

บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับ ความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
P	แทน	ความน่าจะเป็นของค่าสถิติ
*	แทน	ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอเป็นตอน ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรและนำผลการศึกษามาเสนอผู้บริหารท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ (n=252)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	126	50.0
หญิง	126	50.0
รวม	252	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ประชากรที่มามีคิดต่อเป็นเพศชายและหญิงมีจำนวนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 50

ตาราง 2 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (n = 252)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
15 -30 ปี	64	25.4
31 - 50 ปี	141	56.0
51 ปีขึ้นไป	47	18.7
รวม	252	100.0

จากตาราง 2 พบว่า ประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้น มีช่วงอายุ 31-50 ปี ร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ 15-30 ปี ร้อยละ 25.4 และ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 18.7 ตามลำดับ

ตาราง 3 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา (n=252)

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้ศึกษา/ประถมศึกษา	52	20.7
มัธยมศึกษา/ปวช.	47	18.7
ปวส./อนุปริญญา	67	26.6
ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี	86	34.2
รวม	252	100.0

จากตาราง 3 พบว่า ประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้น การศึกษาระดับปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 34.2 รองลงมาคือ ระดับ ปวส./อนุปริญญา ร้อยละ 26.6 ไม่ได้ศึกษา/ประถมศึกษา ร้อยละ 20.7 ระดับมัธยมศึกษา/ปวช ร้อยละ 18.7 ตามลำดับ

ตาราง 4 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ (n=252)

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ธุรกิจส่วนตัว	31	12.3
เกษตรกรกรรม	31	12.3
ค้าขาย	37	14.7
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	55	21.8
พนักงานเอกชน	53	21.0
รับจ้างทั่วไป	41	16.3
อื่น ๆ กำลังศึกษา	4	1.6
รวม	252	100.0

จากตาราง 4 พบว่า ประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้น มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มากที่สุดร้อยละ 21.8 รองลงมาคือ อาชีพพนักงานเอกชน ร้อยละ 21.0 รับจ้างทั่วไปร้อยละ 16.3 ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกรรม อื่น ๆ /กำลังศึกษา ร้อยละ 12.3, 12.3, 1.6 ตามลำดับ

ตาราง 5 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการประเภทการให้บริการ (n=252)

ประเภทการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
การแจ้งตาย	26	10.3
การแจ้งย้ายที่อยู่	132	52.4
การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน	12	4.8
การขอเลขที่บ้าน	25	9.9
การแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน	34	13.5
การคัดรับรองเอกสารทะเบียนราษฎร	23	9.1
รวม	252	100.0

จากตาราง 5 พบว่า ประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้น มาติดต่อขอรับบริการประเภทการแจ้งย้ายที่อยู่มากที่สุดร้อยละ 52.4 เนื่องจากเขตเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้นมีหมู่บ้านจัดสรรและมีโครงการหมู่บ้านมั่นคงจึงมีการย้ายที่อยู่มากที่สุด รองลงมาการแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน ร้อยละ 13.5 การแจ้งตาย ร้อยละ 10.3 การขอเลขที่บ้าน, การคัดรับรองเอกสารทะเบียนราษฎร, การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน ร้อยละ 9.9, 9.1, 4.8 ตามลำดับ

ตาราง 6 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ (n = 252)

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	157	62.4
มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป	95	37.6
รวม	252	100.0

จากตาราง 6 พบว่า ประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้น มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ร้อยละ 62.4 มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 37.6

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี (n=252)

ด้านการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	การตีความ	ลำดับที่
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.02	.65	พึงพอใจมาก	1
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	3.96	.62	พึงพอใจมาก	2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.83	.59	พึงพอใจมาก	4
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	3.84	.63	พึงพอใจมาก	3
รวม	3.91	.63	พึงพอใจมาก	

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ($\bar{X} = 3.91$) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยตามประเด็น ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของการให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ (n=252)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	การตีความ	ลำดับที่
1. มีการคิดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแจ้งตาย, แจ้งย้ายที่อยู่, ขอเลขที่บ้าน	4.06	.75	พึงพอใจมาก	2
2. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการ	4.05	.75	พึงพอใจมาก	4
3. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	4.00	.73	พึงพอใจมาก	5
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	3.98	.71	พึงพอใจมาก	1
5. ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.06	.75	พึงพอใจมาก	3
6. การจัดให้มีการบริการต้อนรับส่วนหน้า	3.87	.66	พึงพอใจมาก	6
รวม	3.96	.73	พึงพอใจมาก	

จากตาราง 8 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อขั้นตอนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ในด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 4.02$) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยตามประเด็นดังนี้

1. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น
2. มีการตีตราประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่
ขอเลขที่บ้าน

3. ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด
4. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการ
5. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้
6. การจัดให้มีการบริการต้อนรับส่วนหน้า

จากการสัมภาษณ์ นายชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์รองปลัดเทศบาลเมืองจันทบุรี อดีตหัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตรที่อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ได้ให้ความเห็นว่า การที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากต่อขั้นตอนให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง ในด้านระบบและกระบวนการให้บริการ โดยมีประเด็นการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน มากที่สุดนั้น เมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นอื่นเนื่องจากงานทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวางให้บริการอยู่ที่สำนักงานอำเภอเมืองจันทบุรี ซึ่งยังมีเทศบาลอื่นอีกสองเทศบาลให้บริการอยู่ร่วมกันแต่ได้แยกส่วนกับของอำเภอเมืองจันทบุรีอยู่คนละห้องและได้จัดเก้าอี้ให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการการทะเบียนราษฎรแยกออกเป็นสองแถว แบ่งออกเป็นแถวหน้าด้านหน้าเคาน์เตอร์ให้บริการและแถวหลังอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อยสามารถนั่งตามลำดับก่อนหลังและมองเห็น ได้อย่างชัดเจนอีกทั้งมีระบบบัตรคิวและมีพนักงานคอยดูแลอยู่เสมอจึงสามารถทราบได้ว่าประชาชนคนใดที่มาก่อนหรือมาทีหลังจึงสามารถให้บริการประชาชนได้ตามลำดับก่อนหลังได้อย่างถูกต้องและมีความพึงพอใจมากในการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อีกทั้งความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด เพราะมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ มีการตีตราประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ ขอเลขที่บ้าน ส่วนจัดให้มีการบริการต้อนรับส่วนหน้าแม้ประชาชนจะพึงพอใจมากเช่นกัน แต่ก็อยู่ลำดับสุดท้ายเนื่องจากมีการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรอยู่สองหน่วยงานคือ ของอำเภอเมืองจันทบุรีและของเทศบาลตำบลเกาะขวาง ซึ่งบางครั้งประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการนั้นไม่ทราบว่าจะไปติดต่อที่ห้องใด ซึ่งบางครั้งมีประชาชนไปปรับบัตรคิวแล้วนั่งรอที่ห้องของอำเภอเมืองจันทบุรีทั้ง ๆ ที่ต้องการมาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อีกทั้งการขาดเอกสารสำคัญเพื่อใช้ประกอบในการติดต่อหรือขาดพยานบุคคลซึ่งอาจทำให้ประชาชนผู้มารับบริการนั้นไม่อาจบรรลุผลตามที่คาดหวังไว้และอาจเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ (ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. สัมภาษณ์. 2557)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ (n=252)

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	การตีความ	ลำดับที่
1. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.05	.75	พึงพอใจมาก	2
2. ความเต็มใจให้บริการ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดี	4.13	.76	พึงพอใจมาก	1
3. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้แนะนำ ช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการแจ้งตาย, แจ้งย้ายที่อยู่ได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.00	.73	พึงพอใจมาก	3
4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	3.98	.71	พึงพอใจมาก	4
5. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.93	.71	พึงพอใจมาก	5
6. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเพียงพอ	3.86	.67	พึงพอใจมาก	6
7. เจ้าหน้าที่พูดจาอ่อนน้อมเป็นกันเอง	3.80	.66	พึงพอใจมาก	7
รวม	3.96	.73	พึงพอใจมาก	

จากตาราง 9 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบล

เกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.96$) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยตามประเด็น ดังนี้

1. ข้อความเต็มใจให้บริการและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดี
2. ข้อความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ
3. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้แนะนำ ช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการแจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ
4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ
5. การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
6. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเพียงพอ
7. เจ้าหน้าที่พูดจาอ่อนน้อมเป็นกันเอง

จากการสัมภาษณ์ นายประยุทธ วาสนาวิน นายเทศมนตรีตำบลเกาะขวาง ได้ให้ความเห็นว่า การที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ที่ให้บริการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวางในทุก ๆ ประเด็น โดยมีประเด็นข้อความเต็มใจให้บริการและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดีมากที่สุดนั้น เนื่องจากเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้นมีนโยบายเน้นที่การให้บริการประชาชนเป็นหลัก โดยให้ประชาชนนั้นได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ในการมาติดต่องานทะเบียนราษฎรที่เทศบาลตำบลเกาะขวาง มีการประชุมและอบรมพนักงานอยู่เป็นประจำทุก ๆ เดือน อีกทั้งยังมีการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในพื้นที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎร ทั้งจากการพบปะพูดคุยกันโดยตรงในโอกาสต่าง ๆ กับประชาชนหลากหลายกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กลุ่มสตรีอาสาสมัครตำบลเกาะขวาง กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้รับเบี้ยยังชีพและประชาชนทั่วไป อีกทั้งยังมีช่องทางอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลเกาะขวาง พบว่า เจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้น มีความเต็มใจให้บริการและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดี และไม่มีข้อร้องเรียนในการให้บริการมีความเหมาะสม ในการแต่งกายของผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้แนะนำ ช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการแจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้นมีการสนับสนุนเจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจ ในการปฏิบัติงานดีมีการให้ความคิดความชอบในการปฏิบัติงาน เช่น การเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนระดับ การก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หรือสวัสดิการอื่น ๆ เป็นต้น ส่วนหัวข้อเจ้าหน้าที่พูดจาอ่อนน้อมเป็นกันเองเป็นลำดับสุดท้ายนั้น เป็นเพราะการบริการทะเบียนราษฎรนั้นมี

พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 และระเบียบให้ยึดถือเป็นหลักปฏิบัติซึ่งไม่อาจจะไม่สามารถบริการประชาชนผู้มารับบริการนั้นให้บรรลุผลตามที่คาดหวังไว้ได้ทุกรายเพราะอาจมีข้อจำกัดหรือข้อขัดข้องที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้ที่มารับบริการและบรรลุผลตามที่คาดหวังไว้ก็พึงพอใจมาก ส่วนผู้ที่มารับบริการและไม่บรรลุผลตามที่คาดหวังไว้ก็ย่อมพึงพอใจน้อยลงและเจ้าหน้าที่/บุคลากรจะต้องใช้ความพยายามชี้แจงข้อขัดข้องและระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างสุภาพและอ่อนน้อมเป็นกันเองกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการเพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการนั้นเกิดความพึงพอใจสูงสุด (ประยูทธ วาสนาวิน. สัมภาษณ์. 2557)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n=252)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	การตีความ	ลำดับที่
1. จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	3.85	.64	พึงพอใจมาก	3
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกาน้ำยาลบความผิด	3.90	.64	พึงพอใจมาก	1
3. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	3.86	.66	พึงพอใจมาก	2
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	3.80	.69	พึงพอใจมาก	5
5. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	3.84	.68	พึงพอใจมาก	4
6. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ	3.77	.72	พึงพอใจมาก	6
รวม	3.83	.68	พึงพอใจมาก	

จากตาราง 10 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.83$) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยตามประเด็น ดังนี้

1. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกาน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น
2. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น
3. จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
4. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น
6. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ

จากการสัมภาษณ์ นายอุทัย นนทกนก ปลัดเทศบาลตำบลเกาะขวาง ได้ให้ความเห็นว่าการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ต่อการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวางในทุก ๆ ประเด็น โดยมีประเด็นความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกาน้ำยาลบคำผิดมากที่สุดนั้น เนื่องจากเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้น มีนโยบายเน้นที่การให้บริการประชาชนเป็นหลักโดยให้ประชาชนนั้น ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดในการมาติดต่องานทะเบียนราษฎรที่เทศบาลตำบลเกาะขวาง มีการประชุมและอบรมพนักงานอยู่เป็นประจำทุก ๆ เดือน มีการจัดทำแผนในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่เสมอเพื่อให้เพียงพอในการให้บริการประชาชน ส่วนประเด็นที่มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอเป็นลำดับสุดท้ายนั้น เป็นเพราะปัจจุบันนี้งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้น ยังใช้อาคารสำนักงานของอำเภอเมืองจันทบุรีอยู่และยังมีอีกสองเทศบาลที่อยู่ร่วมกันอีก นั่นคือเทศบาลตำบลพลับพลาณารายณ์และเทศบาลตำบลหนองบัว ซึ่งในแต่ละวันนั้นมีประชาชนมารับบริการเป็นจำนวนมากอีกทั้งปัจจุบันนี้รถยนต์จักรยานยนต์มีการเพิ่มปริมาณขึ้นอย่างมาก ในขณะที่พื้นที่ยังคงมีปริมาณเท่าเดิมซึ่งบางครั้งจึงทำให้ไม่เพียงพอในการรองรับผู้มาใช้บริการ ซึ่งในการแก้ปัญหาหานั้นขณะนี้เทศบาลตำบลเกาะขวาง ได้เสนอเรื่องขอแยกงานทะเบียนราษฎรเพื่อไปให้บริการที่สำนักงานเทศบาลเกาะขวางแล้ว เนื่องจากจำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้น ได้เพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็วมีการเจริญเติบโตและการขยายตัวของชุมชนเป็นอย่างมาก ซึ่งหากได้แยกไปให้บริการด้านทะเบียนราษฎรที่สำนักงานเทศบาลตำบลเกาะขวางแล้ว คาดว่าประชาชนจะมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากสามารถเดินทางสะดวกสบาย ซึ่งขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการอนุมัติจากส่วนกลางเท่านั้น (อุทัย นนทกนก. สัมภาษณ์. 2557)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ความพึงพอใจที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านคุณภาพของการให้บริการ (n=252)

ด้านคุณภาพของการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	การตีความ	ลำดับที่
1. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	3.88	.67	พึงพอใจมาก	2
2. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	3.88	.72	พึงพอใจมาก	1
3. อัตราค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม	3.80	.65	พึงพอใจมาก	4
4. ผลการให้บริการในภาพรวม	3.83	.71	พึงพอใจมาก	3
รวม	3.84	.69	พึงพอใจมาก	

จากตาราง 11 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรีด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.84$) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยตามประเด็น ดังนี้

1. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ
2. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ
3. ผลการให้บริการในภาพรวม
4. อัตราค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม

จากการสัมภาษณ์ ประชาชนผู้มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของตำบลเกาะขวาง ได้ให้ความเห็นว่า การที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการต่อการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวางในทุก ๆ ประเด็น โดยมีประเด็น ข้อความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการและการให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการเป็นลำดับหนึ่งนั้น เพราะมาติดต่อแล้วได้รับการต้อนรับจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี มีการแนะนำว่าต้องทำอะไรบ้างต้องมีเอกสารใดบ้าง ในการติดต่องานทะเบียนราษฎรมีความเป็นกันเองและบริการอย่างรวดเร็วจึงมีความพึงพอใจมาก ในการมาติดต่องานทะเบียนราษฎรกับเทศบาลตำบลเกาะขวาง ส่วนประเด็นอัตราค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสมซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจมากเป็น

ลำดับสุดท้ายนั้น โดยส่วนตัวก็เห็นว่ามีความเหมาะสมดีแล้วมีอัตรา 10 บาท หรือ 20 บาท ซึ่งไม่น่าจะเป็นภาระแก่ประชาชนมากจนเกินไป (พนิดา ถือสัตย์, สัมภาษณ์, 2557)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรและนำผลการศึกษาเสนอผู้บริหารท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

จากผลการศึกษาเพื่อประเมินความพึงพอใจในระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรในตอนที 2 ผู้วิจัยสามารถเสนอแนะระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรที่พึงประสงค์ของเทศบาลตำบลเกาะขวางในอนาคตได้ ดังนี้

กระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรที่พึงประสงค์ของเทศบาลตำบลเกาะขวางในอนาคตเมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาในตารางที่ 5 เทศบาลตำบลเกาะขวางควรให้ความสำคัญต่อการบริการทะเบียนราษฎรตามลำดับ ดังนี้

1. การให้บริการแจ้งย้ายที่อยู่เทศบาลตำบลเกาะขวางควรให้ความสำคัญกับกิจกรรมด้านนี้เป็นลำดับแรกสุด
2. การให้บริการแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน
3. การแจ้งตาย
4. การขอเลขที่บ้าน
5. การคัดรับรองเอกสารทะเบียนราษฎร
6. การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน

ส่วนระบบให้บริการทะเบียนราษฎรที่พึงประสงค์ของเทศบาลตำบลเกาะขวางในอนาคตเมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาในตอนที 2 พบว่า ระบบการให้บริการที่ เทศบาลตำบลเกาะขวางดำเนินงานอยู่โดยอาศัยสถานที่ของอำเภอเมืองจันทบุรีนั้น ประสบความสำเร็จที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในระดับสูง ดังนั้น ในการพัฒนาระบบการบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเกาะขวางในอนาคตนั้น จึงควรอาศัยตัวแบบมาจากระบบที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการในการวางขั้นตอนการให้บริการทะเบียนราษฎรในอนาคต เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาในตารางที่ 8 เทศบาลตำบลเกาะขวางควรเน้นขั้นตอนการให้บริการ คือ

1. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ถือเป็นขั้นตอนการให้บริการที่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเกาะขวางพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก
2. มีการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ขอเลขที่บ้าน
3. ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด

4. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการ
5. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้
6. การจัดให้มีการบริการต้อนรับส่วนหน้า

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการในการวางขั้นตอนการให้บริการทะเบียนราษฎรใน
อนาคต เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาในตารางที่ 9 เทศบาลตำบลเกาะขวงควรเน้นด้านเจ้าหน้าที่/
บุคลากรที่ให้บริการ คือ

1. ข้อความเต็มใจให้บริการและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดี
2. ข้อความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ
3. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้
แนะนำ ช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการแจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ เป็นต้น
4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หา
ประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น
5. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ
6. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเพียงพอ
7. เจ้าหน้าที่พูดจาอ่อนน้อมเป็นกันเอง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการในการวางขั้นตอนการให้บริการทะเบียนราษฎร
ในอนาคต เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาในตารางที่ 10 เทศบาลตำบลเกาะขวงควรเน้นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ

1. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกาน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น
2. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น
3. จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
4. ข้อความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่ง
คอยรับบริการ เป็นต้น
6. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ

ด้านคุณภาพของการให้บริการในการวางขั้นตอนการให้บริการทะเบียนราษฎรในอนาคต
เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาในตารางที่ 11 เทศบาลตำบลเกาะขวงควรเน้นด้านคุณภาพของการ
ให้บริการ คือ

1. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ
2. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ
3. ผลการให้บริการในภาพรวม
4. อัตราค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม