

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนของสำนัก
ทะเบียนเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ

Factors Affecting Service of Household Registration Affecting People of
Prachin Buri Municipality Registration Office.

สมภาพ ศรีสัมพันธ์

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนของสำนักทะเบียนเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ และศึกษาปัจจัยที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนของสำนักทะเบียนเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ โดยประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ ของสำนักทะเบียนเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ มีประชากรอาศัยในชุมชนประมาณ 71,432 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 มีอาชีพรับจ้าง และธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 24.0 และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 43.0

การให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนของในของสำนักทะเบียนเทศบาลเมืองอำนาจเจริญภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ทุกด้าน อยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

การให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนของของสำนักทะเบียนเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้การบริการด้วยความเรียบร้อย รองลงมาได้แก่ ให้การบริการด้วยความรวดเร็ว และค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีความเสมอภาคในการให้บริการ

Abstract

The objective of this research is to study the registration of civil servants affecting the people of Amnat Charoen Municipality Registration Office. And study the factors that affect the registration of civil servants affecting the people of Amnat Charoen Municipality Registration Office. The population used in this study is people

in Amnat Charoen Municipality of Amnat Charoen Municipality Registration Office. There are approximately 71,432 people living in the community.

The majority of respondents were male, 220 people, representing 55.0 percent, aged between 36 - 45 years, 124 people, accounting for 31.0 percent, graduating with a bachelor's degree, 148 people, accounting for 37.0 percent. And private businesses, 24.0% and income less than 5,000 baht, 43.0

Providing civil registration services that affect the people of the office Amnat Charoen Municipality Register Overview At a high level With an average value of 3.89 and standard deviation equal to 0.67 The highest mean is the process of service process. With an average of 3.91, followed by Facilities Has an average of 3.90 and the lowest mean is the service officer With an average of 3.87

Providing civil registration services that affect the people of the Bureau Amnat Charoen Municipality Registration On the overall service staff level is at a high level. With an average value of 3.87. Every item is at a very high level. With the highest average is to provide services with neatness Followed by Provide services with speed And the lowest mean With equality in service

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความสำคัญของหน่วยงานเทศบาล สามารถช่วยแก้ไขปัญหในระดับท้องถิ่น และเป็น การช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของรัฐบาล และช่วยให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเองในการบริการงาน ในการปฏิรูปงานราชการของไทย ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการปฏิรูประบบราชการสำคัญอยู่ 2 ประการ กล่าวคือ ประการแรก เพื่อยกระดับขีดความสามารถ ของหน่วยงานราชการให้สามารถก้าวทันและรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง ตามกระแสโลกาภิวัตน์และสังคมในยุคเศรษฐกิจใหม่ และช่วยสนับสนุนให้ เกิดการพัฒนาประเทศอย่างสมดุลและยั่งยืน ประการที่สอง คือ เพื่อแก้ไขปัญหาค้นประชาชนมาก ที่สุดความเป็นมาของการบริหารราชการแผ่นดินของไทย

1. การบริหารราชการแผ่นดินก่อนเปลี่ยนแปลงการปกครอง ปี พ.ศ.2475

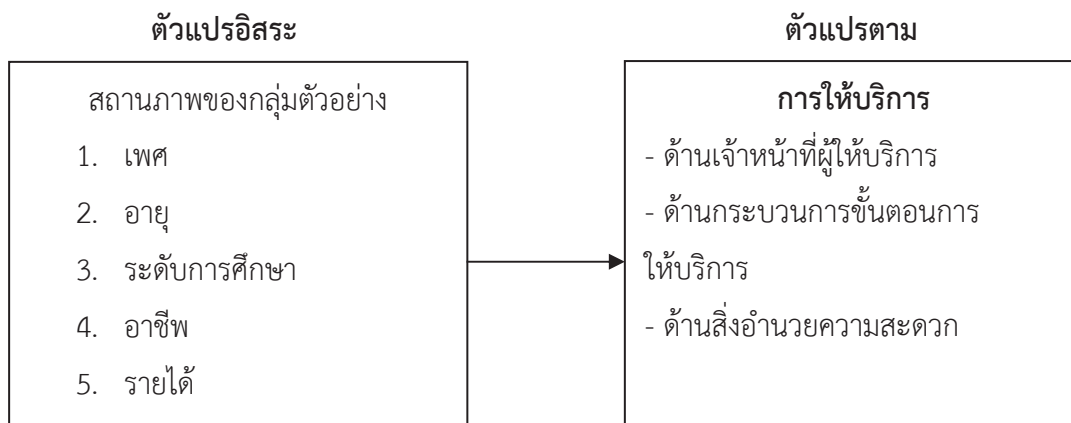
2. การบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทยในปัจจุบัน มีวิวัฒนาการมาจากการปฏิรูปการ บริหารราชการแผ่นดินครั้งใหญ่ในสมัยรัชกาลที่ 5 ที่ได้ทรงวางรากฐานการบริหารราชการแผ่นดิน ใหม่ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยในส่วนกลางได้มีการจัดโครงสร้างการบริหารตามหน้าที่ (function) ในรูปกระทรวงแทนการจัดตามพื้นที่ตั้งที่เป็นมาแต่โบราณ ในส่วนภูมิภาคได้ปรับปรุง กลไกการบริหารราชการภูมิภาคใหม่ให้สามารถกระชับอำนาจการปกครองสู่ศูนย์กลางและแผ่ขยาย พระราชอำนาจของส่วนกลางครอบคลุมหัวเมืองและประเทศราชได้อย่างจริงจังโดยนำเอาระบบ “เทศาภิบาล” มาใช้อันเป็นรากฐานสำคัญของการบริหารราชการส่วนภูมิภาคในทุกวันนี้ มีการแต่งตั้ง คนจากส่วนกลางไปดำรงตำแหน่งยังหัวเมืองต่าง ๆ และจัดโครงสร้างการบริหารในรูปแบบ “มณฑล”

นอกจากนี้ยังทรงได้ริเริ่มให้คนในท้องถิ่นได้ร่วมในการบริหารงานท้องถิ่นในรูปแบบ “สุขาภิบาล” ขึ้นในเขตราชธานี (กรุงเทพฯ) ก่อนที่จะขยายไปยังหัวเมือง ทั้งได้ทรงจัดการ “การปกครองท้องถิ่น” ใหม่ ในระดับตำบล หมู่บ้านการปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดินในสมัยรัชกาลที่ 5 จึงเป็นไปอย่างทั่วด้าน ทั้งในแง่โครงสร้าง ระบบการบริหารงานในกิจการต่าง ๆ ของรัฐ นับเป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง อำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์ทางอำนาจการบริหารราชการแผ่นดินครั้งใหญ่ และอาจกล่าวได้ว่าเป็นครั้งแรกและครั้งเดียว นับแต่รัชกาลที่ 5 จนถึงปัจจุบัน ทั้งนี้การปฏิรูปที่เกิดขึ้นก็เพื่อการรักษาเอกราช

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่ส่งผลต่อประชาชนของสำนักทะเบียนเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่ส่งผลต่อประชาชนของสำนักทะเบียนเทศบาลเมือง อำนาจเจริญ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้างานศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการการให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่ส่งผลต่อประชาชนของสำนักทะเบียนเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ

โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่การให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่ส่งผลต่อประชาชนของสำนักทะเบียนเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ มีประชากรอาศัยในชุมชนประมาณ 71,432 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่ส่งผลต่อประชาชนของสำนักทะเบียนเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ

โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามความสะดวก (Convenience Sampling) ได้มาจากการคำนวณจำนวนประชากรโดยใช้สูตรของ Yamane (Yamane, 1976: 886) ดังนี้

$$n = N / 1 + Ne^2$$

เมื่อ	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ประชากรที่ศึกษา
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดให้เท่ากับ 0.05

$$\text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง} = \frac{71432}{1 + 71432(0.05)^2} = 399.88$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 399.88 ซึ่งได้ปรับเป็น 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด การศึกษา และการศึกษาค้นคว้าจาก แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางด้านประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้การให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่ส่งผลต่อประชาชนของสำนักทะเบียนเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ

โดยมีลักษณะข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ ลิเคอร์ท (Likert's five rating scale)

5	หมายถึง	อยู่ในระดับ	มากที่สุด
4	หมายถึง	อยู่ในระดับ	มาก
3	หมายถึง	อยู่ในระดับ	ปานกลาง
2	หมายถึง	อยู่ในระดับ	น้อย
1	หมายถึง	อยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้การให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่ส่งผลต่อประชาชนของสำนักทะเบียนเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ มีประชากรอาศัยในชุมชนประมาณ 71,432 คน

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 มีอาชีพรับจ้าง และธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 24.0 และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 43.0

2. การให้บริการปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้การให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่ส่งผลต่อประชาชนของสำนักทะเบียนเทศบาลเมืองอำนาจเจริญในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ทุกด้าน อยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

2.1 การให้บริการปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้การให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่ส่งผลต่อประชาชนของสำนักทะเบียนเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้การบริการด้วยความเรียบร้อย รองลงมาได้แก่ ให้การบริการด้วยความรวดเร็ว และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความเสมอภาคในการให้บริการ

2.2 การให้บริการ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้การให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่ส่งผลต่อประชาชนของสำนักทะเบียนเทศบาลเมืองอำนาจเจริญด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว และกำหนดขั้นตอนแต่ละงานและผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจนเป็นไปตามลำดับของงานทำให้ได้รับการบริการได้ถูกต้อง และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ แจ้งขั้นตอน-เอกสารที่ต้องใช้แต่ละเรื่องเพื่อให้ชาวบ้านจัดเตรียมได้ถูกต้อง

2.3 การให้บริการปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่ส่งผลต่อประชาชนของสำนักทะเบียนเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อุปกรณ์การบริการงานทะเบียนมีความทันสมัย รองลงมาได้แก่ สถานที่ทำงานสะอาด และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ห้องน้ำสะอาดพอเพียงกับจำนวนผู้มาใช้บริการ

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการให้บริการงานทะเบียนราษฎรที่ส่งผลต่อประชาชนของสำนักทะเบียนเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ พบว่า

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ควรมีการปรับปรุงด้านความเสมอภาคในการให้บริการ เป็นการอำนวยความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ ซึ่งครอบคลุมทั้งเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้งและวิธีการที่จะสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

2. แจ้งขั้นตอน-เอกสารที่ต้องใช้แต่ละเรื่องเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถจัดเตรียมได้ถูกต้อง เพื่อให้เป็นการให้บริการด้วยความแม่นยำถูกต้องตามขั้นตอนในครั้งเดียว ลดความสูญเสียด้านเวลาและวัสดุ

3. ควรมีการพัฒนา และปรับปรุงห้องน้ำ ให้มีความสะดวกสบาย และสะอาด และพอเพียงกับจำนวนผู้มาใช้บริการ

บรรณานุกรม

- ปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร ดุษฎีบัณฑิต**
สาขาการบริหารการพัฒนา. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2549). **การบริหารการขาย**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน.(2525). พิมพ์ครั้งที่1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.
- พิภพ อุดร. (2547). **สามประสานเพื่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ: เวลาดี.
- ปณิศลา ลัญชานนท์. (2548). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- วีระพงษ์ เฉลิมวีระรัตน์. (2542). **การวัดผลและการประเมินผล**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2539). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพฯ : บริษัทประชาชนจำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **การวิจัยธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร: เพชรจรัสแสงแห่งโลก. ธุรกิจ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). **การบริการการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สมิต สัจฉกร. (2542). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (2549). **การบริหารการค้าปลีก**. กรุงเทพฯ: มุลินธิศาสตราจารย์ศิลป์.

สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย. (2542). การพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ. กรุงเทพฯ: สหાયบล็อกและการพิมพ์.

สมพร ตั้งสะสม. (2537). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการบริการทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533: กรณีประสบอันตรายหรือ