

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช^{*}
PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS POPULATION REGISTER SERVICE
PROVIDING IN MAIREANG SUB-DISTRICT MUNICIPALITY CHAWANG
DISTRICT NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE

เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์

Tepnarin Thongsamrit

เทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

Mairiang Subdistrict Municipality Chawang Distirict Nakhon Si Thammarat Provine, Thailand

E-mail: tepnarin@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 331 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและแบบปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า Z - test ค่า F - test และเปรียบเทียบรายคู่แบบ LSD

ผลการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

^{*} Received 8 October 2019; Revised 25 December 2019; Accepted 25 December 2019

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช คือเจ้าหน้าที่บางคนแสดงอาการเบื่อหน่ายและแสดงกิริยาว่าไม่สุภาพ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา ยังไม่ดีพอ การส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต่อง่ายเกินไป การให้บริการช่วงพักกลางวันมีเจ้าหน้าที่น้อยไป และได้เสนอแนวทางแก้ไขคือ ควรมีการอบรมวิธีปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อแก่เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น ควรมีการอบรมความรู้ด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ ควรเพิ่มการส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต่อไว้แก่ประชาชนเร็วขึ้น ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวันให้มากขึ้นกว่าเดิม

คำสำคัญ: การให้บริการ, งานทะเบียนราษฎร, เทศบาลตำบลไม้เรียง

Abstract

The objectives of this thematic paper were as follows:- 1) to study the satisfaction of local people with population register service in Maireang sub-district Municipality, Chawang district, Nakhon Si Thammarat province. 2) To compare the satisfaction of local people who differed in sex, age, education level and career with population register service in Maireang sub-district Municipality, Chawang district, Nakhon Si Thammarat province 3) To study suggestions about satisfaction of local people with population register service in Maireang sub-district Municipality, Chawang district, Nakhon Si Thammarat province. A sample group was 331 local people in Maireang sub-district, Chawang district, Nakhon Si Thammarat province by Krejcie and Morgan's table. Opened-end questionnaires were used to collect data. The obtained data were analyzed by frequencies, percentage, mean, standard deviation Z-test F-test. and LSD

The results founds that:

The satisfaction of local people with population register service in Maireang sub-district Municipality, Chawang district, Nakhon Si Thammarat province by overview was medium level. The study by sex, age, education level and career were medium level. The comparative in satisfaction of local people with population register service in Maireang sub-district Municipality, Chawang district, Nakhon Si Thammarat province sorted by sex, age, and career showed

that the there were different at .001 level of significance, but education level showed that the there were different at 0.05 level of significance.

The study on people's satisfaction toward population register service providing in Maireang sub-district Municipality, Chawang district, Nakhon Si Thammarat province founded the problems were some officials have bored and do not speak politely, lack of ability to officiate, delays in the contact and lack of staff during the lunch break. There should be training to enlarge an experience of knowledge to the officials, improve speed of progress notice and increase the number of staff during the lunch break.

Keywords: Service, Register Service, Maireang Sub-District Municipality

บทนำ

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตชุมชนเมือง แบ่งได้ 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรในท้องถิ่น ความเจริญทางเศรษฐกิจหรือรายได้ของท้องถิ่น เช่น อำเภอทุ่งสง เดิมเป็นเทศบาลตำบล ต่อมา ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองทุ่งสง เพราะมีการขยายตัวทั้งประชากร รายได้ และความเจริญ เป็นต้น เทศบาลตั้งขึ้นเพื่อบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น เทศบาลจึงใกล้ชิดและเกี่ยวข้องกับชีวิตของประชาชนตั้งแต่เกิดจนตายโดยมีหน้าที่สำคัญ คือ การรักษาความสงบเรียบร้อย เช่น จัดให้มีอุปกรณ์ดับเพลิง จัดเวรยามตรวจความเรียบร้อยเวลากลางคืน การใช้ที่ดินเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น เช่น จัดให้มีสวนสาธารณะ สวนสัตว์ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และการให้บริการแก่ประชาชนด้านอื่น ๆ จัดให้มีตลาดท่าเทียบเรือ สุสาน ทางเดินสว่าง จัดเก็บขยะ สงเคราะห์แม่และเด็ก บำรุงสถานศึกษาและโรงพยาบาล เป็นต้น

เทศบาลมี 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายนิติบัญญัติ คือ สมาชิกสภาเทศบาล ทำหน้าที่ออกกฎหมายและตรวจสอบการบริหารงานของเทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี ฝ่ายบริหาร คือ สมาชิกสภาเทศบาล ที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตเทศบาลนั้น ๆ มีวาระการทำงาน 4 ปี จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล คือ เทศบาลตำบล 12 คน เทศบาลเมือง 18 คน และเทศบาลนคร 24 คน ทำหน้าที่บริหารงานได้อย่างอิสระ พนักงานเทศบาล และปลัดเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นปฏิบัติงานตามภารกิจ และหน้าที่ของเทศบาลภายใต้การบริหาร และตรวจสอบควบคุมโดยสมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ซึ่งสมาชิกสภาเทศบาลและคณะเทศมนตรีทำหน้าที่ไม่โปร่งใส ทุจริต สร้างความเสียหายต่อท้องถิ่น ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือนายอำเภอสามารถเสนอ

ความเห็นต่อรัฐมนตรีว่ากระทรวงมหาดไทย เพื่อสั่งให้ผู้นั้นออกจากตำแหน่งได้ หรือประชาชนสามารถเข้าชื่อเพื่อถอดถอนผู้นั้นออกจากตำแหน่งได้เช่นกัน นอกจากนี้

ยังพิจารณาและออกกฎหมายของเทศบาลที่เรียกว่า เทศบัญญัติ เช่น การกำจัดขยะ การบำบัดน้ำเสีย รวมทั้งตรวจสอบควบคุมการบริหารงานของเทศบาล เช่น ตรวจสอบการใช้เงินในโครงการต่าง ๆ ให้ความชอบแผนพัฒนาเทศบาล เช่น แผนก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก แผนส่งเสริมการศึกษาแก่เยาวชนโดยให้ทุนการศึกษาแก่นักเรียนที่เรียนดีแต่ยากจน และให้ความเห็นชอบงบประมาณรายจ่ายประจำปีซึ่งมาจากการเสียภาษีของเราเอง ทั้งภาษีโดยตรงที่เทศบาลจัดเก็บ เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่หรือภาษีโดยอ้อม เช่น การซื้อสินค้า เป็นต้น ซึ่งเป็นภาษีที่ต้องจ่ายให้รัฐและรัฐได้นำเงินภาษีนี้อีกกลับคืนมายังท้องถิ่น

ผู้วิจัยเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในเทศบาลตำบลไม้เรียง ทำให้ได้รับรู้ถึงปัญหาเป็นอย่างดี รวมทั้งได้มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านการให้บริการงานทะเบียนราษฎร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรมากน้อยแค่ไหนเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ของประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณ ได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ประชากร ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 2,437 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 331 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ใช้วิธีหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.95 และความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.5 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 331 คน เทคนิควิธีการได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ ใช้วิธีการแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) โดยการแจกแบบสอบถามกับผู้ที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในวันเวลาราชการตั้งแต่ 15 มีนาคม 2552 ถึง 15 พฤษภาคม 2552 จนครบตามจำนวนที่ต้องการ 331 ฉบับ (สงศรี ชมวงศ์, 2535)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างโดยทำการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำหนังสือแนะนำตัวและขออนุญาตเก็บข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยไปยังนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลไม้เรียง เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล แจกแบบสอบถามและกำหนดวันเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยได้ประสานไปยังนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลไม้เรียง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและผู้วิจัยจะได้อธิบายให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจก่อนลงมือตอบแบบสอบถามหรือตอบข้อซักถาม กรณีกลุ่มตัวอย่างมีความสงสัยในการตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อได้รับแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลทั้งหมด สร้างคู่มือลงรหัสและนำข้อมูลมาลงรหัส จากนั้นนำข้อมูลที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้วไปบันทึกในแผ่นข้อมูล (CD) แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า Z-test ค่า F- test และเมื่อปรากฏว่า ค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช” นั้นสรุปได้ ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.24$) รองลงมาด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.22$) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.00$)

ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง โดยรวม เพศชาย และเพศหญิง อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เพศชาย พบว่า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เพศหญิง พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง โดยรวม ต่ำกว่า 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ต่ำกว่า 40 ปี พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 40 ปีขึ้นไป พบว่า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง โดยรวม ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็น

รายด้าน ต่ำกว่า 40 ปี พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 40 ปีขึ้นไป พบว่า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

5. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง โดยรวม เกษตร/รับจ้าง ค้าขาย/ธุรกิจ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ (พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เกษตร/รับจ้าง พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ค้าขาย/ธุรกิจ และอาชีพอื่น ๆ (พ่อบ้าน แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา) พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พบว่า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

1. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามเพศ พบว่า เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติ Z - test พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ตามเพศ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามอายุ พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ตามเพศ โดยรวม แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ตามเพศ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลาและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามอาชีพ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม ที่มีอาชีพต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประชาชนเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้เสนอปัญหาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค บางครั้งมีการให้บริการไม่เป็นไปตามลำดับบัตรคิว บางคนรู้จักกับเจ้าหน้าที่จะได้รับบริการก่อนคนอื่น
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการของเจ้าหน้าที่บางครั้งยังช้าอยู่ไม่รวดเร็ว การติดต่อกับเจ้าหน้าที่บางครั้งใช้เวลาออกไป เวลาที่มีผู้มารับบริการมาก การติดต่อยังไม่รวดเร็วเท่าที่ควร
3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต่อยังช้าเกินไป การให้บริการช่วงพักกลางวันมีเจ้าหน้าที่น้อยไป

4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เจ้าหน้าที่บางคนแสดงอาการเบื่อหน่ายและแสดงกิริยาว่าไม่สุภาพ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหายังไม่ดีพอ

ประชาชนเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้เสนอแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ควรมีการอบรมวิธีปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อแก่เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น ควรมีการอบรมความรู้ด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่

2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ควรมีการให้บริการแก่ประชาชนให้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิมและใช้เวลาน้อยลง ควรเพิ่มความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อให้มากขึ้น ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้เกิดความชำนาญในการให้บริการ

3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรเพิ่มการส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต่อกับประชาชนเร็วขึ้น ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวันให้มากขึ้นกว่าเดิม

4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรมีการอบรมวิธีปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อแก่เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น ควรมีการอบรมความรู้ด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผู้วิจัยได้นำผลที่พบจากการวิจัย มาอธิบายเชื่อมโยงกับทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นดังต่อไปนี้

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และมีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ พ่อบ้าน แม่บ้าน เป็นนักเรียน และนักศึกษา มากที่สุด ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ทั้ง 4 ด้านโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง อาจอธิบายได้ว่า ประชาชนบางส่วนที่มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่บางคนยังไม่ได้รับบริการที่ทำให้รู้สึกว่ามี ความพึงพอใจเท่าที่ควร ด้วยว่าประชาชนที่เป็นแม่บ้าน มีอายุมาก หรือมีการศึกษาสูง มีภาระมากจึงทำให้การรอคอยการให้บริการของเจ้าหน้าที่เวลาที่มีผู้มาใช้บริการมาก จึงทำให้รู้สึกที่ไม่ทันใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา โทบุญญ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม” ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรโดยเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง (อัจฉรา โทบุญญ, 2534)

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อาจอธิบายได้ว่า ประชาชนเขตเทศบาล ตำบลไม้เรียง ส่วนมากเป็นเพศหญิง และมีอายุมาก จึงมีความรู้สึกอ่อนไหว ทำให้มีความรู้สึก ว่า เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการไม่เสมอภาค โดยคิดว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการผู้ที่รู้จักคุ้นเคยก่อนตนเอง แต่ก็เป็นบางท่านเท่านั้น ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ สุบิน สิงหนาท ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอ มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม” โดยศึกษาจากผู้มาของทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำ การปกครองอำเภอเมืองมหาสารคามในวันและเวลาราชการ ความพึงพอใจของ ผู้มารับบริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะดวกที่ได้รับ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัว ประชาชนมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมากเช่นเดียวกัน (สุบิน สิงหนาท, 2550)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เมื่อพิจารณาข้อคำถามรายข้อแล้ว ข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่งานทะเบียน ราษฎรควบคุมไม่ให้เกิดช่องว่างในการปฏิบัติงานตามระเบียบ จึงทำให้ พบว่า แม้ประชาชน ส่วนหนึ่งจะมีความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ แต่ส่วนมากก็คิดว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ตามระเบียบที่ทางราชการกำหนด จึงควรส่งเสริม และที่สำคัญควรปรับปรุงการให้บริการให้ เสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยให้บริการตามลำดับบัตรคิว แม้มีผู้มาใช้บริการมากก็ไม่ควรลัดคิว ให้กับผู้รู้จักคุ้นเคย

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา พบว่า เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อาจอธิบายได้ว่า ประชาชนเขตเทศบาล ตำบลไม้เรียง ที่มารับบริการ โดยมากจะมาพร้อม ๆ กัน จึงทำให้การบริการไม่ทันแก่ความ ต้องการ เพราะส่วนใหญ่ต้องการการบริการที่รวดเร็วทั้งที่แม้เจ้าหน้าที่จะให้บริการในจุด ๆ เดียวหลาย ๆ เรื่องก็ตามแต่ด้วยงานที่รัดตัว จึงทำให้ประชาชนจะมาพร้อม ๆ กันในช่วงเวลา พักเที่ยง ทำให้บางคนมีความรู้สึกว่าการให้บริการไม่ทันใจ ใช้เวลามากในการติดต่อ ซึ่ง ขัดแย้งกับงานวิจัยของ เรืองบุญ สิริธรรังศรี ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มารับ บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม” โดยศึกษา จากผู้มาของทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำ การปกครองอำเภอเมืองมหาสารคามในวันและ เวลาราชการ ความพึงพอใจของ ผู้มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความ รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านใน ระดับมาก (เรืองบุญ สิริธรรังศรี, 2535)

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อาจอธิบายได้ว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง ที่มารับบริการ ติดต่องานไม่เสร็จในครั้งเดียวเพราะผู้มารับบริการมีมาก และมาพร้อม ๆ กันส่วนมากก็จะเร่งรีบทั้งนั้น ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องรีบเรื่องไว้และคอยติดตามส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ประชาชนมาติดต่อไว้ แต่เนื่องด้วยจำนวนเจ้าหน้าที่มีน้อย ประชาชนมีมากทำให้เกิดความล่าช้าและไม่ต่อเนื่องเท่าที่ควร จึงมีผลทำให้บางคนเกิดความไม่พอใจได้ ซึ่งก็ขัดแย้งกับงานวิจัยของ เรืองบุญ สิริธรรังศรี ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม” โดยศึกษาจากผู้มาของทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคามในวันและเวลาราชการ ความพึงพอใจของ ผู้มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมาก (เรืองบุญ สิริธรรังศรี, 2535) และขัดแย้งกับงานวิจัยของ สุบิน สิงหนาด ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสีจันทน์ จังหวัดลำพูน” ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน แต่ละด้านสอดคล้องกันทุกด้าน คือ กลุ่มตัวอย่าง 2 ใน 3 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคโดยเฉพาะเรื่องที่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคกันทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติบริการมีระบบคิวอย่างชัดเจนและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะเรื่องที่เทศบาลได้ปรับปรุงการทำงานเพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารอย่างทันเวลาเนื่องจากเทศบาลแบ่งแยกสายงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน ทำงานเป็นระบบมากขึ้น ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะเรื่องการให้บริการของพนักงานเทศบาลที่ให้บริการผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (สุบิน สิงหนาด, 2550)

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อาจอธิบายได้ว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง ที่มารับบริการ มีมากทำให้เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรต้องรับภาระมาก และผู้มาติดต้อมีหลากหลายอาชีพ อายุก็แตกต่างกัน มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ความรีบเร่งจึงมีมากเหตุนี้เจ้าหน้าที่บางท่านจึงมีอารมณ์หงุดหงิดบ้าง ทำให้พูดจาไม่สุภาพไปบ้าง แสดงกิริยาไม่เหมาะสมบ้างทำให้ผู้มาติดตอบางท่านเกิดความไม่พึงพอใจขึ้น ประชาชนบางท่านยังมีความรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่แก้ปัญหาให้ไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา โทบุญ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม” โดยศึกษาจากประชาชนผู้มาใช้บริการงาน

ทะเบียนราษฎรที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม และหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรโดยเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความถูกต้องของเอกสาร และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง (อัจฉรา โทบุญ, 2534)

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช เพศ อายุ และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ต่างกัน สมมติฐานข้อที่ 2 ที่ตั้งไว้ว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ต่างกัน สมมติฐานข้อที่ 3 ที่ตั้งไว้ว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง ต่างกัน และสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ตั้งไว้ว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียงต่างกัน ที่เป็นดังนั้นเป็นเพราะว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความเร่งรีบและความเข้าใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรไม่เท่ากัน มีบางท่านที่ได้รับการบริการที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ จึงทำให้พบความแตกต่าง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาพร สุดเสนาะ ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักทะเบียนคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี” พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ การศึกษา (สถาพร สุดเสนาะ, 2544)

สรุป

งานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่เกี่ยวกับการจัดทำบันทึกรายการข้อมูลของราษฎรของประเทศ ตั้งแต่เกิดจนตาย โดยมีกระบวนการดำเนินงานอย่างมีระบบ เมื่อมีคนเกิดก็จัดทำ

ทะเบียนเกิด และบันทึกการลงในทะเบียนบ้าน เมื่อมีการเคลื่อนย้ายของคนที่ก็จะบันทึกไว้ และเมื่อมีการตายก็จะจัดทำทะเบียนคนตายและจำหน่ายออกจากระบบทะเบียนบ้าน ซึ่งกระบวนการดังกล่าวนี้ดำเนินการทั่วประเทศ จึงนับได้ว่างานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญอย่างมากและขณะเดียวกันก็เป็นพื้นฐานของการทะเบียนอื่น ๆ อีกทั้งมีผลโดยตรงต่อการดำเนินชีวิตและความเป็นอยู่ของราษฎร ซึ่งจำแนกความสำคัญออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านราชการและตัวประชาชน โดยมีเป้าหมายด้วยกัน 4 ประการ ได้แก่

1. เพื่อสร้างระบบทะเบียนเกี่ยวกับคนในประเทศ ในการที่จะควบคุม และทราบถึงสถานภาพของบุคคลการเคลื่อนย้าย ตลอดจนประเภทของบุคคลเพื่อง่ายต่อการจำแนกซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปกครองและการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของประเทศชาติ
2. เพื่อใช้เป็นหลักฐานเบื้องต้นในการพิสูจน์ตัวบุคคลว่าเป็นใคร มีประวัติอย่างไรนับตั้งแต่เกิดจนตาย
3. เพื่อสะดวกในการรวบรวมข้อมูลประชากร และการนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ในการวางแผน การบริหารทั้งทางด้านรัฐบาลและเอกชน
4. เพื่อการคุ้มครองรักษาสิทธิและอำนาจความสะดวกแก่การใช้สิทธิของประชาชน

ดังนั้น จะเห็นได้ว่างานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญมาก และจะต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนผู้มาติดต่อตลอดเวลา หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร คือ เทศบาลซึ่งเป็นองค์การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นองค์กรส่วนท้องถิ่นที่มีโครงสร้างการบริหารงานที่เป็นอิสระจัดตั้งโดยพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ก่อตั้งโดยมีจุดมุ่งหมายให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจการในท้องถิ่นของตน ด้วยการเลือกตั้งตัวแทนซึ่งเป็นคนในท้องถิ่นมาเป็นผู้บริหารและกำหนดนโยบาย ในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้า ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์

ความพึงพอใจของประชาชนจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการให้บริการของหน่วยงานของเทศบาล เพราะเป็นตัวกำหนดลักษณะของการบริการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงานจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ มาเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้ให้บริการที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของประชาชนและสามารถให้บริการเพื่อสนองตอบความต้องการและตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ประชาชนคาดหวังได้

ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ประชาชนเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบล

ไม่เรียง โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ประชาชนเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้เสนอปัญหาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียงที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าเดิม เช่น การให้บริการไปตามลำดับอย่างเสมอภาค ไม่ลัดคิว การให้บริการอย่างทันเวลา ควรมีการให้บริการแก่ประชาชนให้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิมและใช้เวลาน้อยลง ควรเพิ่มความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อให้มากขึ้น ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้เกิดความชำนาญในการให้บริการและปรับปรุงบุคลิกลักษณะในการให้บริการและวิธีปฏิบัติต่อผู้มารับบริการให้ดียิ่งขึ้น ก็จะทำให้การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียงมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงให้มีการบริการตามลำดับบัตรคิวก่อนหลังให้เป็นระบบมากขึ้นไม่ว่าจะรู้จักหรือไม่ ผู้บังคับบัญชาควรมีการจัดอบรมการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่บ่อย ๆ

1.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนให้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิมและใช้เวลาน้อยลง และเพิ่มการอบรมแก่เจ้าหน้าที่ให้เกิดความชำนาญในการให้บริการ

1.3 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงการส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต่อไว้แก่ประชาชนให้เร็วขึ้น และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวันให้มากขึ้นกว่าเดิม

1.4 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้บังคับบัญชาควรปรับปรุงวิธีปฏิบัติต่อผู้มารับบริการแก่เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น และอบรมความรู้ด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของบุคลิกภาพและความสามารถในการแก้ปัญหาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติในเขตเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

2.3 ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

2.4 ควรศึกษาการนำหลักธรรมไปประยุกต์ใช้กับงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

เอกสารอ้างอิง

- เรืองบุญ สิริธรรี. (2535). ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. ใน *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาไทยคดีศึกษา-เน้นสังคมศาสตร์*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สงศรี ชมภูวงศ์. (2535). *การวิจัย*. นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- สถาพร สุตเสนาะ. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. ใน *ภาคินพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต*. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุบิน สิงหนาด. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอฉวาง จังหวัดลำพูน. ใน *สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- อัจฉรา โทบุญ. (2534). ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักงานทะเบียน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. ใน *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.