตารางที่ 4.16พบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน ตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอายุ โดยรวม มีระดับมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.17 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของ ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชนจำแนกตามอายุ

อายุ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.74	5	.15	.90	.49
ภายในกลุ่ม	47.80	291	.16		
รวม	48.54	296			

จากตารางที่ 4.17 พบว่า สมาชิกประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน ตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ที่มีอายุต่างกัน มีระดับมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
18 - 27 ปี	56	4.12	.39	มาก
28 - 37 ปี	109	4.10	.46	มาก
38 - 47 ปี	80	4.10	.48	มาก
48 - 57 ปี	37	4.18	.48	มาก
58 - 67 ปี	11	4.27	.38	มาก
68 ปีขึ้นไป	4	3.85	.42	มาก
รวม	297	4.12	.45	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน ตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอายุ โดยรวม มีระดับมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.19 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.76	5	.15	.74	.60
ภายในกลุ่ม	59.85	291	.21		
รวม	60.62	296			

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน ตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ที่มีอายุต่างกัน มีระดับมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
18 - 27 ปี	56	4.24	.43	มาก
28 - 37 ปี	109	4.16	.43	มาก
38 - 47 ปี	80	4.13	.51	มาก
48 - 57 ปี	37	4.23	.43	มาก
58 - 67 ปี	11	4.27	.38	มาก
68 ปีขึ้นไป	4	3.85	.42	มาก
รวม	297	4.18	.45	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน ตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอายุ โดยรวม มีระดับมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.21 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.07	5	.21	1.05	.39
ภายในกลุ่ม	59.25	291	.21		
รวม	60.32	296			

จากตารางที่ 4.21พบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน ตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ที่มีอายุต่างกัน มีระดับมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านหลักการให้บริการที่ดี จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
18 - 27 ปี	56	4.09	.42	มาก
28 - 37 ปี	109	4.11	.49	มาก
38 - 47 ปี	80	4.00	.52	มาก
48 - 57 ปี	37	4.11	.44	มาก
58 - 67 ปี	11	4.30	.43	มาก
68 ปีขึ้นไป	4	3.90	.27	มาก
รวม	297	4.07	.48	มาก

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน ตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอายุ มีระดับมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านหลักการให้บริการที่ดี อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.23 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านหลักการให้บริการที่ดี จำแนกตามอายุ

อายุ	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.93	5	.17	.81	.54
ภายในกลุ่ม	66.53	291	.23		
รวม	67.46	296			

จากตารางที่ 4.23 พบว่าสมาชิกประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน ตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ที่มีอายุต่างกัน มีระดับมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ด้านหลักการให้บริการที่ดี ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	49	4.19	.38	มาก
มัธยมศึกษา	94	4.19	.43	มาก
อนุปริญญา/ปวส.	73	4.12	.38	มาก
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	81	4.12	.42	มาก
รวม	297	4.12	.40	มาก

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน ตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม มีระดับมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.25 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน โดยรวม จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.27	3	.09	.54	.65
ภายในกลุ่ม	48.27	293	.17		
รวม	48.25	296			

จากตารางที่ 4.25 ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน ตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	49	4.19	.45	มาก
มัธยมศึกษา	94	4.05	.46	มาก
อนุปริญญา/ปวส.	73	4.14	.45	มาก
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	81	4.12	.45	มาก
รวม	380	4.12	.45	มาก

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน ตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษามี ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.27 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.80	3	.27	1.31	.27
ภายในกลุ่ม	59.8	293	.20		
รวม	60.62	296			

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน ตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าระดับประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	49	4.27	.44	มาก
มัธยมศึกษา	94	4.15	.50	มาก
อนุปริญญา/ปวส.	73	4.18	.39	มาก
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	81	4.15	.44	มาก
รวม	297	4.18	.45	มาก

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน ตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษามี ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.29 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.60	3	.20	.98	.40
ภายในกลุ่ม	59.72	293	.20		
รวม	60.32	296			

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน ตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ด้านหลักการให้บริการที่ดี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านหลักการให้บริการที่ดี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประถมศึกษา	49	4.08	.44	มาก
มัธยมศึกษา	94	4.08	.50	มาก
อนุปริญญา/ปวส.	73	4.05	.45	มาก
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	81	4.07	.50	มาก
รวม	297	4.07	.48	มาก

จากตารางที่ 4.30 พบว่า พบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน ตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ด้านหลักการให้บริการที่ดี โดยรวม อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.31 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านหลักการให้บริการที่ดี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.04	3	.01	.06	.98
ภายในกลุ่ม	67.42	293	.23		
รวม	67.46	296			

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน ตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ด้านหลักการให้บริการที่ดี ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน

ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) สำหรับให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน และการวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปราบกฎตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.32 ปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ

ข้อที่	ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
1	การใช้ภาษาในการสื่อสารยังมีปัญหาระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มาใช้บริการ	30	ควรจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ด้านหน้า	40
2	ไม่มีเจ้าหน้าที่บริการในเวลาพักเที่ยง	20	ควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการในเวลาพักเที่ยง	20
	รวม	50	รวม	60

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ปัญหาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ มากที่สุด การใช้ภาษาในการสื่อสารยังมีปัญหาระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มาใช้บริการแนวทางแก้ไขปัญหา ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ มากที่สุด ควรจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ด้านหน้า

ตารางที่ 4.33 ปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อที่	ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
1	ขั้นตอนการทำงานซับซ้อน จนทำให้บริการล่าช้าและไม่มีระเบียบกฎหมาย ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	30	ควรมีป้ายบอกขั้นตอนการติดต่องาน แต่ละขั้นตอน รวมทั้งควรจัดทำเอกสาร คู่มือ แผ่นพับ หรือ โปสเตอร์ เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ควรให้บริการตามระเบียบกฎหมาย ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ยุติธรรม คำนึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ	30
	รวม	30	รวม	30

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านคุณภาพการให้บริการ มากที่สุด ขั้นตอนการทำงานซับซ้อน จนทำให้บริการล่าช้าและไม่มีระเบียบกฎหมาย ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน แนวทางแก้ไขปัญหา ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ควรมีป้ายบอกขั้นตอนการติดต่องาน แต่ละขั้นตอน รวมทั้งควรจัดทำเอกสาร คู่มือ แผ่นพับ หรือ โปสเตอร์ เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ควรให้บริการตามระเบียบ กฎหมาย ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ยุติธรรม คำนึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

ตารางที่ 4.34 ปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร
ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
ตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านหลักการให้บริการที่ดี

ข้อที่	ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
1	สถานที่ให้บริการงานทะเบียนราษฎร อยู่ห่างไกลจากเทศบาล การเดินทางไปใช้บริการไม่สะดวก	50	ควรให้สถานที่ตั้งงานทะเบียนราษฎรอยู่ที่เทศบาลตำบลโนนท่อน	40
2	ที่จอดรถไม่เพียงพอ	10	ควรจัดหารที่จอดรถให้เพียงพอ	10
3	ไม่มีป้ายบอกทางไปห้องน้ำ	10	ควรมีป้ายบอกทางไปห้องน้ำ	10
	รวม	70	รวม	60

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน ด้านหลักการให้บริการที่ดี มากที่สุด คือ ควรมีป้ายบอกขั้นตอนการติดต่อกัน แต่ละขั้นตอนรวมทั้งควรจัดทำเอกสาร คู่มือ แผ่นพับ หรือโปสเตอร์ เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ควรให้บริการตามระเบียบ กฎหมาย ปฏิบัติหน้าที่ด้วย ความสุจริต ยุติธรรม คำนึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญแนว ด้านหลักการให้บริการที่ดี มากที่สุดคือ ควรให้สถานที่ตั้งงานทะเบียนราษฎรอยู่ที่เทศบาลตำบลโนนท่อน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามตัวแปรอิสระ และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยได้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำนวน 1,157 คน (สถิติการใช้บริการ เดือน มกราคม-ธันวาคม 2554)ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 297 คนโดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดของตัวอย่าง (Sample Size) ของ Taro Yamane และทำการสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด ใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติอนุมานหรืออ้างอิงได้แก่การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย ตามข้อค้นพบ (fact -findings) ได้ดังต่อไปนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 54.20 อายุ 28-37 ปี จำนวน 109 คิดเป็นร้อยละ 36.70 ระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 31.60

5.1.2 ผลการศึกษาวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน

ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน โดยรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ 1) ด้านคุณภาพการให้บริการรองลงมา 2) ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ และ 3) ด้านหลักการให้บริการที่ดี

5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า

1) ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2) ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3) ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.1.4 ด้านข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหาลักษณะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหาลักษณะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1) **ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ** ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร มีข้อเสนอแนะ คือ การใช้ภาษาในการสื่อสารยังมีปัญหาในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ใช้บริการ การมาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรช่วงพักเที่ยง ไม่มีเจ้าหน้าที่ไว้บริการ และประชาชนได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขดังนี้ เทศบาลตำบลโนนท่อนควรจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ไว้บริการในการสื่อสารให้เข้าใจในการติดต่องานและช่วงพักเที่ยงเทศบาลควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการผู้ใช้บริการ

2) **ด้านคุณภาพการให้บริการ** ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรมีข้อเสนอแนะ คือ ขั้นตอนการทำงานซับซ้อนจนทำให้บริการล่าช้าและประชาชนไม่รู้ระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ได้เสนอแนะแนวทางแก้ไข ควรมีป้ายบอกขั้นตอนการติดต่องานแต่ละขั้นตอนการให้บริการให้บริการตามระเบียบกฎหมาย ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตยุติธรรม คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

3) **ด้านหลักการให้บริการที่ดี** ประชาชนที่มาใช้งานทะเบียนราษฎร มีข้อเสนอแนะ คือ สถานที่ตั้งงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลคนนท่อนอยู่ห่างไกลจากเทศบาล ประชาชนไปติดต่อใช้บริการไม่สะดวก และปัจจุบันงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลโนนท่อนตั้งอยู่ที่อำเภอเมืองขอนแก่น ที่จอดรถไม่เพียงพอกับผู้ใช้บริการ ห้องน้ำที่ไว้บริการประชาชนไม่เพียงพอไม่มีป้ายบอกทางไปห้องน้ำ ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรได้เสนอแนะแนวทางแก้ไข คือ ควรให้สถานที่ตั้งงานทะเบียนราษฎรอยู่ในอาคารเทศบาลตำบลโนนท่อนไว้บริการประชาชน และงานทะเบียนที่อำเภอเมืองขอนแก่น ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถให้เพียงพอและห้องน้ำควรมีป้ายบอกทางไปห้องน้ำให้ชัดเจน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัย ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน โดยรวมทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการและด้านหลักการให้บริการที่ดี สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 **การวิเคราะห์ ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน** พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการและด้านหลักการให้บริการที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า

การให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโนนท่อน ได้ให้บริการประชาชนด้วยความเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่แสดงความเป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้มาใช้บริการสนใจ ได้ถามผู้มารับบริการเต็มใจ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายที่ประชาชนไม่เข้าใจได้อย่างชัดเจนไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้มารับบริการ ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ **เสมอ ชื่นประโคน** ได้ทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร : ศึกษา เฉพาะกรณีสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร” สรุปผลการศึกษาว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมาก

1) ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ โดยรวม พบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน ตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น มีความคิดเห็นของประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่แสดงความเป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้มาใช้บริการ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง เจ้าหน้าที่บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ณรี ตียนันท์** ได้ทำวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย สรุปผลการศึกษาว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอำนวยความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ส่วนอันดับสุดท้าย คือ ด้านความทันสมัย ตามลำดับ

2) ด้านคุณภาพการให้บริการ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวม พบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน ตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น มีความคิดเห็นของประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ให้บริการด้วยความถูกต้อง มีขั้นตอนการทำรายการอย่างเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย การบริการเป็นไปตามระเบียบกฎหมาย ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์อ้างอิงได้จริงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุปรียา ทิละกุล** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของสำนักการคลังของเทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี สรุปผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของสำนักการคลังของเทศบาลนคร

นนทบุรี จังหวัดนนทบุรี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานคลัง โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.06 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน มีรายละเอียด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.02 ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.91

3) ด้านหลักการให้บริการที่ดี

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านหลักการให้บริการที่ดี โดยรวม พบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน ตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น มีความคิดเห็นของประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ด้านหลักการให้บริการที่ดี อยู่ในระดับมาก สถานที่ให้บริการนั้นมีความสะดวกมีพื้นที่กว้างขวางสามารถรองรับผู้มาใช้บริการได้เพียงพอและมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้รองรับขณะรอรับบริการ เช่น มีโทรทัศน์ไว้ดูรายการบริการ มีห้องน้ำชายหญิงไว้บริการ และการบริการไม่ถืออคติการเคร่งครัดจนเกินไปทั้งนี้ให้อยู่ในความเหมาะสมซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิชัย เวียงสมุทร ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด สรุปผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งหกด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหกด้าน ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านข่าวสาร ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีเพศและอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลชัยวารี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ แต่ประชาชนที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลชัยวารี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

5.2.2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระดับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่า 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยรวม แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อธิบายได้ว่า ประชาชนมีความคิดเห็นในประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบล

โนนท่อน ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงก็ตาม มีความคิดเห็นว่ การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ว่ งานบริการเป็นที่ที่ต้งคอยบริการให้แก่ประชาชนอยู่ตลอดเวลา ต้งเสียสละเวลาไม่ว่าจะเป็นช่วงพักเที่ยง และคอยบริการประชาชนด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสการสำนึกในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และการแสดงความรับผิดชอบอันสูงสุดที่มีต่อตนเองและหน่วยงานหรือองค์กร ให้มีความเจริญยิ่งขึ้นไป โดยไม่เลือกว่จะเพศชายหรือเพศหญิง ดังนั้นเพศจึงไม่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ร้อยตำรวจตรีธนากร สับประสาน ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองสุโขทัย โกลก จังหวัดนราธิวาส ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองสุโขทัย โกลก จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามเพศ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

2) จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อธิบายได้ว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น เพราะว่งานบริการเป็นหน้าที่ที่ต้งคอยบริการให้แก่ประชาชนต้องเสียสละ ความสุขส่วนตัว เพื่อส่วนรวม ต้งอดทนและคอยให้บริการให้กับผู้มาใช้บริการ ต้งมีความรับผิดชอบต่อหน่วยงานหรือองค์กร ให้มีความเจริญยิ่งขึ้นไป ตามความสามารถของคนที่ต้งรับผิดชอบในหน้าที่ และต้งรับผิดชอบต่อหน่วยงานหรือองค์กร ถ้าได้รับความเดือนร้อนหรือมีปัญหาที่ต้งแก้ไขในขณะให้บริการทุกท่านจะได้รับความช่วยเหลือเสมอภาคกัน ดังนั้น อายุจึงไม่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษแก้ว เกตุผาลุข ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ จัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางปะหัน อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มี อายุ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางปะหัน อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

3) จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่ 3 ประชาชนที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน

อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งพบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ในเขตเทศบาลตำบลโนนท่อน ที่มีการศึกษาระดับ ประถมศึกษา , มัธยมศึกษา อนุปริญญา หรือ ปวศ. ปริญญา หรือสูงกว่า มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาล ตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ไม่แตกต่างกันผลการวิจัยไม่เป็นไปตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการวิจัยศึกษาของ จำสิบเอกวันชัย คำหนูไทย ได้ทำการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกอาสาสมัครป้องกัน ภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ระดับการศึกษา ต่างกันประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) สมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน(อปพร.) เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ได้เสนอแนะแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่ที่สำคัญ ดังนี้คือ ทางราชการควรจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือ ควรแจ้งข่าวสารข้อมูลให้สมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่าย พลเรือน (อปพร.) ได้รับทราบก่อนปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 ถึง 2 วัน และควรเพิ่มค่าตอบแทนให้มากขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะและข้อค้นพบ (Fact Findings) จากการวิจัยและการอภิปรายผลแล้วสามารถ สรุปผลโดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของ เทศบาล ตำบลโนนท่อน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่นตามความคิดเห็นของประชาชน โดยรวม อยู่ในระดับ มาก จากผลการวิจัย จึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่แสดง ความเป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้มาใช้บริการ เทศบาลตำบลโนนท่อน ควรรักษามาตรฐานในการ บริการข้อนี้ไว้ และจัดให้มีการอบรมคุณธรรมจริยธรรมของพนักงานเทศบาลตำบลโนนท่อนอยู่ เสมอ ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่งานทะเบียนบริการ บริการประชาชนด้วยความสมัครใจ โดยไม่มีความ เบื่อหน่าย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีบริการนอกเหนือเวลาปกติ เช่น พักเที่ยง วันหยุด เทศบาลตำบลโนนท่อน ควรปรับปรุง โดยควรจัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการนอกเหนือเวลาราชการ อาจมี การเปลี่ยนหรือผลัดกันให้บริการในช่วงพักเที่ยงหรือวันหยุด

2. ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อมูลที่ได้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ดังนั้นเทศบาลตำบลโนนท่อน ต้องส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่อบรม ศึกษาระเบียบกฎหมายที่ใช้ปฏิบัติงาน ให้เป็นปัจจุบันและทันสมัยตลอดเวลา เพื่อให้ข้อมูลที่ได้ถูกต้อง ชัดเจน ใ้บริการประชาชน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนการทำรายการมีความเหมาะสม เทศบาลตำบลโนนท่อน ควรเสนอผลการวิจัยครั้งนี้ไปยังกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เพื่อนำผลการวิจัยไปพิจารณาปรับปรุง กำหนดระยะเวลาในการเปลี่ยนแปลงข้อมูลงานทะเบียนราษฎร เพื่อให้มีกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมต่อไป

3. ด้านหลักการให้บริการที่ดี พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อาคารสถานที่สะอาด อากาศถ่ายเทดี สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย เทศบาลตำบลโนนท่อน ควรจัดหา และพัฒนา สถานที่บริการงานทะเบียนราษฎร ให้มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ทั้งงานเอกสาร สถานที่ทำงาน โดยใช้หลักการ 5 ส. คือ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ จำนวนขั้นตอน ในการให้บริการง่ายไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน เทศบาลตำบลโนนท่อน ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็ว ควรจัดทำขั้นตอนกระบวนการทำงานให้สั้นกระชับมากกว่าเดิม

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. ควรศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนราษฎร

2.ควรทำการวิจัย เรื่อง แนวทางในการลดขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.ควรทำการวิจัย เรื่อง รูปแบบวิธีการให้บริการที่มีประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บรรณานุกรม

1. ภาษาไทย

1) หนังสือทั่วไป

- กรมการปกครอง. **คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2540.
- กุลชน चनाพงศธร. **หลักการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.
- จำเนียง ภาวิจิตร. **“สาธารณคดี”**. เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาสังคมศึกษา 4 (เล่ม 2) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. กรุงเทพมหานคร : บริษัท สารมวลชน จำกัด, 2526.
- คณัฏ เทียนพุ่ม. **วัฒนธรรมการบริการลูกค้า**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ ONG, 2543.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. **ความรู้และแนวคิดทางการปฏิบัติในการบริการ**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.
- นวม สงวนทรัพย์. **สารัตถจิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพมหานคร: โอเอส พรินต์ติ้งเฮ้าส์, 2535.
- บุญชม ศรีสะอาด. **การวิจัยเบื้องต้น**, พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2543.
- ประสาธ อิศรปริดา. **จิตวิทยาการเรียนรู้กับการสอน**. กรุงเทพมหานคร: กราฟฟิคอาร์ต, 2542.
- ประเวศ วะสี. **กระบวนการนโยบายสาธารณะ**. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิสาธารณสุขแห่งชาติ, 2547.
- ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น จำกัด, 2546.
- ลัดดา กิตติวิภาค. **ความคิดเห็นทางสังคมเบื้องต้น**. กรุงเทพมหานคร: แสงจันทร์การพิมพ์, 2525.
- วิชาญ ฤทธิรงค์. **เทคนิคการหาเงินฝาก**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์, 2538.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. **คุณภาพคือการอยู่รอด**. กรุงเทพมหานคร : ดวงกมลการพิมพ์, 2541.
- วุฒิสาร ตันไชย. **บทบาทของรัฐในการจัดบริการสาธารณะในระดับจังหวัดและอำเภอ**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544..
- วัฒนา ศรีสัตย์วาจา. **จิตวิทยาทัศนคติ**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร , 2536.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. **การบริหารครบวงจร**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : แมสพ์บริษัทฯ, 2531.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. **คุณภาพงานบริการ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทประชาชนจำกัด, 2539.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร : ซีระฟิล์มและโซเทกซ์ , 2541.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ. **ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพมหานคร : อักษรบัณฑิต, 2539.

สุชา จันทร์หอม. **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2524.

สมชาย กิจยรรยง. **เทคนิคการให้บริการ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2536.

สำนักทะเบียนกลาง. **การทะเบียนราษฎร เอกสารประกอบการประชุมสัมมนา ประจำปี 2551**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อาสาวิชาดินแดน, 2551.

สำเร็จ จันทรสุวรรณ และสุวรรณ บัวทวน .**สถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2547.

อุทัย หิรัญโต. **ชนชั้นข้าราชการ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2537.

อุทัย หิรัญโต. **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2526.

อนันต์ อนันตกุล. **คนมหาดไทย 2497-2536**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่นกรมการปกครอง, 2540.

อรรถวุฒิ ตัญธนาวิทย์. **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของราชการ**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544.

2) วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

เกษแก้ว เกตุผาสุข. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลบางปะหัน อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. **สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2552

จำเริญวันชัย คำหนูไทย. “ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอมือง จังหวัดขอนแก่น”. **สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2553.

ณรี ดิยานันท์. “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ”. **สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2552.

- พันจ่าเอก วุฒิชัย เวียงสมุทร. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด”. **สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2552.
- ร้อยตำรวจตรีธนากร สุประสาน. “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมือง สู่โขงโก-ลก จังหวัดนครราชสีมา”. **สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย), 2551.
- สุพรรณ อุ่นจันทร์. “ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในการจดทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชร”. **สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. 2551.
- สุภาพร ศรีบูรินทร์. “ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลภูเรือ จังหวัดเลย”. **สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. 2553.
- เสมอ ชื่นประโคน. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร : เฉพาะกรณีสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร”. **สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 2551.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน

อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อนอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน

1.2 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน

1.3 เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1.ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ 2.ด้านคุณภาพการให้บริการ 3.ด้านหลักการให้บริการที่ดี

ตอนที่ 3 คำถามลักษณะปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไข ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน จำนวน 3 ข้อ ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้ไม่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของท่านแต่ประการใด ผู้วิจัยจะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย และผู้วิจัยขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูงสำหรับความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

นางยุดี สีหพงษ์วิลาศ

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ท่านต้องการและโปรดระบุความคิดเห็นลงในช่องว่างที่เว้นว่างไว้

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง**2. อายุ** 1. 18-27 ปี 2. 28-37 ปี 3. 38-47 ปี 4. 48-57 ปี 5. 58-67 ปี 5. 68 ปี ขึ้นไป**3. ระดับการศึกษา** 1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษา 3. อนุปริญญา/ปวส. 4. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

**ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนน
ท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของ
ประชาชน**

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

ข้อคำถาม	ระดับการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1.เจ้าหน้าที่แสดงความเป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้มาใช้บริการ					
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการที่รวดเร็วทันใจ					
3.จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
4.เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
5.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
6.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความเต็มใจ จริงใจ ในการช่วยเหลือ หรือให้คำปรึกษาแนะนำในการให้บริการ					
7.เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคกับผู้ใช้บริการเป็นไปตาม ลำดับก่อนหลัง					
8.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกร้อยผลประโยชน์จากผู้รับบริการ					
9.เจ้าหน้าที่มีบริการนอกเหนือเวลาราชการปกติ เช่น พักเที่ยง วันหยุด					
10.เจ้าหน้าที่ให้บริการมีและจัดหาผู้รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ					

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน
อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน (ต่อ)

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง (ต่อ)

ข้อความถาม	ระดับการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	5	4	3	2	1
1.การให้บริการมีความถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด					
2.ให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงักหรือติดขัด					
3.มีระเบียบ กฎหมาย ที่ใช้ปฏิบัติอย่างชัดเจน					
4.ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง					
5.ข้อมูลที่ได้รับสามารถตรวจสอบอ้างอิงได้					
6.การให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติถูกต้องตามหลักเกณฑ์และระเบียบปฏิบัติ					
7.การบริการเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของทางราชการและระเบียบอื่นๆที่ประกาศ					
8.ขั้นตอนการทำรายการมีความเหมาะสม					
9.มีการปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรให้ทันสมัยตลอดเวลา					
10อุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย					

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน
อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน (ต่อ)

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง (ต่อ)

ข้อคำถาม	ระดับการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านหลักการให้บริการที่ดี	5	4	3	2	1
1.ทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสมและสะดวกในการมาติดต่อใช้บริการ					
2.ภายในสำนักงานมีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ					
3.มีที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ					
4.มีห้องน้ำแยกชาย-หญิง สำหรับ ผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ					
5.อาคารสถานที่สะอาดอากาศถ่ายเทดี สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย					
6.อัตราค่าธรรมเนียมมีความยุติธรรม เหมาะสม					
7.เอกสารหลักฐานที่ใช้ในการขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่มากเกินไป					
8.จำนวนขั้นตอน ในการให้บริการง่ายไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน					
9.การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง โดยไม่ยึดพวกพ้อง					
10.มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ถือกฎกติกาเคร่งครัดเกินไป ทั้งนี้ให้อยู่ในความเหมาะสม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน

3.1. ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ

ปัญหา

.....
.....

แนวทางแก้ไข

.....
.....

3.2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ปัญหา

.....
.....

แนวทางแก้ไข

.....
.....

3.3 ด้านหลักการให้บริการที่ดี

ปัญหา

.....
.....

แนวทางแก้ไข

.....
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. พระมหาภัทรชัย ถาวรพุนโซ (ดร.)

วุฒิการศึกษา : Ph.D.(ปรัชญา) มหาวิทยาลัยบูรพา ประเทศอินเดีย
 ตำแหน่งปัจจุบัน : อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
 วิทยาเขต มหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย ตำบลสนับทึบ
 อำเภอลำลูกกา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ดร.ปรีดา นิลสาคร

วุฒิการศึกษา : ประ.ด. (การบริหารการศึกษา)
 ตำแหน่งปัจจุบัน : นักบริหารงานเทศบาลตำบลเมืองเก่า
 เทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

3. นายอาคม จันทเขต

วุฒิการศึกษา : ศน.บ. (รัฐศาสตร์การปกครอง)
 ตำแหน่งปัจจุบัน : เจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร 5
 เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ภาคผนวก ค

หนังสือขออนุญาตแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน งานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน โทร. 043-241488

ที่ ศธ 6012/066 วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2555

เรื่อง ขออนุญาตแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ

เรียน พระมหาภักทรชัย ถาวรพุน โธ (ดร.)

ด้วย นางยุวดี สีหพงษ์วิลาส นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตร ศาสนศาสตร-
มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ศูนย์การศึกษาวิทยาเขตอีสาน รหัสประจำตัวนักศึกษา 5314203035 กำลังทำสารนิพนธ์เรื่อง
“ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมือง
จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน” ในการนี้ จำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
และพิจารณาเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยให้
ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเที่ยงตรงที่สุด

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มี
ความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอแต่งตั้งท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อ
ตรวจสอบและพิจารณาเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาดังกล่าว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจัก
ได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(พระครูปลัดธรรมจริยวัฒน์)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน



ที่ ศธ 6012/ว2226

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน
ถนนราษฎร์คณิง ตำบลในเมือง
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000

24 กุมภาพันธ์ 2555

เรื่อง ขออนุญาตแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ

เจริญพร ดร.ปริดา นิลสาकु

ด้วย นางยุวดี สีหวงษ์วิลาศ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตร ศาสนศาสตร-
มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ศูนย์การศึกษาวิทยาเขตอีสาน รหัสประจำตัวนักศึกษา 5314203035 กำลังทำสารนิพนธ์เรื่อง
“ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมือง
จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน” ในการนี้ จำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
และพิจารณาเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยให้
ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเที่ยงตรงที่สุด

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มี
ความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอแต่งตั้งท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อ
ตรวจสอบและพิจารณาเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาดังกล่าว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจัก
ได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อพิจารณา

เจริญพร

(พระครูปลัดธรรมจริยวัฒน์)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี



ที่ ศธ 6012/ว226

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน
ถนนราษฎร์คณิง ตำบลในเมือง
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000

24 กุมภาพันธ์ 2555

เรื่อง ขออนุญาตแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ

เจริญพร นายอาคม จันทเขต

ด้วย นางยุวดี สีหพงษ์วิลาศ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตร ศาสนศาสตร์-มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ศูนย์การศึกษาวิทยาเขตอีสาน รหัสประจำตัวนักศึกษา 5314203035 กำลังทำสารนิพนธ์เรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน” ในกรณี จำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและพิจารณาเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเที่ยงตรงที่สุด

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอแต่งตั้งท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบและพิจารณาเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาดังกล่าว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเจริญพรมาเพื่อพิจารณา

เจริญพร

(พระครูปลัดธรรมจริยวัฒน์)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

ภาคผนวก ง

แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อกำหนดและจุดประสงค์ที่ต้องการวัด
ของแบบสอบถาม (IOC) เรื่องประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาล
ตำบลโนนท่อน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ตามความคิดเห็นของประชาชน

ข้อ	ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			เฉลี่ย	แปรผล
		1	2	3		
	เพศ					
	ชาย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	หญิง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	อายุ					
	1.18-27 ปี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2. 28-37 ปี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3. 38-47 ปี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4. 48-57 ปี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	5. 58-67 ปี	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	6. 68 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	ระดับการศึกษา					
	1.ประถมศึกษา	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	2.มัธยมศึกษา	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	3.อนุปริญญา/ปวส.	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	4.ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
	1. ด้านคุณลักษณะของผู้ให้บริการ					
1	เจ้าหน้าที่แสดงความเป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้มาใช้บริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการที่รวดเร็วทันใจ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3	จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

5	เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
---	--	----	----	----	------	--------

ข้อ	ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			เฉลี่ย	แปรผล
		1	2	3		
6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความเต็มใจ จริ่งใจ ในการช่วยเหลือ หรือให้คำปรึกษาแนะนำในการให้บริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
7	เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคกับผู้ให้บริการเป็นไปตาม ลำดับก่อนหลัง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
8	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกร้อยผลประโยชน์จากผู้รับบริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
9	เจ้าหน้าที่มีบริการนอกเหนือเวลาราชการปกติ เช่น พักเที่ยง วันหยุด	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
10	เจ้าหน้าที่ให้บริการมีและจัดหาผู้รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
11	2. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
	การให้บริการมีความถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
12	ให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงักหรือติดขัด	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
13	มีระเบียบ กฎหมาย ที่ใช้ปฏิบัติอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
14	ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
15	ข้อมูลที่ได้รับสามารถตรวจสอบอ้างอิงได้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
16	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติถูกต้องตามหลักเกณฑ์และระเบียบปฏิบัติ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
17	การบริการเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของทางราชการ และระเบียบอื่นๆที่ประกาศ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
18	ขั้นตอนการทำรายการมีความเหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
19	มีการปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรให้ทันสมัยตลอดเวลา	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
20	อุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย					
21	3. ด้านหลักการให้บริการที่ดี					
	ทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสมและสะดวกในการมา	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

	ติดต่อใช้บริการ					
--	-----------------	--	--	--	--	--

ข้อ	ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			เฉลี่ย	แปรผล
		1	2	3		
22	ภายในสำนักงานมีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
23	มีที่นั่งสำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
24	มีห้องน้ำแยกชาย-หญิง สำหรับ ผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
25	อาคารสถานที่สะอาดอากาศถ่ายเทดี สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
26	อัตราค่าธรรมเนียมมีความยุติธรรม เหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
27	เอกสารหลักฐานที่ใช้ในการขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่มากเกินไป	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
28	จำนวนขั้นตอน ในการให้บริการง่ายไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
29	การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง โดยไม่ยึดพวกพ้อง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
30	มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ถือกฎกติกาเคร่งครัดเกินไป ทั้งนี้ให้อยู่ในความเหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ภาคผนวก จ

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

ภาคผนวก ฉ
คำสัมประสิทธิ์แอลฟา

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1. คุณลักษณะ
2. คุณลักษณะ
3. คุณลักษณะ
4. คุณลักษณะ
5. คุณลักษณะ
6. คุณลักษณะ
7. คุณลักษณะ
8. คุณลักษณะ
9. คุณลักษณะ
- 10.คุณลักษณะ
- 11.คุณภาพ
- 12.คุณภาพ
- 13.คุณภาพ
- 14.คุณภาพ
- 15.คุณภาพ
- 16.คุณภาพ
- 17.คุณภาพ
- 18.คุณภาพ
- 19.คุณภาพ
- 20.คุณภาพ
- 21.ให้บริ
- 22.ให้บริ
- 23.ให้บริ
- 24.ให้บริ

- 25. ให้บริ5
- 26. ให้บริ6
- 27. ให้บริ7
- 28. ให้บริ8
- 29. ให้บริ9
- 30. ให้บริ10

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	120.0000	263.5172	16.2332	30

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 30

Alpha = .9675

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ – สกุล** : นางยุวดี สีหพงษ์วิลาศ
- วัน เดือน ปีเกิด** : 10 กุมภาพันธ์ 2516
- สถานที่เกิด** : 6 หมู่ 6 บ้านไถ่นา ตำบลสำราญ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
- ที่อยู่ปัจจุบัน** : 6 หมู่ 6 บ้านไถ่นา ตำบลสำราญ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
- การศึกษา** : คบ.(คอมพิวเตอร์ศึกษา)
สถาบันราชภัฏลำปาง จังหวัดลำปาง
- สถานที่ทำงาน** : เทศบาลตำบลโนนท่อน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
- ตำแหน่งปัจจุบัน** : เจ้าพนักงานธุรการ 6ว เทศบาลตำบลโนนท่อน
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น