

ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

อรรัมภา ขลุ่ยโนรี

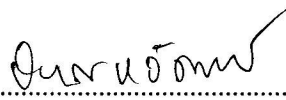
งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการเมืองการปกครอง
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
สิงหาคม 2561
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ อรรัมภา ขลุ่ย โนรี ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยตำรวจเอก ดร.วิเชียร ต้นศิริกงคณ)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า


..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โพธิสว่าง)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยตำรวจเอก ดร.วิเชียร ต้นศิริกงคณ)

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร)

วันที่ 17 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2561

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาให้คำปรึกษาและช่วยแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างดียิ่งจาก อาจารย์ที่ปรึกษา ศศ.ร.ต.อ.ดร.วิเชียร ต้นศิริคงคล รศ.ดร.ไพฑูรย์ โพธิ์สว่าง และผู้ทรงคุณวุฒิที่เสียสละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษา เสนอแนะแนวทางแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ และเพิ่มเติมในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ ด้วยความละเอียดทุกขั้นตอน และด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งมาโดยตลอด ผู้ศึกษา จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบปากเปล่าทุกท่าน ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษา แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนช่วยให้ผู้วิจัยทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นผลสำเร็จลุล่วงด้วยดี ประโยชน์และคุณค่าของการศึกษางานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บุพการี ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในครั้งนี้

อรรัมภา ขลุ่ยโนรี

59910286: สาขาวิชา: การเมืองการปกครอง; ร.ม. (การเมืองการปกครอง)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ การให้บริการ/ งานทะเบียนราษฎร/ สำนักทะเบียนอำเภอ/ ชลบุรี

อรรถิภา ขลุ่ยโนรี: ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี (PEOPLE'S SATISFACTION TOWARD REGISTRATION SERVICES AT PHANAT NIKHOM DISTRICT REGISTRATION OFFICE, CHONBURI PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: วิเชียร ต้นศิริคงคล, ร.ด., 83 หน้า. ปี พ.ศ. 2561.

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษาจากประชาชนที่มาใช้บริการฯ จำนวน 384 คน เครื่องมือเครื่องใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม โดยกำหนดค่าัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการด้านสถานที่ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา 2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม พบว่า ประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจฯ แตกต่างกันอย่างมีัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีเพศ ระดับการศึกษา ความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานทะเบียนฯ ระยะเวลาอยู่อาศัยในเขตอำเภอพนัสนิคม และภูมิลำเนาเดิมที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจฯ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

59910286: MAJOR: POLITICS AND GOVERNMENT; M.POL. SC. (POLITICS AND GOVERNMENT)

KEYWORDS: SATISFACTION, SERVICE, REGISTRATION, DISTRICT REGISTRATION OFFICE, CHONBURI

ORNRAMPA KLUYNOREE: PEOPLE'S SATISFACTION TOWARD REGISTRATION SERVICES AT PHANAT NIKHOM DISTRICT REGISTRATION OFFICE, CHONBURI PROVINCE
ADVISORY COMMITTEE: VICHIEEN TANSIRIKONGKON, Ph.D., 83 P. 2019

Research for people's satisfaction toward registration services at Phanat Nikhom district registration office, Chonburi province was a survey research. The objectives of this research were 1. To study levels of people's satisfaction toward registration services at Phanat Nikhom district registration office 2. To study comparison of people's satisfaction toward registration services at Phanat Nikhom district registration office This study classified by personal factors which studied from 384 registration users in Phanat Nikhom district registration office. Questionnaires were used to be the instruments. The statistical significance was determined at .05 level and test least significant difference (LSD). The results showed that 1. The people's satisfaction toward registration services at Phanat Nikhom district registration office were good at the level. On the other hand, it was found that the highest average was the location services. The second was the equality of services. And the lowest average was the service on time. 2. The comparison results of people's satisfaction toward registration services at Phanat Nikhom district registration office showed that people with different age, career and income per month had different levels of satisfaction with statically significant difference at .05 which were consistent with the assumption set. On the other hand, people with different sex, education levels, frequency to use registration services, period of resistance in Phanat Nikhom district and hometown did not have different levels of satisfaction with statically significant difference at .05 which were inconsistent with the assumption set.

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | จ |
| สารบัญ | ฉ |
| สารบัญตาราง | ซ |
| สารบัญภาพ | ญ |
| บทที่ | |
| 1 บทนำ | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| คำถามวิจัย | 2 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 3 |
| สมมติฐานการวิจัย | 3 |
| ขอบเขตการวิจัย | 4 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 4 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ | 4 |
| 2 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 6 |
| แนวคิดการบริหารราชการส่วนภูมิภาค | 6 |
| แนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ | 11 |
| แนวคิด ทฤษฎี ความพึงพอใจของประชาชน | 22 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ | 27 |
| ข้อมูลเกี่ยวกับที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม | 28 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 39 |
| กรอบแนวคิดการวิจัย | 43 |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย | 45 |
| ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง | 45 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 47 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล | 49 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|--|------|
| การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติในการใช้วิเคราะห์ข้อมูล..... | 49 |
| 4 ผลการศึกษาวิจัย..... | 51 |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 51 |
| ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม..... | 51 |
| ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการ ให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี | 55 |
| ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน | 61 |
| 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 71 |
| สรุปผล | 71 |
| อภิปรายผล | 73 |
| ข้อเสนอแนะ..... | 75 |
| บรรณานุกรม..... | 77 |
| ภาคผนวก | 79 |
| ประวัติย่อของผู้วิจัย | 83 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|----------|--|
| 1 | ข้อมูลจำนวนประชากรแยกเป็นรายชุมชน จำนวน 12 ชุมชน 29 |
| 2 | กลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี 45 |
| 3 | จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 47 |
| 4 | จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ 52 |
| 5 | จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ..... 52 |
| 6 | จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา..... 52 |
| 7 | จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ..... 53 |
| 8 | จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้..... 53 |
| 9 | จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการติดต่อกับ สำนักงานทะเบียนฯ..... 54 |
| 10 | จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาอยู่อาศัย..... 54 |
| 11 | จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภูมิลำเนาเดิม 55 |
| 12 | ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชน ในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ ที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม 55 |
| 13 | ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชน ในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอ พนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 56 |
| 14 | ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชน ในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอ พนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา..... 58 |
| 15 | ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชน ในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอ พนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการด้านสถานที่ 60 |
| 16 | วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ 61 |
| 17 | วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ..... 62 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า | |
|----------|---|----|
| 18 | เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของประชาชน ในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอ พนัสนิคม จังหวัดชลบุรี | 62 |
| 19 | วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม ระดับการศึกษา..... | 63 |
| 20 | วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ | 64 |
| 21 | เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจของประชาชน ในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอ พนัสนิคม จังหวัดชลบุรี | 65 |
| 22 | วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ | 66 |
| 23 | เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจของประชาชน ในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอ พนัสนิคม จังหวัดชลบุรี | 66 |
| 24 | วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามความถี่ ในการติดต่อกับสำนักงานทะเบียนฯ..... | 67 |
| 25 | วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลา อยู่อาศัยในเขตพื้นที่อำเภอพนัสนิคม | 68 |
| 26 | วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม ภูมิลำเนาเดิม..... | 69 |
| 27 | สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย | 69 |

สารบัญภาพ

| ภาพที่ | หน้า |
|---|------|
| 1 ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์..... | 24 |
| 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย | 44 |

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพแวดล้อมในปัจจุบัน ได้ส่งผลกระทบต่อให้ทุกส่วนราชการทุกหน่วยต้องปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการให้บริการประชาชนในทุกด้าน เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนได้มากขึ้น โดยปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกที่สำคัญ และส่งผลกระทบต่อระบบราชการ ประกอบด้วย

มาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 บัญญัติไว้ว่า “การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ และการตอบสนองความต้องการของประชาชน”

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 – 2550) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ของการพัฒนาระบบราชการไว้ว่า “พัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และประโยชน์สุขของประชาชน”

ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการให้บริการ ได้แก่

การส่งเสริม และสนับสนุนงานบริการของอำเภอ (ศูนย์บริการร่วม/ การบูรณาการงานบริการภาครัฐ)

การพัฒนาระบบงานให้บริการของกรมการปกครอง โครงสร้างองค์กร และการแบ่งงานภายในที่ทำการปกครองอำเภอ

ที่ทำการปกครองอำเภอ แบ่งออกได้เป็น 3 ฝ่าย ได้แก่

ฝ่ายบริหารงานปกครอง ประกอบด้วย 2 งาน ได้แก่ งานปกครอง และงานการเงินและบัญชี

ฝ่ายความมั่นคง

ฝ่ายทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน ประกอบด้วย 3 งาน ได้แก่ งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน

สำนักทะเบียนอำเภอ มีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามกฎหมายทะเบียนราษฎร ครอบครัว ทะเบียนชื่อตัว และชื่อสกุล ทะเบียนพินัยกรรม ทะเบียนมรดกนิธิ ทะเบียน

สมาคม ทะเบียนมัชยคอิสลาม ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ฯลฯ ตลอดจนการสนับสนุนการเลือกตั้งทุกระดับ นอกจากนี้สำนักทะเบียนอำเภอยังมีหน้าที่ต้องอำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนทุกคน โดยความเสมอภาค และเป็นธรรมอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้องของกฎหมายระเบียบ และหนังสือสั่งการทุกประการ (วารสาร ศิริวงศ์, 2551)

สำนักทะเบียนอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนภูมิภาคสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ที่ให้บริการประชาชนในพื้นที่ในด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งเป็นการบริการสาธารณะ และจากการปฏิรูประบบบริหารราชการภาครัฐ ที่อยู่ภายใต้กรอบแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งมุ่งให้ทุกหน่วยงาน สามารถนำการบริหารที่ดีไปสู่ประชาชนได้ มีบุคลากร และมีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง ให้บริการเป็นที่น่าพอใจ และน่าเชื่อถือของประชาชน

กรมการปกครองเป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐบาล มีนโยบายหลักคือ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้แก่ประชาชน มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนทุกคน โดยมีงานบริการงานทะเบียนต่าง ๆ มีการจัดองค์การ และบุคลากรการให้บริการทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นครอบคลุมทั่วประเทศ แต่ในระดับที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ สำนักทะเบียนอำเภอ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการประชาชนในด้านงานทะเบียนต่าง ๆ โดยตรง จึงต้องให้บริการที่ดีแก่ประชาชน (สุกัญญา เนื่องจาง, 2553)

ถึงแม้ว่างานทะเบียนจะก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงแก่ประชาชน แต่ก็ยังปรากฏว่าประชาชนยังขาดความเข้าใจในเรื่องนี้ โดยมองว่าการมารับบริการนั้นเป็นเรื่องยุ่งยากสำหรับเขา และมองว่าเสียเวลา ไม่ได้ได้รับความสะดวก ทำให้ไม่เต็มใจที่จะมารับบริการ จึงเป็นต้นเหตุให้ต้องเสียสิทธิประโยชน์ไปหลายประการ และด้วยเหตุนี้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสำรวจความคิดเห็นของประชาชน เพื่อให้ทราบถึงประชาชนในพื้นที่ดังกล่าวที่มีความพึงพอใจต่อการมารับบริการมากน้อยเพียงใด (อุทุมพร ปาลกะวงษ์ ณ อยุธยา, 2542)

จากความเป็นมา และความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการใช้บริการ ว่ามีความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในด้านใดบ้าง มากน้อยเพียงใด และมีข้อเสนอแนะอย่างไรบ้าง อันจะเป็นแนวทางในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ได้อย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

คำถามวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับใด

2. ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี แตกต่างหรือไม่

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าอำเภอพนัสนิคม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าอำเภอพนัสนิคม

สมมติฐานการวิจัย

1. เพศของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคมแตกต่างกัน
2. อายุของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคมแตกต่างกัน
3. ระดับการศึกษาของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคมแตกต่างกัน
4. อาชีพของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคมแตกต่างกัน
5. รายได้ของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคมแตกต่างกัน
6. ความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานทะเบียนของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคมแตกต่างกัน
7. ระยะเวลาอยู่อาศัยของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคมแตกต่างกัน
8. ภูมิลำเนาเดิมของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคมแตกต่างกัน

ขอบเขตงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านเวลา : ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าอำเภอพนัสนิคม ศึกษาระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม 2561 รวมระยะเวลา 4 เดือน
2. ขอบเขตด้านประชากร : ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าอำเภอพนัสนิคม จำนวนทั้งสิ้น 9,072 คน
3. ขอบเขตด้านเนื้อหา : ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าอำเภอพนัสนิคม ประเด็นในการศึกษามีอยู่ 3 ด้าน ได้แก่
 - 3.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
 - 3.2 ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา
 - 3.3 ด้านการให้บริการด้านสถานที่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าอำเภอพนัสนิคม
2. เพื่อนำไปปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าอำเภอพนัสนิคม

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนต้องการ โดยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไป ตามประสบการณ์ และการรับรู้จากสิ่งเกิดขึ้น

การบริการประชาชน หมายถึง การที่ข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้บริการประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ โดยให้บริการภายใต้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม รวดเร็ว และให้บริการอย่างจริงใจ

การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร หมายถึง การให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรที่เกี่ยวข้องกับ ทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย การย้ายที่อยู่ การเพิ่มชื่อ การเปลี่ยนชื่อ – สกุล และงานบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจากฝ่ายงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี และเกิดความรู้สึกพึงพอใจเมื่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเป็นไปตามที่คาดหวัง และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ โดยความพึงพอใจของประชาชนจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการบริการที่ดีทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2. ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา และ 3. ด้านการให้บริการด้านสถานที่ ซึ่งในแต่ละด้านให้ความหมายได้ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติด้วยกิริยาวาจาที่ดีให้ประชาชนคนใดคนหนึ่ง

2. ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนราษฎรที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม เป็นไปอย่างรวดเร็ว แม่นยำ ตรงเวลา หรือดำเนินการให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด โดยให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นระเบียบตามลำดับก่อน – หลัง

3. ด้านการให้บริการด้านสถานที่ หมายถึง การมีพื้นที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ไม่ว่าจะ เป็นในอาคารสำนักงานที่ต้องเพียงพอต่อจำนวนประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละวัน พื้นที่สำหรับจอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ส่วนตัวของประชาชนต้องมีอย่างเพียงพอเพื่อให้สะดวกสำหรับผู้ที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ นอกจากนี้ยังรวมไปถึงข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐในฝ่ายงานทะเบียนราษฎร ที่ต้องมีจำนวนที่เพียงพอต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ถือเป็น การสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนอีกประการหนึ่งด้วย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำเสนอเนื้อหา ดังนี้

แนวคิดการบริหารราชการส่วนภูมิภาค

แนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

แนวคิด ทฤษฎี ความพึงพอใจของประชาชน

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ข้อมูลเกี่ยวกับที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดการบริหารราชการส่วนภูมิภาค

การบริหารราชการส่วนภูมิภาค (Provincial administration) เป็นการบริหารราชการแผ่นดินตามหลักการแบ่งอำนาจ (Deconcentration) ราชการบริหารส่วนกลางจะมอบอำนาจหน้าที่ในกิจการบางอย่างไปให้แก่ราชการบริหารส่วนภูมิภาคไปปฏิบัติจัดทำ มีอำนาจตัดสินใจในขอบเขตที่จำกัดบางอย่างตามที่ราชการบริหารส่วนกลางจะ ได้มอบไว้ให้หน่วยงานที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค เป็นกลไกสำคัญทางการเมือง ในการแปลงนโยบายการเมืองสู่การปฏิบัติ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 51 ได้บัญญัติให้การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาคมีสองรูปแบบคือ จังหวัดและอำเภอ

ความสำคัญการบริหารราชการส่วนภูมิภาค

1. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปกครอง ในประเทศที่มีลักษณะเป็นรัฐเดี่ยวนั้น การปกครองส่วนกลางจะเป็นศูนย์รวมแห่งการจัดการปกครองของรัฐทั้งหมด ซึ่งการจัดระบบการปกครองด้วยวิธีการแบ่งงานออกเป็นระดับหรือขั้นตอนต่าง ๆ ก็เพื่อให้สามารถจัดการปกครองได้ทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ ในประเทศที่มีนโยบายการปกครองแบบรวมอำนาจในทางการเมืองก็จะใช้ระบบการแบ่งอำนาจเป็นวิธีการหรือเครื่องมือในทางบริหารนั่นเอง

2. เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้สืบทอดนโยบายของรัฐบาลไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ โดยตรง ซึ่งวิธีการแบ่งอำนาจนั้นเป็นการขยายงานของรัฐบาล หรือการแบ่งสาขาของรัฐบาลออกไปในระดับต่าง ๆ มีผลทำให้นโยบายของรัฐบาลได้ถูกนำไปปฏิบัติโดยตัวแทนของรัฐบาลโดยตรง

3. เพื่อแสดงฐานะตัวแทนของอำนาจส่วนกลาง กล่าว คือ ผู้ที่จะทำหน้าที่ในระดับภูมิภาคต้องมาจากการอนุมัติ แต่งตั้ง ยินยอม หรือตัดสินใจจากส่วนกลางเป็นสำคัญ

การบริหารราชการส่วนภูมิภาคจึงเป็นกลไกทางการเมืองในการแปลงนโยบายของรัฐสู่การปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ เป็นกลไกการบริหารราชการในการจัดบริการสาธารณะที่มีประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน

ลักษณะสำคัญของการบริหารราชการส่วนภูมิภาค

การบริหารราชการส่วนภูมิภาค เป็นกลไกทางการเมือง และกลไกทางการบริหาร ซึ่งมีลักษณะ และหลักเกณฑ์สำคัญ ดังนี้

1. เป็นการแบ่งอำนาจการปกครองจากส่วนกลาง ซึ่งจะมีผู้แทนจากการบริหารราชการส่วนกลางไปประจำอยู่ในส่วนภูมิภาค มิใช่เป็นการกระจายอำนาจการปกครอง

2. เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคยังอยู่ภายใต้อำนาจบังคับบัญชาส่วนกลาง โดยเฉพาะในเรื่องของการบริหารงานบุคคล ปัจจุบันมีการแบ่งมอบอำนาจตัดสินใจในเรื่องนี้มากขึ้น

3. ราชการส่วนภูมิภาคได้รับมอบอำนาจในการวินิจฉัยสั่งการเฉพาะบางเรื่องบางประการเท่านั้น การบริหารราชการส่วนกลางมีอำนาจที่จะเปลี่ยนแปลงแก้ไขคำวินิจฉัยสั่งการของส่วนภูมิภาคได้ ฉะนั้นผู้มีอำนาจสั่งการขั้นสุดท้ายก็คือราชการส่วนกลางนั่นเอง

อย่างไรก็ตามในปัจจุบัน การบริหารราชการส่วนภูมิภาคได้รับการแบ่งมอบอำนาจการตัดสินใจจากการบริหารราชการส่วนกลางในด้านการบริหารองค์การ การบริหารงานบุคคล และการบริหารองค์การ ทำให้การตัดสินใจมีความรวดเร็ว และตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหา และความ ต้องการของประชาชนได้มากขึ้น

ความเป็นมาของการบริหารราชการส่วนภูมิภาคในประเทศไทย

ในสมัยสุโขทัย การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาคแบ่งออกเป็นเมืองลูกหลวง และเมืองพระยามหานคร ในสมัยอยุธยา และรัตนโกสินทร์ แบ่งเป็นหัวชั้นเอก ชั้นโท ชั้นตรี ชั้นจัตวา โดยเมืองเหล่านี้พระมหากษัตริย์จะจัดส่งเจ้านาย หรือขุนนางที่ทรงไว้วางพระราชฤทัยออกไปปกครอง โดยเจ้าเมืองเหล่านี้จะมีอำนาจเท่าที่พระมหากษัตริย์จะมอบหมายให้ เช่น การจัดเก็บภาษีอากร พิจารณาพิพากษาอรรถคดี รักษาความสงบเรียบร้อย เป็นต้น

การปฏิรูปการปกครองแผ่นดินในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้โปรดให้มีการรวมเมืองหลาย ๆ เมืองจัดตั้งมณฑลเทศาภิบาลขึ้น และมีสมุหเทศาภิบาลเป็นผู้ปกครอง บังคับบัญชา มณฑลเทศาภิบาลที่จัดตั้งขึ้นมีทั้งหมด 21 มณฑล ได้แก่ กรุงเทพมหานคร

นครศรีธรรมราช นครราชสีมา ปราจีน พายัพ พิษณุโลก ภูเก็ต ไทรบุรี อุดรธานี จันทบุรี
ราชบุรี นครชัยศรี นครสวรรค์ บุรพา ปัตตานี เพชรบูรณ์ มหาสารคาม สุราษฎร์ อุบลราชธานี
ร้อยเอ็ด

ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงโปรดให้รวมมณฑลหลาย ๆ
มณฑลเข้าเป็นภาค เช่น ภาคปักษ์ใต้ ภาคพายัพ ภาคอีสาน และทรงแต่งตั้งอุปราชเป็นผู้ปกครอง
บังคับบัญชาขึ้นตรงต่อพระมหากษัตริย์ และเปลี่ยนการเรียกเมืองเป็นจังหวัด

พ.ศ. 2495 ได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2495 โดย
การบริหารราชการส่วนภูมิภาคประกอบด้วย ภาค จังหวัด และอำเภอ ต่อมาพระราชบัญญัติระเบียบ
บริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2499 ได้ยกเลิกภาคเพื่อให้สายการบังคับบัญชาสั้นลง

กฎหมายการจัดระเบียบราชการแผ่นดินในเวลาต่อมา เช่น ประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่
218 ลงวันที่ 29 กันยายน 2515 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน 2534
พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2545) ได้บัญญัติให้การบริหาร
ราชการส่วนภูมิภาคประกอบด้วย จังหวัด และอำเภอ

การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค

การบริหารราชการส่วนภูมิภาคประกอบด้วย จังหวัด และอำเภอ
จังหวัด

จังหวัดเกิดจากการรวมท้องที่หลาย ๆ อำเภอตั้งขึ้นเป็นจังหวัด และมีฐานะเป็นนิติบุคคล
โดยการตั้ง ยุบ และเปลี่ยนแปลงเขตจังหวัด ให้ตราเป็นพระราชบัญญัติ (มาตรา 52) ในปัจจุบันมี
จังหวัดทั้งสิ้น 77 จังหวัด ไม่รวมกรุงเทพมหานครที่มีฐานะเป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น
อำนาจหน้าที่ของจังหวัด

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550 มาตรา 52/1 ได้
บัญญัติอำนาจหน้าที่ของจังหวัด ดังต่อไปนี้

1. นำภารกิจของรัฐ และนโยบายของรัฐบาลไปปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์
2. ดูแลให้มีการปฏิบัติ และบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อให้เกิดความสงบ
เรียบร้อย และเป็นธรรมในสังคม
3. จัดให้มีการคุ้มครอง ป้องกัน ส่งเสริม และช่วยเหลือประชาชน และชุมชนที่ด้อย
โอกาสเพื่อให้ได้รับความเป็นธรรมทั้งด้านเศรษฐกิจ และสังคมในการดำรงชีวิตอย่างพอเพียง
4. จัดให้มีการบริการภาครัฐเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างเสมอหน้า รวดเร็ว
และมีคุณภาพ

5. จัดให้มีการส่งเสริม อุดหนุน และสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สามารถดำเนินการตามอำนาจ และหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้มีขีดความสามารถพร้อมที่จะดำเนินการตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนโดยกระทรวง ทบวง กรม

6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ มอบหมาย หรือที่มีกฎหมายกำหนด

ผู้บริหารจังหวัด

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน 2534 มาตรา 54 ให้มีผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้รับนโยบาย และคำสั่งจากนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล คณะรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม มาปฏิบัติภารกิจให้เหมาะสมกับท้องถิ่น และประชาชน และเป็นหัวหน้าบังคับบัญชาบรรดาข้าราชการฝ่ายบริหาร ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในราชการส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัด และรับผิดชอบในราชการจังหวัด และอำเภอ และจะให้มีรองผู้ว่าราชการจังหวัด หรือผู้ช่วยผู้ว่าราชการจังหวัดหรือทั้ง รองผู้ว่าราชการจังหวัด และผู้ช่วยผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้ช่วยสั่ง และปฏิบัติราชการแทนผู้ว่าราชการจังหวัดก็ได้

อำนาจหน้าที่ผู้ว่าราชการจังหวัด

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน 2534 มาตรา 57 ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจ และหน้าที่ ดังนี้

1. บริหารราชการตามกฎหมาย และระเบียบแบบแผนของทางราชการ
2. บริหารราชการตามที่คณะรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม มอบหมายหรือตามที่นายกรัฐมนตรีสั่งการในฐานะหัวหน้ารัฐบาล
3. บริหารราชการตามคำแนะนำ และคำสั่งของผู้ตรวจราชการกระทรวงในเมื่อไม่ขัดต่อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งของกระทรวง ทบวง กรม มติของคณะรัฐมนตรีหรือการสั่งการของนายกรัฐมนตรี
4. กำกับดูแลการปฏิบัติราชการอันมิใช่ราชการส่วนภูมิภาคของข้าราชการซึ่งประจำอยู่ในจังหวัดนั้น ยกเว้นข้าราชการทหาร ข้าราชการตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการ ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ข้าราชการในสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน และข้าราชการครู ให้ปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือคำสั่งของกระทรวง ทบวง กรม หรือมติของคณะรัฐมนตรี หรือการสั่งการของนายกรัฐมนตรีหรือยับยั้งการกระทำใด ๆ ของข้าราชการในจังหวัดที่ขัดต่อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งของกระทรวง ทบวง กรม มติของคณะรัฐมนตรี หรือการสั่งการของนายกรัฐมนตรีไว้ชั่วคราว แล้วรายงานกระทรวง ทบวง กรม ที่เกี่ยวข้อง

5. ประสานงาน และร่วมมือกับข้าราชการทหาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการ ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ข้าราชการในสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน และข้าราชการครู ผู้ตรวจราชการ และหัวหน้าส่วนราชการในระดับเขตหรือภาค ในการพัฒนาจังหวัดหรือป้องกันภัยพิบัติสาธารณะ

6. เสนอบประมาณต่อกระทรวงที่เกี่ยวข้องตามโครงการหรือแผนพัฒนาจังหวัด และรายงานให้กระทรวงมหาดไทยทราบ

7. ควบคุมดูแลการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในจังหวัดตามกฎหมาย

8. กำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานองค์การของรัฐบาลหรือรัฐวิสาหกิจ ในการนี้ให้มีอำนาจทำรายงานหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การของรัฐบาลหรือรัฐวิสาหกิจต่อรัฐมนตรีเจ้าสังกัดองค์การของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ

9. บรรจุ แต่งตั้ง ให้บำเหน็จ และลงโทษข้าราชการในส่วนภูมิภาคในจังหวัดตามกฎหมายและตามที่ปลัดกระทรวง ปลัดทบวง หรืออธิบดีมอบหมาย

การแบ่งส่วนราชการในจังหวัด

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน 2534 มาตรา 60 ให้แบ่งส่วนราชการของจังหวัด ดังนี้

1. สำนักงานจังหวัด มีหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไป และการวางแผนพัฒนาจังหวัดของจังหวัดนั้น มีหัวหน้าสำนักงานจังหวัดเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการ และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของสำนักงานจังหวัด

2. ส่วนต่าง ๆ ซึ่งกระทรวง ทบวง กรม ได้ตั้งขึ้น มีหน้าที่เกี่ยวกับราชการของกระทรวง ทบวง กรม นั้น ๆ มีหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดนั้น ๆ เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชารับผิดชอบอำเภอ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน 2534 มาตรา 61 ได้บัญญัติให้มีหน่วยราชการบริหารรองจากจังหวัดเรียกว่าอำเภอ การตั้ง ยุบ และเปลี่ยนเขตอำเภอ ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา

1. อำนาจ และหน้าที่เช่นเดียวกับอำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามมาตรา 52/1

2. ส่งเสริม สนับสนุน และจัดให้มีการบริการร่วมกันของหน่วยงานของรัฐในลักษณะ

ศูนย์บริการร่วม

3. ประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อร่วมกับชุมชนในการดำเนินการให้มีแผนชุมชน เพื่อรองรับการสนับสนุนงบประมาณจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัด และกระทรวง ทบวง กรม

4. โกล่เกลี่ย หรือจัดให้มีการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคม

หลักเกณฑ์ในการตั้งอำเภอเป็นไปตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457 คือ

1. ให้กำหนดเขตท้องที่อำเภอ มีเครื่องหมาย และจรดเขตอำเภออื่นทุกด้าน อย่าให้มีที่ว่างเปล่าอยู่นอกเขตอำเภอ
2. ให้กำหนดจำนวนตำบลที่รวมเข้าเป็นอำเภอ และให้กำหนดเขตตำบลให้ตรงกับเขตอำเภอ
3. ให้กำหนดที่ตั้งที่ว่าการอำเภอให้อยู่ในที่ซึ่งจะทำการปกครองราษฎรในอำเภอนั้นได้สะดวก
4. ให้สมุหเทศาภิบาลบอกข้อกำหนดเหล่านี้เข้ามายังเสนาบดีในเวลาที่จะจัดตั้งอำเภอใหม่ เมื่อได้รับพระราชทานพระบรมราชานุญาตแล้ว จึงประกาศตั้งอำเภอได้

ในอดีตยังมีการแบ่งเขตปกครองออกเป็นกิ่งอำเภอในกรณีที่เขตอำเภอกว้างขวางแต่จำนวนประชาชนยังไม่มากพอที่จะตั้งเป็นอำเภอ ตามมาตรา 64 แห่งพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457 จะแบ่งพื้นที่ตั้งเป็นกิ่งอำเภอ การบริหารราชการของกิ่งอำเภอนั้น นอกจากมีนายอำเภอท้องที่เป็นผู้บังคับบัญชาแล้ว จะมีปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ รับผิดชอบในการบริหารราชการรองจากนายอำเภอ และปฏิบัติราชการแทนนายอำเภอ ในเวลาที่นายอำเภอมิได้มาอยู่ที่กิ่งอำเภอ โดยปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ เป็นข้าราชการในสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย แต่ในปี 2550 ได้มีการออกพระราชกฤษฎีกาตั้งอำเภอ พ.ศ. 2550 ยกฐานะกิ่งอำเภอขึ้นเป็นอำเภอทั้งหมด ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 124 ตอนที่ 46 ก หน้า 14 ปัจจุบันประเทศไทยจึงไม่มีเขตการปกครองในระดับกิ่งอำเภอ

แนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New public management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการ และการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมีอาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัด และแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรม และจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชน โดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

หลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบ และขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จ และความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งใช้เทคนิค และวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน

ฮูด (Hood, 1991) เห็นว่าสิ่งที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” มีหลักสำคัญ 7 ประการ คือ

1. จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ (Hands-on professional management) หมายถึง ให้ผู้จัดการมืออาชีพได้จัดการด้วยตัวเอง ด้วยความชำนาญ โปร่งใส และมีความสามารถในการใช้ดุลพินิจ เหตุผลก็เพราะเมื่อรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ก็จะเกิดความรับผิดชอบต่อ การตรวจสอบจากภายนอก
2. มีมาตรฐาน และการวัดผลงานที่ชัดเจน (Explicit standards and measures of performance) ภาครัฐจึงต้องมีจุดมุ่งหมาย และเป้าหมายของผลงาน และการตรวจสอบจะมีได้ก็ต้อง มีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน
3. เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น (Greater emphasis on output controls) การใช้ ทรัพยากรต้องเป็นไปตามผลงานที่วัดได้ เพราะเน้นผลสำเร็จมากกว่าระเบียบวิธี
4. แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อย ๆ (Shift to disaggregation of units in the public sector) การแยกหน่วยงานใหญ่ออกเป็นหน่วยงานย่อย ๆ ตามลักษณะสินค้า และบริการที่ ผลิตให้เงินสนับสนุนแยกกัน และติดต่อกันอย่างเป็นอิสระ
5. เปลี่ยนภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น (Shift to greater competition in the public sector) เป็นการเปลี่ยนวิธีทำงานไปเป็นการจ้างเหมา และประมูล เหตุผลก็เพื่อให้ฝ่ายที่เป็นปรปักษ์กัน (Rivalry) เป็นกฎเกณฑ์สำคัญที่จะทำให้ต้นทุนต่ำ และมาตรฐานสูงขึ้น
6. เน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน (Stress on private sector styles of management practice) เปลี่ยนวิธีการแบบราชการไปเป็นการยืดหยุ่นในการจ้างและให้รางวัล
7. เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัย และประหยัด (Stress on greater discipline and parsimony in resource use) วิธีนี้อาจทำได้ เช่น การตัดค่าใช้จ่าย เพิ่มวินัยการทำงาน หยุดยังการ เรียกร้องของสหภาพแรงงาน จำกัดต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลก็เพราะต้องการตรวจสอบความ ต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐ และ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (Do more with less)

รูปแบบการนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในระบบราชการไทย

1. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 เหตุผลในการตราพระราชบัญญัตินี้คือ เพื่อเป็นการปรับปรุงระบบบริหารราชการเพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน ตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดย กำหนดให้บริหารราชการแนวทางใหม่ต้องมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงาน

เพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มีกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการกำกับการกำหนดนโยบาย และการปฏิบัติราชการ และเพื่อให้กระทรวงสามารถจัดการบริหารงานให้เป็นไปตามเป้าหมายได้ จึงกำหนดให้มีรูปแบบการบริหารใหม่ โดยกระทรวงสามารถแยกส่วนราชการจัดตั้งเป็นหน่วยงานตามภาระหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว และสอดคล้องกับเป้าหมายของงานที่จะต้องปฏิบัติ และกำหนดให้มีกลุ่มภารกิจของส่วนราชการต่าง ๆ ที่มีงานสัมพันธ์กัน เพื่อที่จะสามารถกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกันได้ และมีผู้รับผิดชอบกำกับการบริหารงานของกลุ่มภารกิจนั้น โดยตรงเพื่อให้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว รวมทั้งให้มีการประสานการปฏิบัติงาน และการใช้งบประมาณ เพื่อที่จะให้การบริหารงานของทุกส่วนราชการบรรลุเป้าหมายของกระทรวงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อน มีการมอบหมายงานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และสมควรกำหนดการบริหารราชการในต่างประเทศให้เหมาะสมกับลักษณะการปฏิบัติหน้าที่ และสามารถปฏิบัติการได้อย่างรวดเร็ว และมีเอกภาพ โดยมีหัวหน้าคณะผู้แทนเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารราชการ นอกจากนี้ สมควรให้มีคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดูแลการจัดส่วนราชการ และการปรับปรุงระบบการทำงานของภาคราชการให้มีการจัดระบบราชการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ในมาตรา 3/1 ได้กำหนดให้การพัฒนากระบวนการต้องสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม ความต้องการของประชาชน และทันต่อการบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจ และทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ การตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน

การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง

ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดขอบเขต แบบแผน วิธีปฏิบัติราชการ เพื่อเป็นไปตามหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ดังนี้

2.1 เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

- 2.2 เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
 - 2.3 มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
 - 2.4 ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
 - 2.5 มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์
 - 2.6 ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ
 - 2.7 มีกระประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่ง ได้แก่ การตรวจสอบ และ
วัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิกระบบการควบคุมตนเอง
3. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2546–2550 ได้กำหนดเป้าประสงค์หลักของการพัฒนาระบบราชการไทย 4 ประการ
- 3.1 พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น
 - 3.2 ปรับบทบาท ภารกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม
 - 3.3 ยกระดับขีดความสามารถ และมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่า
เกณฑ์สากล
 - 3.4 ตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย
โดยกำหนดยุทธศาสตร์ 7 ด้าน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
ดังนี้
- ยุทธศาสตร์ 1 การปรับเปลี่ยนกระบวนการ และวิธีการทำงาน ประกอบด้วย 9 มาตรการ
- ยุทธศาสตร์ 2 การปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน ประกอบด้วย 4
มาตรการ
- ยุทธศาสตร์ 3 การรื้อปรับระบบการเงิน และการงบประมาณ ประกอบด้วย 8 มาตรการ
- ยุทธศาสตร์ 4 การสร้างระบบบริหารงานบุคคล และค่าตอบแทนใหม่ ประกอบด้วย 7
มาตรการ
- ยุทธศาสตร์ 5 การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม ประกอบด้วย 4
มาตรการ
- ยุทธศาสตร์ 6 การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย ประกอบด้วย 4 มาตรการ
- ยุทธศาสตร์ 7 การเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ประกอบด้วย 6
มาตรการ
4. การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ
KPI (Key performance indicators) โดยให้มีการประเมินการปฏิบัติราชการใน 2 องค์ประกอบ คือ
- 4.1 ผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติราชการ
 - 4.2 พฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ

5. การบริหารราชการแบบบูรณาการ (CEO) ซึ่งมีลักษณะสำคัญคือ

5.1 เป็นระบบบริหารจัดการในแนวราบ (Horizontal management) ที่ใช้การบูรณาการการทำงานของแต่ละภาคส่วนในพื้นที่ในลักษณะ “พื้นที่ – พันธกิจ – การมีส่วนร่วม” (Area – functional – Participation: A-F-P) ในทุกขั้นตอนของการทำงาน เพื่อสร้างความเป็นหุ้นส่วนทางการพัฒนา (Partnership) ในระดับจังหวัด ตลอดจนเพื่อสร้างการทำงานในลักษณะเครือข่าย (Networking)

5.2 เป็นระบบบริหารจัดการที่มีเป้าหมายที่การตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ (Customer driven) ด้วยระบบงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน (Result – based) ด้วยมาตรฐานผลงานขั้นสูง (High performance output)

5.3 เป็นระบบบริหารจัดการที่อยู่ภายใต้กรอบของบทบัญญัติ และเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ และโครงสร้างการจตุระเบียบบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบัน รวมทั้งหลักการบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี (Good governance) แต่ได้รับการสนับสนุนทรัพยากรทางการบริหาร ที่จำเป็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556–2561)

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556–2561) ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ โดยกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ 7 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ 1 การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน

1. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกัน และกัน และวางรูปแบบ การให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการ จะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด (No wrong door)

2. ยกกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One stop service) ด้วยการเชื่อมโยงและบูรณาการกระบวนการของหน่วยงานบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว เช่น ศูนย์รับคำขออนุญาต ศูนย์ช่วยเหลือเด็ก และสตรีในภาวะวิกฤต (One Stop Crisis Center: OSCC) เป็นต้น

3. ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบการบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง (Government you design) โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m - Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G2C Service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสาร และ

บริการถึง ประชาชน แจ้งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อ และแจ้งข้อมูล ข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social network) เป็นต้น

4. ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐ (Web portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภท โดยให้เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้

5. ยกย่องคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหลาย ส่วนราชการ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศ และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการ หรือแก้ไข กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน ของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัว และเอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ

6. ส่งเสริมให้มีการนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service level agreement) มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ที่มีต่อประชาชน โดยการกำหนดระดับการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมการกำหนดคัลักษณะ ความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการชดเชยกรณีการให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด

7. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัว ประชาชน ในการเชื่อมโยง และบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การให้บริการ ประชาชนตามวงจรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart card) หรือ เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก

8. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการ ค่านิยม และหล่อหลอม การสร้าง วัฒนธรรมองค์กร ให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐมีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี รวมถึง เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ โดยตรงมากขึ้น

9. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชนโดยการจำแนกกลุ่ม ผู้รับบริการ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการเพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุง และพัฒนา คุณภาพการบริการ ได้อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ หลังจากได้รับการบริการ และนำผลสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ ศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ โดยอาจจัดตั้ง สถาบันการส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ (Institute for citizen - centered service excellence) เพื่อทำหน้าที่ในการสำรวจความคิดเห็น วิเคราะห์ ติดตาม เสนอแนะ การปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนแก่ส่วนราชการต่าง ๆ

10. ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียน และแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อน ของประชาชนอย่างจริงจัง โดยเน้นการจัดการเชิงรุก มีการรวบรวมหลักเกณฑ์ และ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐาน ตอบสนองทันที่ที่สามารถติดตามเรื่องร้องเรียนได้ตั้งแต่จุดเริ่มต้น และสิ้นสุดของการให้บริการ รวมไปถึงการมีฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศในการเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ

11. วางหลักเกณฑ์ แนวทาง และกลไกการช่วยเหลือเยียวยาเมื่อประชาชนได้รับความไม่เป็นธรรม หรือได้รับความเสียหายที่เกิดจากความผิดพลาดของการดำเนินการของภาครัฐ และปัญหาที่เกิดจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรือปัญหาอื่น ๆ ที่รัฐมีส่วนเกี่ยวข้อง

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง และทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ

มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ โดยเน้นการจัดโครงสร้างองค์การที่มีความทันสมัย กะทัดรัด มีรูปแบบเรียบง่าย (Simplicity) มีระบบการทำงานที่คล่องตัว รวดเร็ว ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนในการทำงาน เน้นการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) พัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรในองค์การ เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐ ประหยัดค่าใช้จ่าย ในการดำเนินงานต่าง ๆ และสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน เช่น

1. ปรับปรุงหน่วยงานราชการให้มีความเหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ ลดความซ้ำซ้อน มีความยืดหยุ่น คล่องตัวสูง สามารถปรับตัวได้อย่างต่อเนื่อง ตอบสนองต่อบทบาทภารกิจหรือบริบทในสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

3. ยกระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้น ให้การนำองค์การเป็นไปอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความรับผิดชอบต่อสังคม การวางแผนยุทธศาสตร์ และผลักดันสู่การปฏิบัติ การให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว การส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่ม และเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศอย่างแท้จริง และทำงานโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญ

4. ส่งเสริม และพัฒนาหน่วยงานของรัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

5. นำเทคโนโลยีมาใช้ภายในองค์การ เพื่อปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภาครัฐ การบริหารงานของภาครัฐมีประสิทธิภาพ และรวดเร็วยิ่งขึ้น ยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน และให้บริการ รวมทั้งส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานแบบเวอร์ชวล (Virtual office) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และประหยัดค่าใช้จ่าย

6. ปรับปรุง และพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (Government website standard) และสามารถบูรณาการเชื่อมโยงหน่วยงานของรัฐ (Connected government) ที่สมบูรณ์แบบเพื่อก้าวไปสู่ระดับมาตรฐานสากล
7. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานหลักโดยการจัดระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการให้บริการภาครัฐ และพัฒนาระบบสารสนเทศบนโครงสร้างพื้นฐานหลักที่ทางภาครัฐพัฒนาขึ้น ได้แก่ ระบบเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐ (Government information network: GIN) และเครื่องแม่ข่าย (Government cloud service: G – Cloud) เพื่อ ลดค่าใช้จ่าย ทรัพยากร และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
8. นำกรอบแนวทางมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลแห่งชาติ (Thailand e-Government interoperability framework: TH e-GIF) มาใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ภาครัฐ เพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยน และเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ
9. พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์การภาครัฐ ให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง ส่วนราชการด้วยกัน ในลักษณะโครงข่ายข้อมูลที่เชื่อมต่อกัน เพื่อให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และส่งเสริมการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการในระดับต่าง ๆ เพื่อสามารถเชื่อมโยงข้อมูลที่สำคัญต่อการบริหารราชการแผ่นดิน และการตัดสินใจ ไปยังศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (PMOC) เพื่อให้เกิดการตัดสินใจบนพื้นฐานของ ข้อมูลที่มีความเป็นปัจจุบัน และถูกต้อง
10. ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน (Business continuity plan) เพื่อให้สามารถเตรียมความพร้อมรับมือต่อสถานการณ์ฉุกเฉินได้ทันทั่วทั้งที่ โดยกำหนดแนวทางขั้นตอนการช่วยเหลือ การซักซ้อม และการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบหลัก และสนับสนุนให้มีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน (Crisis management center) ในการบริหารจัดการสภาวะวิกฤตแต่ละประเภท ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค
11. วางแผนกำลังคนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic workforce plan) ให้มีความเหมาะสม ไม่เป็นภาระต่องบประมาณของประเทศ พัฒนา และบริหารกำลังคนเพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะของบุคลากร และประสิทธิภาพของระบบราชการ สร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career path) สามารถรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง และสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการ รวมทั้งการขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์ประเทศไปสู่การปฏิบัติ
12. ส่งเสริมให้มีการวางระบบเตรียมความพร้อมเพื่อทดแทนบุคลากร เช่น แผนการสืบทอดตำแหน่ง (Succession plan) เป็นต้น ทั้งในระยะสั้น และระยะยาว และเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกสามารถเข้าสู่ระบบราชการได้โดยง่ายมากขึ้นในทุกระดับ รวมทั้งสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนบุคลากรระหว่างภาครัฐ และภาคเอกชน (Talent mobility) ซึ่งสามารถเชื่อมโยงได้ทั้งสองทางจากภาครัฐไปสู่ภาคเอกชน และจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐ

13. ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐให้ความสำคัญต่อการเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ในการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะการวัดผลการปฏิบัติงานในเชิงเปรียบเทียบอ้างอิงกับเกณฑ์มาตรฐาน และหรือแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ รวมถึงปรับปรุงการทำงาน โดยนำเทคนิคต่าง ๆ เกี่ยวกับการเพิ่มผลิตภาพมาใช้ มุ่งขจัดความสูญเปล่าของการดำเนินงานในทุกกระบวนการ ตัดกิจกรรมที่ไม่มีประโยชน์หรือไม่มีการเพิ่มคุณค่าในกระบวนการออกไป เพิ่มความยืดหยุ่นขององค์การด้วยการออกแบบกระบวนการใหม่ และปรับปรุงกระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการปฏิบัติงาน เช่น Lean management เป็นต้น

14. ส่งเสริมให้มีการนำรูปแบบการใช้บริการร่วมกัน (Shared services) เพื่อประหยัดทรัพยากร ลดค่าใช้จ่าย ยกระดับคุณภาพมาตรฐาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานของรัฐ โดยรวมกิจกรรมหรือกระบวนการลักษณะ/ประเภทเดียวกัน (Common process) ซึ่งเดิมต่างหน่วยงานต่างดำเนินงานเองเข้ามาไว้ในศูนย์บริการร่วม โดยเฉพาะงานสนับสนุน (Back office) ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบการเงินการคลัง และระบบบุคลากร เป็นต้น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด

มีเป้าหมายเพื่อวางระบบการบริหารจัดการสินทรัพย์ของราชการอย่างครบวงจร โดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ผูกมัด/ผูกพันคิดตามมา (Ownership cost) เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดหรือสร้างมูลค่าเพิ่ม สร้างโอกาส และสร้างความมั่นคงตามฐานะเศรษฐกิจของประเทศ ลดความสูญเสียด้านเปลือง และเปล่าประโยชน์ รวมทั้งวางระบบ และมาตรการที่จะมุ่งเน้นการบริหารสินทรัพย์ เพื่อให้เกิดผลตอบแทนคุ้มค่า สามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่ายโดยรวม มีต้นทุนที่ต่ำลง และลดความต้องการของสินทรัพย์ใหม่ที่ไม่จำเป็น เช่น

ส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารสินทรัพย์ และบูรณาการเข้ากับระบบบริหารจัดการทรัพยากรขององค์การ (Enterprise resource planning: ERP) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ และการบริหารจัดการองค์การโดยรวม และการลดต้นทุน โดยจัดให้มีระบบ และข้อมูลเพื่อให้หน่วยราชการใช้ประกอบการวัด และวิเคราะห์ การใช้สินทรัพย์ เพื่อให้เกิดผลิตภาพ (Asset productivity) และเกิดประโยชน์สูงสุด (Asset utilization) เป็นต้น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ

มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการทำงานร่วมกันภายในระบบราชการด้วยกันเองเพื่อแก้ปัญหาการแยกส่วนในการปฏิบัติงาน ระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการวางระบบความสัมพันธ์ และประสานความร่วมมือระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบของการประสานความร่วมมือที่หลากหลาย ภายใต้วัตถุประสงค์เดียวกัน คือ นำศักยภาพเฉพาะของแต่ละ

หน่วยงานมาสร้างคุณค่าให้กับงานตาม เป้าหมายที่กำหนด เพื่อขับเคลื่อนนโยบาย/ยุทธศาสตร์ของประเทศ และการใช้ประโยชน์ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เช่น

1. วางระบบการบริหารงานแบบบูรณาการในยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศ (Cross functional management system) ตามห่วงโซ่แห่งคุณค่า (Value chains) ครอบคลุมกระบวนการ ตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ จนกระทั่งปลายน้ำ รวมทั้งกำหนดบทบาทภารกิจให้มีความชัดเจนว่าใครมีความรับผิดชอบในเรื่องหรือกิจกรรมใด รวมทั้งการจัดทำตัวชี้วัดของกระทรวงที่มีเป้าหมายร่วมกัน (Joint KPIs)

2. การออกแบบโครงสร้าง และระบบบริหารงานราชการใหม่ในรูปแบบของหน่วยงานรูปแบบพิเศษ เพื่อให้สามารถรองรับการขับเคลื่อนประเด็นยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศที่ต้องอาศัย การดำเนินงานที่มีความยืดหยุ่น คล่องตัว ไม่ยึดติดกับโครงสร้างองค์กร และระบบราชการแบบเดิม

3. ปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณให้มีลักษณะแบบยืดยุทธศาสตร์ และเป้าหมายร่วมเป็นหลัก เพื่อให้เอื้อต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศ และการบริหารงานแบบบูรณาการ

4. พัฒนารูปแบบ และวิธีการทำงานของภาครัฐในระดับต่าง ๆ (Multi-level governance) ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยเน้นการยึดพื้นที่เป็นหลัก เพื่อให้เกิดความร่วมมือ ประสานสัมพันธ์กันในการปฏิบัติงาน และใช้ทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่า และไม่เกิดความซ้ำซ้อน และปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณให้เป็นแบบยึดพื้นที่เป็นตัวตั้ง (Area-based approach) รวมทั้งวางเงื่อนไขการจัดสรรงบประมาณให้กระทรวง/กรม ต้องสนับสนุนการขับเคลื่อนแผนพัฒนาจังหวัด/กลุ่มจังหวัด ในสัดส่วนวงเงินงบประมาณที่เหมาะสม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน ระหว่างภาครัฐภาคเอกชน และภาคประชาชน

มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานราชการทบทวนบทบาท และภารกิจของตนให้มีความเหมาะสม โดยให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน มุ่งเน้นการพัฒนา รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับ ภาคส่วนอื่น การถ่ายโอนภารกิจบางอย่างที่ภาครัฐไม่จำเป็นต้องดำเนินงานเองให้ภาคส่วนอื่น รวมทั้ง การสร้างความร่วมมือหรือความเป็นภาคีหุ้นส่วน (Partnership) ระหว่างภาครัฐ และภาคส่วนอื่น เช่น

1. ส่งเสริมการสร้างความร่วมมือในรูปแบบภาคีหุ้นส่วนระหว่างภาครัฐกับเอกชน (Public-private- partnership : PPP) เพื่อให้การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นของประเทศที่ต้องใช้งบประมาณเป็นจำนวนมาก และภาครัฐยังไม่สามารถดำเนินการ ได้

เพียงพอกับความต้องการของประชาชน ได้รับการสนับสนุนกลไกการดำเนินการแบบร่วมลงทุนกับภาคเอกชนด้วยความชัดเจน โปร่งใส และเกิดการบูรณาการอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ให้มีการลงทุนที่ซ้ำซ้อน มีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด สนับสนุนให้มีการจัดตั้งกองทุนส่งเสริมการลงทุนของเอกชนร่วมในกิจการของรัฐ ตลอดจนให้มีหน่วยงานรับผิดชอบกำหนดมาตรฐาน ส่งเสริม สนับสนุนการร่วมลงทุนเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อ ความมั่นคงทางการเงิน และการคลังของประเทศในระยะยาว

2. เปิดให้ภาคเอกชนสามารถเข้ามาแข่งขันกันเพื่อจัดทำบริการสาธารณะแทนภาครัฐ (Contestability) ในภารกิจของภาครัฐที่ภาครัฐไม่จำเป็นต้องดำเนินการเอง และภาคเอกชน สามารถดำเนินการแทนได้ โดยสนับสนุนให้เกิดการแข่งขันอย่างเสรีผ่านกลไกตลาด เพื่อให้ ภาคเอกชนสามารถเข้ามาแข่งขันได้โดยง่าย รวมทั้งป้องกัน และลดปัญหาการผูกขาดในระยะยาว ตลอดจนทำให้ภาครัฐสามารถปรับเปลี่ยนบทบาทของตนให้เป็นผู้กำหนดมาตรฐาน และระดับการให้บริการ รวมทั้งติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของภาคเอกชนให้เป็นที่น่าพอใจที่วางไว้ได้อย่างแท้จริง

3. เปิดให้องค์กรภาคประชาสังคม และชุมชนสามารถเข้ามาเป็นผู้จัดบริการสาธารณะแทนภาครัฐ โดยอาศัยการจัดทำข้อตกลงร่วม (Compact) ในรูปแบบการดำเนินงานในลักษณะหุ้นส่วน ระหว่างภาครัฐกับภาคประชาสังคม และชุมชน ซึ่งมีเป้าหมายของข้อตกลงอยู่ที่การร่วมกันดำเนินการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชนให้บรรลุผลสัมฤทธิ์

4. พัฒนารูปแบบ และแนวทางการบริหารงานแบบเครือข่าย (Networked governance) โดยการปรับเปลี่ยนบทบาท โครงสร้าง และกระบวนการทำงานขององค์กรภาครัฐให้สามารถเชื่อมโยงการทำงาน และทรัพยากรต่าง ๆ ของหน่วยงานทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ให้เกิดการพึ่งพากันในรูปแบบพันธมิตร มีการบริหารงานแบบยืดหยุ่น เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ มีการตัดสินใจที่รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ เชื่อมโยงระบบการทำงานระหว่างองค์กรได้ ด้วยความสะดวก และรวดเร็ว

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 การยกระดับความ โปร่งใส และสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน

มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริม และวางกลไกให้ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และสร้างความ โปร่งใสในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ การทำงานของทางราชการ ตลอดจนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ และมาตรการในการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชันให้บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม เช่น

1. เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม โดยการพัฒนาระบบการตรวจสอบสาธารณะ (Public scrutiny) และผู้ตรวจสอบอิสระจากภายนอก (Independent assessor) ที่ผ่านการฝึกอบรม และได้รับ

การรับรองเข้ามาดำเนินการสอดคล้องดูแล และสอบทานกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของทางราชการ รวมทั้งวางกลไกสนับสนุนให้ดำเนินการจัดทำราคากลาง และข้อมูลรายละเอียดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างไว้ในระบบข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้

2. พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการเฝ้าระวัง และติดตามตรวจสอบในเรื่องการทุจริตคอร์รัปชันในเชิงรุก รวมทั้งพัฒนาเครื่องมือวัดระดับความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อใช้ประโยชน์ในการขับเคลื่อนนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 7 การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

มีเป้าหมายเพื่อเตรียมความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน รวมทั้งประสานพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกันในการส่งเสริม และยกระดับธรรมาภิบาลในภาครัฐของประเทศสมาชิกอาเซียน อันจะนำไปสู่ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงทางการเมือง และความเจริญผาสุกของสังคมร่วมกัน

เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2556) กล่าวว่า การจัดการภาครัฐหรือการจัดการภาครัฐแนวใหม่ มีความหมายทั้งทางทฤษฎี และการปฏิบัติ ในทางทฤษฎี หมายถึง ความรู้ แนวคิด และทฤษฎี หลักการ แนวทาง กระบวนทัศน์ซึ่งมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ และการจัดการ โดยส่วนใหญ่เป็นหลักการ และแนวทางแก้วิกฤติที่ภาครัฐต้องเผชิญ โดยเฉพาะวิกฤติ และปัญหानโยบายสาธารณะไปจนถึงปัญหาการทำงาน และการบริการของระบบราชการดั้งเดิม และมุ่งปฏิรูปการจัดการภาครัฐเพื่อให้เกิดการแข่งขันขึ้น ประหยัด มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งแนวทางดังกล่าวเสนอให้จัดการภาครัฐคล้ายเอกชน สำหรับในทางปฏิบัติ หมายถึง การดำเนินนโยบายสาธารณะ และกิจกรรมการจัดการภาครัฐ และการปฏิรูปการบริหารให้เป็นไปตามหลักการ แนวคิด และแนวทาง หรือองค์ความรู้ด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่

แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือความสุขของบุคคลอันเกิดจากการได้รับผลจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นที่พึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งที่ได้รับการตอบสนอง

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าได้รับการตอบสนองกับสิ่งที่คาดหวังไว้มากน้อยเพียงใด ถ้าคาดหวังมาก และได้รับการตอบสนองด้วยดีก็就会有ความพึงพอใจมาก แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง ความคิดหวัง และความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้นตามสิ่งที่คาดหวังจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล

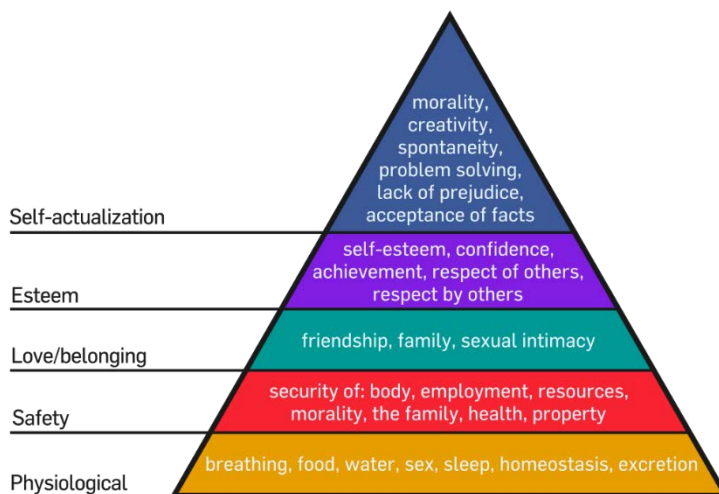
กิติมา ปริศิติก (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนอง

ฉัตรชัย คงสุข (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง และความรู้สึกพึงพอใจจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กาญจนา อรุณสอนศรี(2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรม การที่เราจะสามารถรับรู้ได้ว่าบุคคลมีความพึงพอใจ หรือไม่ สามารถสังเกตได้โดยการแสดงออกของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงกับความต้องการของบุคคล

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจ หรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกเกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่ง และทำให้ได้รู้ว่าสิ่งที่ขาดหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจได้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ตนเองคาดหวัง และตรงกับความต้องการ โดยระดับความพึงพอใจขึ้นอยู่กับพื้นฐานของการรับรู้ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล โดยที่ตนเองคิดว่าได้รับการบริการอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม



ภาพที่ 1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ โดย Maslow (1954)

2. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ โดย มาสโลว์ (Maslow, 1954) (Maslow hierarchy of needs theory)

ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ มักถูกนำเสนอ โดยรูปพีระมิด ที่ความต้องการที่มากที่สุด พื้นฐานที่สุดจะอยู่ข้างล่าง และความต้องการความสมบูรณ์ของชีวิต (Self-actualization) จะอยู่บนสุด

พีระมิดแบ่งออกเป็น 5 ชั้นคร่าว ๆ ของความต้องการต่าง ๆ คือ ความสมบูรณ์ของชีวิต (Self-actualization), ความเคารพนับถือ (Esteem), มิตรภาพ และความรัก (Friendship and love), ความมั่นคงปลอดภัย (Security), และความต้องการทางกายภาพ ถ้าความเคารพนับถือ, มิตรภาพ และรัก หรือความมั่นคงปลอดภัย ขาดพร่องไป แม้ร่างกายจะไม่ได้แสดงอาการใด ๆ ออกมาแต่บุคคลนั้น ๆ รู้สึกกระวนกระวาย และเกร็งเครียด ทฤษฎีของมาสโลว์ยังบอกด้วยว่า ชั้นความต้องการที่พื้นฐานมากกว่าหรืออยู่ข้างล่างของพีระมิด จะต้องได้รับการตอบสนองก่อนที่บุคคลจะเกิดความปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อความต้องการ ในระดับที่สูงขึ้นได้

ความต้องการทางกายภาพ

ความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการเพื่อจะอยู่รอดของมนุษย์

ถ้าความต้องการพื้นฐานที่สุดนี้ไม่ได้รับการตอบสนอง ร่างกายของมนุษย์ก็ไม่สามารถทำงานได้ หรือไม่สามารถทำงานได้ดี

อากาศ น้ำ อาหาร เป็นสิ่งที่ร่างกายต้องการเพื่อใช้ในกระบวนการสร้าง และสลาย เพื่อให้มนุษย์สามารถมีชีวิตอยู่ได้ เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม และที่พัก จะให้การปกป้องที่จำเป็นกับมนุษย์

จากสภาพอากาศ และสิ่งแวดล้อม สัตว์ขาดญาติ และความต้องการทางเพศ ถูกพัฒนามาจากการแข่งขันเพื่อโอกาสในการผสม และสืบพันธุ์

ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย

เมื่อความต้องการทางกายภาพได้รับการตอบสนองในระดับที่พอเพียง ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะมีอิทธิพลกับพฤติกรรม ถ้าไม่มีความปลอดภัยทางกายภาพ (จากสาเหตุ เช่น อาชญากรรม สงคราม การก่อการร้าย ภัยพิบัติธรรมชาติ หรือ ความรุนแรงในครอบครัว) คนอาจมีอาการของความผิดปกติที่เกิดหลังความเครียดที่สะเทือนใจ (Post-traumatic stress disorder) และอาจมีส่งผ่านความเครียดนี้ไปยังคนรุ่นหลังได้ ถ้าไม่มีความปลอดภัยมั่นคงทางเศรษฐกิจ (จากสาเหตุ เช่น วิกฤติเศรษฐกิจ หรือ การขาดโอกาสทางการงาน) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยนี้อาจปรากฏออกมาในรูปของการนิยามงานที่มีความมั่นคง กระบวนการร้องทุกข์เพื่อปกป้องบุคคลจากการกลั่นแกล้งของผู้บังคับบัญชา หรือปกป้องบัญชีเงินฝาก เรียกร้องนโยบายประกันภัย ประกันสุขภาพ ประกันชีวิตต่าง ๆ การเรียกร้องที่พักที่เหมาะสมสำหรับคนพิการ เป็นต้น

ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย รวมถึง ความมั่นคงปลอดภัยส่วนบุคคล ความมั่นคงปลอดภัยทางการเงิน สุขภาพและความเป็นอยู่ ระบบรับประกัน - ช่วยเหลือ ในกรณีของอุบัติเหตุ ความเจ็บป่วย

ความรัก และความเป็นเจ้าของ

เมื่อความต้องการทางกายภาพ และความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ระดับขั้นที่สามของความต้องการมนุษย์ก็คือ ความต้องการเป็นเจ้าของ ความต้องการนี้จะรุนแรงมากในวัยเด็ก และบางครั้งอาจจะชนะความต้องการความปลอดภัยได้ในบางครั้ง ดังเห็นได้จากกรณีที่เด็กติดพ่อแม่ที่เป็นอันตราย ซึ่งบางครั้งเรียกว่า "Stockholm syndrome" การขาดความรัก และความเป็นเจ้าของ (อาจมาจากการขาดความผูกพันจากผู้เลี้ยงดูขณะเป็นทารก (Hospitalism), การถูกทอดทิ้ง (Neglect), การถูกสังคามรังเกียจหรือกีดกัน (Shunning), การถูกขับออกจากกลุ่ม (Ostracism) เป็นต้น) อาจมีผลทำให้บุคคลไม่สามารถพัฒนา หรือรักษาความสัมพันธ์ที่สำคัญ (เช่น มิตรภาพ ความรัก ครอบครัว) ไปได้

มนุษย์ต้องการที่จะรู้สึกเป็นเจ้าของ และถูกยอมรับไม่ว่าจะเป็นในระดับกลุ่มสังคมใหญ่ เช่น สโมสร กลุ่มศาสนา องค์กรสายอาชีพ ทีมกีฬา แก๊งส์ หรือ ความสัมพันธ์ทางสังคมเล็ก ๆ (สมาชิกในครอบครัว คู่ชีวิต พี่เลี้ยง เพื่อนสนิท) มนุษย์ต้องการที่จะรัก และถูกรักจากคนอื่น ถ้าขาดความต้องการเรื่องนี้ไป หลาย ๆ คนจะกลายเป็นคนขี้เหงา มีปัญหาการเข้าสังคม และเป็นโรคซึมเศร้า ความต้องการเป็นเจ้าของนี้ บ่อยครั้งที่สามารถจะชนะความต้องการทางกายภาพ และความมั่นคงปลอดภัยได้ ขึ้นกับแรงกดดันจากรอบข้าง (Peer pressure) เช่น คนที่มีอาการ Anorexic

(เพื่ออาหาร) อาจละเลยความต้องการอาหาร และความปลอดภัย เพียงเพื่อ ได้ความต้องการควบคุม และเป็นเจ้าของ

ความเคารพนับถือ

มนุษย์ทุกคนต้องการที่จะได้รับการนับถือ และเคารพให้เกียรติ ความเคารพนับถือจะแสดงถึงความต้องการของมนุษย์ที่จะได้รับการยอมรับ และเห็นคุณค่าโดยคนอื่น คนที่ต้องการที่จะทำอะไรจริงจังเพื่อจะได้รับการยอมรับนับถือ และต้องการจะมีกิจกรรมที่ทำให้รู้สึกว่าเขาได้มีส่วนทำประโยชน์ เพื่อจะรู้สึกว่าตัวเองมีคุณค่า ไม่ว่าจะป็นอาชีพ หรืองานอดิเรก ความไม่สมดุลใน ความเคารพนับถือ อาจส่งผลให้มีความภาคภูมิใจในตนเองต่ำ และรู้สึกด้อยค่า คนที่มีความภาคภูมิใจในตนเองต่ำต้องการการเคารพจากคนอื่น ๆ เขาอาจพยายามแสวงหาความมีชื่อเสียง (ซึ่งขึ้นกับผู้อื่น) หมายเหตุ อย่างไรก็ตาม คนจำนวนมากที่มีความภาคภูมิใจในตนเองต่ำ ไม่สามารถที่จะแก้ไขความภาคภูมิใจตัวเองได้ง่ายๆ โดยการมีชื่อเสียง ได้รับการเคารพจากภายนอก แต่ต้องยอมรับตัวเองจากภายใน ความไม่สมดุลทางจิต เช่น โรคซึมเศร้า อาจทำให้ผู้ป่วยไม่สามารถมีความภาคภูมิใจในตนเอง (Self-esteem) ได้

คนส่วนใหญ่มีความต้องการความเคารพ และความภาคภูมิใจในตนเองที่มั่นคง มาสโลว์ได้กล่าวถึงต้องการความเคารพนับถือใน 2 ระดับ คือ ระดับต่ำ กับระดับสูง ระดับต่ำ เป็นความต้องการความนับถือจากคนอื่น ความต้องการสถานะ การยอมรับ ชื่อเสียง ศักดิ์ศรี และความสนใจระดับสูง เป็นความต้องการความเคารพตัวเอง ความต้องการความแข็งแกร่ง ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ความมั่นใจในตัวเอง ความเป็นตัวของตัวเอง และอิสระ ที่ความต้องการเหล่านี้จัดเป็นระดับสูง ก็เพราะว่ามันขึ้นกับความสามารถภายในมากกว่า ซึ่งได้มาโดยผ่านประสบการณ์

การขาดความต้องการเหล่านี้ อาจทำให้ความรู้สึกต่ำต้อย อ่อนแอ และช่วยตัวเองไม่ได้ หมกหมกทาง

มาสโลว์ได้หมายเหตุไว้ว่าการแบ่งชั้นความต้องการความเคารพนับถือระดับต่ำกับสูงนี้ เกี่ยวข้องกันมากกว่าที่จะเป็นการแบ่งแยกกันอย่างชัดเจน

ความสมบูรณ์ของชีวิต

“อะไรที่บุคคลเป็นได้ เขาต้องเป็น” (“What a man can be, he must be.”) เป็นคำกล่าวของมาสโลว์ที่สรุปความหมายของความต้องการความสมบูรณ์ของชีวิตไว้ ความต้องการนี้ เกี่ยวกับศักยภาพสูงสุดของบุคคล และการตระหนักถึงศักยภาพนั้น มาสโลว์อธิบายว่านี่ คือความต้องการที่ปรารถนาจะเป็นมากกว่าที่เขาเป็นอยู่ เป็นความปรารถนาที่จะเป็นทุก ๆ อย่างที่เขาจะสามารถเป็นได้

เพื่อที่จะเข้าใจความต้องการความสมบูรณ์ของชีวิตได้ บุคคลจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการอื่น ๆ (กายภาพ ปลอดภัย ความรัก ความเคารพนับถือ) อย่างดีแล้วก่อน

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการ (Service) มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

มีชัย ฤชุพันธุ์ (2550 อ้างถึงใน บรรจง เขื่อนแก้ว 2552) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การให้ความสะดวกในการบริการ ซึ่งมีความหมายรวมถึง กระบวนการ หรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการ

วิชญาดา ถนอมชาติ (2550) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ ดังนี้

1. การให้บริการต้องมีลักษณะ ดังนี้

- 1.1 สร้างความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับจากการให้บริการจากหน่วยงานรัฐ
- 1.2 คุณภาพการให้บริการด้านระยะเวลา สามารถให้บริการที่รวดเร็ว
- 1.3 ความเชื่อถือได้ในการบริการ มีความถูกต้อง
- 1.4 ค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ต้องมีความประหยัด และคุ้มค่าในการให้บริการ

ประชาชน

- 1.5 ลักษณะงานให้บริการ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก คล่องตัว เสมอภาค

โปร่งใส

- 1.6 ปริมาณงานให้บริการประชาชน มีความเพียงพอตามที่ประชาชนนั้นต้องการ
- 1.7 เอกสารที่ใช้ในการบริการประชาชน มีแบบฟอร์มน้อยที่สุด รวมไปถึงขอเอกสาร

หลักฐานจากประชาชนน้อยที่สุด

1.8 การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐในรูปแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) สามารถให้บริการได้ด้วยความรวดเร็ว เบ็ดเสร็จที่เจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว หรือให้บริการประชาชน ณ จุดบริการเพียงจุดเดียว โดยใช้ระบบเครือข่าย หรือให้บริการในหลาย ๆ รูปแบบภายในจุดบริการได้ เพื่อแสดงถึงการมีมาตรฐานในการบริการประชาชน

2. ผลงานการให้บริการประชาชนของหน่วยงานรัฐต้องมีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนไว้เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

2.1 มีการจัดทำมาตรฐานการบริการประชาชนเป็นลายลักษณ์อักษร มีความชัดเจนในกระบวนการให้บริการประชาชน มีวิธีการ ขั้นตอนการดำเนินการ และระยะเวลาการให้บริการอย่างไร ประชาชนจะนำเอกสาร หลักฐานอะไรมาบ้างในการติดต่อขอรับการบริการของภาครัฐ

2.2 สำหรับมาตรฐานการบริการประชาชนจำเป็นต้องมีการปรับปรุงการลดขั้นตอนการให้บริการให้สั้นที่สุด ใช้เวลาน้อยที่สุด เป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากที่สุด

2.3 มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ จะต้องถือปฏิบัติเป็นประจำ และปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเสมอภาค

2.4 มาตรฐานการบริการประชาชนของหน่วยงานรัฐ จะต้องประกาศ และเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ โดยทั่วไป จะต้องมามีวิธีการให้ประชาชนทราบก่อนจะนำมาให้บริการของหน่วยงานของรัฐ

แคทรียา ซวลิตติติกร (2550 อ้างถึงใน บรรจง เชื้อนแก้ว, 2552) กล่าวว่า การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส จะสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ให้เกียรติลูกค้า มีความสุภาพอ่อนโยน อันจะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าเกิดความคาดหวังที่จะได้รับ

บรรจง เชื้อนแก้ว (2552) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ของบุคคลระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งถือเป็นกระบวนการกิจกรรมที่สามารถตอบสนองต่อลูกค้า และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

ยุทธการ สุขะกาศ (2550 อ้างถึงใน บรรจง เชื้อนแก้ว, 2552) กล่าวว่า การบริการ คือ การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม และเห็นใจต่อความยากลำบากของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว การให้เกียรติลูกค้า การแสดงออกด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ในการบริการ มีความสุภาพอ่อนโยน ก็จะเป็นการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าได้เป็นอย่างมาก

มนัส สมบูรณ์ (2550 อ้างถึงใน บรรจง เชื้อนแก้ว, 2552) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกประ โยชน์ให้แก่ผู้มาใช้บริการ และการบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติต่อผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลสองฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวก และเป็นการให้ความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการไปสู่ผู้รับบริการ เพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังที่จะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของบุคคลนั้น ๆ

ข้อมูลเกี่ยวกับที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม

อำเภอพนัสนิคมตั้งอยู่ทางทิศเหนือของจังหวัดชลบุรี ห่างจากตัวจังหวัดไปทางตะวันออกเฉียงประมาณ 22 กิโลเมตรตามเส้นทางถนนสุขประยูร มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่การปกครองข้างเคียงดังต่อไปนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอแปลงยาว และอำเภอบ้านโพธิ์ (จังหวัดฉะเชิงเทรา)

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอเกาะจันทร์

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอบ่อทอง และอำเภอบ้านบึง

ทิศตะวันตก จรดอำเภอพานทอง

อำเภอพนัสนิคมแบ่งออกเป็น 20 ตำบล แต่ละตำบลแบ่งย่อยออกเป็นหมู่บ้านรวม 185

หมู่บ้าน

- | | |
|----------------------|--------------------|
| 1. ตำบลพนัสนิคม | 11. ตำบลท่าข้าม |
| 2. ตำบลหน้าพระธาตุ | 12. ตำบลหนองปรือ |
| 3. ตำบลวัดหลวง | 13. ตำบลหนองขยาด |
| 4. ตำบลบ้านเข็ด | 14. ตำบลทุ่งขวาง |
| 5. ตำบลนาเร็ก | 15. ตำบลหนองเหียง |
| 6. ตำบลหมอนนาง | 16. ตำบลนาวังหิน |
| 7. ตำบลสระสี่เหลี่ยม | 17. ตำบลบ้านช้าง |
| 8. ตำบลวัดโบสถ์ | 18. ตำบลโคกเพลาะ |
| 9. ตำบลกุฎโง้ง | 19. ตำบลไร่หลักทอง |
| 10. ตำบลหัวถนน | 20. ตำบลนามะตูม |

ในเขตเทศบาลเมืองพนัสนิคม ประกอบด้วยชุมชนย่อยจำนวน 12 ชุมชน ข้อมูล
จำนวนประชากรแยกเป็นรายชุมชน จำนวน 12 ชุมชน

ตารางที่ 1 ข้อมูลจำนวนประชากรแยกเป็นรายชุมชน จำนวน 12 ชุมชน

| ที่ | ชุมชนย่อยที่ | จำนวนประชากร (คน) |
|-----|-----------------|-------------------|
| 1 | ชุมชนย่อยที่ 1 | 838 |
| 2 | ชุมชนย่อยที่ 2 | 814 |
| 3 | ชุมชนย่อยที่ 3 | 752 |
| 4 | ชุมชนย่อยที่ 4 | 973 |
| 5 | ชุมชนย่อยที่ 5 | 698 |
| 6 | ชุมชนย่อยที่ 6 | 895 |
| 7 | ชุมชนย่อยที่ 7 | 859 |
| 8 | ชุมชนย่อยที่ 8 | 668 |
| 9 | ชุมชนย่อยที่ 9 | 729 |
| 10 | ชุมชนย่อยที่ 10 | 639 |
| 11 | ชุมชนย่อยที่ 11 | 647 |
| 12 | ชุมชนย่อยที่ 12 | 560 |

ประวัติความเป็นมา

“พนัสนิคม” ซึ่งเป็นชื่อของอำเภอที่เรียกใช้ในทางราชการทุกวันนี้ ชาวบ้านมักเรียกไปอีกอย่างหนึ่งว่า “เมืองเก่า” การที่เรียกเช่นนี้ เพราะว่าที่ตั้งอำเภอพนัสนิคมนี้เคยเป็นเมืองมาแต่ก่อน ในอดีต ชาวบ้านจึงเรียกกันติดปากเรื่อยมาซึ่งจะนำไปประวัติศาสตร์การตั้งเมืองพนัสนิคมดังต่อไปนี้ ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 3 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ เมื่อเสด็จขึ้นครองราชย์ใน พ.ศ. 2367 ได้ทรงจัดการปกครองบ้านเมืองให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น โดยใน พ.ศ.2368 จึงได้โปรดยกตำบลขึ้นเป็นเมือง รวม 27 เมือง ในจำนวนนี้ได้ยกหมู่บ้านแดนป่าพระศขันธ์เป็นเมืองเรียกว่าเมืองพนัสนิคม เมืองเหล่านี้โดยจัดเป็นหัวเมืองชั้นตรี

เมื่อพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงขึ้นครองราชย์ ขณะนั้นเจ้าอนุวงศ์หรือพระเจ้าไชยเชษฐาธิราชที่ 5 หรือเรียกสั้น ๆ ว่าเจ้านองส์ เจ้าประเทศราชครองกรุงเวียงจันทน์ ราชอาณาจักรล้านช้างเวียงจันทน์ซึ่งเป็นประเทศราชของราชอาณาจักรสยาม มาแต่ครั้งสมัยกรุงธนบุรี โดยใน พ.ศ. 2321 ได้มีพระราชสาส์นกราบบังคมทูลต่อพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวขอพระราชทานครอบครัวชาวเวียงจันทน์ซึ่งสยามได้กวาดต้อนเป็นเชลยมาแต่ครั้งเมื่อตีกรุงเวียงจันทน์ได้ในครั้งแรก และได้ตั้งครัวเรือนทำมาหากินอยู่ที่เมืองสระบุรีอย่างหนึ่ง กับขอละครผู้หญิงของสยามในราชสำนักสยามอย่างหนึ่ง แต่พระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวไม่โปรดประทานให้ จึงเป็นเหตุให้เจ้านองส์ทรงโกรธ

โดยพอลี เฮนรี เบอร์นี ราชทูตอังกฤษได้เข้ามาติดต่อกับราชสำนักสยาม ในกรณีขอให้สยามช่วยรบพม่าเพราะขณะนั้นอังกฤษกับพม่ากำลังมีเรื่องกัน แต่สยามยังมีได้ตัดสินใจแต่อย่างไร เรื่องการบ้านการเมืองระหว่างสยามกับอังกฤษในตอนี้ คงจะเป็นเรื่องที่ยุ่งแก่ราชอาณาจักรสยาม เจ้านองส์ทรงเห็นเหตุการณ์เช่นนั้น ก็ทรงเข้าใจว่าอังกฤษจะยกทัพมาตีกรุงเทพฯ ทรงเห็นเป็นโอกาสจึงได้คิดตั้งเมืองทันที เมื่อได้ตั้งเมืองแล้วยังทรงไม่เป็นที่พอพระทัย เจ้านองส์ทรงได้แต่งตั้งเจ้าราชวงศ์ (เหง้า) ยกทัพมาตามแนวป่าสักจนถึงเมืองสระบุรี เพื่อกวาดต้อนชาวเวียงจันทน์เดิมที่สระบุรีกลับไป ส่วนเจ้านองส์ทรงยกมาอีกทัพหนึ่งทางนครราชสีมา ในการยกทัพลงมาเจ้านองส์ทรงใช้กำลังเมืองต่าง ๆ ที่ผ่านมามีว่า สมเด็จพระเจ้าแผ่นดินสยามมิรับสั่งให้ยกทัพมาเพื่อช่วยป้องกันราชอาณาจักรสยามเพราะรบกับอังกฤษ การติดต่อบริเวณหัวเมืองต่าง ๆ กับกรุงเทพฯ ในขณะนั้นติดต่อกันได้ยาก บรรดาเจ้าเมืองต่าง ๆ จึงพากันหลงเชื่อถ้อยคำ ไม่มีผู้ใดขัดขวาง การเดินทัพของเจ้านองส์จึงมาได้โดยง่าย เจ้านองส์ได้ยกทัพมาตั้งอยู่ในนครราชสีมา กรมการเมืองก็จัดการรับรอง

พฤติการณ์ที่เจ้านองส์ทรงคิดกบฏแข็งเมืองต่อราชอาณาจักรสยามครั้งนี้ ได้เป็นที่ไม่พอใจของท้าวพญา และชาวเวียงจันทน์ด้วยตนเอง ได้แก่ พระอินทอาษา หรือท้าวทุม ชาวเวียงจันทน์ไม่เข้าด้วยกับพวกเจ้านองส์จึงได้รวบรวมท้าวพญา และเหล่าครอบครัวชาวลาว

เวียงจันทน์ พวกกันเดินทางจากกรุงเวียงจันทน์เข้ามาสู่ราชอาณาจักรสยามจนถึงกรุงเทพฯ เพื่อขอพึ่งพระบรมโพธิสมภารพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว จึงได้โปรดรับไว้ และจัดให้ออกไปตั้งภูมิลำเนาอยู่ที่ชายเมืองระหว่างเมืองชลบุรีกับเมืองฉะเชิงเทราต่อกัน

พระอินทอภัยกับเหล่าท้าวพญา และครอบครัวชาวลาวกรุงเวียงจันทน์ เมื่อได้รับพระราชทานที่ทางทำมาหากินเช่นนั้น ก็พากันขะมักเขม้นสร้างที่ดินซึ่งขณะนั้นเป็นป่าอยู่ทั่ว ๆ ไป ได้ประกอบการทำมาหากินโดยซื่อสัตย์สุจริต จนตั้งหลักฐานเป็นหมู่บ้านใหญ่มีผู้คนอยู่กันเป็นปึกแผ่นแน่นหนา และเรียกชื่อในขณะนั้นว่าบ้านแดนป่าพระรศตามนิยายเก่าเรื่องพระรถ-เมรี

เมื่อมีผู้คนพลเมืองมากขึ้นเพื่อสะดวกแก่การปกครอง พระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว จึงโปรดให้ยกหมู่บ้านแดนป่าพระรศ ขึ้นเป็นเมืองเรียกว่า "เมืองพนัสนิคม" เป็นชื่อฟังเพราะเหมาะสม และมีความหมาย ที่ได้ความอยู่ในตัว คือ "พนัส" แปลว่า ป่า นิคมแปลว่าหมู่บ้านใหญ่หรือตำบล เมื่อรวมความตามศัพท์ พนัสนิคม ก็แปลได้ใจความว่า หมู่บ้านใหญ่ หรือตำบลที่มีภูมิประเทศเป็นป่า ในเรื่องการปกครองเมื่อได้ยกแดนป่าพระรศซึ่งพระอินทอภัยได้พาพรรคพวกมาตั้งภูมิลำเนาแล้ว โปรดเกล้าให้ตั้งพระอินทอภัยเป็นผู้ปกครองเมือง เรียกกันในสมัยนั้นว่า ผู้สำเร็จราชการเมืองพนัสนิคม และให้เป็นผู้สำเร็จราชการเมือง โดยการสืบสายสกุล เมืองพนัสนิคม ได้มีผู้สำเร็จราชการสืบสายสกุลกันมาได้ 4 ชั่วอายุ คือ

1. พระอินทอภัย หรือท้าวทุม ผู้สำเร็จราชการเมืองพนัสนิคมคนแรก และต้นตระกูลทุมมานนท์ ซึ่งเป็นนามสกุลพระราชทานจากพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว นามสกุลพระราชทานที่ 1405 “ทุมมานนท์”

2. ท้าวทุมมานนท์ ได้รับพระราชทานพระบรรดาศักดิ์เป็นพระอินทราชา

3. หลวงภักดีสงคราม (ผิว ทุมมานนท์)

4. ท้าวบุญจันทร์ ทุมมานนท์

พนัสนิคมได้ตั้งเป็นเมืองตลอดมาจนถึงในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวใน พ.ศ. 2447 ได้ทรงปรับปรุงการปกครองประเทศใหม่ โปรดให้เมืองพนัสนิคมเป็นอำเภอพนัสนิคมขึ้นอยู่ในความปกครองของจังหวัดชลบุรี โดยรวมระยะเวลาที่พนัสนิคมได้ตั้งเป็นเมืองมีเจ้าเมืองประมาณ 80 ปี

ตำแหน่งนายอำเภอพนัสนิคมคนแรก คือ หลวงสัจจพันธ์ศิริ ศรีรัตนไพโรวัน เจริญสถานคามวาสี นพ-คูหาพนม โขลอน นามเดิมว่า บัว ไม่ทราบนามสกุล ได้เข้ารับตำแหน่งเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม ร.ศ. 123 (ตรงกับ พ.ศ. 2447) และได้มีการย้ายสับเปลี่ยนจนถึงปัจจุบันนี้

งานทะเบียนราษฎรที่ว่าอำเภอพนัสนิคม

งานทะเบียนทั่วไป

1. งานทะเบียนครอบครัว หมายถึง การจดทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของบุคคลในครอบครัว โดยมีกฎหมายรับรองสิทธิให้ไม่ว่าจะในฐานะสามี ภรรยา หรือมารดากับบุตร ได้แก่ ทะเบียนการสมรส ทะเบียนการหย่า ทะเบียนการรับรองบุตร ทะเบียนการรับบุตรบุญธรรม การบันทึกฐานะแห่งครอบครัว

2. ทะเบียนการสมรส คู่สมรสยื่นคำร้องพร้อมด้วยหลักฐาน ณ ที่ว่าการอำเภอ หรือสำนักงานเขตแห่งใดก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องมีชื่อในทะเบียนบ้านในเขตอำเภอนั้น

คุณสมบัติของผู้ที่จะจดทะเบียนสมรส

2.1. ชายหญิงมีอายุไม่ต่ำกว่า 17 ปีบริบูรณ์
 2.2. ไม่เป็นบุคคลวิกลจริต หรือไร้ความสามารถ
 2.3. ไม่เป็นญาติสืบสายโลหิตโดยตรงขึ้นไปหรือลงมา ไม่เป็นพี่น้องร่วมบิดามารดาหรือร่วมแต่บิดา หรือมารดา

2.4. ผู้รับบุตรบุญธรรมจะสมรสกับบุตรบุญธรรมไม่ได้

2.5. หญิงหม้ายจะสมรสใหม่ได้ต่อเมื่อการสมรสครั้งแรกสิ้นสุดไปแล้วเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 310 วัน เว้นแต่ คลอดบุตรแล้วในระหว่างนั้น สมรสกับคู่สมรสเดิม มิได้รับรองแพทย์ว่าไม่ได้ตั้งครรภ์ ศาลมีคำสั่งให้สมรสได้

หลักฐาน

2.5.1 บัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านของคู่สมรส
 2.5.2 หากผู้ร้องจดทะเบียนสมรสมาก่อน ต้องแสดงหลักฐานการหย่า หรือหลักฐานการตายของคู่สมรสเดิม
 2.5.3 คำพิพากษาหรือคำสั่งของศาล (กรณีศาลสั่งให้จดทะเบียนสมรส)
 2.5.4 หนังสือเดินทาง และหนังสือรับรองสถานภาพการสมรสจากสถานทูตพร้อมคำแปลเป็นภาษาไทย และผ่านการรับรองการแปลจากกระทรวงการต่างประเทศ (กรณีคู่สมรสเป็นคนต่างด้าว)
 2.5.5 คู่สมรสที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ ต้องนำบิดา และมารดา หรือผู้ปกครองโดยชอบด้วยกฎหมายมาให้ความยินยอมด้วย

3. ทะเบียนการหย่า

วิธีการจดทะเบียน

3.1 การจดทะเบียนหย่าโดยความยินยอมของผู้ที่เป็นสามี และภรรยา

3.2 การจดทะเบียนหย่าตามคำพิพากษาของศาล

ขั้นตอนการจดทะเบียน

3.3 คู่หย่ายื่นคำร้องพร้อมกัน ณ ที่ว่าการอำเภอ หรือสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

3.4 กรณีศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดให้อย่าขาดจากกัน คู่หย่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะยื่นคำร้องขอจดทะเบียนหย่าเพียงฝ่ายเดียวก็ได้

คู่หย่ายื่นคำร้องพร้อมด้วยหลักฐาน ณ ที่ว่าการอำเภอ หรือสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร แห่งใดก็ได้โดยไม่จำเป็นต้องมีชื่อในทะเบียนบ้าน หรือเคยจดทะเบียนสมรสที่เขต อำเภอฯ นั้นหรือไม่

หลักฐาน

3.5 บัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านของคู่หย่า

3.6 ใบสำคัญการสมรส หรือสำเนาทะเบียนสมรส

3.7 หนังสือสัญญาหย่า (กรณีจดทะเบียนหย่าโดยความยินยอม)

3.8 สำเนาคำพิพากษาถึงที่สุด และคำรับรองว่าถูกต้อง (กรณีจดทะเบียนหย่าตามคำพิพากษา)

4. ทะเบียนการรับรองบุตร

ขั้นตอนการจดทะเบียน

4.1. บิดายื่นคำร้องขอจดทะเบียนรับรองบุตร

4.2. เด็ก และมารดาเด็กทั้งสองคน ต้องให้ความยินยอมในการจดทะเบียน ถ้าเด็กหรือมารดาเด็กคนใดคนหนึ่งไม่ให้ความยินยอมหรือไม่อาจให้ความยินยอมได้ เช่น เด็กเป็นผู้ไร้เดียงสา หรือมารดาของเด็กถึงแก่กรรม เป็นต้น บิดาจะต้องร้องขอต่อศาลเพื่อให้มีคำสั่งหรือคำพิพากษา จึงจะจดทะเบียนรับรองบุตรได้

สถานที่ยื่นคำร้องขอจดทะเบียน

บิดาที่ประสงค์จะจดทะเบียนรับรองบุตรสามารถยื่นคำร้องพร้อมด้วยหลักฐาน ณ ที่ว่าการอำเภอ หรือสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร แห่งใดก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องมีชื่อในทะเบียนบ้านในเขตอำเภอฯ นั้นหรือไม่

หลักฐาน

4.3 บัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านของบิดา มารดา

4.4 บัตรประจำตัวประชาชนของบุตร (ถ้ามี)

4.5 สูติบัตร หรือใบเกิดของบุตร

4.6 คำพิพากษา หรือคำสั่งศาล (กรณีมารดาเสียชีวิต หรือบุตรเป็นผู้ไร้เดียงสา)

5. การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม

จะขอรับบุตรบุญธรรมต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี และต้องมีอายุแก่กว่าผู้จะเป็นบุตรบุญธรรมอย่างน้อย 15 ปี

หลักฐาน

5.1 บัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้าน

5.2 หนังสืออนุมัติให้รับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมจากคณะกรรมการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม (กรณีผู้จะเป็นบุตรบุญธรรมเป็นผู้เยาว์)

5.3 ผู้จะเป็นบุตรบุญธรรม มีอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปี ต้องให้ความยินยอมด้วย

5.4 ผู้จะขอรับบุตรบุญธรรม หรือผู้ที่จะเป็นบุตรบุญธรรม ถ้ามีคู่สมรสต้องได้รับความยินยอมจากคู่สมรสด้วย

6. การจดทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม

หลักฐาน

6.1 บัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้าน

6.2 สำเนาทะเบียนการรับบุตรบุญธรรม

6.3 คู่กรณีทั้ง 2 ฝ่าย ตกลงยินยอมที่จะเลิกรับบุตรบุญธรรม

6.4 ความยินยอมของบุคคลผู้มีอำนาจให้ความยินยอม กรณีบุตรบุญธรรมเป็นผู้เยาว์

6.5 คำพิพากษา หรือคำสั่งศาล (กรณีมีคำพิพากษา หรือคำสั่งศาล)

7. การบันทึกฐานะแห่งครอบครัว

ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่ายมีสัญชาติไทย และได้รับการจดทะเบียนครอบครัวตามกฎหมายต่างประเทศ

หลักฐาน

7.1 บัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้าน

7.2 หนังสือสำคัญแสดงการจดทะเบียนครอบครัว เช่น สมรส หย่า รับบุตรบุญธรรม ฯลฯ หรือเอกสารอันเป็นหลักฐานแห่งการนั้นที่ผู้ขอมีความประสงค์ จะให้บันทึกซึ่งได้รับการแปลเป็นภาษาไทย และได้รับการรับรองจากกระทรวงการต่างประเทศ

8. อัตราค่าธรรมเนียมทะเบียนครอบครัว

หลักฐาน

8.1 การจดทะเบียนในสำนักทะเบียน จดทะเบียนสมรส หย่า รับรองบุตร รับบุตรบุญธรรม เลิกรับบุตรบุญธรรม และบันทึกฐานะแห่งครอบครัว ไม่เสียค่าธรรมเนียม

8.2 การจดทะเบียนนอกสำนักทะเบียน จดทะเบียนสมรส รายละ 200 บาท

8.3 คัดสำเนาทะเบียนครอบครัว ฉบับละ 10 บาท

9. ทะเบียนชื่อบุคคล

หลักเกณฑ์

9.1 ต้องไม่ฟ้อง หรือมุ่งให้คล้ายกับพระปรมาภิไธย พระนามของพระราชินี หรือราชทินนาม

9.2 ต้องไม่มีคำ หรือความหมายหยาบคาย

9.3 ต้องไม่มีเจตนาทุจริต

9.4 ผู้ได้รับ หรือเคยได้รับพระราชทานบรรดาศักดิ์ แต่ได้ออกจากบรรดาศักดิ์นั้นโดยมิได้ถูกถอดถอน จะให้ราชทินนามเป็นชื่อตัว หรือชื่อรองได้

9.5 ชื่อรองที่ขอตั้งจะต้องไม่พ้องกับชื่อสกุลของบุคคลอื่น ยกเว้นการใช้ชื่อสกุลของกลุ่มสมรสเป็นชื่อรอง แต่ต้องได้รับความยินยอมจากกลุ่มสมรสที่ใช้ชื่อสกุลนั้นอยู่

9.6 กรณีบุตรที่ชอบด้วยกฎหมายมีสิทธิใช้ชื่อสกุลเดิมของมารดา หรือบิดาเป็นชื่อรองได้

สถานที่ยื่นคำร้อง

ผู้ร้องจะต้องยื่นคำร้องต่อนายทะเบียนท้องที่ ณ ที่ว่าการอำเภอ หรือสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร แห่งที่ผู้ร้องมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน

หลักฐาน

9.7 สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

9.8 บัตรประจำตัวประชาชน

9.9 สูติบัตร หรือใบเกิดของบุตร กรณีผู้ขอเปลี่ยนชื่อเป็นผู้เยาว์ มารดาทำการแทนผู้เยาว์ หากบิดาทำการแทนต้องใช้ทะเบียนสมรสด้วย

10. การขอจดทะเบียนชื่อสกุล

หลักฐาน

10.1 ชื่อสกุลที่ตั้งต้องไม่พ้อง หรือมุ่งให้คล้ายกับพระปรมาภิไธย พระนามของพระราชินีหรือราชทินนาม

10.2 ต้องเป็นคำที่ไม่พ้อง หรือมุ่งให้คล้ายกับราชทินนาม เว้นแต่เป็นราชทินนามของตน ของบุพพาริ หรือของผู้สืบสันดาน

10.3 ต้องเป็นคำที่ไม่ซ้ำกับสกุลพระราชทาน หรือชื่อสกุลที่ได้จดทะเบียนไว้แล้ว

10.4 ไม่มีคำ หรือความหมายหยาบคาย

10.5 มีพยัญชนะไม่เกิน 10 พยัญชนะ เว้นแต่กรณีเป็นราชทินนาม

10.6 ผู้ที่ไม่ได้รับพระราชทานชื่อสกุล ห้ามใช้คำว่า “ณ” นำหน้าชื่อสกุล

10.7 ห้ามเอานามพระมหากษัตริย์ และศัพท์ที่ใช้เป็นพระนามาภิไธย มาใช้เป็นนามสกุล

10.8 ห้ามเพิ่มเครื่องหมายนามสกุล เว้นแต่เป็นราชตระกูล

10.9 กลุ่มสมรสมีสิทธิใช้ชื่อสกุลของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือต่างฝ่ายต่างใช้ชื่อสกุลเดิมของตน

ตน

10.10 กรณีการสมรสสิ้นสุดลงด้วยการหย่า หรือศาลพิพากษาให้เพิกถอนการสมรส ให้ฝ่ายที่ใช้ชื่อสกุลของอีกฝ่ายหนึ่งกลับมาใช้ชื่อสกุลเดิมของตน

10.11 กรณีการสมรสสิ้นสุดลงด้วยด้วยความตาย ให้ฝ่ายซึ่งยังมีชีวิตอยู่ และใช้ชื่อสกุลของอีกฝ่ายหนึ่ง มีสิทธิใช้ชื่อสกุลนั้นต่อไป

สถานที่ยื่นคำร้อง

ผู้ร้องจะต้องยื่นคำร้องต่อนายทะเบียนท้องที่ ณ ที่ว่าการอำเภอ หรือสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร แห่งที่ผู้ร้องมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน

หลักฐาน

1. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
2. บัตรประจำตัวประชาชน
3. ใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว (กรณีผู้ร้องเป็นคนต่างด้าว) การขอร่วมใช้ชื่อสกุล ผู้จดทะเบียนตั้งชื่อสกุล จะขออนุญาตให้ผู้มีสัญชาติไทยผู้ใดร่วมใช้ชื่อสกุลของตนเองก็ได้ ขึ้นตอน และหลักฐานที่จะต้องนำไปแสดง

ขั้นตอนที่ 1 เจ้าของชื่อสกุลต้องยื่นคำร้องพร้อมแสดงหลักฐาน ดังนี้

1. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
2. บัตรประจำตัวประชาชน
3. หนังสือสำคัญแสดงการจดทะเบียนชื่อสกุล (แบบ ข2)

ขั้นตอนที่ 2 ผู้ขอร่วมใช้ชื่อสกุลต้องยื่นคำร้องพร้อมแสดงหลักฐาน ดังนี้

1. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
2. บัตรประจำตัวประชาชน
3. หนังสืออนุญาตให้ร่วมใช้ชื่อสกุล

อัตราค่าธรรมเนียมทะเบียนทะเบียนชื่อบุคคล

1. เปลี่ยนชื่อตัว ชื่อรอง ฉบับละ 50 บาท
2. ตั้งชื่อสกุล ร่วมชื่อสกุล เปลี่ยนชื่อสกุลตามบิดาหรือมารดา ฉบับละ 100 บาท
3. เปลี่ยนชื่อสกุลครั้งแรกเนื่องจากสมรส-สิ้นสุดการสมรส ไม่เสียค่าธรรมเนียม เปลี่ยนครั้งต่อ ๆ ไป ฉบับละ 50 บาท
4. การออกใบแทนหนังสือสำคัญการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล ฉบับละ 25 บาท
5. คัดสำเนาทะเบียนชื่อบุคคล ฉบับละ 10 บาท

งานทะเบียนราษฎร

1. การขอเลขหมายประจำบ้าน
 - 1.1 บัตรประจำตัวประชาชนผู้แจ้ง

- 1.2 ใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร และแบบแปลนการก่อสร้าง (ถ้ามี)
- 1.3 หนังสือยินยอมจากเจ้าของที่ดินหรือสัญญาเช่าที่ดิน (ในกรณีที่ไม่มีหลักฐานตามข้อ 2)
- 1.4 กรณีมอบหมายให้นำใบมอบหมาย และบัตรประจำตัวประชาชนผู้มอบหมายมาแสดงด้วย
2. การแจ้งรื้อบ้าน
 - 2.1 บัตรประจำตัวประชาชนผู้แจ้ง
 - 2.2 ทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
 - 2.3 กรณีมอบหมายให้นำใบมอบหมาย และบัตรประจำตัวประชาชนผู้มอบหมายมาแสดงด้วย
3. การแจ้งเกิด
 - 3.1 บัตรประจำตัวประชาชนผู้แจ้ง
 - 3.2 ทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
 - 3.3 หนังสือรับรองการเกิด (ถ้ามี)
4. การแจ้งตาย
 - 4.1 บัตรประจำตัวประชาชนผู้แจ้ง
 - 4.2 บัตรประจำตัวประชาชนผู้ตาย และทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านที่คนตายมีชื่ออยู่ (ถ้ามี)
 - 4.3 หนังสือรับรองการตาย (ถ้ามี)
 - 4.4 บันทึกประจำวันแจ้งความคนตาย (กรณีไม่มีหลักฐานรับรองการตาย)
5. การขอตรวจคัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร
 - 5.1 บัตรประจำตัวประชาชนผู้แจ้ง
 - 5.2 หลักฐานแสดงว่าเป็นผู้มีส่วนได้เสีย
 - 5.3 บัตรประจำตัวทนายความ หรือใบอนุญาตเป็นทนายความ (กรณียื่นขอในฐานะทนายความ)
 - 5.4 กรณีขอคัดของบุคคลอื่น ต้องมีหนังสือมอบหมายจากบุคคลที่จะขอคัดนั้น พร้อมบัตรประจำตัวประชาชนของบุคคลที่จะขอคัด
6. การขอแจ้งย้ายเข้า
 - 6.1 บัตรประจำตัวประชาชนผู้แจ้ง
 - 6.2 ใบแจ้งการย้ายที่อยู่
 - 6.3 ทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

6.4 กรณีเจ้าบ้านไม่ได้เป็นผู้แจ้งให้แสดงบัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้านพร้อมหนังสือมอบหมายจากเจ้าบ้าน และให้เจ้าบ้านลงชื่อยินยอมในใบแจ้งการย้ายที่อยู่

7. การแจ้งย้ายออก

กรณีย้ายตนเองซึ่งมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน

7.1 บัตรประจำตัวประชาชนผู้แจ้ง (ตนเอง)

7.2 ทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านที่มีชื่อผู้แจ้งย้ายออก

8. การแจ้งย้ายออกผู้อื่น

8.1 บัตรประจำตัวประชาชนผู้แจ้ง

8.2 ทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

8.3 กรณีผู้แจ้งไม่ได้เป็นเจ้าบ้านให้นำบัตรประจำตัวประชาชนเจ้าบ้านมาแสดงด้วยพร้อมหนังสือมอบหมายจากเจ้าบ้าน

9. การแจ้งย้ายปลายทาง

9.1 บัตรประจำตัวประชาชนผู้แจ้ง

9.2 ทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน และบัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้าน

9.3 หนังสือมอบหมายของเจ้าบ้านที่ย้ายเข้า (กรณีที่เจ้าบ้านไม่สามารถมาดำเนินการได้ด้วยตนเอง)

งานบัตรประจำตัวประชาชน

1. การขอมีบัตรกรณีบัตรหมดอายุ

1.1 ทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน (สามารถยื่นคำร้องขอคัด และรับรองสำเนาได้ที่เขตที่ยื่นคำขอ)

1.2 บัตรประจำตัวประชาชนเดิมที่หมดอายุ

2. การขอมีบัตรครั้งแรก อายุ 15 ปี บริบูรณ์

2.1 ทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

2.2 สูติบัตรฉบับจริง หรือหลักฐานการศึกษา (ที่มีรูปถ่ายติด)

2.3 ใบสำคัญการเปลี่ยนชื่อตัวของตนเอง, ของบิดา, ของมารดา (ถ้ามี)

2.4 ผู้ขอมีบัตรไม่มีหลักฐานตามข้อ 2 ให้บิดา หรือมารดา หรือเจ้าบ้านมารับรอง

2.5 จากข้อ 2. ผู้รับรองต้องนำทะเบียนบ้าน และบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับรองพร้อมถ่ายเอกสาร 1 ชุด มาแสดงด้วย

3. การขอบัตรครั้งแรกอายุเกิน 16 ปี

3.1 ทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

3.2 สูติบัตรฉบับจริง

3.3 หลักฐานการศึกษา (ที่มีรูปถ่ายติด)

3.4 ใบสำคัญการเปลี่ยนชื่อตัวของตนเอง, ของบิดา, ของมารดา (ถ้ามี)

3.5 บิดา มารดา หรือเจ้าบ้าน หรือบุคคลผู้นำเชื่อถือมารับรอง

3.6 ผู้รับรองต้องนำทะเบียนบ้าน และบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับรอง พร้อม

ถ่ายเอกสาร 1 ชุด มาแสดงด้วย

4. หลักฐานกรณีบัตรหาย

4.1 ทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

4.2 หลักฐานที่ทางราชการออกให้ที่มีรูปถ่ายติดอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ใบขับขี่, หนังสือเดินทาง (พาสปอร์ต), วุฒิการศึกษา (ป.6 – ป.ตรี)

4.3 หากไม่มีหลักฐานเอกสารอย่างใดอย่างหนึ่งตามข้อ 2 มาแสดงให้ผู้รับรองมาให้ถ้อยคำเพื่อยืนยันตัวบุคคล จำนวน 1 คน เช่น เจ้าบ้าน หรือบิดา มารดา หรือบุคคลผู้นำเชื่อถือที่มีอาชีพมั่นคง มีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง และรู้จักคุ้นเคยกับผู้ขอมีบัตรเป็นอย่างดี

4.4 จากข้อ 3. ผู้รับรองต้องนำทะเบียนบ้าน และบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับรอง พร้อมถ่ายเอกสาร 1 ชุด มาแสดงด้วย

5. การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนาเกี่ยวกับบัตรประจำตัวประชาชน

5.1 บัตรประจำตัวประชาชน

5.2 หนังสือมอบหมาย หรือหลักฐานผู้มีส่วนได้เสีย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธัญญา คีดวงพันธ์ (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว และศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการด้านงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มารับบริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คนในการศึกษา แจก และเก็บแบบสอบถามได้เต็มจำนวนร้อยละร้อย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-Test และ One-way ANOVA เพื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี SLD ผลการศึกษาพบว่า 1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ผลการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจ

ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด (รองลงมาคือ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านระยะเวลาการรับบริการ ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียน และด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ) 2. เปรียบเทียบการให้บริการด้านงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มารับบริการ (สมมติฐานการวิจัย) พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ทุกข้อ

โกเมฆ มีรัตน์คำ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว 2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยศึกษาจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ที่มาใช้บริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร ในช่วงเดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2557 จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-Test และ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการศึกษาพบว่า 1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านอาคารสถานที่ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาการรับบริการ ด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านความถูกต้องของเอกสาร ตามลำดับ 2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว พบว่า ประชาชนที่มีอายุ และอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ สถานภาพการ

สมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ฉัตรรัตน์ ศิลาอาสน์ (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 360 คน โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มาใช้บริการ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบค่าที (t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และหาค่าความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับดี ความคิดเห็นการให้บริการอย่างเสมอภาค ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ด้านบริการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ชาญชัย หงส์ทอง (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว 2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษาจากประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษาจากประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ที่มาใช้บริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการแจก และเก็บแบบสอบถามได้เต็มจำนวนร้อยละร้อย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-Test และ One-way ANOVA เพื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการศึกษา พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน

และบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนวังสมบุญณ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องเนื่องด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับ

จรรยา อินดาวงศ์ (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา โดยคำนวณจากสถิติผู้มาใช้บริการระหว่างเดือนมิถุนายน – เดือนกันยายน 2555 จำนวน 306 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 174 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติพื้นฐาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน คือ 1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจที่มาก ด้านค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39) โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25) โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

นิอร ชินินทร (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเทศบาลตำบลบางปลา และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเทศบาลตำบลบางปลา โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 400 คน รวบรวม

ข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-Test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ค่า SLD และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ทั้งนี้โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.05 ผลการศึกษา ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเทศบาลตำบลบางปลา มีความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชนอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเทศบาลตำบลบางปลา อยู่ในระดับปานกลาง การพิสูจน์สมมติฐาน ประชาชนที่มี อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี ต่างกันมีความพึงพอใจต่องานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชนแตกต่างกัน ขณะที่เพศ การศึกษา สถานภาพ และประเภทของบริการที่มาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชนไม่แตกต่างกัน และความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ใน 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2. ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา และ 3. ด้านการให้บริการด้านสถานที่ โดยทำการเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มารับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานทะเบียน ระยะเวลาอยู่อาศัย และภูมิลำเนาเดิม

ตัวแปรต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. รายได้
6. ความถี่ในการติดต่อกับสำนักงาน

ทะเบียน

7. ระยะเวลาอยู่อาศัย
8. ภูมิลำเนาเดิม



ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของประชาชนในเขต
อำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการ
ให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ
ที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัด
ชลบุรี

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
2. ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา
3. ด้านการให้บริการด้านสถานที่

ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติในการใช้วิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำนวน 12 ชุมชน แบ่งได้ดังนี้

ตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

| ที่ | ชุมชนย่อยที่ | จำนวนประชากร (คน) |
|-----|----------------|-------------------|
| 1 | ชุมชนย่อยที่ 1 | 838 |
| 2 | ชุมชนย่อยที่ 2 | 814 |
| 3 | ชุมชนย่อยที่ 3 | 752 |
| 4 | ชุมชนย่อยที่ 4 | 973 |
| 5 | ชุมชนย่อยที่ 5 | 698 |
| 6 | ชุมชนย่อยที่ 6 | 895 |
| 7 | ชุมชนย่อยที่ 7 | 859 |
| 8 | ชุมชนย่อยที่ 8 | 668 |
| 9 | ชุมชนย่อยที่ 9 | 729 |

ตารางที่ 2 (ต่อ)

| ที่ | ชุมชนย่อยที่ | จำนวนประชากร (คน) |
|-----|-----------------|-------------------|
| 10 | ชุมชนย่อยที่ 10 | 639 |
| 11 | ชุมชนย่อยที่ 11 | 647 |
| 12 | ชุมชนย่อยที่ 12 | 560 |
| รวม | | 9,072 |

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของ ยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 726 อ้างถึงใน ไพฑูรย์ โพธิ์สว่าง, 2556) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ .05 มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{9,072}{1+9,072(0.05)^2}$$

$$n = 383.1$$

$$n = 384 \text{ คน}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05

กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน

ขั้นตอนที่ 2 เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว ดำเนินการหาประชากรกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชุมชนของเทศบาลเมืองพนัสนิคม โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้น ภูมิ อย่างเป็นสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) ใช้สูตรการคำนวณ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$\text{คำนวณตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด } X \text{ จำนวนประชากรในแต่ละชุมชนย่อย}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 1 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

| ที่ | จำนวนประชากร | จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง |
|-----------------|--------------|---------------------------|
| ชุมชนย่อยที่ 1 | 838 | 35 |
| ชุมชนย่อยที่ 2 | 814 | 35 |
| ชุมชนย่อยที่ 3 | 752 | 32 |
| ชุมชนย่อยที่ 4 | 973 | 41 |
| ชุมชนย่อยที่ 5 | 698 | 30 |
| ชุมชนย่อยที่ 6 | 895 | 38 |
| ชุมชนย่อยที่ 7 | 859 | 36 |
| ชุมชนย่อยที่ 8 | 668 | 28 |
| ชุมชนย่อยที่ 9 | 729 | 31 |
| ชุมชนย่อยที่ 10 | 639 | 27 |
| ชุมชนย่อยที่ 11 | 647 | 27 |
| ชุมชนย่อยที่ 12 | 560 | 24 |
| รวม | 9,072 | 384 |

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม โดยใช้วิธีการเลือกโดยบังเอิญ (Accidental sampling) คือ เลือกเก็บข้อมูลจากประชาชนคนใดก็ได้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จนกระทั่งได้จำนวนตัวอย่าง 384 คน ดังตารางที่ 1

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา และด้านการให้บริการด้านสถานที่

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามขึ้นตามกรอบข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยใช้คำจำกัดความ หรือนิยามปฏิบัติการตามตัวแปรที่กำหนดไว้เป็นหลักในการสร้างคำถามต่าง ๆ ให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด เพื่อให้แบบสอบถามสามารถวัดได้ในสิ่งที่ต้องการจะวัด (Validity)
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น พร้อมทั้งคำจำกัดความ หรือนิยามปฏิบัติการของตัวแปรเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบว่านิยาม และแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้ มีความชัดเจนถูกต้อง หรือไม่ รวมทั้งการพิจารณาสำนวนภาษาที่ใช้ในข้อความว่าสอดคล้องกับลักษณะที่ต้องการจะวัด หรือไม่ เพื่อให้เครื่องมือมีความตรงในเนื้อหา (Content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ มีดังนี้

3.1 ดร. สกฤติ อีสริยานนท์

3.2 ดร. ชัยณรงค์ เครือนวน

3.3 ดร. โชติสา ขาวสนิท

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา เพื่อกำหนดหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ดังนี้

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา

N แทน จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น ก่อนนำไปทดลองใช้

(Try-out)

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดสอบความเที่ยง (Reliability) ในภาคสนามกับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรของการศึกษาที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างจริงของการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน ในพื้นที่อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี เพื่อกำหนดหาค่าความเที่ยงตรง โดยใช้สัมประสิทธิ์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยสถิติครอนบาค (Cronbach alpha coefficient)

6. แก้ไขแบบสอบถามโดยการปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิอีกครั้ง จากนั้นจึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชาชนในพื้นที่อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จำนวน 384 คน
2. ตรวจสอบความครบถ้วน และความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถาม
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติในการใช้วิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ย และการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำนวน 7 ข้อ
2. ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา จำนวน 7 ข้อ
3. ด้านการให้บริการด้านสถานที่ จำนวน 7 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

| | | |
|--------------|---------|------------------------------|
| ระดับคะแนน 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด |
| ระดับคะแนน 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจระดับมาก |
| ระดับคะแนน 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจระดับปานกลาง |
| ระดับคะแนน 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจระดับน้อย |
| ระดับคะแนน 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด |

จากนั้นจะทำการหาเกณฑ์ที่ใช้ในการให้คะแนนระดับความคิดเห็น โดยมีคะแนนอันตรภาคชั้น (Class interval) ดังนี้

$$\text{ช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$5$$

$$= 0.80$$

ดังนั้น เกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจ มีดังนี้

| ค่าเฉลี่ย | ระดับ |
|-------------|-------------------|
| 4.21 – 5.00 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.41 – 4.20 | พึงพอใจมาก |
| 2.61 – 3.40 | พึงพอใจปานกลาง |
| 1.81 – 2.60 | พึงพอใจน้อย |
| 1.00 – 1.80 | พึงพอใจน้อยที่สุด |

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบสมมติฐาน เพื่อใช้ทดสอบเปรียบเทียบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรอิสระ ที่มี 2 กลุ่ม ได้แก่ สถิติ t-Test และใช้สถิติ One – Way Analysis of variance สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี 2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยศึกษาจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานทะเบียนที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จำนวน 384 คน แบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

| | | |
|-----------|-----|---|
| \bar{X} | แทน | ค่าเฉลี่ย |
| SD | แทน | ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| df | แทน | ระดับชั้นของความเป็นอิสระ |
| SS | แทน | ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง |
| MS | แทน | ค่าความแปรปรวน |
| t | แทน | ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม |
| F | แทน | ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม |
| P | แทน | ค่าความน่าจะเป็นของความคลาดเคลื่อน |
| * | แทน | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 |

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

นำเสนอจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ผลการวิเคราะห์ปรากฏ
ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน (N = 384) | ร้อยละ |
|------|-----------------|--------|
| หญิง | 181 | 47.1 |
| ชาย | 203 | 52.9 |
| รวม | 384 | 100.00 |

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 28.91

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------|------------|--------|
| ไม่เกิน 30 ปี | 139 | 36.2 |
| 30 – 50 ปี | 165 | 43.0 |
| 36 – 40 ปี | 45 | 11.7 |
| 40 ปีขึ้นไป | 35 | 9.1 |
| รวม | 384 | 100.00 |

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 30 – 50 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมาคือ ไม่เกิน 30 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 อายุ 36 – 40 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 121 | 31.5 |
| ปริญญาตรี | 263 | 68.5 |
| รวม | 384 | 100.00 |

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------|------------|--------|
| ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ | 99 | 25.8 |
| พนักงานเอกชน | 87 | 22.7 |
| เกษตรกร | 14 | 3.6 |
| นักเรียน/ นักศึกษา | 28 | 7.3 |
| ธุรกิจส่วนตัว/ รับจ้าง | 123 | 32.0 |
| อื่น ๆ | 33 | 8.6 |
| รวม | 384 | 100.00 |

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/รับจ้าง จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาคือ ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 พนักงานเอกชน จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ เกษตรกร จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้

| รายได้ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|-------|--------|
| ต่ำกว่า 15,000 บาท | 121 | 31.5 |
| 15,000 - 20,000 บาท | 144 | 37.5 |
| 20,001 - 25,000 บาท | 45 | 11.7 |
| มากกว่า 25,000 บาท | 74 | 19.3 |
| รวม | 384 | 100.00 |

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 15,000 – 20,000 บาท จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 121 คิดเป็นร้อยละ 31.5 มากกว่า 25,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการติดต่อกับ
สำนักงานทะเบียนฯ

| ความถี่ในการติดต่อฯ 3 เดือน | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------|-------|--------|
| 1 – 3 ครั้ง | 319 | 83.1 |
| 2 – 6 ครั้ง | 61 | 15.9 |
| 6 ครั้งขึ้นไป | 4 | 1.0 |
| รวม | 384 | 100.00 |

จากตารางที่ 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการติดต่อฯ 1 – 3 ครั้ง จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 83.1 รองลงมาคือ 2 – 6 ครั้ง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 6 ครั้งขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาอยู่อาศัย

| ระยะเวลาอยู่อาศัย | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------|-------|--------|
| 5 ปี และต่ำกว่า 5 ปี | 32 | 8.3 |
| 6 – 10 ปี | 64 | 16.7 |
| 11 – 15 ปี | 15 | 3.9 |
| มากกว่า 15 ปีขึ้นไป | 273 | 71.1 |
| รวม | 384 | 100.00 |

จากตารางที่ 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาอยู่อาศัยมากกว่า 15 ปี จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 71.1 รองลงมาคือ 6 – 10 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 5 ปี และต่ำ

กว่า 5 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 11 – 15 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภูมิลำเนาเดิม

| ภูมิลำเนาเดิม | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|-------|--------|
| ในเขตอำเภอพนัสนิคม | 276 | 71.9 |
| นอกเขตอำเภอพนัสนิคม | 108 | 28.1 |
| รวม | 384 | 100.00 |

จากตารางที่ 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ภูมิลำเนาเดิมอยู่ในเขตอำเภอพนัสนิคม จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 71.9 รองลงมาคือนอกเขตอำเภอพนัสนิคม จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม

| ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอ พนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|--|------------------|------|-------|-------|
| | \bar{X} | SD | ระดับ | ลำดับ |
| ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค | 3.87 | 0.57 | มาก | 2 |
| ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา | 3.39 | 0.61 | มาก | 3 |
| ด้านการให้บริการด้านสถานที่ | 3.93 | 0.71 | มาก | 1 |
| รวม | 3.73 | 0.63 | มาก | |

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.63$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.93$, $SD = 0.71$) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.87$, $SD = 0.57$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ($\bar{X} = 3.39$, $SD = 0.61$) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

| ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค | ระดับความพึงพอใจ | | | | | \bar{X} | SD | ระดับ | ลำดับ |
|--|------------------|-------------|----------------|----------------|---------------|-----------|------|-------|-------|
| | น้อย ที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | | | | |
| 1. การให้บริการมี ขั้นตอนที่ชัดเจน เรียงลำดับก่อน - หลัง | 4 (1.00) | 0 (0.00) | 91 (23.70) | 239 (62.20) | 50 (13.00) | 3.86 | 0.67 | มาก | 4 |
| 2. เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างทั่วถึง | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 109 (28.40) | 244 (63.50) | 31 (8.10) | 3.80 | 0.57 | มาก | 5 |
| 3. เจ้าหน้าที่ ให้บริการโดยไม่ เลือกผู้รับบริการ | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 70 (18.20) | 281 (73.20) | 33 (8.60) | 3.90 | 0.51 | มาก | 3 |
| 4. ความพร้อมของ เจ้าหน้าที่ในการ ตอบข้อสงสัยโดยไม่ เลือกปฏิบัติ | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 111 (28.90) | 248 (64.60) | 25 (6.50) | 3.78 | 0.55 | มาก | 6 |
| 5. เจ้าหน้าที่มี อัธยาศัยดี เป็น กันเองในการ ให้บริการ ไม่มีการ เลือกปฏิบัติ | 0 (0.00) | 4 (1.00) | 126 (32.80) | 226 (58.90) | 28 (7.30) | 3.72 | 0.61 | มาก | 7 |

ตารางที่ 13 (ต่อ)

| ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค | ระดับความพึงพอใจ | | | | | \bar{X} | SD | ระดับ | ลำดับ |
|---|------------------|-------------|---------------|----------------|---------------|-----------|------|-------|-------|
| | น้อย ที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | | | | |
| 6. เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความ ซื่อสัตย์ สุจริต ไม่ เรียกร้อย ผลประโยชน์จาก ผู้รับบริการ | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 38 (9.90) | 281 (73.20) | 65 (16.90) | 4.07 | 0.51 | มาก | 1 |
| 7. สามารถร้องเรียน ได้เมื่อได้รับการ ปฏิบัติที่ไม่เป็น ธรรม และจัดให้มี กล่องสำหรับแสดง ความคิดเห็นเกี่ยวกับ การให้บริการ | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 66 (17.20) | 256 (66.70) | 62 (16.10) | 3.99 | 0.58 | มาก | 2 |
| รวม | | | | | | 3.87 | 0.57 | มาก | |

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.87$, $SD=0.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกร้อยผลประโยชน์จากผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.07$, $SD=0.51$) รองลงมา คือ สามารถร้องเรียนได้เมื่อได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม และจัดให้มีกล่องสำหรับแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ($\bar{X}=3.99$, $SD=0.58$) เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.90$, $SD=0.51$) การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจน เรียงลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X}=3.86$, $SD=0.67$) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างทั่วถึง ($\bar{X}=3.80$, $SD=0.57$) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อสงสัยโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}=3.78$, $SD=0.55$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี เป็นกันเองในการให้บริการ ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ($\bar{X}=3.72$, $SD=0.61$) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชน
ในเขตอำเภอน้ำสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอน้ำสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา

| ด้านการให้บริการ อย่างตรงเวลา | ระดับความพึงพอใจ | | | | | \bar{X} | SD | ระดับ | ลำดับ |
|--|------------------|-------------|----------------|----------------|----------------|-----------|------|---------------|-------|
| | น้อย ที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | | | | |
| 1. ระยะเวลาของ การให้บริการตรง ตามเวลาที่กำหนด | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 157 (40.90) | 203 (52.90) | 24 (6.30) | 3.65 | 0.59 | มาก | 5 |
| 2. เจ้าหน้าที่ ให้บริการแก่ผู้มา ติดต่อราชการอย่าง รวดเร็ว | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 175 (45.60) | 178 (46.40) | 31 (8.10) | 3.63 | 0.63 | มาก | 7 |
| 3. ขั้นตอนการ ให้บริการชัดเจน ไม่ ยุ่งยาก ซับซ้อน | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 84 (21.90) | 267 (69.50) | 33 (8.60) | 3.87 | 0.54 | มาก | 3 |
| 4. มีการลดขั้นตอน การปฏิบัติตาม ระเบียบลงไปบ้าง เพื่อให้การบริการ เป็นไปด้วยความ รวดเร็ว | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 174 (45.30) | 177 (46.10) | 33 (8.60) | 3.63 | 0.64 | มาก | 6 |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำ ชี้แจง เกี่ยวกับเอกสารและ ขั้นตอนในการ ปฏิบัติทำให้ใช้เวลา ในการติดต่อเร็วขึ้น ทันเวลาที่กำหนด | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 69 (18.00) | 152 (39.60) | 163 (42.40) | 4.24 | 0.74 | มาก ที่สุด | 1 |
| 6. เอกสารหลักฐาน ที่ใช้ในการขอรับ บริการมีความ เหมาะสมไม่มาก หรือน้อยเกินไป | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 38 (9.90) | 302 (78.60) | 44 (11.50) | 4.02 | 0.46 | มาก | 2 |

ตารางที่ 14 (ต่อ)

| ด้านการให้บริการ อย่างตรงเวลา | ระดับความพึงพอใจ | | | | | \bar{X} | SD | ระดับ | ลำดับ |
|---|------------------|-------------|----------------|----------------|---------------|-----------|------|-------|-------|
| | น้อย ที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | | | | |
| 7. เจ้าหน้าที่สามารถ แก้ไขปัญหา/ ข้อขัดข้องได้ ทันเวลาที่กำหนด | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 117 (30.50) | 206 (53.60) | 61 (15.90) | 3.85 | 0.67 | มาก | 4 |
| รวม | | | | | | 3.39 | 0.61 | มาก | |

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.39$, $SD=0.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับเอกสาร และขั้นตอนในการปฏิบัติทำให้ใช้เวลาในการติดต่อเร็วขึ้น ทันเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=4.24$, $SD=0.74$) รองลงมา คือ เอกสารหลักฐานที่ใช้ในการขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่มากหรือน้อยเกินไป ($\bar{X}=4.02$, $SD=0.46$) ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ($\bar{X}=3.87$, $SD=0.54$) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา/ข้อขัดข้องได้ทันเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=3.85$, $SD=0.67$) ระยะเวลาของการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=3.65$, $SD=0.59$) มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบลงไปบ้างเพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X}=3.63$, $SD=0.64$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=3.63$, $SD=0.63$) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชน
ในเขตอำเภอน้ำยืนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอน้ำ
ย่น จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการด้านสถานที่

| ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | \bar{X} | SD | ระดับ | ลำดับ |
|---|------------------|---------------|----------------|----------------|----------------|-----------|------|-------|-------|
| | น้อย ที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | | | | |
| 1. ขนาดของอาคารมี ความเหมาะสม และ สะดวกต่อการมา ติดต่อราชการ | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 70 (18.20) | 182 (47.40) | 132 (34.40) | 4.16 | 0.71 | มาก | 1 |
| 2. สถานที่ให้บริการ มีความสะอาด มี ความเป็นระเบียบ เรียบร้อย | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 71 (18.50) | 285 (74.20) | 28 (7.30) | 3.89 | 0.50 | มาก | 5 |
| 3. มีการปรับปรุง สถานที่ และสิ่ง อำนวยความสะดวก อย่างสม่ำเสมอ | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 138 (35.90) | 204 (53.10) | 42 (10.90) | 3.75 | 0.64 | มาก | 7 |
| 4. มีการจัดสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม เป็นต้น | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 120 (31.30) | 134 (34.90) | 130 (33.90) | 4.03 | 0.81 | มาก | 2 |
| 5. มีห้องสุขา เพียงพอสำหรับผู้มา รับบริการ | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 57 (14.80) | 277 (72.10) | 50 (13.00) | 3.98 | 0.53 | มาก | 3 |
| 6. มีสถานที่จอดรถ อย่างเพียงพอ | 0 (0.00) | 72 (18.80) | 52 (13.50) | 107 (27.90) | 153 (39.80) | 3.89 | 1.13 | มาก | 4 |
| 7. ซ่องบริการที่จัด ไว้ในแต่ละฝ่ายมี ความเหมาะสม เพียงพอ | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 136 (35.40) | 195 (50.80) | 53 (13.80) | 3.78 | 0.67 | มาก | 6 |
| รวม | | | | | | 3.93 | 0.71 | มาก | |

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, $SD = 0.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขนาดของอาคารมีความเหมาะสม และสะดวกต่อการมาติดต่อราชการ ($\bar{X} = 4.16$, $SD = 0.71$) รองลงมา คือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม เป็นต้น ($\bar{X} = 4.03$, $SD = 0.81$) มีห้องสุขาเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.98$, $SD = 0.53$) มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 1.13$) สถานที่ให้บริการมีความสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.50$) ช่องบริการที่จัดไว้ในแต่ละฝ่ายมีความเหมาะสมเพียงพอ ($\bar{X} = 3.78$, $SD = 0.67$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการปรับปรุงสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.75$, $SD = 0.64$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | \bar{X} | df | t | Sig. |
|---------|-------|-----------|-----|------|------|
| เพศชาย | 181 | 4.03 | 382 | 1.82 | 0.70 |
| เพศหญิง | 203 | 3.98 | | | |
| รวม | 384 | | | | |

*($p \leq .05$)

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ t - Test เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีเพศที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 17 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|------------------|-------|-----|------|-------|-------|
| ระหว่างกลุ่ม | 2.25 | 3 | 0.75 | 12.54 | .000* |
| ภายในกลุ่ม | 22.75 | 380 | 0.06 | | |
| รวม | 25.00 | 383 | | | |

*($p \leq .05$)

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขต
อำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี
จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนในเขต
อำเภอพนัสนิคมที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของประชาชน
ในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอ
พนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

| อายุ | \bar{X} | ไม่เกิน 30 ปี | 30 – 35 ปี | 36 – 40 ปี | 40 ปีขึ้นไป |
|---------------|-----------|------------------|------------|---------------|-------------|
| ไม่เกิน 30 ปี | 4.05 | - | .123* | .050 | .121* |
| 30 – 35 ปี | 3.93 | | - | .073 | .244* |
| 36 – 40 ปี | 4.00 | | | - | .171* |
| 40 ปีขึ้นไป | 4.17 | | | | - |

จากตารางที่ 18 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของ
ประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอ
พนัสนิคม จังหวัดชลบุรี พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันทั้งหมด 4 คู่ คือ

1. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 30 – 35 ปี แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรฯ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 30 – 35 ปี

2. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรฯ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

3. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 30 – 35 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 30 – 35 ปี มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรฯ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

4. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36 – 40 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36 – 40 ปี มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรฯ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป

สมมติฐานข้อที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 19 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|------------------|-------|-----|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 0.00 | 1 | 0.00 | 0.18 | .892 |
| ภายในกลุ่ม | 25.00 | 382 | 0.65 | | |
| รวม | 25.00 | 383 | | | |

*($p \leq .05$)

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 20 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|------------------|-------|-----|------|------|-------|
| ระหว่างกลุ่ม | 0.89 | 5 | 0.18 | 2.78 | .017* |
| ภายในกลุ่ม | 24.11 | 378 | 0.06 | | |
| รวม | 25.00 | 383 | | | |

*($p \leq .05$)

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขต
อำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี
จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนในเขต
อำเภอพนัสนิคมที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจของประชาชน
ในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอ
พนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

| อาชีพ | \bar{X} | ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ | พนักงาน หน่วยงานเอกชน | เกษตรกร | นักเรียน/ นักศึกษา | ธุรกิจ ส่วนตัว | อื่น ๆ |
|---------------------------|-----------|---------------------------|--------------------------|---------|-----------------------|-------------------|--------|
| ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ | 4.00 | - | .057 | .000 | .143* | .016 | .000 |
| พนักงานหน่วยงาน เอกชน | 3.94 | | - | .057 | .200* | .073* | .057 |
| เกษตรกร | 4.00 | | | - | .143 | .016 | .000 |
| นักเรียน/นักศึกษา | 4.14 | | | | - | .127* | .143* |
| ธุรกิจส่วนตัว | 4.01 | | | | | - | .016 |
| อื่น ๆ | 4.00 | | | | | | - |

จากตารางที่ 21 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจของ
ประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอ
พนัสนิคม จังหวัดชลบุรี พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันทั้งหมด 5 คู่ คือ

1. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็น
นักเรียน/ นักศึกษา แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีระดับความ
พึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรฯ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียน/ นักศึกษา
2. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงานหน่วยงานเอกชน กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็น
นักเรียน/ นักศึกษา แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงานหน่วยงานเอกชน มีระดับ
ความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรฯ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียน/ นักศึกษา
3. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงานหน่วยงานเอกชน กับกลุ่มตัวอย่างที่ทำ
ธุรกิจส่วนตัว แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นพนักงานหน่วยงานเอกชน มีระดับความ
พึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรฯ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำธุรกิจส่วนตัว
4. กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียน/ นักศึกษา กับกลุ่มตัวอย่างที่ทำธุรกิจส่วนตัว แสดงให้เห็น
ว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียน/ นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ฯ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำธุรกิจส่วนตัว

5. กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียน/ นักศึกษา กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่น ๆ แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียน/ นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรฯ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอื่น ๆ

สมมติฐานข้อที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 22 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|------------------|-------|-----|------|------|-------|
| ระหว่างกลุ่ม | 0.795 | 3 | 0.27 | 4.16 | .006* |
| ภายในกลุ่ม | 24.20 | 380 | 0.06 | | |
| รวม | 25.00 | 383 | | | |

*($p \leq .05$)

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

| รายได้ | \bar{X} | ต่ำกว่า 15,000 บาท | 15,000 – 20,000 บาท | 20,001 – 25,000 บาท | มากกว่า 25,000 บาท |
|---------------------|-----------|--------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| ต่ำกว่า 15,000 บาท | 4.00 | - | .028 | .067 | .081* |
| 15,000 – 20,000 บาท | 4.03 | | - | .039 | .109* |
| 20,001 – 25,000 บาท | 4.07 | | | - | .148* |
| มากกว่า 25,000 บาท | 3.92 | | | | - |

จากตารางที่ 23 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันทั้งหมด 3 คู่ คือ

1. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรฯ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท

2. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 15,000 – 20,000 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 15,000 – 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรฯ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท

3. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรฯ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 25,000 บาท

สมมติฐานข้อที่ 6 ประชาชนที่มีความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานทะเบียนฯ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 24 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานทะเบียนฯ

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|------------------|-------|-----|------|-------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 0.03 | 2 | 0.13 | 0.201 | .818 |
| ภายในกลุ่ม | 25.00 | 381 | 0.66 | | |
| รวม | 25.03 | 383 | | | |

*($p \leq .05$)

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานทะเบียนฯ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบ

สมมติฐาน พบว่า ประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีความถี่ในการติดต่อสำนักงานทะเบียนฯ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 7 ประชาชนที่มีระยะเวลาอยู่อาศัยในเขตพื้นที่อำเภอพนัสนิคมแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 25 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาอยู่อาศัยในเขตพื้นที่อำเภอพนัสนิคม

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|------------------|-------|-----|------|-------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 0.00 | 3 | 0.00 | 0.005 | .999 |
| ภายในกลุ่ม | 25.00 | 380 | 0.07 | | |
| รวม | 25.00 | 383 | | | |

*($p \leq .05$)

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาอยู่อาศัยในเขตพื้นที่อำเภอพนัสนิคม โดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีระยะเวลาอยู่อาศัยในเขตพื้นที่อำเภอพนัสนิคม ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 8 ประชาชนที่มีภูมิลำเนาเดิมแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 26 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม
ภูมิลำเนาเดิม

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|------------------|-------|-----|------|-------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 0.00 | 1 | 0.00 | 0.015 | .901 |
| ภายในกลุ่ม | 25.00 | 382 | 0.07 | | |
| รวม | 25.00 | 383 | | | |

*($p \leq .05$)

จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขต
อำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี
จำแนกตามภูมิลำเนาเดิม โดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชน
ในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีภูมิลำเนาเดิมที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 27 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

| สมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ | ผลการทดสอบสมมติฐาน |
|--|------------------------------|
| 1. ประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีเพศที่ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎรฯ แตกต่างกัน | ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย |
| 2. ประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีอายุที่ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎรฯ แตกต่างกัน | เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย |
| 3. ประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีระดับ การศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการ ให้บริการงานทะเบียนราษฎรฯ แตกต่างกัน | ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย |
| 4. ประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีอาชีพที่ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎรฯ แตกต่างกัน | เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย |

ตารางที่ 27 (ต่อ)

| สมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ | ผลการทดสอบสมมติฐาน |
|---|--|
| 5. ประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรฯ แตกต่างกัน | เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย |
| 6. ประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานทะเบียนฯ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรฯ แตกต่างกัน | ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย |
| 7. ประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีระยะเวลาอยู่อาศัยในเขตพื้นที่อำเภอพนัสนิคมที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรฯ แตกต่างกัน | ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย |
| 8. ประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีภูมิลำเนาเดิมที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรฯ แตกต่างกัน | |

จากตารางที่ 24 พบว่า ประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรฯ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีเพศ ระดับการศึกษา ความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานทะเบียนฯ ระยะเวลาอยู่อาศัยในเขตพื้นที่อำเภอพนัสนิคม และภูมิลำเนาเดิมที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรฯ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี 2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยศึกษาจากประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตพื้นที่อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานทะเบียนอำเภอพนัสนิคม ในช่วงเดือน กุมภาพันธ์ ถึงเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2561 จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือแบบสอบถาม ผู้วิจัยแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้เต็มจำนวน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-Test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD

สรุปผล

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นการนำเสนอจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 52.90 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 47.10 มีอายุ 30 – 50 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมา คือ อายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 36.20 อายุ 36 – 40 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.10 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/รับจ้าง จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมา คือ ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 พนักงานหน่วยงานเอกชน จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 มีรายได้ระหว่าง 15,000 – 20,000 บาท จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมา คือ ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 121 คน คิดเป็น

ร้อยละ 31.50 มากกว่า 25,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ รายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 มีความถี่ในการติดต่อกับสำนักทะเบียนฯ (กี่ครั้งใน 3 เดือน) 1 – 3 ครั้ง จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 83.10 ติดต่อกับ 2 – 6 ครั้ง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90 ติดต่อกับ 6 ครั้งขึ้นไป 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 มีระยะเวลาอยู่อาศัยในเขตอำเภอพนัสนิคมมากกว่า 15 ปี จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 71.10 รองลงมาคือ 6 – 10 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 อยู่อาศัย 5 ปี และต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ อยู่อาศัย 11 – 15 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในเขตอำเภอพนัสนิคม จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 71.90 รองลงมา คือ นอกเขตอำเภอพนัสนิคม จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์ แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการด้านสถานที่ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้าน มีข้อค้นพบ ดังนี้

1. ด้านการให้บริการด้านสถานที่ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการด้านสถานที่ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขนาดของอาคารมีความเหมาะสม และสะดวกต่อการมาติดต่อราชการ รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม เป็นต้น มีห้องสุขาเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ช่องบริการที่จัดไว้ในแต่ละฝ่ายมีความเหมาะสมเพียงพอ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการปรับปรุงสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ

2. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกร้อยผลประโยชน์จากผู้รับบริการ รองลงมา คือ สามารถร้องเรียนได้เมื่อได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม และจัดให้มีกล่องสำหรับ

แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกผู้รับบริการ การให้บริการ มีขั้นตอนที่ชัดเจน เรียงลำดับก่อน – หลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างทั่วถึง ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ในการตอบข้อสงสัยโดยไม่เลือกปฏิบัติ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี เป็นกันเองในการให้บริการ ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ตามลำดับ

3. ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขต อำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับเอกสาร และขั้นตอนในการปฏิบัติทำให้ใช้เวลาในการติดต่อเร็วขึ้น ทันเวลาที่กำหนด รองลงมา คือ เอกสารหลักฐานที่ใช้ในการขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่มาก หรือน้อยเกินไป ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา/ข้อขัดข้อง ได้ทันเวลาที่กำหนด ระยะเวลาของการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบลงไปบ้าง เพื่อให้การบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการอย่างรวดเร็ว ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีเพศ ระดับการศึกษา ความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานทะเบียนฯ ระยะเวลาอยู่อาศัยในเขตพื้นที่อำเภอพนัสนิคม และภูมิลำเนาเดิมที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรฯ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

ผู้วิจัยอภิปรายผล โดยเรียงลำดับตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มณีรัตน์ สีลาอาสน์ (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จังหวัดชลบุรี

และจรรยา อินดาวงศ์ (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่าไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รัชัญญา ดิดวงพันธ์ (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว โกเมฆ มีรัตน์คำ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ชาญชัย หงส์ทอง (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และนิอร ชินินทร (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาแล้ว สามารถอภิปรายแยกในรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการด้านสถานที่ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการด้านสถานที่ อยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รัชัญญา ดิดวงพันธ์ (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว โกเมฆ มีรัตน์คำ (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

1.2 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มณีรัตน์ ศิลลาอาสน์ (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จังหวัดชลบุรี ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มณีรัตน์ ศิลลาอาสน์ (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทะเบียนราษฎร ของ

เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จังหวัดชลบุรี ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชาญชัย หงส์ทอง (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

2.1 ประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรฯ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธัญญา ดิดวงพันธ์ (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว และนิอร ชินินทร (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งผลการศึกษาพบว่า อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรฯ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.2 ประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีเพศ ระดับการศึกษา ความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานทะเบียนฯ ระยะเวลาอยู่อาศัยในเขตพื้นที่อำเภอพนัสนิคม และภูมิลำเนาเดิมที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรฯ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธัญญา ดิดวงพันธ์ (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคม ที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี มีดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ในด้านการให้บริการโดยตรง

เวลา ควรพัฒนามาตรฐานการให้บริการในด้านดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น จัดลำดับความสำคัญของการให้บริการ และต้องถูกต้องครบถ้วน โดยอยู่บนพื้นฐานของความตรงเวลา ควรมีขั้นตอนในการติดต่อประสานงานให้มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย ควรจัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว ปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายมากขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มความสะดวก และรวดเร็ว

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภออื่น ๆ เพื่อศึกษารูปแบบวิธีการดำเนินงานการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากขึ้น

2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับของตนเอง และนำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสอนศรี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์
การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอชัยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่:
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิติมา ปรีดีดิถก. (2529). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ: ชนะการพิมพ์.
- โกเมฆ มีรัตน์คำ. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและ
บัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว. งานนิพนธ์
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จรรยา อินตางค์. (2555). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน
ราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา. งานนิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยพะเยา.
- ฉัตรชัย คงสุข. (2535). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของแผนกคลังพัสดุ ฝ่ายกักตาดคาร และ
โภชนาการภายในประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). งานนิพนธ์รัฐศาสตร
มหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชาญชัย หงส์ทอง. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและ
บัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว. งานนิพนธ์
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดิเรก ฤกษ์ห่วย. (2528). ทฤษฎีความพึงพอใจ. เข้าถึงได้จาก [http://www.research.doae.go.th/
textbook](http://www.research.doae.go.th/textbook)
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนัญญา ดิถวงพันธ์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียน
ท้องถิ่น เทศบาลตำบลเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นือร ชินินทร. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและ
งานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมือง จังหวัด
สมุทรสาคร. งานนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- บรรจง เขื่อนแก้ว. (2552). *รูปแบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับสถาบันอุดมศึกษาไทย*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ไพฑูรย์ โปธิสว่าง. (2556). *การทำวิจัยทางสังคมศาสตร์: หลักการ วิธีปฏิบัติ สถิติ และคอมพิวเตอร์*. ชลบุรี: คัมอิน.
- มณีรัตน์ สีลาอาสน์. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2556). *การจัดการภาครัฐแนวใหม่*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- วราภรณ์ สิริวงศ์. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอศึกษาเฉพาะกรณี สำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิษญูดา ถนอมชาติ. (2550). *การศึกษาความพึงพอใจของผลตอบแทนในเดือนมกราคมของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุกัญญา เนื่องจางง. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อุทุมพร ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons. *Public Administration*, 69(3), 3-19.
- Maslow, A. M. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน
ราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่เป็นความจริงของท่านมากที่สุด
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ไม่เกิน 30 ปี 30 – 35 ปี 36 – 40 ปี 40 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพปัจจุบัน

ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ พนักงานหน่วยงานเอกชน
 เกษตรกรรม นักเรียน/ นักศึกษา
 ธุรกิจส่วนตัว/ งานอิสระ/ รับจ้าง อื่น ๆ

5. รายได้ปัจจุบัน

ต่ำกว่า 15,000 บาท 15,000 – 20,000 บาท
 20,001 – 25,000 บาท มากกว่า 15,000 บาท

6. ความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานทะเบียนที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี
(กี่ครั้งใน 3 เดือน)

1 – 3 ครั้ง 2 – 6 ครั้ง ตั้งแต่ 6 ครั้งขึ้นไป

7. ระยะเวลาอยู่อาศัยในเขตพื้นที่อำเภอพนัสนิคม

5 ปี และต่ำกว่า 5 ปี 6 – 10 ปี
 11 – 15 ปี มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

8. ภูมิลำเนาเดิม

ในเขตอำเภอพนัสนิคม นอกเขตอำเภอพนัสนิคม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

| ลำดับที่ | ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---------------------------------|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค | | | | | | |
| 1.1 | การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจน เรียงลำดับก่อน - หลัง | | | | | |
| 1.2 | เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างทั่วถึง | | | | | |
| 1.3 | เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกผู้รับบริการ | | | | | |
| 1.4 | ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการตอบข้อสงสัยโดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 1.5 | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกร้อยผลประโยชน์จากผู้รับบริการ | | | | | |
| 1.6 | สามารถร้องเรียนได้เมื่อได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม และจัดให้มีกล่องสำหรับแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ | | | | | |
| 2. ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา | | | | | | |
| 2.1 | ระยะเวลาของการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด | | | | | |
| 2.2 | เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการอย่างรวดเร็ว | | | | | |
| 2.3 | ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | | | | | |
| 2.4 | มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบลง ไปบ้างเพื่อให้การให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว | | | | | |
| 2.5 | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับเอกสารและขั้นตอนในการปฏิบัติทำให้ใช้เวลาในการติดต่อเร็วขึ้น ทันเวลาที่กำหนด | | | | | |
| 2.6 | เอกสารหลักฐานที่ใช้ในการขอรับบริการมีความเหมาะสมไม่มากหรือน้อยเกินไป | | | | | |
| 2.7 | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา/ ข้อขัดข้องได้ทันเวลาที่กำหนด | | | | | |
| 3. ด้านการให้บริการด้านสถานที่ | | | | | | |
| 3.1 | ขนาดของอาคารมีความเหมาะสม และสะดวกต่อการมาติดต่อราชการ | | | | | |
| 3.2 | สถานที่ให้บริการมีความสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย | | | | | |
| 3.3 | มีการปรับปรุงสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างสม่ำเสมอ | | | | | |
| 3.4 | มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม เป็นต้น | | | | | |
| 3.5 | มีห้องสุขาเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ | | | | | |
| 3.6 | มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ | | | | | |
| 3.7 | ช่องบริการที่จัดไว้ในแต่ละฝ่ายมีความเหมาะสมเพียงพอ | | | | | |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

.....

.....

.....

2. ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา

.....

.....

.....

3. ด้านการให้บริการด้านสถานที่

.....

.....

.....