



การพัฒนางานทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย
อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

อนุรักษ์ สีสูวอ

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



THE CIVIL REGISTRATION DEVELOPMENT OF RAI KAO SUBDISTRICT MUNICIPALITY,
SALALAI SUBDISTRICT, SAM ROI YOT DISTRICT, PRACHUAP KHIRI KHAN PROVINCE

Anurak Seesuwao

Independent study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic year 2019

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

การพัฒนางานทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย
อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

อนุรักษ์ สีสูวอ

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

THE CIVIL REGISTRATION DEVELOPMENT OF RAI KAO SUBDISTRICT MUNICIPALITY,
SALALAI SUBDISTRICT, SAM ROI YOT DISTRICT, PRACHUAP KHIRI KHAN PROVINCE

Anurak Seesuwao

Independent study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic year 2019

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin



ใบรับรองการศึกษาอิสระ
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ชื่อการศึกษาอิสระ	การพัฒนางานทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลีย์ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวอนุรักษ์ สีสูว
วิชาเอก	นวัตกรรมการบริหารและการจัดการรัฐกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา	รศ.ดร.วิพร เกตุแก้ว

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอนุมัติให้การศึกษาอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

..... ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
(รพี ม่วงนนท์)

คณะกรรมการสอบการศึกษาอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(รศ.พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์)

..... กรรมการ
(รศ.ปภาวดี มนตรีวัต)

..... กรรมการ
(รศ.ดร.วิพร เกตุแก้ว)



Independent Study Certificate
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Independent Study Title The Civil Registration Development of Rai Kao Subdistrict Municipality, Salalai Subdistrict, Sam Roi Yot District, Prachuap Khiri Khan Province

Researcher Miss Anurak Seesuwao

Major Innovative Public Administration and Management

Advisor Assoc. Prof. Viporn Katekao, Ph.D.

Rajamangala University of Technology Rattanakosin Approved this Independent Study in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Public Administration

..... Director of College Of Innovation Management
(Rapee Moungnont, M.B.A.)

Independent Study Committee

..... Chairperson
(Assoc. Prof. Pornchai Likhitthamarot)

..... Member
(Assoc. Prof. Papavadee Montriwat)

..... Member
(Assoc. Prof. Viporn Katekao, Ph.D.)

ชื่อการศึกษาอิสระ

การพัฒนางานทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์

ชื่อผู้วิจัย

นางสาวอนุรักษ์ สีสูว

ชื่อปริญญา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.วิพร เกตุแก้ว

ปีการศึกษา

2562

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) การพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 386 คนจากประชากรที่เป็นประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า 1) การพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความสะดวกปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และ 2) ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ด้านอาชีพ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : งานทะเบียนราษฎร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลไร่เก่า จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก.....

Independent Study Title	The Civil Registration Development of Rai Kao Subdistrict Municipality, Salalai Subdistrict, Sam Roi Yot District, Prachuap Khiri Khan Province
Researcher	Miss Anurak Seesuwao
Degree Sought	Master of Public Administration
Advisor	Assoc.Prof. Viporn Katekao, Ph.D.
Academic Year	2019

Abstract

The purposes of this study were to examine; the civil registration development of Rai Kao Subdistrict Municipality, Salalai Subdistrict, Sam Roi Yot District; influences of different personal characteristics on the civil registration development of Rai Kao Subdistrict Municipality, Salalai Subdistrict, Sam Roi Yot District, Prachuap Khiri Khan Province.

This study employed a quantitative design. The samples included 386 locals in the area of Rai Kao Subdistrict Municipality, Salalai Subdistrict, Sam Roi Yot District, Prachuap Khiri Khan Province. Data were collected through questionnaires and statistically analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA.

Results revealed that; the overall civil registration development of Rai Kao Subdistrict Municipality, Salalai Subdistrict, Sam Roi Yot District, Prachuap Khiri Khan Province, was extremely high with a mean of 4.23 with service process being the dimension with the highest mean score at 4.30, whereas the convenience and safety being the dimension with the highest mean score at 4.16; different personal characteristics including ages, occupations, and average monthly incomes significantly influenced the civil registration development of Rai Kao Subdistrict Municipality, Salalai Subdistrict, Sam Roi Yot District, Prachuap Khiri Khan Province, at the .05 level.

Keywords: Civil registration, local administrative organization, Rai Kao Subdistrict Municipality, Prachuap Khiri Khan Province

Advisor's signature.....

กิตติกรรมประกาศ

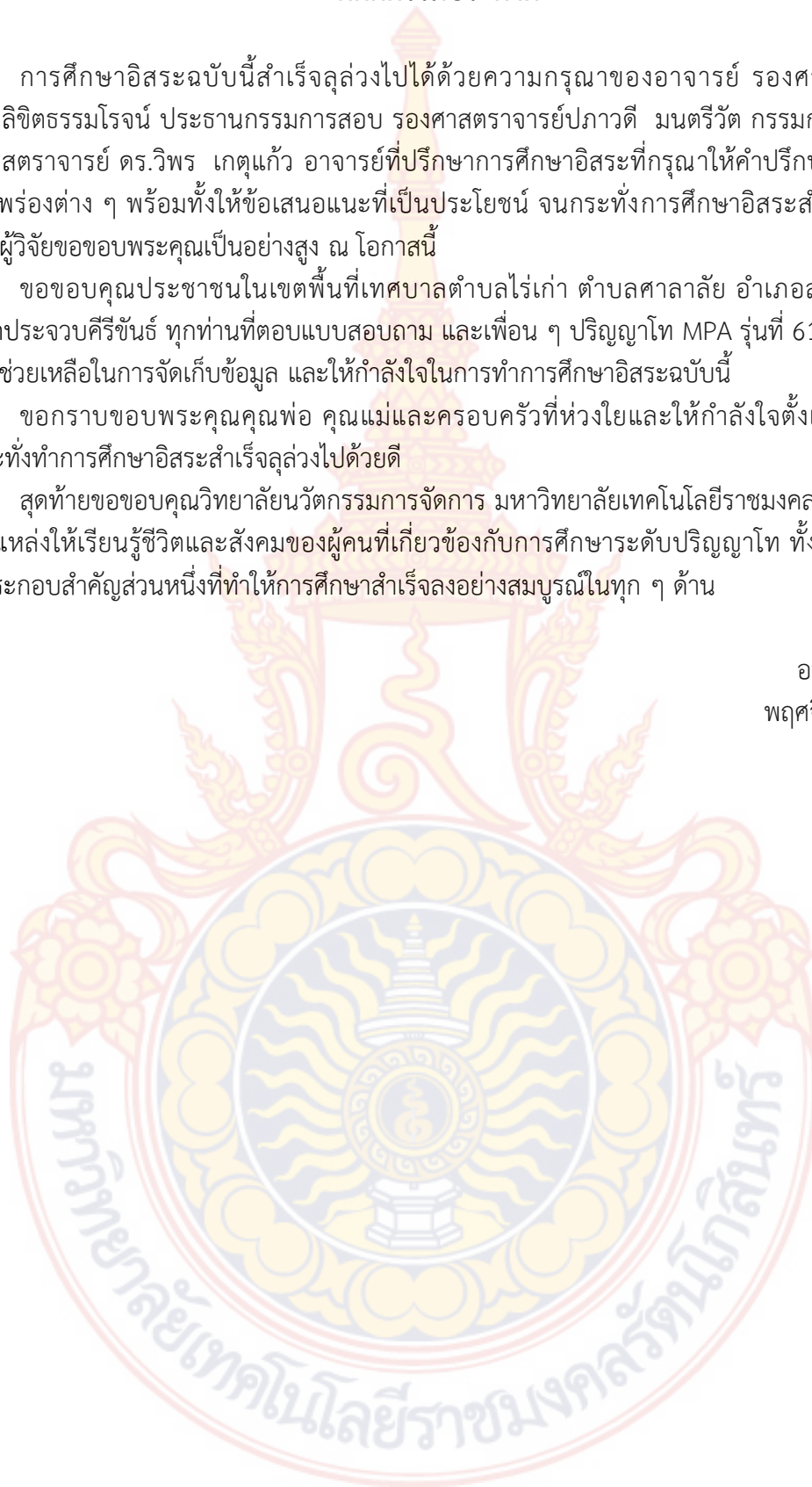
การศึกษาอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาของอาจารย์ รองศาสตราจารย์ พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ ประธานกรรมการสอบ รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต กรรมการสอบ และ รองศาสตราจารย์ ดร.วิพร เกตุแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระที่กรุณาให้คำปรึกษา และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ จนกระทั่งการศึกษาอิสระสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาล้อย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม และเพื่อน ๆ ปริญญาโท MPA รุ่นที่ 61/1 ทุกท่านที่ให้การช่วยเหลือในการจัดเก็บข้อมูล และให้กำลังใจในการทำการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่และครอบครัวที่ห่วงใยและให้กำลังใจตั้งแต่เริ่มศึกษาจนกระทั่งทำการศึกษาค้นคว้าสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งเป็นแหล่งให้เรียนรู้ชีวิตและสังคมของผู้คนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาระดับปริญญาโท ทั้งนี้เพราะเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่ทำให้การศึกษาสำเร็จลงอย่างสมบูรณ์ในทุก ๆ ด้าน

อนรรักษ์ สีสุว
พฤศจิกายน 2562

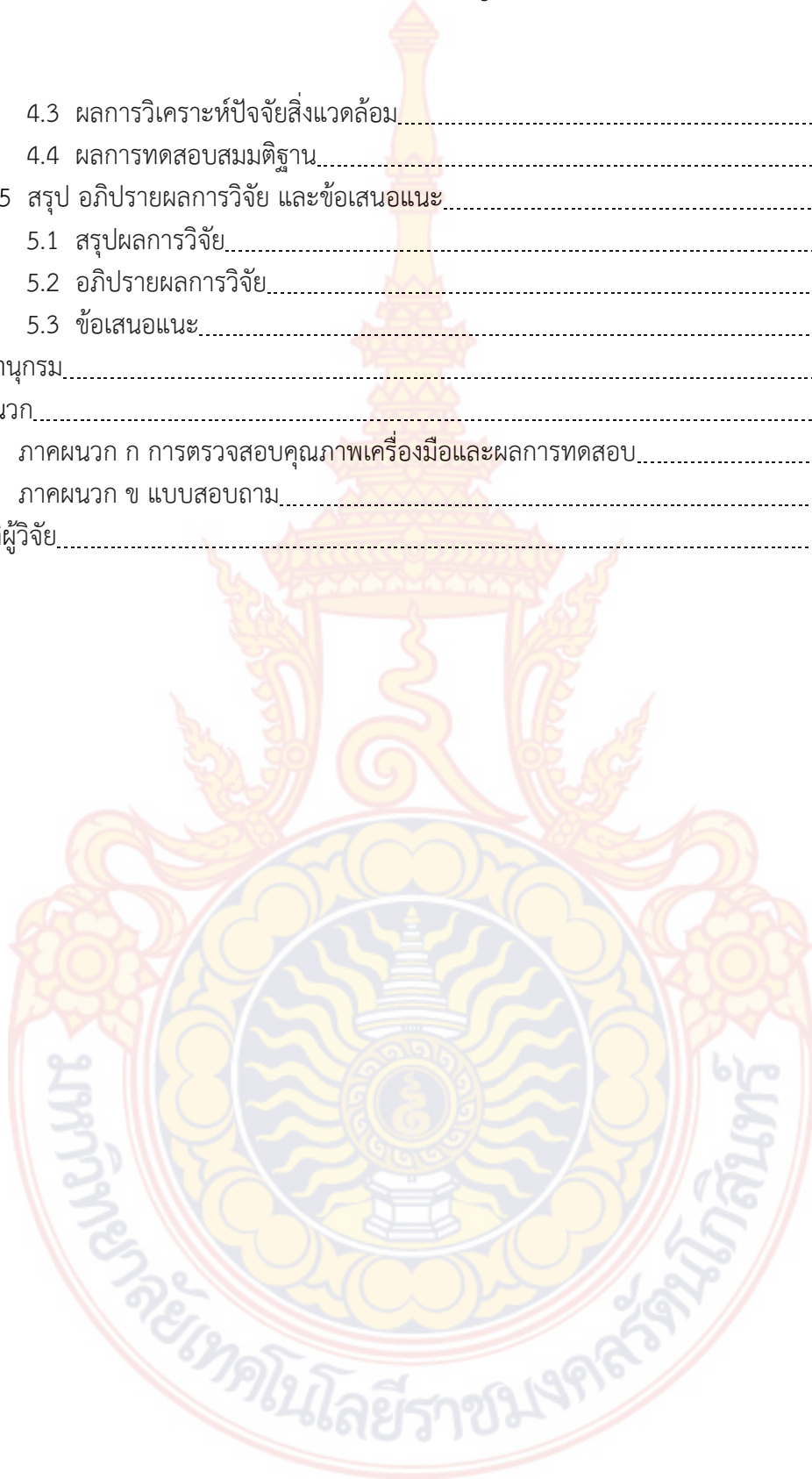


สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(2)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญ.....	(4)
สารบัญตาราง.....	(6)
สารบัญภาพ.....	(8)
คำย่อ สัญลักษณ์ และอภิธานศัพท์.....	(9)
บทที่ 1 บทนำ.....	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	3
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร.....	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	14
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	20
2.4 ทฤษฎีระบบ.....	23
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	37
2.7 สมมติฐานการวิจัย.....	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	39
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	43
บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย.....	44
4.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	44
4.2 ผลการวิเคราะห์การพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	47

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสิ่งแวดล้อม.....	53
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	58
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ.....	68
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	68
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	72
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	74
บรรณานุกรม.....	76
ภาคผนวก.....	80
ภาคผนวก ก การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือและผลการทดสอบ.....	81
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	84
ประวัติผู้วิจัย.....	90



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	44
4.2 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	45
4.3 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานะภาพการสมรส.....	45
4.4 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	46
4.5 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ.....	46
4.6 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	47
4.7 ค่าเฉลี่ยรวม และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลีย์ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	48
4.8 จำนวน (ความถี่) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการพัฒนางานทะเบียนราษฎร ด้านคุณภาพการให้บริการ.....	48
4.9 จำนวน (ความถี่) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการพัฒนางานทะเบียนราษฎร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ.....	50
4.10 จำนวน (ความถี่) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการพัฒนางานทะเบียนราษฎร ด้านความสะอาดปลอดภัย.....	51
4.11 จำนวน (ความถี่) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการพัฒนางานทะเบียนราษฎร ด้านความพึงพอใจ.....	52
4.12 ค่าเฉลี่ยรวม และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยสิ่งแวดล้อม.....	53
4.13 จำนวน (ความถี่) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	54
4.14 จำนวน (ความถี่) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี.....	55
4.15 จำนวน (ความถี่) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านการประชาสัมพันธ์.....	56
4.16 จำนวน (ความถี่) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านอาคารและสถานที่.....	57
4.17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการพัฒนางานทะเบียนราษฎรต่อระดับความคิดเห็นด้วย.....	58
4.18 การวิเคราะห์เปรียบเทียบการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลีย์ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามเพศ.....	59
4.19 การวิเคราะห์เปรียบเทียบการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลีย์ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ.....	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.20 การวิเคราะห์เปรียบเทียบการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	61
4.21 การวิเคราะห์เปรียบเทียบการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	62
4.22 การวิเคราะห์เปรียบเทียบการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอาชีพ.....	64
4.23 การวิเคราะห์เปรียบเทียบการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	66



สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ปัจจัยต่าง ๆ ของระบบเปิด.....	24
2.2	ความสัมพันธ์ของระบบต่าง ๆ.....	26
2.3	ทฤษฎีวิเคราะห์ระบบ.....	28
2.4	กรอบแนวความคิด.....	37



คำย่อ สัญลักษณ์และอภิธานศัพท์

คำย่อ/สัญลักษณ์/ อภิธานศัพท์	คำจำกัดความ/ความหมาย
n	จำนวน (ความถี่) ของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	ค่าเฉลี่ย
S.D.	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
T	ค่าการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม
F	ค่าการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป
df	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ
Sig.	ค่าความน่าจะเป็นของความมีนัยสำคัญ
*	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทศบาลตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบหนึ่ง ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 และพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล ลงวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ส่งผลให้สุขาภิบาลทั่วประเทศยกฐานะเป็นเทศบาล มีภารกิจหน้าที่จัดบริการสาธารณะ เพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนของตน อาทิ การจัดให้มีและบำรุงรักษาทั้งทางบก ทางน้ำ การรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและบริเวณพื้นที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล การป้องกันและระงับโรคติดต่อ การจัดบริการน้ำสะอาด หรือน้ำประปา การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร เป็นต้น พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 มาตรา 12 กำหนดว่าในวาระเริ่มแรกเป็นเวลาสองปีนับแต่ วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ มิให้นำมาตรา 8 (5) แห่งพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 มาใช้บังคับกับเทศบาลที่จัดตั้งขึ้นใหม่ตามพระราชบัญญัตินี้และให้สำนักทะเบียนอำเภอ ตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร ที่มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรในเขตสุขาภิบาลเดิม ยังคงมีหน้าที่ดังกล่าวในเขตเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัตินี้ต่อไป และตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2544 ความในมาตรา 8 (5) แห่งพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 มีผลบังคับใช้กับเทศบาลฯ ต้องดำเนินการจัดตั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่น โดยมีนายทะเบียนท้องถิ่นและผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนท้องถิ่น มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรในเขตปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

งานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่มีความสำคัญเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกคนตั้งแต่เกิดจนตาย เช่น การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการ การขอรหัสประจำบ้านใหม่ และการให้บริการข้อมูลประวัติทะเบียนราษฎร ถือว่ามีความสำคัญทุก ๆ ด้าน คือ

1.1.1 ด้านกฎหมาย ใช้เป็นเอกสารทางกฎหมายที่มีอำนาจใช้บังคับให้ต้องปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ หากผู้ใดฝ่าฝืนจะมีความผิดและจะต้องถูกดำเนินคดีตามกฎหมายว่าด้วยกรนั้น ๆ

1.1.2 ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ งานทะเบียนหลายประเภทมีส่วนสำคัญในการรักษาความมั่นคงของชาติ เช่น งานทะเบียนราษฎรใช้เป็นหลักฐานในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การพิสูจน์ตัวบุคคลสัญชาติไทยในการจัดทำทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น

1.1.3 ด้านการเมือง ใช้เป็นหลักฐานในการกำหนดหน่วยเลือกตั้ง จำนวนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และสิทธิทางการเมืองของพลเมืองในการเลือกตั้งนั้น ๆ

1.1.4 ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมเกี่ยวข้องกับงานสถิติ ใช้เป็นหลักในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจสังคมของประเทศ รวมทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจ อุตสาหกรรมต่าง ๆ ของเอกชน

1.1.5 ด้านการศึกษา ใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญในการวางแผนการศึกษาของชาติ การจัดสรรงบประมาณ การจัดสร้างโรงเรียนเพิ่มเติม การจัดสร้างอาคารเรียน

1.1.6 ด้านการสาธารณสุข การจดทะเบียนในส่วนที่เกี่ยวกับการเกิด การตาย นับว่าเป็นข้อมูลในด้านสถิติชีพที่นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัยและการวางแผนครอบครัว

1.1.7 ด้านการปกครอง ในการจัดตั้งจังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน และหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน รวมทั้งการจัดตั้งหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมกับท้องที่และสัดส่วนความต้องการของประชาชน

1.1.8 ด้านสิทธิของประชาชน เอกสารการทะเบียนหลายประเภทก่อให้เกิดสิทธิแก่ประชาชนหลายประการ เช่น แสดงฐานะ สัญชาติ สถานะครอบครัว การได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์จากการจดทะเบียนนิติกรรมหรือพินัยกรรม รวมทั้งการจดทะเบียนครอบครัวในลักษณะต่าง ๆ เช่น สมรส หย่า รับรองบุตร รับบุตรบุญธรรม เป็นต้น นอกจากนี้ ในปัจจุบันข้อมูลทางด้านทะเบียนยังได้รับความเชื่อถือและนำไปใช้ประโยชน์โดยองค์กรภาคเอกชนระดับสากล เช่น องค์กรยูนิเซฟนำข้อมูลเกี่ยวกับสถิติประชากรเด็กไปใช้ในการติดตามและดูแลเด็กในประเทศไทย เป็นต้น

การกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะมาตรา 16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง เทศบาลตำบลมีภาระหน้าที่ในความรับผิดชอบตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ในหมวด 2 ที่เน้นการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน ซึ่งงานทะเบียนราษฎรจัดเป็นระบบการบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่เทศบาลจัดให้บริการแก่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบล เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนโดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้มาปฏิบัติงานประจำ ณ สำนักทะเบียนอำเภอที่เทศบาลตำบลนั้น ๆ ตั้งอยู่ ดังนั้น การบริหารงานด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลจะประกอบไปด้วยงานต่าง ๆ เช่น การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การขอเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน การขอแก้ไขรายการในทะเบียนบ้านและเอกสารทะเบียนราษฎร การแจ้งขอเลขหมายประจำบ้าน (บ้านเลขที่) ซึ่งปัจจุบันภาระงานเหล่านี้ ได้เพิ่มปริมาณงานมากขึ้น ตามจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นของแต่ละพื้นที่ เพราะเทศบาลตำบลมีลักษณะกึ่งเมืองกึ่งชนบท ทำให้เขตเทศบาลตำบลขยายตัวเป็นเมืองขึ้นอย่างรวดเร็วตามจำนวนประชากร ซึ่งก่อให้เกิดภาระงานด้านทะเบียนราษฎรเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ถ้าระบบการบริหารงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลไม่มีการจัดการอย่างดี ก็อาจทำให้เกิดปัญหาไม่สามารถปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

งานทะเบียนราษฎร มีขั้นตอนการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบฯ ที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสาร อันจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในการนำไปใช้เป็นหลักฐานแสดงสิทธิและขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ทั้งจากหน่วยงานของรัฐและเอกชน

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่เก่า มีนโยบายในการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว ถูกต้องและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การศึกษาและนำข้อกฎหมาย ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562 ระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 ซึ่งกฎหมายทั้งสองฉบับนี้ มีความยืดหยุ่นและเอื้ออำนวยต่อการให้บริการประชาชนที่มารับบริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรต่าง ๆ ตลอดจนการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำในเทศบาลตำบลไร่เก่า จึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลไร่เก่าจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อจะได้หาแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา และส่งเสริม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนและท้องถิ่นส่วนรวมต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 การพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับใด

1.2.2 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ หรือไม่

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.3.2 เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตของเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นที่จะทำการวิจัย ได้แก่ การพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ลักษณะส่วนบุคคล และปัจจัยสิ่งแวดล้อม

1.4.2 ขอบเขตพื้นที่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลไร่เก่า จำนวน 2 ตำบล 8 หมู่บ้าน จำนวนประชากรทั้งหมด 10,700 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณโดยสูตรของทาโร่ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

1.4.3 ขอบเขตเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย ระหว่างเดือนพฤษภาคม - กันยายน 2562

ระยะเวลาเก็บข้อมูลภาคสนาม ระหว่างเดือน มิถุนายน - กรกฎาคม 2562

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 การพัฒนางานทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านความสะดวกปลอดภัย และด้านความพึงพอใจ

1.5.2 ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ และฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ

1.5.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

1.5.4 ด้านความสะดวกปลอดภัย หมายถึง การเดินทางไปใช้บริการงานทะเบียนราษฎรที่สำนักงานเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้วยความสะดวก เนื่องจากอยู่ใกล้แหล่งชุมชน และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอดเวลา

1.5.5 ด้านความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ และความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

1.5.6 ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.5.7 ปัจจัยสิ่งแวดล้อม หมายถึง การบริหารจัดการปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารและสถานที่

1.5.8 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การให้บริการด้วยความสุภาพ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น มีการติดตามแก้ไขปัญหาที่รับแจ้งอย่างต่อเนื่อง และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการให้บริการ

1.5.9 ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี หมายถึง แบบฟอร์มสำหรับเขียนคำร้องมีปริมาณเพียงพอ มีบริการเครื่องถ่ายเอกสาร มีบริการอินเทอร์เน็ตระหว่างรอรับบริการ และมีอุปกรณ์อ่านบัตรแบบอเนกประสงค์ (Smart Card Reader) แทนการสำเนาบัตรประชาชน

1.5.10 ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การตีตประกาศขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตัวอย่างแนะนำการเขียนคำร้อง และป้ายบอกจุดบริการไว้อย่างถูกต้องและชัดเจน สำหรับคู่มือ แผ่นพับ แนะนำระเบียบข้อปฏิบัติในการมาติดต่อขอรับบริการมีปริมาณเพียงพอ

1.5.11 ด้านอาคารและสถานที่ หมายถึง มีบริการน้ำดื่ม สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งรอรับบริการงานทะเบียนราษฎรอย่างเพียงพอ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทราบระดับการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.6.2 ทราบลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัันมีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การพัฒนางานทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบล ไร่เก่า ตำบลศาลาล้อย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อประมวลเป็นแนวทางในการวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมายในการวิจัย โดยแบ่งสาระสำคัญออกเป็นหัวข้อ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
- 2.4 ทฤษฎีระบบ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย
- 2.7 สมมติฐานการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

สภาพแวดล้อมภายในองค์กรเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สะท้อนถึงความรู้สึกของคนที่มีต่องาน และผู้ร่วมงาน หากสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสมพนักงานจะสามารถทำงานได้อย่างเป็นสุขและนำมาซึ่งความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานมากยิ่งขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามหากสภาพแวดล้อมภายในองค์กรนั้นไม่เหมาะสม ก็จะเป็นสิ่งที่ไปบั่นทอนสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจของพนักงาน ดังนั้น สภาพแวดล้อมภายในองค์กรจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์กรอย่างยิ่ง

2.1.1 ความหมายของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กรได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

อำนาจ ชีระวนิช (2547, หน้า 66) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กร หมายถึง เงื่อนไข และพลังผลักดันจากภายในองค์กร เช่น ผู้ถือหุ้น กรรมการบริษัท บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งสภาพแวดล้อมในนี้ถือเป็นปัจจัยที่องค์กรสามารถควบคุมได้ในด้านการจัดการ ผู้จัดการต้องทำการศึกษาปัจจัยเหล่านี้เพื่อประเมินจุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weakness) ขององค์กร

วิทยา ด่านธำรงกุล (2546, หน้า 73) ได้ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กร หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ผู้บริหารเข้าใจและสามารถควบคุมได้ เป็นสภาพแวดล้อมที่เป็นเงื่อนไขของการทำงาน และเกิดขึ้นจากโครงสร้างและวัฒนธรรมขององค์กรเอง

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2551, หน้า 122) ได้อธิบายความหมายของสภาพแวดล้อม องค์กร หมายถึง ปัจจัยที่อยู่รอบองค์กรและสามารถส่งผลกระทบต่อการทำงานและการเข้าถึงทรัพยากรที่หายาก ได้แก่ วัตถุดิบ คนงานที่มีความเชี่ยวชาญ ข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการปรับปรุง เทคโนโลยี การสนับสนุนจากลูกค้าและผู้มีส่วนร่วม สถาบันการเงินและคู่แข่ง เป็นต้น

จินตนา บุญบงการ (2550, หน้า 4) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กร หมายถึง พลังของสภาพแวดล้อมภายนอกมีอิทธิพลอย่างมากต่อองค์กรก็จริง แต่ผู้บริหารต้องดำเนินการต่อพลังภายในองค์กรด้วยธุรกิจจึงจะบรรลุเป้าหมาย พลังภายในองค์กรประกอบด้วย เจ้าของและผู้ถือหุ้น คณะกรรมการบริหาร ลูกจ้างและวัฒนธรรมองค์กร

ศิริพร เลิศยิ่งยศ (2553, หน้า 54) ได้สรุปความหมายของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรว่า หมายถึง สภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์กรทั้งทางบวกและทางลบ โดยสภาพแวดล้อมประกอบด้วยสภาพแวดล้อมที่อยู่ภายนอกองค์กรที่ผู้บริหารไม่สามารถควบคุมได้ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ผู้บริหารสามารถควบคุมได้

ศศิธร เวชไชโย (2553, หน้า 64-65) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กร หมายถึง บรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อการดำเนินงานหรือระดับการปฏิบัติงานและเป็นปัจจัยภายในที่ขึ้นกับทรัพยากรและความสามารถขององค์กร องค์กรจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ ความคิดสร้างสรรค์จะเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โดยเกิดเป็นนวัตกรรมใหม่ ผลงานใหม่ และการให้บริการระบบใหม่ที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้บริหารจึงควรแสวงหาความคิดและองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาองค์กรต่อไปให้ประสบผลสำเร็จ

โดยสรุป สภาพแวดล้อมภายในองค์กร หมายถึง ปัจจัยที่อยู่รอบ ๆ องค์กรที่มีอิทธิพลและส่งผลกระทบต่อทั้งทางบวกและทางลบต่อการดำเนินงานขององค์กร แต่ผู้บริหารสามารถควบคุมได้ด้วยการบริหารจัดการ

2.1.2 ความสำคัญของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

สภาพแวดล้อมภายในองค์กรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคโลกาภิวัตน์ องค์กรภาคธุรกิจจำเป็นต้องมีการติดตามและบริหารจัดการกับผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมภายนอกด้วย ซึ่งสภาพแวดล้อมภายในองค์กรประกอบด้วย เจ้าของ ผู้ถือหุ้น คณะกรรมการ บุคลากร วัฒนธรรมองค์กร ระบบการบริหารจัดการ และโครงสร้างขององค์กร เป็นต้น การเกิดวิกฤตในปี พ.ศ. 2540 ส่งผลให้ประเทศไทยมีปัญหาทางเศรษฐกิจอย่างมาก ทำให้เกิดผลกระทบถึงระบบเศรษฐกิจระบบภูมิภาค เกิดปัญหาเรื่องค่าเงินบาท เกิดการว่างงาน ประเทศไทยมีภาระหนี้สินเป็นจำนวนมาก ถือเป็นบทเรียนราคาแพงต่อหน่วยงานภาคธุรกิจ ดังนั้น หน้าที่ทางเศรษฐกิจขององค์กรภาคธุรกิจจะต้องไม่เป็น อย่างเช่นที่ผ่านมา จะต้องมีการจัดระเบียบตัวเองเพื่อตอบสนองหน้าที่ความรับผิดชอบใหม่ ซึ่งในปัจจุบัน การตัดสินใจโดยใช้เหตุผลในเชิงธุรกิจแต่เพียงอย่างเดียวไม่อาจจะทำให้องค์กรภาคธุรกิจประสบความสำเร็จได้ ผู้บริหารจำเป็นต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมภายในองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่ผู้บริหารสามารถควบคุมได้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ผลกระทบของสภาพแวดล้อมต่องานด้านการผลิต บริการ การตลาด การบริหารงานบุคคล และการ

วางแผนกลยุทธ์ ในการดำเนินการขององค์กรโดยรวม เพื่อให้การดำเนินการขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุเป้าหมาย (อำนาจ ธีระวณิช, 2547, หน้า 72)

2.1.3 องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

นักวิชาการได้ให้องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรไว้หลากหลาย ดังนี้

ศิริพร เลิศยิ่งยศ (2553, หน้า 55) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Internal Environment) เป็นสภาพแวดล้อมที่อยู่ในภายในองค์กรสามารถควบคุมได้ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโดยตรง หรือแรงกดดันที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจในด้านบริหารจัดการ ผู้บริหารสามารถศึกษาและวิเคราะห์องค์กรโดยการค้นหาจุดอ่อน สถานการณ์ที่ต่อความสามารถในองค์กร เพื่อนำมาเป็นประโยชน์ในการดำเนินงาน ซึ่งสภาพแวดล้อมภายในองค์กรประกอบด้วย

1) เจ้าของกิจการและผู้ถือหุ้น (Owners and Shareholders) เป็นบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจขนาดย่อม และเมื่อองค์กรมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องจำเป็นต้องอาศัยใช้เงินลงทุนสูงขึ้น เพื่อใช้ในการขยายตัว เจ้าของกิจการอาจมีการจำหน่ายหุ้นให้กับบุคคลหรือองค์กรอื่นจะทำให้บุคคลเหล่านั้นเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารองค์กร ผู้ลงทุนเหล่านี้ถือเป็นผู้ถือหุ้นมีบทบาทในการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารองค์กรขึ้นมา เพื่อกำหนดนโยบาย กำกับดูแล การบริหารองค์กร และรักษาผลประโยชน์ของตนเองด้วยการได้รับเงินปันผลในระดับที่สูงขึ้น

2) คณะกรรมการบริหาร (Board of Directors) เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย นโยบาย วัตถุประสงค์ แผนการดำเนินการ สั่งการ มอบหมายงาน การแต่งตั้ง การโยกย้ายผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ตลอดจนการกำกับและควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ คณะกรรมการบริหารมีบทบาทสำคัญและเป็นตัวแทนของผู้ถือหุ้นสามารถแสดงความคิดเห็นของผู้ถือหุ้น ดูแลการทำงานของผู้บริหารในองค์กรให้เกิดความเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพในการบริหารองค์กรอย่างมืออาชีพ

3) พนักงาน (Employee) เป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวต่อการดำเนินงานขององค์กร เพราะองค์กรจะสามารถขับเคลื่อนได้ต้องอาศัยพนักงานในการสร้างผลงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรจึงต้องเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรและพยายามโน้มน้าว จูงใจให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ภายในตัวออกมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป

4) วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) เป็นทัศนคติ ความเชื่อ และค่านิยมร่วมที่มีการพัฒนาขึ้นภายในองค์กร มีอิทธิพลต่อองค์กรและเป็นเครื่องชี้นำพฤติกรรมของสมาชิกที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งแต่เป็นระบบที่สมาชิกในองค์กรร่วมกันกำหนดขึ้นมาและเป็นบรรทัดฐานในสังคมที่ทุกคนนำมาปฏิบัติ ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมองค์กรด้วยการประเมินสภาพของวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอยู่และประเมินความเหมาะสมหรือคุณค่าที่มีต่อองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

5) หน้าที่ในหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กร (Functions) จะถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ประกอบด้วย

5.1) การผลิต (Production) มีหน้าที่ในการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำปัจจัยการผลิตเข้าสู่กระบวนการแปรรูปจนออกมาเป็นสินค้าและบริการชนิดต่าง ๆ ขึ้นมา เพื่อตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้บริโภค สำหรับเจ้าหน้าที่สำคัญในการผลิต คือ การออกแบบผลิตภัณฑ์ การวางแผนผังโรงงาน การจัดการวัตถุดิบ การบริหารสินค้าคงคลัง การควบคุมคุณภาพทางการผลิต เป็นต้น

5.2) การตลาด (Marketing) มีหน้าที่ในการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการที่จะนำสินค้าและบริการจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค สำหรับหน้าที่สำคัญทางด้านการตลาด คือ การวิจัยตลาด การวางแผนการตลาด กลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ กลยุทธ์การตั้งราคา กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด กลยุทธ์การกระจายสินค้า เป็นต้น

5.3) การเงินและการบัญชี (Finance and Accounting) มีหน้าที่ดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาแหล่งเงินทุน บริหารเงินทุนให้เกิดกำไรสูงสุด มีความมั่นคงสูงสุด ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจ วางแผน และควบคุมการดำเนินงาน แผนการเงินและการบัญชีจะมีหน้าที่ช่วยในการจัดตั้งงบประมาณการผลิต การควบคุมต้นทุนการผลิต การเก็บรวบรวมข้อมูลทางการผลิตและการตัดสินใจในการลงทุน เป็นต้น

5.4) การจัดการ (Management) มีหน้าที่ในการบริหารองค์กรให้สามารถอยู่รอดเจริญเติบโต เกิดผลกำไรท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม สำหรับหน้าที่สำคัญในด้านการบริหาร คือ การวางแผน การจัดองค์กร การนำและการควบคุม เป็นต้น

5.5) ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) มีหน้าที่ในการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดให้แก่องค์กร โดยมีกระบวนการวางแผนกำลังคน การสรรหา การคัดเลือก การพัฒนา อนุรักษ์รักษา การประเมินผล การโยกย้าย และการให้พ้นออกจากงาน เป็นต้น

5.6) การจัดการระบบสารสนเทศ (Information System) มีหน้าที่ในการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบระบบและการจัดเก็บข้อมูล เพื่อนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารมีหน้าที่วิเคราะห์สถานการณ์ออกแบบระบบฐานข้อมูล การเก็บข้อมูล การแยกแยะข้อมูลและการนำไปใช้ เป็นต้น

5.7) การวิจัยและพัฒนา (Research and Development) มีหน้าที่ในการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการสร้างนวัตกรรมใหม่ของผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ดังนั้น จึงต้องมีการใช้งบประมาณค่อนข้างสูง เพื่อให้เกิดการผลิตที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้นและตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

6) โครงสร้างองค์กร (Organization Structure) เป็นรูปแบบการแบ่งงานกันทำ โดยจำแนกออกเป็นหน่วยงานให้ครอบคลุมตามภารกิจและกำหนดตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบพร้อมทั้งกำหนดความสัมพันธ์ บทบาทให้แต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน โดยให้กับบุคคลทำงานตามความรู้

ความสามารถและความถนัดของแต่ละคน มีการจัดสรรทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

วันชัย มีชาติ (2552, หน้า 85) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมภายในองค์กรออกเป็นระบบย่อย ๆ ดังนี้

1) ระบบการนำ (Leadership) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับรูปแบบการทำงานร่วมกันในองค์กร การมีระบบผู้นำ แบบของผู้นำ การนำจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เนื่องจากมีผู้นำคอยกระตุ้นและผลักดัน ระบบการนำในองค์กรมักจะพิจารณาถึงปัจจัยต่าง ๆ คือภาวะผู้นำซึ่งได้แก่ รูปแบบการทำงานของผู้นำ สไตล์การบริหารงานของผู้นำ การติดต่อสื่อสารในองค์กร (Communication) ระบบการจูงใจในองค์กร (Motivation) และระบบวัฒนธรรมและค่านิยมในองค์กร (Culture/Value) ผู้นำจะมีอิทธิพลต่อการทำงานของผูปฏิบัติงานมาก ผู้นำจะเป็นผู้ที่มีบทบาทในการกำหนดทิศทาง แนวนโยบาย ตลอดจนการแสวงหาแนวทางในการปฏิบัติงานขององค์กรด้วย ในปัจจัยด้านระบบการนำในองค์กรนี้อาจมีประเด็นย่อย ๆ ที่นำมาพิจารณาในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กรและการยอมรับของผู้ปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารอาจพิจารณารูปแบบการติดต่อสื่อสารที่องค์กรใช้ วิธีการในการติดต่อสื่อสาร ช่องทางการติดต่อสื่อสาร การกระจายของข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารในองค์กร ในด้านของระบบการจูงใจ องค์กรอาจวิเคราะห์ถึงปัจจัยต่าง ๆ ด้านแรงจูงใจ เช่น การจัดระบบการตอบแทนและให้รางวัลแก่พนักงาน การออกแบบงาน บรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลต่าง ๆ ในที่ทำงาน เป็นต้น ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและค่านิยมองค์กร ได้แก่ ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร รายละเอียดของปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อการทำงานและการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

1.1) ระบบโครงสร้างองค์กร (Organization Structure) เป็นการพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างองค์กร เช่น การจัดแบ่งหน่วยงานย่อยภายในองค์กร ลักษณะการจัดหน่วยงานย่อย ๆ การแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะในองค์กร ประเภทของการจัดโครงสร้างองค์กร (จัดองค์กรตามหน้าที่ ตามลูกค้ำ ตามสถานที่ ตามกระบวนการ) จำนวนสายการบังคับบัญชา (Hierarchy) ขอบข่ายของการควบคุมในองค์กร (Span of Control) ความสลับซับซ้อนของโครงสร้างองค์กร (Complexity) ความเป็นทางการในองค์กร (Formality) การรวมอำนาจในองค์กร (Centralization) โครงสร้างองค์กรจะทำให้รู้ว่าแต่ละหน่วยงานมีอำนาจหน้าที่และภาระรับผิดชอบในเรื่องใดบ้าง การศึกษาโครงสร้างองค์กรอาจพิจารณาได้จากแผนภูมิขององค์กร (Organization Chart) และประกาศจัดตั้งหน่วยงานซึ่งระบุอำนาจหน้าที่ขององค์กรไว้

1.2) ระบบการทำงานหรือระบบผลิตในองค์กร (Technology) การพิจารณา ระบบผลิตขององค์กรเป็นการวิเคราะห์ถึงกระบวนการและวิธีการต่าง ๆ ที่องค์กรใช้ในการแปรสภาพปัจจัยนำเข้า (In Puts) ให้เป็นปัจจัยนำออกหรือผลผลิตขององค์กร (Out Puts) โดยจะศึกษาถึงปัจจัยย่อย ๆ หลายประการ เช่น กระบวนการในการทำงาน (Work Flow) วิธีการที่ใช้ในการทำงาน ระบบการทำงาน เครื่องจักร เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน และอาจรวมถึงการออกแบบงาน (Task Design) ด้วย โดยปกติแล้วระบบผลิตขององค์กรจะเป็นสิ่งที่องค์กรถือเป็นความลับและไม่ต้องทำให้ผู้อื่นได้รับรู้ถึงเทคนิควิธีการต่าง ๆ ที่องค์กรใช้ในการทำงาน โดยเฉพาะในองค์กรเอกชนที่มีการแข่งขันสูง

การรักษาระบบผลิตไม่ให้เกิดกระทบจากสภาพแวดล้อมจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ ระบบผลิตจึงเหมือนกับแก่นหรือวงในที่สุดขององค์กร

1) ปัจจัยด้านบุคคลในองค์กร (Human Resources) บุคคลในองค์กรถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่จะทำให้การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคคลเป็นหนึ่งในสามปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ (อีกสองปัจจัย ได้แก่ ทุนและเทคโนโลยี ซึ่งบุคคลก็จะเป็นผู้หาทุน แสวงหา และเลือกใช้เทคโนโลยีอยู่ดี) การที่องค์กรใดมีบุคคลที่มีความรู้ความสามารถก็จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินการต่าง ๆ ได้ดี การวิเคราะห์ปัจจัยภายในด้านบุคคลจะประกอบด้วยการศึกษาถึงบุคคลที่องค์กรมีความรู้ความสามารถ และทักษะของบุคคลในองค์กร ระบบการบริหารงานบุคคล ตั้งแต่การสรรหาและคัดเลือกพนักงาน การบรรจุแต่งตั้ง การฝึกอบรมและการพัฒนา การจัดระบบสวัสดิการ เงินเดือนและค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ การวางแผนเส้นทางก้าวหน้าในอาชีพ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การประเมินความดีความชอบ ระบบพนักงานสัมพันธ์ในการทำงาน การวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคคลในองค์กรจะทำให้องค์กรทราบศักยภาพของตนเอง

2) ปัจจัยด้านระบบข้อมูลข่าวสารและการควบคุม (Information and Control System) ระบบข้อมูลข่าวสารถือเป็นปัจจัยที่สำคัญทางการบริหารประการหนึ่งที่จะทำให้้องค์กรสามารถทำงานได้ โดยเฉพาะในสังคมปัจจุบันที่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีความสำคัญและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ระบบข้อมูลข่าวสารจะเป็นเรื่องของข้อมูลต่าง ๆ ที่องค์กรต้องใช้ในการทำงาน ซึ่งแต่ละองค์กรจะแตกต่างกันออกไปตามแต่ประเภทและลักษณะขององค์กร สำหรับระบบการควบคุมในองค์กรเป็นการวิเคราะห์ถึงการติดตามการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในองค์กร ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดสรรงบประมาณในองค์กร การให้รางวัลตอบแทนในการทำงาน กฎระเบียบปฏิบัติในองค์กร การมีกฎเกณฑ์และมาตรฐานในการทำงาน ซึ่งปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารและการควบคุมจะทำให้้องค์กรสามารถปฏิบัติหน้าที่และทราบถึงความก้าวหน้าของงานที่ทำในแต่ละช่วงเวลาได้

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กรนี้ จะทำให้องค์กรได้ทราบถึงสถานะ สมรรถนะ และศักยภาพขององค์กร ในลักษณะที่เรียกว่า รู้เรา การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กรอาจนำมาใช้ในการกำหนดจุดอ่อน (Weakness) และจุดแข็ง (Strength) และนำมาใช้กำหนดกลยุทธ์ขององค์กรต่อไป และยังเป็นปัจจัยที่ใช้พิจารณาในเรื่องการนำนโยบายไปปฏิบัติหรือการปฏิบัติตามกลยุทธ์ขององค์กรด้วยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กรจึงเป็นประเด็นสำคัญในการศึกษาเรื่องสภาพแวดล้อมขององค์กร

สุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2555, หน้า 77) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรไว้ ดังนี้

1) เจ้าของกิจการและผู้ถือหุ้น การประกอบกิจการขนาดเล็ก เจ้าของกิจการ คือ ผู้ที่ลงทุนตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ และเป็นผู้ดำเนินธุรกิจ เจ้าของกิจการจึงมีอิทธิพลต่อองค์กรธุรกิจ เมื่อกิจการได้ขยายใหญ่ขึ้นความต้องการในการจัดหาทุนมีเพิ่มขึ้น ธุรกิจจึงจำเป็นต้องจัดหาทุนโดยการออกจำหน่ายหุ้นบุคคลที่ซื้อหุ้นของบริษัท เรียกว่า ผู้ถือหุ้น ซึ่งผู้ถือหุ้นจะได้รับผลตอบแทนจากบริษัทในรูปของเงินปันผลและผู้ถือหุ้นมีอำนาจในการเลือกคณะกรรมการ เพื่อบริหารงานของบริษัท ดังนั้นผู้ถือหุ้นจึงมีผลต่อองค์กรธุรกิจ

2) คณะกรรมการบริหาร คือ กลุ่มผู้ถือหุ้นที่ได้รับการคัดเลือกมาจากผู้ถือหุ้นทั้งหมดของบริษัท เพื่อทำหน้าที่ในการบริหารงาน ได้แก่ ทำหน้าที่ในการวางแผน ตัดสินใจ และบริหารงานขององค์กรธุรกิจ คณะกรรมการบริหารอาจเป็นพนักงานที่ทำงานเต็มเวลาขององค์กรธุรกิจ เรียกว่า กรรมการบริหารภายใน (Inside Directors) หรืออาจเป็นคณะกรรมการที่ไม่ใช่พนักงานเป็นเวลาขององค์กรธุรกิจจะได้รับเลือกเข้ามาเพื่อให้คำปรึกษาในเรื่องที่สำคัญสำคัญเกี่ยวกับการบริหารงานขององค์กรธุรกิจเรียกว่ากรรมการบริหารภายนอก (Outside Directors)

3) พนักงานหรือลูกจ้าง คือ กลุ่มบุคคลที่ผู้บริหารองค์กรได้ทำการคัดเลือกมาเพื่อปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ซึ่งการปฏิบัติงานของพนักงานหรือลูกจ้างจะมีผลกระทบต่อลูกค้าขององค์กรโดยตรง การปฏิบัติงานของพนักงานก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า นั้นหมายถึงรายได้หรือผลกำไรต่อองค์กรธุรกิจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าลูกค้าไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรธุรกิจก็อาจประสบความล้มเหลวได้ ดังนั้น พนักงานหรือลูกจ้างจึงเป็นสิ่งแวดล้อมภายในที่มีอิทธิพลต่อองค์กรธุรกิจ

4) วัฒนธรรมขององค์กร คือ ความเชื่อ ค่านิยมที่สมาชิกในองค์กรถือปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน วัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารองค์กรต้องศึกษา เพื่อให้เกิดความเข้าใจ เพื่อประโยชน์ในการวางแผนและการบริหารงานต่าง ๆ เพื่อให้ได้รับความร่วมมือจากสมาชิกในองค์กรเป็นอย่างดี ถ้าวัฒนธรรมนั้นเป็นสิ่งที่ดี แต่ถ้าวัฒนธรรมขององค์กรใดเป็นสิ่งที่ไม่ดีหรือไม่มีประโยชน์ต่อองค์กร ผู้บริหารองค์กรจะต้องสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้แก่องค์กร เพื่อให้สมาชิกในองค์กรได้ปฏิบัติแล้วเกิดผลดี และดำรงอยู่กับองค์กรต่อไป

Mosley, Pietri & Megginson, 1996, p. 78 (อ้างถึงใน ธนากร เกื้อจิติพร, 2556, หน้า 14) กล่าวถึงลักษณะโดยรวมของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ประกอบไปด้วยตัวแปรต่าง ๆ ที่สำคัญ ดังนี้

1) ทรัพยากรบุคคล ซึ่งประกอบด้วย

1.1) เจ้าของและผู้ถือหุ้น (Owners and Shareholders) เป็นบุคคลที่เจ้าของกิจการขายหุ้นของตนให้ เมื่อธุรกิจเจริญก้าวหน้าขึ้นและต้องการระดมเงินทุนเพื่อขยายงานผู้ลงทุนเหล่านี้ เรียกว่า ผู้ถือหุ้น ธุรกิจขนาดใหญ่อาจขายหุ้นให้แก่ผู้ถือหุ้นเป็นจำนวนมาก แต่หากเป็นกิจการขนาดเล็กอาจขายหุ้นให้แก่ผู้ถือหุ้นไม่กี่คน ผู้ถือหุ้นอาจจะแต่งตั้งคณะกรรมการบริหาร (Board of Directors) ขึ้นมา เพื่อกำกับดูแลจัดการองค์กร สำหรับธุรกิจขนาดย่อม เจ้าของถือว่าเป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร เพราะเป็นผู้มีอำนาจเพียงกลุ่มเดียวที่กุมการทำงานทั้งหมดในองค์กร แต่ในองค์กรขนาดใหญ่ผู้ถือหุ้นถือเป็นกลุ่มคนที่มีบทบาทในองค์กรอีกกลุ่มหนึ่ง เพราะคนกลุ่มนี้ เป็นผู้เลือกคณะกรรมการของกิจการให้เข้ามากำหนดนโยบายและกำกับติดตามผลการดำเนินงานของกิจการ นอกจากนั้นตามปกติสิ่งที่ผู้ถือหุ้นต้องการนอกจากความต้องการในการเข้ามาควบคุมกิจการและยังต้องการที่จะได้รับเงินปันผลในระดับสูงอีกด้วย

1.2) คณะกรรมการบริหารงานบุคคล (Board of Directors) เป็นบุคคลที่ผู้ถือหุ้นได้เลือกเป็นตัวแทนในการกำกับดูแลการจัดการองค์กรและผลงานในภาพรวม ดังนั้นคณะกรรมการของกิจการจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการแต่งตั้งหรือโยกย้ายผู้จัดการระดับสูงขององค์กรและอนุมัติเป้าหมายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กรและในองค์กรไม่แสวงกำไรจำนวนมาก

คณะกรรมการอาจเข้าไปดำเนินงานโดยเข้าไปกำกับดูแลและกำหนดทิศทางนโยบาย ลำดับความสำคัญ ก่อนหลังในการดำเนินงานขององค์กรโดยตรง ส่วนในองค์กรแสวงหาผลกำไรนั้น กรรมการของกิจการ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ กลุ่มที่ทำงานเต็มเวลาในบทบาทผู้บริหารระดับสูงกับกลุ่มที่กำกับดูแล จากภายนอก คณะกรรมการจึงถือว่าเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในฐานะตัวแทนของผู้ถือหุ้น

1.3) พนักงาน (Employee) เป็นบุคลากรที่ผู้จัดการได้เลือกเข้ามาปฏิบัติงานใน องค์กรและบุคลากรเหล่านี้ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ในบางกรณีบุคลากร อาจเป็นเจ้าของ กรรมการหรือผู้ถือหุ้นก็ได้ แต่มีบทบาทในฐานะบุคลากรของกิจการ เพราะได้เข้ามา ปฏิบัติงานประจำวันในหน้าที่ต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งแตกต่างจากบทบาทในฐานะที่เป็นเจ้าของกรรมการ หรือผู้ถือหุ้นโดยทั่วไป การที่บุคลากรในฐานะที่ปฏิบัติงานประจำเป็นผู้ที่มีบทบาทโดยตรงในการมี ปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงาน โดยปฏิบัติงานเพื่อสร้างผลงานและส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้า บุคคลกลุ่มนี้จึงถือเป็นกลุ่มคนที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของกิจการ

2) วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) เป็นสภาพแวดล้อมภายในองค์กรอีก ประการหนึ่ง ซึ่งถือเป็นพลังที่มีความสำคัญต่อองค์กร วัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ค่านิยม (Values) บรรทัด ฐาน (Norms) ที่สมาชิกองค์กรมีส่วนร่วมในการกำหนดขึ้นมา ซึ่งถือเป็นรากฐานของระบบการจัดการ และการปฏิบัติของบุคลากร ค่านิยมร่วม (Shared Values) ของวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อรูปแบบเชิง พฤติกรรม ซึ่งกลายมาเป็นบรรทัดฐานที่ให้แนวทางปฏิบัติแก่บุคลากรขององค์กรหนึ่ง ๆ ในกิจการที่ ดำเนินการมาเป็นเวลานานพอสมควรจะมีการพัฒนาวัฒนธรรมของตนขึ้นมาเป็นระเบียบแบบแผนในการ ปฏิบัติตน การติดต่อสื่อสารและในการแต่งกายซึ่งเป็นแบบอย่างปฏิบัติตามกันมา สำหรับในกิจการขนาดเล็กวัฒนธรรมในองค์กรอาจไม่มีอิทธิพลและอาจเปลี่ยนแปลงได้ง่าย แต่ในกิจการที่มีขนาดใหญ่และ ดำเนินการมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน วัฒนธรรมองค์กรจะมีอิทธิพลมากในการกำหนดระเบียบแบบแผนของ พนักงานและการบริหาร

3) เทคโนโลยี (Technology) ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีเป็นไปอย่าง รวดเร็ว ซึ่งมีผลทั้งทางด้านบวกและลบต่อองค์กร การดำเนินองค์กรจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการ ทำงานให้ทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยเฉพาะเทคโนโลยีทางด้านสารสนเทศ (Information Technology) การสื่อสารทางไกล (Telecommunication) เทคโนโลยีระบบหลายสื่อ (Multimedia) และการสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือทางด่วนข้อมูลข่าวสาร (Information Super Highway)

4) ระบบการบริหารจัดการ (Management System เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการวาง ระบบการบริหารจัดการองค์กร นำมาใช้ในการบริหารเป็นกระบวนการการออกแบบและรักษาซึ่งสภาวะ แวดล้อม ซึ่งบุคคลทำงานร่วมกันในกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือ หมายถึง กระบวนการเพื่อให้บรรลุจุดหมายขององค์กร โดยการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การชักนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) มนุษย์สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ การเงิน ทรัพยากรข้อมูลขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5) โครงสร้างขององค์กร (Organizational Structure) เป็นรูปแบบระบบการ ติดต่อสื่อสาร และอำนาจบังคับบัญชาที่เชื่อมต่อกันและกลุ่มคนเข้าด้วยกัน เพื่อทำงานร่วมกันจนบรรลุ

เป้าหมายขององค์กร โครงสร้างองค์กรทำให้รู้เครือข่ายงาน การรายงาน และความสัมพันธ์ระหว่างคน และกลุ่มคน ลักษณะสำคัญประกอบด้วย การแบ่งงานกันทำ และการประสานงานการปฏิบัติงานเข้าด้วยกัน โดยเป็นรูปแบบของการจัดวางแผนภูมิเกี่ยวกับตำแหน่งและหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และอำนาจหน้าที่ที่จะทำให้งานสามารถดำเนินการไปได้

จากการศึกษาองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กรประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

1) ด้านวัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ความเชื่อหรือค่านิยม ค่านิยมร่วม ที่สมาชิกในองค์กรถือเป็นรากฐานของระบบการจัดการและการปฏิบัติของสมาชิกไปในทิศทางเดียวกัน โดยสมาชิกในองค์กรมีส่วนร่วมในการกำหนดขึ้นมาและไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ โดยบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่ง เช่น ความเคารพในระบบอาวุโส การยอมรับฟังคำแนะนำ ข้อคิดเห็น และความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กร เป็นต้น

2) ด้านระบบการบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรจากการทำงานร่วมกัน โดยใช้พนักงานและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การสั่งการ การปฏิบัติตามขั้นตอน การตรวจสอบ ตลอดจนการควบคุมการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ เช่น ด้านงบประมาณ ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านระบบสารสนเทศ เป็นต้น

3) ด้านโครงสร้างขององค์กร หมายถึง รูปแบบการติดต่อสื่อสารและอำนาจบังคับบัญชาที่เชื่อมต่อกันและกลุ่มของกลุ่มคนเข้าด้วยกัน โดยมีการจัดวางโครงสร้างแผนภูมิเกี่ยวกับการกำหนดขอบเขตอำนาจ ตำแหน่งหน้าที่ที่ชัดเจน มีการประสานงาน และร่วมมือกันรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีการแบ่งงานกันทำ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

2.2.1. ความหมายของการบริการสาธารณะ

สรรเสริญ พงษ์พิพัฒน์ (2550, หน้า 6) การให้บริการสาธารณะถือได้ว่าเป็นภารกิจทางสังคมของรัฐที่จะต้องจัดให้มีและให้บริการอย่างทั่วถึง ข้าราชการจึงเป็นกลไกที่สำคัญที่จะนำบริการสาธารณะไปสู่ประชาชน ทั้งนี้ ข้าราชการจึงเป็นหลักสำคัญ หากเปรียบเทียบการบริหารราชการกับการค้าแล้ว รัฐบาลจึงเปรียบเสมือนผู้ขายบริการซึ่งผู้ที่มาขอรับบริการคือประชาชนนั่นเอง

จันทจิรา เอี่ยมมยุรา (2542, หน้า 25) การบริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึง ภารกิจใด ๆ ที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อกระจายความมั่นคงไปยังราษฎรอย่างทั่วถึงและยุติธรรม อันจะทำให้ราษฎรทุกคนมีโอกาสอันที่จะใช้สิทธิเสรีภาพทั้งในทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน เป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำเพื่อปรับปรุงสวัสดิการของประชาชนให้ดีขึ้น สะดวกสบายขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่ว่าจะเป็นเรื่องจัดหาบริการงานทะเบียนราษฎร ประปา ไฟฟ้า ทำถนนหนทาง ส่งเสริมอาชีพ ฯลฯ

การบริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายการปกครองที่จัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ฝ่ายปกครองใน

ความหมายนี้ หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นราชการส่วนกลางราชการส่วนภูมิภาค หรือราชการส่วนท้องถิ่น ที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนเหมือนกัน

2.2.2 ลักษณะสำคัญของการบริการสาธารณะ

2.2.2.1 บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง บริการสาธารณะนั้นไม่ว่าจะเป็นประเภทใดจะต้องอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครอง ในฐานะที่เป็นผู้ดำเนินการจัดทำเอง หรือในฐานะที่เป็นผู้ควบคุมดูแลให้ผู้อื่นจัดทำเสมอ บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำเอง เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาความสงบภายใน การคลัง เป็นต้น บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้ควบคุมดูแลให้ผู้อื่นจัดทำ เช่น การให้สัมปทานกิจการสาธารณูปโภคแก่เอกชนรับไปจัดทำ เป็นต้น

2.2.2.2 บริการสาธารณะต้องมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนความต้องการส่วนรวมของประชาชนนี้อาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ

1) ความต้องการที่จะได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
2) ความต้องการที่จะได้รับความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต ฉะนั้น บริการสาธารณะจึงต้องจัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการดังกล่าวนี้ เพราะเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับประชาชนสาธารณะโดยตรง

3) การจัดระเบียบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะ ย่อมจะต้องมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ โดยบทกฎหมายผู้ใดจะถือว่าทำให้เสียหาย หรือเสียหายโดยไม่ได้ เพราะต้องการจัดทำบริการสาธารณะ จำเป็นจะต้องปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ เช่น รัฐบาลอาจจะมีนโยบายสนับสนุนให้มีการค้นคว้าด้านวิทยาศาสตร์อย่างจริงจัง เพื่อนำผลของการค้นคว้ามาใช้ เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนรัฐก็สามารถจัดแก้ไขระเบียบบริหารราชการได้ โดยแก้ไขกฎหมาย ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม ด้วยการจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใหม่ เพื่อรับผิดชอบจัดทำโครงการสาธารณะในเรื่องนี้

2.2.2.3 บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ โดยไม่มีการหยุดชะงัก เพราะว่าบริการสาธารณะเป็นกิจการที่จำเป็นอย่างยิ่งแก่ประชาชน หากหยุดชะงักด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนและความเสียหายแก่ประชาชน ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะที่จัดทำเป็นราชการจึงถือหลักสำคัญว่า จะต้องทำให้ติดต่อกันโดยสม่ำเสมอเป็นนิจ เพราะความต้องการของประชาชนย่อมมีอยู่ตลอดเวลา หากมีผู้ใดมาทำให้บริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลง ฝ่ายปกครองก็มีอำนาจที่จะปราบปรามได้ เพื่อป้องกันมิให้ข้าราชการและพนักงานของรัฐ หนัดหยุดงานอย่างเดียวกับลูกจ้างของเอกชน โดยถือว่าการกระทำเช่นนั้นเป็นความผิดอาญา

2.2.3 ความหมายของการให้บริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่หน่วยราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยราชการ ความหมายของคำว่า บริการสาธารณะ นักวิชาการต่างได้ให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลาย เช่น

ปฐม มณีโรจน์ (2547, หน้า 38) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการ ในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และ ผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

เวอร์มา (Verma, 1999, p. 74 อ้างถึงใน ธนวรรณ จันตอ, 2555, หน้า 8) ได้พิจารณาการ ให้บริการสาธารณะว่าเป็น กระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการ ให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตาม แผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการ จากความดังกล่าว จะเป็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิง ระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่า หน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Outputs) เข้าสู่ กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตาม แผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้น ว่ามี ลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ ระบบการ ให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2.2.4. องค์ประกอบของการให้บริการระบบสาธารณะ

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536, หน้า 10) เห็นว่าการให้บริการระบบสาธารณะ จะต้องประกอบ ไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ใช้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ใช้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของการบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ จากการพิจารณาดังกล่าว จะเห็นว่าไม่ได้มีการพิจารณาในองค์ประกอบของช่องทางในการให้บริการและ ยังไม่ได้มีการพิจารณาในเชิงระบบ อย่างไรก็ตาม นัยสำคัญประเด็นหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นความสามารถ ในการวัด คือ การมองว่าผู้รับบริการจะมีการตระหนักถึงประโยชน์หรือคุณค่าของการบริการที่ได้รับ อยู่ใน จิตใจ ซึ่งอาจจะสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้ อย่างไรก็ตามการบริการสาธารณะไม่ได้จำกัดอยู่ เฉพาะเป็นหน้าที่ของฝ่ายปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเท่านั้น ในปัจจุบันนี้มีแนวโน้มว่าหน่วยงานเอกชน จะเข้ามาดำเนินการให้บริการสาธารณะมากขึ้น

ระบบการให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานองค์กรของรัฐหรือเอกชนผู้มีอำนาจ หน้าที่ในการให้บริการสาธารณะทำการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยคำนึงถึงความ ต้องการของประชาชนผู้รับบริการ การให้บริการสาธารณะหากพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ สามารถ แยกองค์ประกอบที่สำคัญได้ ดังนี้

- 1) ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2) กระบวนการ หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร หรือวิธีดำเนินงาน การให้บริการ สาธารณะโดยผ่านช่องทางบริการต่าง ๆ
- 3) ผลผลิตของการให้บริการ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร ซึ่งได้แก่ตัว บริการที่ประชาชนได้รับ

4) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความคิดเห็น ทศนคติของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2542, หน้า 53) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่าการที่กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน โดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ จึงเป็นเรื่องสำคัญ บุคคลที่ให้บริการ คือ ผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการต้องตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ โดยแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

2) ปัจจัยที่นำเข้าไปหรือทรัพยากร ประกอบด้วยสภาพแวดล้อม ซึ่งผู้บริการมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ การให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

3) กระบวนการและกิจกรรม ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในขบวนการบริหารเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประกอบไปด้วยการให้บริการที่เป็นระบบและขั้นตอน มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีป้ายประชาสัมพันธ์ มีแผ่นพับแจ้งข้อมูลต่าง ๆ และมีผู้รับฟังความคิดเห็น หรือแบบประเมินผลการให้บริการ รวมทั้ง มีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ

4) ผลผลิตหรือตัวบริการความสะดวก จากระบบงานทะเบียนด้วยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบว่า จะต้องนำหลักฐานใดมาบ้าง มีป้ายบอกงานที่ชัดเจน

5) ช่องทางการให้บริการความสะดวกในการไปรับบริการ (Accessibility and Convenience) เช่น สถานที่สามารถไปมาสะดวก ความสะดวกจากอาคารสถานที่ จัดที่นั่งรอ ช่องทางเดินแสงสว่าง มีบริการน้ำดื่ม เป็นต้น

6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ ความถูกต้องของเอกสารผู้ให้บริการควรเขียนอย่างถูกต้อง ลายมือสวยงาม ระยะเวลาการรับบริการ บางกรณีอาจลดขั้นตอนให้ง่าย การจัดลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม และให้บริการอย่างต่อเนื่องรวดเร็ว

บริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อาจแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการ ได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการ ในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกที่จะต้องเป็นตามหลักการ ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการ ในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

1) ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อ มีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่า ตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่า การส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

3) จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร ก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชน ผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

1) ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องจัดบริการให้ครอบคลุมถึงผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการ

2) การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้บริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวก และรวดเร็ว

3) ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น คือการสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด

2.2.5 ความรวดเร็วในการให้บริการ

สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิด

ภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้น เพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

1) การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2) การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

3) การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

2.2.6 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ นอกจากนี้ ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือและศรัทธาของประชาชนในที่สุด

2.2.7 ความสุภาพอ่อนน้อม

เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ดียิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการนั้น จะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิ์และศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

2.2.8 ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

1) การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่ สมบูรณ์ ภายใต้อัตราฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

2) การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่

ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้รายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเล็งการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่ได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

Verma (อ้างถึงใน พิทักษ์ ตรุษทิม, 2538, หน้า 33) การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5) การยอมรับคุณภาพของการบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ

ด้วย

โดยสรุป การให้บริการควรพัฒนาในด้านเป้าหมายของผู้รับบริการหรือประชาชน ซึ่งการให้บริการควรเป็นไปอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ความสะดวก ความรวดเร็ว และความถูกต้อง จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และมีความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานรัฐบาล

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

ระบบการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพจะสามารถตอบสนองหรือให้บริการที่พึงปรารถนาได้อย่างสม่ำเสมอ และสามารถลดต้นทุนหรือการลงทุน ทั้งในด้านพลังงานและทรัพยากร

คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว

ซึ่งมีวิธีการมากมายที่นำมาสู่การปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ โดยเน้นที่การบริการที่มีคุณภาพในรูปแบบของความคุ้มค่าของเงินที่ลงทุนไป มุ่งที่ประสิทธิภาพของการบริการกับเรื่องของการเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน และการมีทางเลือกให้กับประชาชนที่เป็นลูกค้าของการให้บริการสาธารณะนั้น ๆ เพราะการบริการสาธารณะเป็นการทำงานของรัฐที่เป็นไปเพื่อประโยชน์ของสาธารณชน โดยเฉพาะเป็นการไม่มุ่งหวังกำไรแต่อย่างใด

พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะ นุชเงินคล้าย (2545, หน้า 363-364) ได้กล่าวถึงหลักการบริการ ที่ดี มีดังนี้

1) หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า

- 2) หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่
 - 3) หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด
 - 4) หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำ ถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลา และควรทำให้เร็วที่สุด
 - 5) หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคลและสภาพสังคม
 - 6) หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐได้รับความพึงพอใจในบริการ
 - 7) หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความสนใจ ใส่ใจ เข้าใจปัญหา และให้เกิดความประทับใจ มีความสุขหลังจากรับบริการ
 - 8) หลักการให้เกียรติการยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช้อำนาจข่มขู่
 - 9) หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่เสแสร้ง พยายามสร้างจิตใจในการบริการ
 - 10) หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ในประเภทเดียวกัน และให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก
 - 11) หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงาน มีความกระตือรือร้น
 - 12) หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับบริการ และรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี ทั้งนี้ การที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีนั้น จะต้องอาศัยองค์ประกอบของหลักการบริการดังกล่าวได้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ และประทับใจ
- 2.3.1 หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ
- ทั้งนี้ บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นประเภทใดหรือที่จัดทำโดยผู้ใดย่อมต้องอยู่ภายใต้ หลักเกณฑ์ที่สำคัญ 3 ประการ คือ หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง และหลักการในการดำเนินการยกระดับการให้บริการสาธารณะให้เกิดผล
- 2.3.1.1 หลักว่าด้วยความเสมอภาค
- หลักนี้เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่ฝ่ายปกครองเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ฝ่ายปกครองมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน คือประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน ดังนั้น กิจการใดที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะ จึงไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ

2.3.1.2 หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ คือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะมีข้อพิจารณานอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นอีก 2 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่เกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง แม้ฝ่ายปกครองจะมอบให้เอกชนจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างแทน ด้วยการจัดทำเป็นสัญญาทางปกครองระหว่างฝ่ายปกครองกับเอกชน แต่ฝ่ายปกครองก็ยังมีส่วนร่วมในเรื่องความต่อเนื่องของกิจกรรมที่มอบให้เอกชนไปจัดทำ โดยเอกชนคู่สัญญาจะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไข 3 ประการ คือ

1) การเปลี่ยนแปลงสัญญา ซึ่งให้อำนาจฝ่ายปกครองที่จะแก้ไขข้อสัญญาได้แต่เพียงฝ่ายเดียว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองตอบความต้องการของบริการสาธารณะ

2) การลงโทษในกรณีที่เกิดความผิดร้ายแรงที่ขัดขวางการดำเนินงานของบริการสาธารณะ ซึ่งฝ่ายปกครองผู้รับผิดชอบจะต้องแก้ไขด้วยการเข้าไปทำแทนคู่สัญญาฝ่ายเอกชนหรือยึดกลับมาทำเองเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

3) หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ เป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีว่าด้วย เหตุที่ไม่อาจคาดหมายล่วงหน้าได้ กล่าวคือ เมื่อเกิดเหตุการณ์บางอย่างขึ้น และมีผลทำให้คู่สัญญาฝ่ายเอกชนซึ่งได้รับมอบหมายจากฝ่ายปกครองให้จัดทำบริการสาธารณะ ไม่สามารถดำเนินการตามสัญญาต่อไปได้ตามปกติฝ่ายปกครองจะต้องเข้าไปรับภาระบางส่วนร่วมกับเอกชนคู่สัญญา ทั้งนี้ เพื่อให้ไม่ให้บริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลงนั่นเอง

จะเห็นได้ว่าเงื่อนไขหรือวิธีการทั้ง 3 ประการดังกล่าวมานี้ มีความแตกต่างจากหลักการทำสัญญาทางกฎหมายเอกชนทั้งสิ้น ซึ่งเหตุที่แตกต่างกันเช่นนี้ ก็เนื่องมาจากสภาพกิจการที่เกิดขึ้นตามสัญญาทางปกครองนี้เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ จึงต้องมีกฎเกณฑ์พิเศษ เพื่อรักษาความเป็นประโยชน์สาธารณะเอาไว้

2.3.1.3 หลักการในการดำเนินการยกระดับการให้บริการสาธารณะให้เกิดผล

ในการดำเนินการยกระดับการให้บริการสาธารณะด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้ดำเนินการต้องยึดหลักการเพื่อให้สามารถดำเนินการได้สำเร็จ คือ

- 1) ความชัดเจน ความเข้าใจตรงกันในวัตถุประสงค์เป้าหมาย
- 2) การผูกมัดที่จะทำและกำหนดไว้เป็นนโยบายสำคัญของหน่วยงาน
- 3) การเข้าถึงเพื่อแน่ใจว่าบนพื้นฐานต่างกัน สามารถเข้าถึงกิจกรรมนี้ได้

- 4) เคารพซึ่งกันและกัน และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
- 5) การร่วมมือกัน
- 6) ความรับผิดชอบ
- 7) ความไว้วางใจกัน
- 8) การบูรณาการ การคิดเป็นองค์รวม

เป้าหมายของการให้บริการ

- 1) ความสะดวกในการขอรับบริการ
- 2) ความรวดเร็ว
- 3) ความครบถ้วน
- 4) ความถูกต้อง
- 5) ความเป็นธรรม
- 6) ความเสมอภาค
- 7) ความทั่วถึง
- 8) การประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย
- 9) ความพอใจ
- 10) ปริมาณเพียงพอ
- 11) ตรวจสอบได้
- 12) โปร่งใส
- 13) บริการหลากหลายให้เลือก
- 14) เป็นกันเอง
- 15) ไม่ซับซ้อน ไม่ยุ่งยาก
- 16) เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ และท้องถิ่น

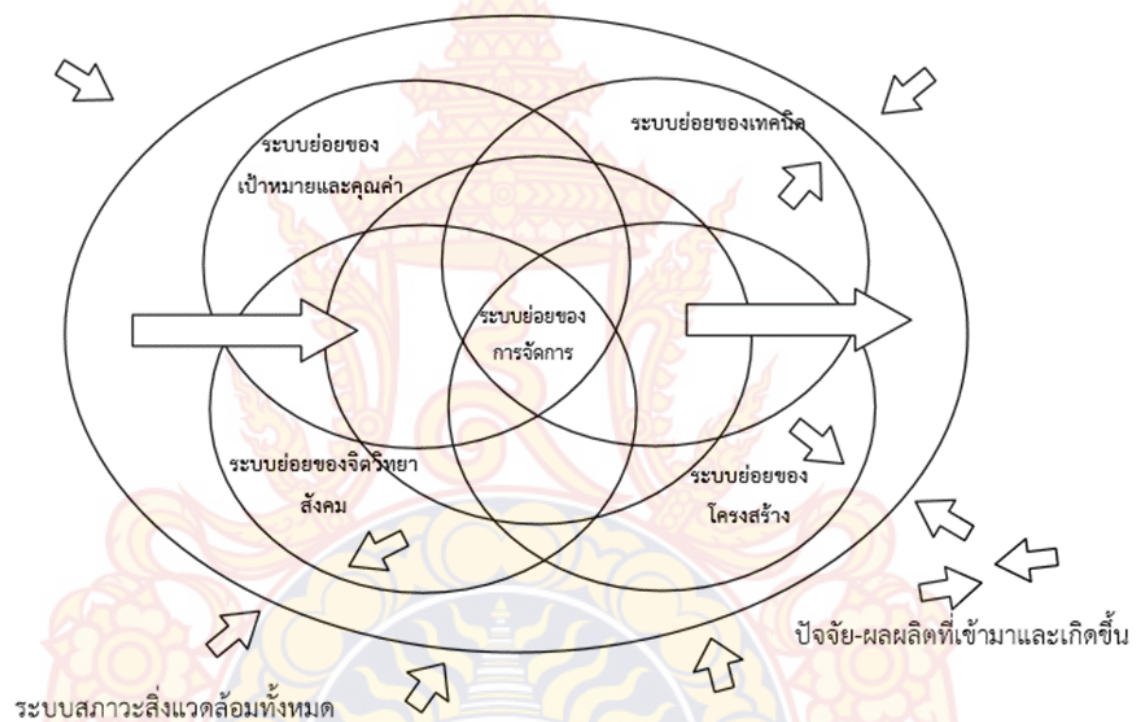
2.4 ทฤษฎีระบบ

ทฤษฎีระบบ (System Theory) เมื่อประมาณปี ค.ศ. 1950 เริ่มจากนักชีววิทยาชาวออสเตรเลีย นำมาใช้อธิบายความหมายของระบบต่าง ๆ ในระบบกายภาพ ชีวภาพ และระบบสังคม เขามีความเห็น ว่า องค์การเปลี่ยนแปลงได้ เป็นระบบมีความเกี่ยวพันกันหลายด้านมีหลายระดับ และได้ให้ทัศนะถึงระบบไว้ว่า ระบบ คือ กลุ่มขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบและคุณลักษณะที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น ระบบน่าจะหมายถึง ส่วนต่าง ๆ ที่ต้องพึ่งพาอาศัยต่อกันกลุ่มหนึ่งซึ่งเมื่อรวมกันแล้วจะกระทำหน้าที่บางประการ เพื่อให้ภารกิจนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ (วิเชียร วิทย์อุดม, 2548, หน้า 66-67)

ต่อมาในทศวรรษที่ 1960 แดเนล แคทซ์ (Daniel Katz) โรเบิร์ต แอล คาร์น (Robert L. Kahn) ผู้ก่อให้เกิดและขยายตัวของทฤษฎีระบบ ด้วยการพัฒนาการบริหารระบบจากปัจจัยนำเข้า (Input) ผลผลิต (Output) กระบวนการ (Process) ซึ่งเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการประยุกต์ทฤษฎีเชิงระบบในการศึกษาองค์การ 2 แนวทาง คือ แนวคิดเกี่ยวกับระบบปิด ซึ่งเน้นความสำคัญขององค์การ โครงสร้างขององค์การเป็นสำคัญ ส่วนแนวคิดเกี่ยวกับระบบเปิด เน้นการศึกษาปฏิสัมพันธ์กับภาวะสภาวะแวดล้อม

และแปรเปลี่ยนพลังของสภาวะแวดล้อมให้เป็นผลผลิตกลับสู่สภาวะแวดล้อมอีกครั้ง นอกจากนี้การให้ข้อมูลป้อนกลับจะช่วยรักษาระบบ (Philips Lewis, 1987, p. 32 อ้างถึงใน เจริญผล สุวรรณโชติ, 2544, หน้า 207) ในทัศนะของรีวิวเห็นว่าไม่มีระบบใดที่ปิดอย่างสมบูรณ์แบบจะเปิดมากเปิดน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับสภาวะแวดล้อม

Katz & Kahn ได้ศึกษาองค์การในลักษณะระบบเปิด โดยเปิดโอกาสให้องค์การได้สำรวจดูความสัมพันธ์ของตนเองที่มีต่อสภาพแวดล้อม และหาทางปรับเปลี่ยนนงค์ตนเองให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อให้้องค์การสามารถอยู่รอด นอกจากนี้เขาได้กล่าวถึงระบบย่อย (Subsystem) ต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันมาประกอบการเข้าเป็นองค์การตั้งรูป ประกอบไปด้วย 5 ระบบดังนี้ (เจริญผล สุวรรณโชติ, 2544, หน้า 209)



ภาพที่ 2.1 ปัจจัยต่าง ๆ ของระบบเปิด
ที่มา: เจริญผล สุวรรณโชติ. (2544). หน้า 209.

1) ระบบย่อยเป้าหมายและคุณค่า (Gold and Values) ทุกองค์การจะมีเป้าหมายของตนเองว่าจะมีบทบาทหน้าที่อย่างไรในสังคม ซึ่งจะนำไปสู่การดำเนินกิจกรรมและสร้างผลผลิตต่อองค์การออกสู่สังคม

2) ระบบย่อยทางเทคนิคหรือเทคโนโลยี (Technical Subsystem) ระบบที่้องค์การใช้ในการเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้ามาเป็นผลผลิตขององค์การ ได้แก่ ความรู้วิชาการ ทักษะที่นำมาใช้ในการ

ปฏิบัติงานในองค์การ รวมถึงเทคโนโลยี เครื่องจักรต่าง ๆ ซึ่งมีอิทธิพลต่อลักษณะโครงสร้างขององค์การ และระบบจิตวิทยาสังคมในองค์การ

3) ระบบย่อยทางจิตวิทยาสังคม (Psychosocial Subsystem) ระบบความสัมพันธ์ในเชิงตัวบุคคลและกลุ่มต่าง ๆ ในองค์การ เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมส่วนบุคคล การสร้างแรงจูงใจ สถานภาพและบทบาทของบุคคล รวมทั้งลักษณะของกลุ่มในองค์การ

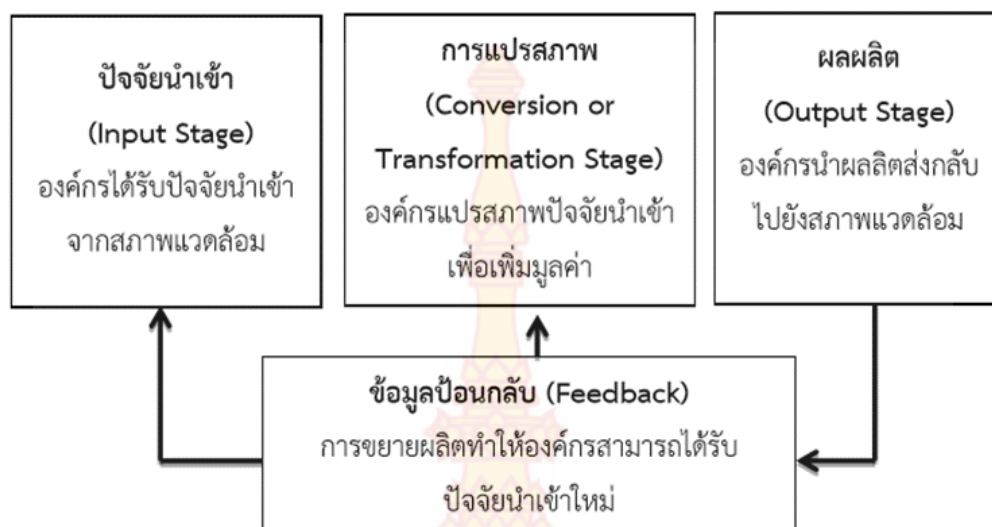
4) ระบบย่อยโครงสร้าง (Structure Subsystem) เป็นระบบที่ทำให้เกิดการจำแนกแจกแจงรูปแบบในการทำงานขึ้น เกิดการบังคับบัญชาพร้อมใจกันขึ้นในลักษณะที่เป็นทางการ โครงสร้างหมายถึง แผนภูมิองค์การ ซึ่งประกอบไปด้วยตำแหน่งต่าง ๆ มีกฎระเบียบข้อบังคับในการทำงาน โครงสร้างขององค์การยังเกี่ยวกับรูปแบบของอำนาจหน้าที่การติดต่อสื่อสารและสายทางเดินของงานช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ที่เป็นทางการระหว่างระบบทางเทคโนโลยีและระบบจิตวิทยาสังคมในองค์การ

5) ระบบย่อยการจัดการ (Management Subsystem) เป็นระบบของศิลปะทักษะในการบริหารองค์การ และเป็นระบบในการประสานงานย่อยทั้งในองค์การให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายขององค์การ โดยผ่านทาง การวางแผน การออกแบบโครงการ และกำหนดวิธีการควบคุมในการทำงาน

นอกจากนี้ผู้นำทางทฤษฎีเชิงระบบ เช่น เฟรมอนท์ คาสท์ (Fremont Kast) และเจมส์ โรเซนซ์เวจ (James Rosenzweig) ผู้นำทางทฤษฎีเชิงระบบ ริชาร์ด จอห์นสัน (Richard Johnson) ได้ให้ความหมายของระบบว่าเป็นการรวบรวมหรือการประสานกันของสิ่งหรือส่วนต่าง ๆ ให้ประกอบด้วย 2 ส่วนขึ้นไป ที่ไม่สามารถแบ่งแยกกันได้อย่างสมบูรณ์ (เจริญผล สุวรรณโชติ, 2544, หน้า 209)

ทำให้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ระบบได้รับอิทธิพลจากแนวคิดทางวิทยาศาสตร์ของนักชีววิทยา ซึ่งได้เป็นการเสนอทฤษฎีทั่วไป (General System Theory) เพื่อใช้ในการอธิบายระบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะ เป็นระบบทางกายภาพ ชีวภาพ หรือระบบสังคม ว่ามีลักษณะเหมือนกัน โดยให้ความหมายของคำว่า “เป็นชุดของส่วนประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และมีฐานะคงอยู่ในสิ่งแวดล้อม” กล่าวคือ ระบบจะรับเอาปัจจัยนำเข้า (Input) บางอย่างจากสิ่งแวดล้อมผ่านกระบวนการแปรสภาพด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง และส่งผลผลิต (Output) บางอย่างกลับมายังสิ่งแวดล้อมนั้น เช่น ระบบเครื่องจักรกล จะประกอบด้วยชิ้นส่วนย่อยต่าง ๆ ของเครื่องจักร และเมื่อมีปัจจัยนำเข้าเป็นเชื้อเพลิงหรือวัตถุดิบผ่านกระบวนการของเครื่อง ก็สามารถมีผลผลิตหรือผลงานกลับออกมาได้ (เจริญผล สุวรรณโชติ, 2544, หน้า 209)

ดังนั้น ทฤษฎีเชิงระบบ (System Theory) จึงเป็นวิธีการจัดการที่ผสมผสานหน้าที่การจัดการ กิจกรรมการจัดการและการวางแผนเชิงกลยุทธ์เข้าด้วยกัน โดยพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมภายนอกและองค์ประกอบทุกส่วนที่มีผลต่อระบบการทำงานและผลลัพธ์ที่ออกมา ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ของระบบต่าง ๆ
ที่มา: อำนาจ ชีระวนิช. (2553). หน้า 93-94.

2.4.1 ความหมายของระบบ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539, หน้า 31) ให้ความหมายของระบบว่า เป็นกลุ่มของส่วนที่เกี่ยวข้องซึ่งกัน ต้องการบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน

ติน ประญาพฤทธิ (2527, หน้า 63) ให้ความหมาย ระบบ (System) ตามรากศัพท์เดิมนั้นมาจากคำว่า Synistanai หรือ Syn (รวมกัน) + Histanai (นำมาหรือวาง) เพราะฉะนั้น System หรือ Synistanai จึงหมายถึง การนำหรือเอาส่วนต่าง ๆ มารวมกัน

Ludwig Von Bertalanffy, 1968 (อ้างถึงใน วีรวัฒน์ กาญจนดุล, 2530, หน้า 602) ระบบ คือ องค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน ขณะที่ A.D. Hall, R.E. Fagen, 1965 (อ้างถึงใน วีรวัฒน์ กาญจนดุล, 2530, หน้า 602) ให้ความหมายว่า ระบบ คือ กลุ่มขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวองค์ประกอบและคุณลักษณะ จะเห็นว่า ความสำคัญอยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ เป็นการมองในด้านส่วนรวม (Holistic Approach) มากกว่าการพิจารณารายละเอียดเฉพาะกรณี (Atomistic approach) การศึกษาพฤติกรรมของกรรมมนุษย์ในรายละเอียดเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะไม่อาจถือได้ว่า เกี่ยวข้องกับสภาพความเป็นจริง (Reality) เพราะมองข้ามความสำคัญขององค์ประกอบต่าง ๆ ในเรื่องนั้น ระบบและสิ่งแวดล้อม ประกอบกันเป็นเอกภาพของเรื่องราวที่อยู่ในความสนใจของผู้ที่จะศึกษา ความคิดเรื่องระบบสามารถนำไปใช้กับศาสตร์สาขาต่าง ๆ ได้ กล่าวคือ สามารถนำไปใช้เป็นตัวแบบในการสร้างทฤษฎีตามสาขาวิชาต่าง ๆ ผู้ต้องการศึกษาอาจต้องหาขอบเขตของระบบและสิ่งแวดล้อม เช่น ถ้าต้องการศึกษาของฝ่ายผลิต ระบบที่เราสนใจ คือ ระบบการผลิตประกอบด้วยวัสดุและวิธีการดำเนินงานในฝ่ายผลิต โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านี้ ส่วนกิจการของฝ่ายอื่นในบริษัทที่มีผลกระทบต่อฝ่ายผลิตถือว่าเป็นสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้การแบ่งการศึกษาเอกภาพเป็นระบบและสิ่งแวดล้อม มิได้ลดความสำคัญของสิ่งแวดล้อม การศึกษาเรื่องราวใด ๆ ก็ดี ต้องพิจารณาความสัมพันธ์

ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ในระบบและองค์ประกอบต่าง ๆ ในสิ่งแวดล้อมของระบบนั้น ๆ ระบบและสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อกัน

ประชุม รอดประเสริฐ (2543, หน้า 66) ได้ให้รายละเอียดของระบบไว้ใน 2 ลักษณะ กล่าวคือ ความหมายที่เป็นนามธรรมและรูปธรรม โดยความหมายที่เป็นนามธรรมของระบบ หมายถึง วิธีการ (Method) การปฏิบัติงานที่มีรูปแบบและขั้นตอนที่ไม่ตายตัวอาจผันแปรตามสภาพแวดล้อมและปัจจัยที่กำหนดให้ ส่วนความหมายที่เป็นรูปธรรม หมายถึง สรรพสิ่ง (Entity) ที่ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์และพึ่งพาอาศัยกัน โดยมีส่วนหนึ่งเป็นศูนย์กลางของระบบ

กล่าวโดยสรุป ระบบ หมายถึง ความเชื่อมโยงของทุกส่วนที่มีองค์ประกอบของการดำเนินการอย่างผสมผสาน เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ และสามารถแก้ไขขั้นตอนของการดำเนินงานที่ยังไม่สมบูรณ์ให้กับมีดำเนินงานรวมกันอย่างต่อเนื่องได้

2.4.2 ประเภทของระบบ

ระบบทั่วไปจำแนกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ระบบปิดและระบบเปิด ในองค์การระบบปิด (Closed System) จะไม่เกี่ยวข้องและไม่ได้รับผลกระทบจากสิ่งแวดล้อม ส่วนในองค์การแบบเปิด (Open System) จะได้รับอิทธิพลอย่างมากจากสิ่งแวดล้อม ประชุม รอดประเสริฐ (2543, หน้า 67) วิโรจน์ สารรัตน์ (2545, หน้า 24-25) และปิยนดา ประยูร (2548, หน้า 34-36)

1) ระบบปิด (Closed System) คือ ระบบที่มีความสมบูรณ์ภายในตัวเอง ไม่พยายามผูกพันกับระบบอื่นใด และแยกตนเองออกจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในสังคม

2) ระบบเปิด (Open System) คือ ระบบที่ต้องอาศัยการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคล องค์กรหรือหน่วยงานอื่น ๆ ในลักษณะเป็นการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน และผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นมีความสมดุล รวมทั้งสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปจะมีผลหรือมีอิทธิพลต่อการทำงานขององค์กรเช่นกัน

2.4.3 องค์ประกอบของระบบ

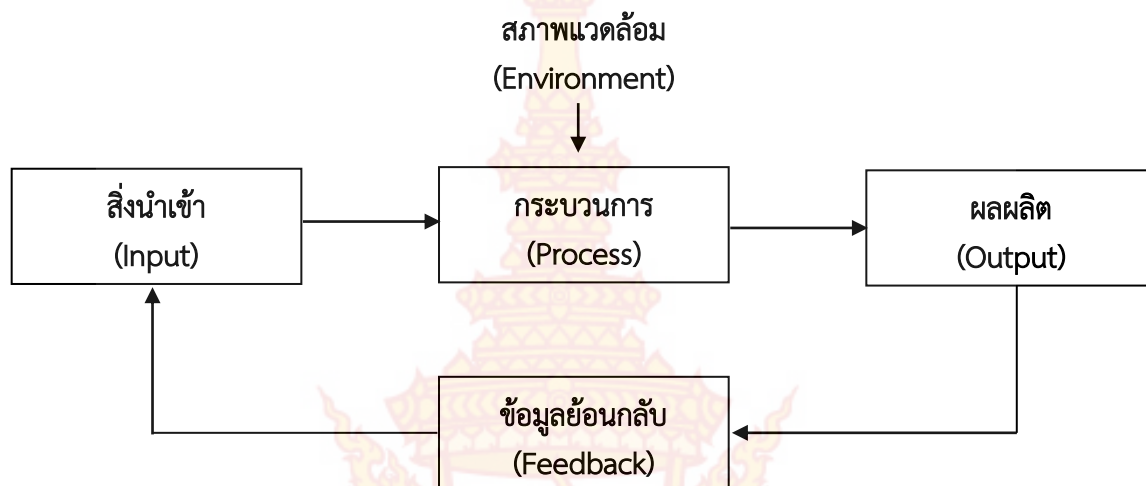
จากความหมายของระบบที่ได้ให้คำนิยามนั้น ย่อมแสดงให้เห็นว่าทุกระบบต้องมีองค์ประกอบหรือสิ่งต่าง ๆ เพื่อดำเนินงานสัมพันธ์กันเป็นกระบวนการ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้ตั้งไว้ ดังนั้น ภายในระบบจึงมีองค์ประกอบดังนี้ จันทราณี สงวนนาม (2545, หน้า 86-87)

สิ่งที่ป้อนเข้าไป (Input) หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ และองค์ประกอบแรกที่จะนำไปสู่การดำเนินงานของระบบ โดยรวมไปถึงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ อันเป็นที่ต้องการของระบบนั้นด้วย ยกตัวอย่างเช่น ในระบบการศึกษาตัวป้อนเข้าไป ได้แก่ นักเรียน สภาพแวดล้อมของนักเรียน โรงเรียน สมุด ดินสอ และอื่น ๆ เป็นต้น

กระบวนการ (Process) เป็นองค์ประกอบที่ 2 ของระบบ หมายถึง วิธีการต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่ผลงานหรือผลผลิตของระบบ และในระบบการศึกษา ได้แก่ วิธีการสอนต่าง ๆ เป็นต้น

ผลงาน (Output) หรือ ผลผลิต (Product) ซึ่งเป็นองค์ประกอบสุดท้ายของระบบ หมายถึง ความสำเร็จในลักษณะต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพหรือประสิทธิผล ในระบบการศึกษา ได้แก่ นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในลักษณะต่าง ๆ หรือนักเรียนที่มีความรู้ความสามารถที่จะดำรงชีวิตในอนาคตได้ตามอัธยาศัย เป็นต้น

ดังนั้นทั้ง 3 องค์ประกอบ มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันขาดสิ่งใดไม่ได้ นอกจากนี้ทั้ง 3 องค์ประกอบยังมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์การด้วย ในขณะที่องค์การต้องดำเนินกิจกรรมนั้น สิ่ง чтоช่วยให้องค์การสามารถตรวจสอบว่ากิจกรรมต่าง ๆ นั้น บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่มีส่วนใดที่ต้องแก้ไขปรับปรุง จึงต้องอาศัยข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ซึ่งจะช่วยให้องค์การสามารถปรับปรุงตัวป้อน (Input) กระบวนการ (Process)



ภาพที่ 2.3 ทฤษฎีวิเคราะห์ระบบ

ที่มา: วิทยา ด้านธำรงกุล. (2546). หน้า 62-63.

สรุป ทฤษฎีเชิงระบบเป็นระบบที่สามารถมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามบทบาทหน้าที่การดำเนินงานหรือสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยสามารถแบ่งได้เป็น 4 ส่วนหลัก คือ สิ่งที่ป้อนเข้าไป (Input) กระบวนการ (Process) ผลงาน (Output) และข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) โดยแต่ละส่วนต้องมีความสัมพันธ์และผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทั้งนี้ ระบบในการดำเนินงานของแต่ละพื้นที่หรือองค์กร ก็ย่อมขึ้นอยู่กับบริบทของพื้นที่ เพราะบางพื้นที่อาจใช้วิธีการใดระบบปิดหรือบางพื้นที่ก็ใช้ระบบเปิด ซึ่งขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของบริบทพื้นที่นั้น อย่างไรก็ตามทฤษฎีระบบนับว่าเป็นฐานแนวคิดหลักในการจัดการดำเนินการในพื้นที่ หรือองค์กร หรือหน่วยงาน ให้สามารถบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร/หน่วยงาน อย่างเป็นรูปธรรมได้

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เชษฐชัย จัตูชัย (2547, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องการศึกษาคำพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพพบว่าทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างเพศ พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรในแต่ละด้าน มีดังนี้ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีผู้ให้ความคิดเห็นอยากให้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ทราบถึงข้อระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎร ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎรควรให้คำพูดที่สุภาพกับผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎร และอยากให้เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำให้คำปรึกษาเมื่อเวลาที่มีผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎร ด้านความเสมอภาคของการบริการ ควรให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้ที่รู้จักหรือญาติพี่น้อง และควรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ มีผู้ให้ความคิดเห็นว่าจะให้มีการทำความสะอาดห้องน้ำบ่อยครั้งขึ้น ควรมีป้ายบอกทิศทางหรือขั้นตอนการติดต่อรับบริการ และควรมีน้ำดื่มที่สะอาดไว้คอยบริการ ในด้านข้อเสนอแนะทั่วไป ควรมีเอกสารแผ่นพับแจกให้กับผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎร และให้ลดขั้นตอนหรือผ่อนปรนเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ

วสันต์ เตชะพอง (2547, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนมีความพึงพอใจบริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ในระดับมาก โดยมีความพอใจสูงสุดเกี่ยวกับความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี ความรู้ความเข้าใจ และอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ และความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน 3) แนวทางการแก้ไขการให้บริการตามคำแนะนำของประชาชน คือ ให้พัฒนาบุคลากร และอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ จัดสถานที่บริการให้กว้างขวางเพียงพอ ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้บริการเพิ่มเติม และสร้างกระบวนการให้บริการแต่ละเรื่องให้ชัดเจนทุกขั้นตอน

เดือนลอย สังฆมโนเวศ (2550, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรเทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า 1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุต่ำกว่า 21 ปี ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย อาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง 2) ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการด้านทางด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่มากที่สุด ในประเด็นอาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย 3) สภาพปัญหาการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาด้านอาคารสถานที่มากที่สุด ในประเด็นมีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ และห้องสุขาไม่สะอาด 4) แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้จัดหาที่จอดรถให้เพียงพอ ห้องสุขาต้องสะอาด และมีสวนหย่อมเพื่อความร่มรื่น

สรสรเสริญ พงษ์พิพัฒน์ (2550, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร และ 3) เพื่อศึกษาถึงแนวทางการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่สามารถบริการงานทะเบียนราษฎรได้ดีขึ้น การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ จำนวน 250 คน ผลการศึกษพบว่า กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร พบว่า สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาวมีการกำหนดขั้นตอนแต่ละงานและผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจนเป็นไปตามลำดับของงาน ทำให้ได้รับการบริการได้ถูกต้อง ขั้นตอนการปฏิบัติเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ขณะเดียวกันยังประสบปัญหาด้านประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจในกระบวนการให้บริการ และการจัดเตรียมเอกสาร ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีและสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงช่วยแก้ปัญหาตอบข้อซักข้อใจได้ ให้การบริการด้วยความเรียบร้อย มีความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว มีสถานที่ให้บริการที่สะอาด เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ พอเพียง อุปกรณ์การบริการงานทะเบียนมีความทันสมัย ขณะเดียวกันยังประสบปัญหาด้านสถานที่ให้บริการที่ต้องอาศัยพื้นที่ของที่ว่าการอำเภอเชียงดาว และสถานที่ให้บริการแคบ ด้านระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พบว่า ระเบียบกฎหมายต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ด้านประชาชนผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจในกระบวนการ และวิธีการมารับบริการงานทะเบียนราษฎร ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร พบว่า ประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพราะประชาชนสามารถได้รับบริการที่รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม และไม่เรียกผลประโยชน์จากประชาชน สำหรับแนวทางการส่งเสริมการให้บริการงานทะเบียนราษฎรประชาชน

พลนิรดา กลมเกลียว (2551, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 248 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 39.90 ประกอบอาชีพรับจ้างอิสระ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 ระยะเวลาที่พักอาศัยในเขตเทศบาลมากกว่า 15 ปี จำนวน 145 คนคิดเป็นร้อยละ 58.50 2) คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมมีความคิดเห็นว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อันดับที่ 1 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ รองลงมา ด้านกระบวนการบริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นอันดับที่ 2 และ 3 ส่วนด้านประชาสัมพันธ์มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่พักอาศัยในเขตเทศบาลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

หทัยภัทร จูมาศ (2552, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องแนวทางในการปรับปรุงการบริการงานทะเบียนเทศบาลเมืองพิจิตร อำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนให้ความคิดเห็นว่าเป็นปัญหาและแนวทางปรับปรุงการบริการงานทะเบียนสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองพิจิตรสอดคล้องกัน ดังนี้ ด้านการปรับสภาพภูมิทัศน์ คือ ที่จอดรถของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการเพียงพอเป็นสัดส่วน คิดเป็นร้อยละ 56.15 ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 58.46 รองลงมา คือ ห้องน้ำเพียงพอ สะอาด และเป็นและไม่มีกลิ่นเหม็น คิดเป็นร้อยละ 52.31 ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 53.85 และสภาพภูมิทัศน์ภายนอกสำนักงานเป็นระเบียบทันสมัย สะอาด สวยงาม และมีความร่มรื่น คิดเป็นร้อยละ 51.03 ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 51.79 ด้านการจัดสำนักงาน คือ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ และหลักฐานประกอบการขอรับบริการชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 52.05 ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 52.31 ด้านการปรับปรุงกระบวนการบริการประชาชน คือ ปรับปรุงพฤติกรรมเสริมสร้างทัศนคติการบริการ โดยการบริการด้วยใจ การต้อนรับด้วยวาจาสุภาพ และอัธยาศัยที่ดี คิดเป็นร้อยละ 57.69 ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 59.49 ด้านการปรับกระบวนการทัศนในการบริการประชาชน คือ บริการเชิงรุก เช่น การแจ้งเตือนการทำบัตรประจำตัวประชาชน กรณีอายุครบ 15 ปีบริบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 50.26 ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 53.59 ด้านมาตรฐานเวลาในการให้บริการประชาชน คือ จัดให้มีการทำงานทดแทนเสริมกันได้ และมีการจัดสรรอัตรากำลังเสริมในช่วงที่มีประชาชนมาติดต่อมาก คิดเป็นร้อยละ 52.56 ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 54.36 ด้านการเอาใจใส่ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่ที่มีการแนะนำขั้นตอนการรับบริการงานทะเบียน ด้วยความเต็มใจสุภาพอ่อนโยนและถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 52.31 ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 55.90 ด้านการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ประเมินข้อเสนอแนะจากโครงการเยี่ยมบ้านยามเย็น นำมาปรับปรุงการบริการ คิดเป็นร้อยละ 51.03 ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 52.82 ด้านวิสัยทัศน์และทิศทางการบริการประชาชน คือ กระตุ้นและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่ปรับพฤติกรรมที่จะให้บริการด้วยความเต็มใจ โดยปรับทัศนคติให้มุ่งสู่ความสำเร็จของงานหรือบริการเป็นสำคัญ คิดเป็นร้อยละ 53.33 ควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 54.87 และการประชาสัมพันธ์

เชิงรุก แผ่นภาพ โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ติดไว้สามารถเห็นได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 51.03 ควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ 52.56

สงคราม สมุทรหล้า (2552, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลอุดรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1.1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.22$) มีการดูแลเอาใจใส่เต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.08$) มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน ($\bar{X} = 3.99$) และคอยให้คำแนะนำช่วยเหลือในการกรอกแบบฟอร์ม หรือตอบข้อซักถามตรงประเด็นค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.96$) 1.2) ด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจเรียงจากมากไปหาน้อย คือ มีข้อมูลที่ให้คำแนะนำต่าง ๆ เช่น เอกสารป้ายประกาศหรืออื่น ๆ มีความชัดเจนถูกต้องและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.07$) ให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ($\bar{X} = 4.05$) การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.05$) มีความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.04$) ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม ($\bar{X} = 4.03$) ผู้รับบริการสามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานได้สะดวก โดยการใช้โทรศัพท์ส่งโทรสารหรือด้วยวิธีการอื่น ๆ ($\bar{X} = 3.99$) ได้รับบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง ($\bar{X} = 3.93$) และการให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.88$) 1.3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจเรียงจากมากไปหาน้อย คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการทันสมัย (อุปกรณ์สำนักงาน อุปกรณ์สื่อสาร) ($\bar{X} = 3.96$) ป้ายบอกทาง (ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกสถานที่ ฯลฯ) วางในตำแหน่งที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.03$) สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ ห้องน้ำอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม มีบริการน้ำดื่มมีเพียงพอ ($\bar{X} = 3.96$) โทรศัพท์สถานะมีเพียงพอและสภาพพร้อมใช้ ($\bar{X} = 3.95$) มีที่นั่งพักสำหรับผู้ที่จะเข้ามาใช้บริการเพียงพอ ($\bar{X} = 3.91$) มีสถานที่จอดรถสะดวก ($\bar{X} = 3.91$) และสถานที่ให้บริการมีความมีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ($\bar{X} = 3.88$) 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์มีผลดังนี้ 2.1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์แต่ละด้าน จำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2.2) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์แต่ละด้าน จำแนกตามอายุ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2.3) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์แต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2.4) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์แต่ละด้าน จำแนกตามอาชีพ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2.5) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์แต่ละด้านจำแนกตามรายได้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รัศมี วิทยานุกรณ์ (2553, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องการพัฒนาการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลปากน้ำประแส อำเภอกะลา จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร คือ 1) ด้านนโยบายการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการทราบว่า งานทะเบียนราษฎรมีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว การลดขั้นตอนในการให้บริการ และการบริการงานทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่อยู่ในระดับน้อย 2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่ในระดับมาก 3) ด้านคุณภาพการให้บริการ ประชาชนที่ได้รับบริการอย่าง มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง 4) ด้านการอำนวยความสะดวก ประชาชนที่ได้รับการบริการได้รับความสะดวกอยู่ในระดับน้อย และ 5) ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่ามี การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารน้อยที่สุด แนวทางในการพัฒนาการบริการงานทะเบียนราษฎร ได้แก่ การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้เพียงพอ ต่อเนื่อง และทั่วถึง พร้อมทั้งขยายช่องทางการให้บริการ ลดระยะเวลาขั้นตอนในการให้บริการให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ โดยจัดให้มีที่พักผ่อนและเครื่องดื่มแก่ผู้มารับบริการ พร้อมทั้งศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเพื่อปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ปราณี สมบูรณ์สิทธิ์ (2554, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการบริหารของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลบางปู อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ระบบการบริหารงานของงานทะเบียนราษฎร สามารถแยกออกได้เป็นปัจจัยการบริหารได้ 4 ด้าน คือ 1) ด้านการบริหารจัดการมีการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร ในการ การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าไปในทะเบียนบ้าน การขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร การขอเลขหมายประจำบ้าน และการขอตรวจสอบข้อมูลด้านทะเบียนราษฎร 2) ด้านบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรในปัจจุบันมีจำนวนเพียงพอกับปริมาณงานที่ต้องการดำเนินการ 3) ด้านงบประมาณในการดำเนินงานด้านทะเบียนราษฎรในปัจจุบันมีงบประมาณจำนวนน้อย และ 4) ด้านวัสดุอุปกรณ์ สำนักทะเบียนท้องถิ่นยังคงปฏิบัติงานร่วมกับสำนักทะเบียนอำเภอทำให้ต้องใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงานร่วมกับสำนักทะเบียนอำเภอ ในส่วนของสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรที่ค้นพบส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับการขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่เพราะงานทะเบียนราษฎรจะเกี่ยวข้องกับข้อมูลหมาย ซึ่งต้องใช้ทักษะและความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

ณัฐวี ประเสริฐ (2554, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องการพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร การศึกษากรณีสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองตากยา อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผลการศึกษาระบบเก่า พบว่า แต่ละด้านตามกรอบการวิจัย ยังมีข้อบกพร่องทุกด้าน ผู้ศึกษาวิจัยจึงขอเสนอข้อเสนอแนะระบบใหม่ เพื่อเพิ่มเติมระบบเก่า และเป็นการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ดังนี้ ด้านกฎหมาย/ระเบียบ เสนอสำนักทะเบียนกลางให้รวบรวมกฎหมาย/ระเบียบที่ใช้ในงานทะเบียนราษฎร รวบรวมจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้ง่ายต่อการศึกษา ด้านนโยบายสำนักทะเบียนควรเปิดให้บริการประชาชนในวันเสาร์ ด้านงบประมาณควรตั้งงบประมาณสำหรับจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและจัดสรรงบประมาณเพื่อรองรับการเปิดสำนักทะเบียนในลักษณะของสำนักงานบริการเบ็ดเสร็จ ONE STOP SERVICE ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน การแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ จากเดิมใช้เวลา 15-30 นาที/ราย ได้กำหนดกระบวนการขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการบริการ

ประชาชนใหม่ลดระยะเวลาเหลือเพียง 10 นาที/ราย กำหนดเลขที่บ้านจากเดิมใช้เวลา 5 วัน/ราย ลดระยะเวลาเหลือเพียง 3 วัน/ราย ด้านบุคลากรควรมีการจัดฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านอุปกรณ์/เทคโนโลยีการจัดทำระบบประมวลผล ควรให้สอดคล้องกับระเบียบและปฏิบัติงานได้จริง ด้านการประชาสัมพันธ์ควรเพิ่มช่องทางต่าง ๆ ให้ประชาชนได้ทราบ

ปิยนุช ประเสริฐศักดิ์ (2555, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริการ ตลอดจนศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล เมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 415 คน และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 17 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแจกแจงความถี่ ผลการวิจัยพบว่า สภาพการบริการภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการ ปัญหาการบริการภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการ แนวทางการพัฒนาที่สำคัญ คือ ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่มีความรู้ ความสามารถและบุคลิกภาพที่เหมาะสมคอยตรวจสอบเอกสาร ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบการจัดเก็บข้อมูลเอกสารเก่า เพื่อป้องกันการสูญหายและเพื่อสะดวกประหยัดเวลาในการสืบค้นข้อมูล ควรมีการจัดเคาเตอร์การบริการ แก้อัศจรรย์ให้เพียงพอสวยงามทันสมัยระดับภาคเอกชน

ธนวรรณ จันตอ (2555, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องการพัฒนางานบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำใหญ่ อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานภาพโสด อายุต่ำกว่า 25 ปี ระดับการศึกษา ประถมศึกษา/ต่ำกว่า และรายได้ต่อเดือน 5,000 บาท ถึง 7,000 บาท สภาพการบริการด้านงานทะเบียนราษฎร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ช่องทางการให้บริการ ผลผลิตหรือตัวบริการ ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ กระบวนการและกิจกรรมผลกระทบต่อผู้รับบริการ และสถานที่ และบุคคลที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และบุคคลที่ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และผลกระทบต่อผู้รับบริการบุคลากรที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรที่มีสถานภาพสมรส โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และบุคคลที่ให้บริการ ด้านปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร ด้านกระบวนการและกิจกรรม ด้านผลผลิตหรือตัวบริการ และด้านผลกระทบต่อผู้รับบริการแตกต่างกัน ส่วนด้านช่องทางการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริการด้านงานทะเบียนราษฎร โดยรวม ด้านสถานที่และบุคคลที่ให้บริการ ด้านปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร ด้าน

กระบวนการและกิจกรรม ด้านผลผลิตหรือตัวบริการ ช่องทางการให้บริการ และด้านผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริการด้านงานทะเบียนราษฎร โดยรวม ด้านสถานที่และบุคคลที่ให้บริการ ด้านปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร ด้านกระบวนการและกิจกรรม ด้านผลผลิตหรือตัวบริการ และด้านผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการแตกต่างกัน ส่วนด้านช่องทางการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริการด้านงานทะเบียนราษฎร โดยรวมทุกด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และบุคคลที่ให้บริการ ด้านปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร ด้านกระบวนการและกิจกรรม ด้านผลผลิตหรือตัวบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสรุป ผลการศึกษาครั้งนี้ สามารถใช้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของบุคลากรในเทศบาล เกี่ยวกับการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการมากยิ่งขึ้น รวมถึงใช้ในการวางแผนกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาการให้บริการ และพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุด

พิมพ์ชนก วงษ์เจริญ (2558, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้กรณีศึกษาโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ผลการวิจัยพบว่า มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ 2) เพื่อศึกษารูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ T-test One-Way ANOVA และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regressions Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์เกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมมีอิทธิพลในระดับมาก และความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ในภาพรวมมีอิทธิพลในระดับมาก เช่นเดียวกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ด้านการสอนงาน ด้านการฝึกอบรมในขณะทำงาน ด้านการเข้าร่วมประชุมสัมมนา ด้านการศึกษาต่อ ด้านการดูงานนอกสถานที่ ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง และด้านการมอบหมายงาน มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ฉันทน์นิภา แสงแก่นสาร (2560, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องแนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณพบว่า ประชาชนโดยรวมและจำแนกตามเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เห็นว่า มีปัญหาทรัพยากรการบริหารงานทะเบียนราษฎรโดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร และด้านคุณภาพการ

ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์บุคลากรของเทศบาลสะท้อนว่าบุคลากรท้องถิ่น เห็นว่า การถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ ตามงานทะเบียนราษฎรไม่ได้เพิ่มภาระและเบียดบังเวลารวมถึงทรัพยากรของท้องถิ่น ดังนั้น รัฐบาลควรถ่ายโอนภาระหน้าที่ดังกล่าวอย่างสมบูรณ์แบบ กล่าวคือ ควรถ่ายโอนงานทะเบียนอื่น ๆ ด้วย รวมไปถึงงานทะเบียนทั่วไป งานทะเบียนครอบครัว อีกทั้งควรสนับสนุนให้เทศบาลสามารถจัดตั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นขึ้นเอง โดยแยกจากสำนักทะเบียนอำเภอ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนจากที่เทศบาลมีความใกล้ชิดมากกว่า ทั้งนี้ จะต้องพิจารณาความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย โดยรัฐบาลควรจัดให้มีการสำรวจความพร้อมและจัดทำประชาคม ซึ่งข้อเสนอนี้สามารถใช้เป็นประโยชน์ในการหาแนวทางที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

สุภารัตน์ บัวเนียม (2561, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐาน อำเภออัมของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัยพบว่า การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอ ตามมาตรฐานอำเภออัมของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภออัม ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง จากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองพัทลุง จำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า 1. ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภออัมของ อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.544) และ 2. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภออัมของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง การพัฒนางานทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลีย์ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ดังแสดงในภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 กรอบแนวความคิด

2.7 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 : การพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลีย์ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีระดับความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 : เพศที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลีย์ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานที่ 3 : อายุที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลีย์ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานที่ 4 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลีย์ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานที่ 5 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลีย์ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานที่ 6 : อาชีพที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานที่ 7 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนางานทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบล ไร่เก่า ตำบลศาลาลาย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) รายละเอียดดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลาย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 2 ตำบล 8 หมู่บ้าน จำนวนประชากรทั้งหมด 10,700 คน (ฐานข้อมูลงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ณ เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2562)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลาย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยแทนค่าสูตร Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (ศิริพงศ์ พงุทธิพันธ์, 2553, หน้า 204) ดังนี้

จากสูตร
$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

โดย

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากร

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ 0.05

แทนค่าตามสูตร
$$n = \frac{10,700}{1 + 10,700(0.05^2)}$$

$$= 385.59 \text{ หรือ } 386 \text{ คน}$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 386 คน ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยให้ทุกหน่วยของประชากรมีโอกาสในการถูกเลือกเท่ากัน เพื่อให้ครอบคลุมความคาดเคลื่อนจากการเก็บข้อมูลไม่ได้ตามเป้าหมาย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งได้สร้างแบบสอบถาม โดยการรวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลจากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานะภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอุปกรณ์เทคโนโลยี ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารและสถานที่ จำนวน 16 ข้อ ลักษณะคำถามปลายปิด (Closed Ended Questions) โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากอย่างยิ่ง มาก ปานกลาง น้อย น้อยอย่างยิ่ง ดังนี้

ระดับความคิดเห็นด้วย	ระดับคะแนน
มากอย่างยิ่ง	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยอย่างยิ่ง	1

ตอนที่ 3 การพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านความสะอาดปลอดภัย และด้านความพึงพอใจ จำนวน 12 ข้อ ลักษณะคำถามปลายปิด (Closed Ended Question) โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากอย่างยิ่ง มาก ปานกลาง น้อย น้อยอย่างยิ่ง ดังนี้

ระดับความคิดเห็นด้วย	ระดับคะแนน
มากอย่างยิ่ง	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยอย่างยิ่ง	1

จากแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 วิเคราะห์โดยการกำหนดมาตรวัดแบบอัตราช่วง โดยมีเกณฑ์การแบ่งระดับคะแนน ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วงคะแนน}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์ประเมินใช้เกณฑ์ของเบสต์และคานน์ (Best & Kahn, 1989) ดังนี้
 ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีการพัฒนางานทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง
 ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีการพัฒนางานทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับมาก
 ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีการพัฒนางานทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีการพัฒนางานทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับน้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีการพัฒนางานทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับน้อยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ลักษณะคำถามปลายเปิด (Open Ended Question) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมได้อย่างอิสระ

3.2.2 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย

3.2.2.1 การหาค่าความเที่ยง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วปรับปรุงแก้ไข หลังจากนั้น นำเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบ เพื่อให้มีความครอบคลุมของข้อคำถามตามเนื้อหาการใช้ภาษา และการเข้าใจที่ชัดเจนให้เหมาะสมกับกลุ่มประชากรที่ศึกษา ซึ่งผู้เชี่ยวชาญที่ให้ความกรุณาในการตรวจสอบแบบสอบถาม มีดังต่อไปนี้

1) นางรัตนา ออบเชย ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด สังกัด เทศบาลตำบลไร่เก่า การศึกษา รัฐศาสตรบัณฑิต (รบ.) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

2) นางสาวนฤมล อุตะเถา ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน สังกัด เทศบาลตำบลไร่เก่า การศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รปม.) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

3) นางสาวพัทธนันท์ มีน้อย ตำแหน่ง เจ้าพนักงานทะเบียนชำนาญงาน สังกัด เทศบาลตำบลไร่เก่า การศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รปม.) มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

3.2.2.2 การวิเคราะห์ค่าดัชนีสอดคล้อง ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC)

- โดยที่ +1 หมายถึง แนใจว่าสอดคล้อง
 0 หมายถึง ไม่แนใจว่าสอดคล้อง
 -1 หมายถึง แนใจว่าไม่สอดคล้อง

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้เท่ากับ 1 และเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 มาใช้เป็นข้อคำถาม

3.2.2.3 การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน ซึ่งได้แก่กลุ่มประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเขาน้อย อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการและมีความเหมาะสมหรือไม่ จากนั้นจึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของครอนบัก (Cronbach) ดังนี้ (สมบัติ ท้ายเรือคำ, 2551)

$$\text{สูตร} \quad \alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right)$$

โดยที่	α	คือ	สัมประสิทธิ์แอลฟา
	K	คือ	จำนวนข้อคำถาม
	$\sum S_i^2$	คือ	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	S_t^2	คือ	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient : α) ซึ่งการประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาได้มีการพิจารณาจากเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544)

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
มากกว่า .9	ดีมาก
มากกว่า .8	ดี
มากกว่า .7	พอใช้
มากกว่า .6	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า .5	ต่ำ
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ .5	ไม่สามารถรับได้

ในการหาความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ที่ค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.95 ซึ่งถือได้ว่าอยู่ในระดับดีมาก หมายถึงแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงได้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1) ยื่นคำร้องต่อวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พื้นที่วังไกลกังวล จัดทำหนังสือถึงนายกเทศมนตรีตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อขอความอนุเคราะห์เข้าพื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทำการวิจัย

2) ดำเนินการแจกแบบสอบถาม จัดเก็บ และรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และขอความร่วมมือให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่าเป็นผู้ช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดและแจ้งวัตถุประสงค์ของการตอบแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามแจกให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 386 ชุด เพื่อทำการตอบแบบสอบถามแล้วส่งคืนให้กับผู้วิจัย ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 30 วัน

3) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ไปตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ หลังจากนั้นนำข้อมูลของแบบสอบถามแต่ละชุดมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางเครื่องคอมพิวเตอร์

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์โดยอาศัยโปรแกรมสำเร็จรูปและใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency)

2) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยสิ่งแวดล้อม โดยหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคำตอบแต่ละด้าน และแต่ละข้อ

3) การวิเคราะห์ข้อมูลการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคำตอบแต่ละด้าน และแต่ละข้อ

4) การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (T-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม และสถิติทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนางานทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ 2) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 386 ชุด มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดปรากฏผลดังนี้

นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามในลักษณะคำอธิบายประกอบตารางตามลำดับดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ผลการวิเคราะห์การพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสิ่งแวดล้อม

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) แสดงผลการวิจัยดังตารางที่ 4.1 - 4.6

ตารางที่ 4.1 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 386 คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	141	36.53
หญิง	245	63.47
รวม	386	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 63.47 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 36.53

ตารางที่ 4.2 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 386 คน)	ร้อยละ
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	26	6.74
20-30 ปี	68	17.62
31-40 ปี	97	25.13
41-50 ปี	103	26.68
51-60 ปี	62	16.06
61 ปีขึ้นไป	30	7.77
รวม	386	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 41-50 ปีมากที่สุด จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.68 รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 25.13 อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.62 อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.06 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.77 และอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานะภาพการสมรส

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 386 คน)	ร้อยละ
สถานะภาพการสมรส		
โสด	103	26.68
สมรส	217	56.22
หม้าย หรือหย่า หรือร้าง	66	17.10
รวม	386	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 56.22 รองลงมาโสด จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.68 และมีสถานภาพหม้าย หรือหย่า หรือร้าง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 386 คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	123	31.86
มัธยมศึกษาตอนต้น	88	22.80
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	57	14.77
อนุปริญญา/เทียบเท่า	53	13.73
ปริญญาตรี	58	15.03
สูงกว่าปริญญาตรี	7	1.81
รวม	386	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 31.86 รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.03 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.77 จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.73 และจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวนน้อยสุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 386 คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
เกษตรกร	27	6.99
ค้าขาย	76	19.69
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21	5.44
รับจ้างทั่วไป	119	30.83
พนักงานเอกชน	40	10.36
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	34	8.81
อื่น ๆ	69	17.88
รวม	386	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.83 รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.69 ประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.88 ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.36 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.81 ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.99 และประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 386 คน)	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	236	61.14
10,000-20,000 บาท	134	34.72
20,001-30,000 บาท	8	2.07
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	8	2.07
รวม	386	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 61.14 รองลงมาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 34.72 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.07 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.07 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์การพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลีย์ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การวิเคราะห์การพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลีย์ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านความสะดวกปลอดภัย และด้านความพึงพอใจ โดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แสดงผลการวิจัยดังตารางที่ 4.7 - 4.11

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยรวม และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาล ตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาล้อย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ระดับความคิดเห็นด้วย			
การพัฒนางานทะเบียนราษฎร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็นด้วย
1. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.21	0.580	มากอย่างยิ่ง
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.30	0.559	มากอย่างยิ่ง
3. ด้านความสะอาดปลอดภัย	4.16	0.612	มาก
4. ด้านความพึงพอใจ	4.24	0.564	มากอย่างยิ่ง
รวม	4.23	0.501	มากอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้วยด้านการพัฒนางานทะเบียนราษฎร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.501 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีระดับความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.559 รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจมีระดับความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.564 ด้านคุณภาพการให้บริการมีระดับความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.580 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความสะอาดปลอดภัยมีระดับความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.612 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 จำนวน (ความถี่) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการพัฒนางานทะเบียนราษฎร ด้านคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนา งานทะเบียนราษฎร	ระดับความคิดเห็นด้วย					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น ด้วย
	มาก อย่าง ยิ่ง (%)	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	น้อย อย่าง ยิ่ง (%)			
ด้านคุณภาพการให้บริการ								
23. การให้บริการตรงตาม ความต้องการของท่าน	119 (30.8)	237 (61.4)	28 (7.3)	1 (0.3)	1 (0.3)	4.22	0.605	มาก อย่างยิ่ง

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

การพัฒนา งานทะเบียนราษฎร	ระดับความคิดเห็นด้วย					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น ด้วย
	มาก อย่าง ยิ่ง (%)	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	น้อย อย่าง ยิ่ง (%)			
ด้านคุณภาพการให้บริการ								
24. การให้บริการมี ความถูกต้อง ครบถ้วน	110 (28.5)	239 (61.9)	33 (8.5)	4 (1.0)		4.18	0.617	มาก
25. ฐานข้อมูลทะเบียน ราษฎรมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	125 (32.4)	228 (59.1)	29 (7.5)	3 (0.8)	1 (0.3)	4.23	0.635	มาก อย่างยิ่ง
	รวม					4.21	0.580	มาก อย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้วยด้านคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.580 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มาใช้บริการเห็นว่า ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.635 รองลงมา คือ การให้บริการตรงตามความต้องการของท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.605 และการให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.617 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 จำนวน (ความถี่) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการพัฒนางาน
ทะเบียนราษฎร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

การพัฒนา งานทะเบียนราษฎร	ระดับความคิดเห็นด้วย					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น ด้วย
	มาก อย่าง ยิ่ง (%)	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	น้อย อย่าง ยิ่ง (%)			
ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ								
26. ขั้นตอนการให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก และรวดเร็ว	122 (31.6)	210 (54.4)	53 (13.7)	1 (0.3)		4.17	0.659	มาก
27. การให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	194 (50.3)	156 (40.4)	32 (8.3)	2 (0.5)	2 (0.5)	4.39	0.706	มาก อย่างยิ่ง
28. สำนักงานเทศบาลมี ช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย	170 (44.0)	184 (47.7)	28 (7.3)	3 (0.8)	1 (0.3)	4.34	0.671	มาก อย่างยิ่ง
	รวม					4.30	0.559	มาก อย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้วยด้าน
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน 0.559 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มาใช้บริการเห็นว่า การให้บริการตามลำดับ
ก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.706 รองลงมา คือ สำนักงาน
เทศบาลมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.671 และ
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4.17 ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน 0.659 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 จำนวน (ความถี่) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการพัฒนางาน
ทะเบียนราษฎร ด้านความสะอาดปลอดภัย

การพัฒนา งานทะเบียนราษฎร	ระดับความคิดเห็นด้วย					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น ด้วย
	มาก อย่าง ยิ่ง (%)	มาก	ปาน กลาง (%)	น้อย	น้อย อย่าง ยิ่ง (%)			
ด้านความสะอาดปลอดภัย								
29. การเดินทางมา สำนักงานเทศบาลสะดวก	124 (32.1)	215 (55.7)	42 (10.9)	4 (1.0)	1 (0.3)	4.18	0.680	มาก
30. สำนักงานเทศบาล อยู่ใกล้แหล่งชุมชน	119 (30.8)	220 (57.0)	46 (11.9)	1 (0.3)		4.18	0.636	มาก
31. สำนักงานเทศบาลมี เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยตลอดเวลา	110 (28.5)	213 (55.2)	61 (15.8)	2 (0.5)		4.12	0.672	มาก
	รวม					4.16	0.612	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้วยด้านความ
สะอาดปลอดภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.612 และ
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มาใช้บริการเห็นว่า การเดินทางมาสำนักงานเทศบาลสะดวก มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.680 รองลงมา คือ สำนักงานเทศบาลอยู่ใกล้แหล่งชุมชน
มีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.636 และสำนักงานเทศบาลมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.672 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 จำนวน (ความถี่) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการพัฒนางาน ทะเบียนราษฎร ด้านความพึงพอใจ

การพัฒนา งานทะเบียนราษฎร	ระดับความคิดเห็นด้วย					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น ด้วย
	มาก อย่าง ยิ่ง (%)	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	น้อย อย่าง ยิ่ง (%)			
ด้านความพึงพอใจ								
32. ท่านพึงพอใจต่อ กระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ	118 (30.6)	241 (62.4)	25 (6.5)	2 (0.5)		4.23	0.582	มาก อย่างยิ่ง
33. ท่านพึงพอใจต่อ คุณภาพของการให้บริการ	125 (32.4)	230 (59.6)	29 (7.5)	2 (0.5)		4.24	0.603	มาก อย่างยิ่ง
34. ท่านพึงพอใจต่อการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร	130 (33.7)	223 (57.8)	29 (7.5)	4 (1.0)		4.24	0.630	มาก อย่างยิ่ง
		รวม				4.24	0.564	มาก อย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้วยด้านความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.564 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มาใช้บริการเห็นว่า พึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.603 รองลงมา คือ พึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.630 และพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.582 ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสิ่งแวดล้อม

การวิเคราะห์ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอุปกรณ์เทคโนโลยี ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารและสถานที่ โดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แสดงผลการวิจัยดังตารางที่ 4.12-4.16

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยรวม และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยสิ่งแวดล้อม

ระดับความคิดเห็นด้วย				
ปัจจัยสิ่งแวดล้อม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็นด้วย	
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.14	0.583	มาก	
2. ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี	4.25	0.625	มากอย่างยิ่ง	
3. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.27	0.547	มากอย่างยิ่ง	
4. ด้านอาคารและสถานที่	4.47	0.589	มากอย่างยิ่ง	
รวม	4.28	0.518	มากอย่างยิ่ง	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้วยด้านปัจจัยสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.518 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาคารและสถานที่ที่มีระดับความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.589 รองลงมาคือ ด้านการประชาสัมพันธ์มีระดับความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.547 ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีมีระดับความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.625 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.583 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 จำนวน (ความถี่) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ปัจจัยสิ่งแวดล้อม	ระดับความคิดเห็นด้วย					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็นด้วย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
ให้บริการ	119	225	39	2	1	4.19	0.647	มาก
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ รวดเร็ว และเอาใจใส่	(30.8)	(58.3)	(10.1)	(0.5)	(0.3)			
8. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น	113	229	42	1	1	4.17	0.638	มาก
9. เจ้าหน้าที่ติดตามแก้ไขปัญหาที่รับแจ้งอย่างต่อเนื่อง	(29.3)	(59.3)	(10.9)	(0.3)	(0.3)			
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการให้บริการ	98	219	65	3	1	4.06	0.689	มาก
	(25.4)	(56.7)	(16.8)	(0.8)	(0.3)			
	109	228	44	4	1	4.14	0.665	มาก
	(28.2)	(59.1)	(11.4)	(1.0)	(0.3)			
รวม						4.14	0.583	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.583 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มาใช้บริการเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ รวดเร็ว และเอาใจใส่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.647 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.638 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการ

ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.665 และเจ้าหน้าที่ติดตามแก้ไขปัญหาที่รับแจ้งอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.689 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 จำนวน (ความถี่) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี

ปัจจัยสิ่งแวดล้อม	ระดับความคิดเห็นด้วย					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็นด้วย
	มาก อย่าง ยิ่ง (%)	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	น้อย อย่าง ยิ่ง (%)			
ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี								
11. สำนักงานเทศบาล มีแบบฟอร์มสำหรับเขียน คำร้องอย่างเพียงพอ	153 (39.6)	193 (50.0)	39 (10.1)		1 (0.3)	4.29	0.663	มาก อย่างยิ่ง
12. สำนักงานเทศบาล มีบริการเครื่องถ่าย เอกสาร	160 (41.5)	187 (48.4)	34 (8.8)	5 (1.3)		4.30	0.682	มาก อย่างยิ่ง
13. สำนักงานเทศบาล มีบริการอินเทอร์เน็ต ระหว่างรอรับบริการ	143 (37.0)	195 (50.5)	39 (10.1)	9 (2.3)		4.22	0.719	มาก อย่างยิ่ง
14. สำนักงานเทศบาล มีอุปกรณ์อ่านบัตรแบบ อเนกประสงค์ (Smart Card Reader) แทนการ สำเนาบัตรประชาชน	146 (37.8)	179 (46.4)	56 (14.5)	5 (1.3)		4.21	0.730	มาก อย่างยิ่ง
	รวม					4.25	0.625	มาก อย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้วยด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.625 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มาใช้บริการเห็นว่า สำนักงานเทศบาลมีบริการเครื่องถ่ายเอกสารมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.682 รองลงมา คือ สำนักงานเทศบาลมีแบบฟอร์ม

สำหรับเขียนคำร้องอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.663 สำนักงานเทศบาลมีบริการอินเทอร์เน็ตระหว่างรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.719 และสำนักงานเทศบาลมีอุปกรณ์อ่านบัตรแบบอเนกประสงค์ (Smart Card Reader) แทนการสำเนาบัตรประชาชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.730 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 จำนวน (ความถี่) คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยสิ่งแวดล้อมด้านการประชาสัมพันธ์

ปัจจัยสิ่งแวดล้อม	ระดับความคิดเห็นด้วย					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็นด้วย
	มาก อย่าง ยิ่ง (%)	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	น้อย อย่าง ยิ่ง (%)			
ด้านการประชาสัมพันธ์								
15. สำนักงานเทศบาลมี การติดประกาศขั้นตอน การปฏิบัติงานไว้อย่าง ชัดเจน	118 (30.6)	222 (57.5)	43 (11.1)	3 (0.8)		4.18	0.646	มาก
16. สำนักงานเทศบาลมี ตัวอย่างแนะนำการเขียน คำร้องไว้อย่างถูกต้องและ ชัดเจน	114 (29.5)	225 (58.3)	44 (11.4)	3 (0.8)		4.17	0.643	มาก
17. สำนักงานเทศบาลมี ป้ายบอกจุดบริการชัดเจน	186 (48.2)	173 (44.8)	26 (6.7)	1 (0.3)		4.41	0.627	มาก อย่างยิ่ง
18. สำนักงานเทศบาลมี คู่มือ แผ่นพับ แนะนำ ระเบียบข้อปฏิบัติในการ มาติดต่อขอรับบริการ เพียงพอ	162 (42.0)	183 (47.4)	40 (10.4)	1 (0.3)		4.31	0.662	มาก อย่างยิ่ง
	รวม					4.27	0.548	มาก อย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.15 สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้วยด้านการประชาสัมพันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.548

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มาใช้บริการเห็นว่า สำนักงานเทศบาลมีป้ายบอกจุดบริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.627 รองลงมา คือ สำนักงานเทศบาลมีคู่มือ แผ่นพับ แนะนำระเบียบข้อปฏิบัติในการมาติดต่อขอรับบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.662 สำนักงานเทศบาลมีการติดประกาศขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.646 และสำนักงานเทศบาลมีตัวอย่างแนะนำการเขียนคำร้องไว้อย่างถูกต้อง และชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.643 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 จำนวน (ความถี่) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยสิ่งแวดล้อม ด้านอาคารและสถานที่

ปัจจัยสิ่งแวดล้อม	ระดับความคิดเห็นด้วย					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็นด้วย
	มาก อย่าง ยิ่ง (%)	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	น้อย อย่าง ยิ่ง (%)			
ด้านอาคารและสถานที่								
19. สำนักงานเทศบาลมีน้ำดื่มไว้บริการระหว่างรอรับบริการงานทะเบียนราษฎร	216 (56.0)	136 (35.2)	33 (8.5)	1 (0.3)		4.47	0.661	มาก อย่างยิ่ง
20. สำนักงานเทศบาลมีสถานที่จอดรถไว้บริการในการมาติดต่องานราชการอย่างเพียงพอ	216 (56.0)	144 (37.3)	26 (6.7)			4.49	0.621	มาก อย่างยิ่ง
21. สำนักงานเทศบาลมีห้องน้ำเพียงพอในการให้บริการ	205 (53.1)	151 (39.1)	27 (7.0)	2 (0.5)	1 (0.3)	4.44	0.671	มาก อย่างยิ่ง
22. สำนักงานเทศบาลมีที่นั่งรอรับบริการงานทะเบียนราษฎร	214 (55.4)	148 (38.3)	24 (6.2)			4.49	0.613	มาก อย่างยิ่ง
	รวม					4.47	0.589	มาก อย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นด้วยด้านอาคารและสถานที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.589 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มาใช้บริการเห็นว่า สำนักงานเทศบาลมีสถานที่จอดรถไว้บริการในการมา

ติดต่อกับงานราชการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.621 รองลงมา คือ สำนักงานเทศบาลมีที่นั่งรอรับบริการงานทะเบียนราษฎร มีค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.613 สำนักงานเทศบาลมีน้ำดื่มไว้บริการระหว่างรอรับบริการงานทะเบียนราษฎร มีค่าเฉลี่ย 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.661 และสำนักงานเทศบาลมีห้องน้ำเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.671 ตามลำดับ

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีระดับความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการพัฒนางานทะเบียนราษฎรต่อระดับความคิดเห็นด้วย

การพัฒนางานทะเบียนราษฎร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็นด้วย
1. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.21	0.580	มากอย่างยิ่ง
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.30	0.559	มากอย่างยิ่ง
3. ด้านความสะอาดปลอดภัย	4.16	0.612	มาก
4. ด้านความพึงพอใจ	4.24	0.564	มากอย่างยิ่ง
รวม	4.23	0.501	มากอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.17 สมมติฐานที่ 1 สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านความสะอาดปลอดภัย และด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย 4.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.501 จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 เพศที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เกล้า ตำบลศาลาล้าย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์เปรียบเทียบการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เกล้า ตำบลศาลาล้าย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามเพศ

การพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เกล้า	เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	T	Sig.
ด้านคุณภาพการให้บริการ	ชาย	141	4.27	0.571	1.497	0.135
	หญิง	245	4.18	0.584		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ชาย	141	4.33	0.517	0.719	0.472
	หญิง	245	4.29	0.582		
ด้านความสะอาดปลอดภัย	ชาย	141	4.23	0.575	1.655	0.099
	หญิง	245	4.12	0.630		
ด้านความพึงพอใจ	ชาย	141	4.25	0.499	0.369	0.712
	หญิง	245	4.23	0.599		
รวม	ชาย	141	4.27	0.477	1.242	0.215
	หญิง	245	4.20	0.514		

จากตารางที่ 4.18 สมมติฐานที่ 2 สรุปได้ว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เกล้า จำแนกตามเพศ พบว่า เมื่อวิเคราะห์สถิติด้วยค่า T-test แล้วโดยภาพรวมคำนวณได้ ค่า Sig. = 0.215 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่า Sig. มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันไม่มีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เกล้า ตำบลศาลาล้าย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 อายุที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไไร่แก้ว ตำบลศาลาล้อย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์เปรียบเทียบการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไไร่แก้ว ตำบลศาลาล้อย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ

การพัฒนางานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลไไร่แก้ว	อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	df	Sig.
ด้านคุณภาพการให้บริการ	น้อยกว่า 20 ปี	26	4.25	0.502	2.461	5	0.033*
	21-30 ปี	68	4.20	0.596			
	31-40 ปี	97	4.14	0.647			
	41-50 ปี	103	4.15	0.482			
	51-60 ปี	62	4.24	0.634			
	61 ปีขึ้นไป	30	4.53	0.492			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ	น้อยกว่า 20 ปี	26	4.23	0.506	3.539	5	0.004*
	21-30 ปี	68	4.25	0.613			
	31-40 ปี	97	4.18	0.587			
	41-50 ปี	103	4.33	0.440			
	51-60 ปี	62	4.40	0.645			
	61 ปีขึ้นไป	30	4.61	0.421			
ด้านความสะอาดปลอดภัย	น้อยกว่า 20 ปี	26	4.31	0.516	3.518	5	0.004*
	21-30 ปี	68	4.26	0.575			
	31-40 ปี	97	4.09	0.611			
	41-50 ปี	103	4.05	0.530			
	51-60 ปี	62	4.20	0.718			
	61 ปีขึ้นไป	30	4.46	0.675			
ด้านความพึงพอใจ	น้อยกว่า 20 ปี	26	4.21	0.422	3.875	5	0.002*
	21-30 ปี	68	4.29	0.601			
	31-40 ปี	97	4.09	0.613			
	41-50 ปี	103	4.20	0.434			
	51-60 ปี	62	4.32	0.641			
	61 ปีขึ้นไป	30	4.56	0.498			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

การพัฒนางานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลไร่เก่า	อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	df	Sig.
รวม	น้อยกว่า 20 ปี	26	4.25	0.420	3.800	5	0.002*
	21-30 ปี	68	4.25	0.517			
	31-40 ปี	97	4.18	0.534			
	41-50 ปี	103	4.18	0.368			
	51-60 ปี	62	4.29	0.602			
	61 ปีขึ้นไป	30	4.54	0.473			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 สมมติฐานที่ 3 สรุปได้ว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า จำแนกตามอายุ พบว่า เมื่อวิเคราะห์สถิติด้วยค่า F-test แล้วโดยภาพรวมคำนวณได้ค่า Sig. = 0.002 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า อายุที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาล้อย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาล้อย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์เปรียบเทียบการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาล้อย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามสถานภาพการสมรส

การพัฒนางานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลไร่เก่า	สถานภาพ การสมรส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	df	Sig.
ด้านคุณภาพการให้บริการ	โสด	103	4.21	0.596	0.098	2	0.906
	สมรส	217	4.20	0.592			
	หม้าย/หย่า/ ร้าง	66	4.24	0.519			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ	โสด	103	4.29	0.555	1.908	2	0.150
	สมรส	217	4.27	0.577			
	หม้าย/หย่า/ ร้าง	66	4.42	0.495			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

การพัฒนางานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลไร่เก่า	สถานภาพ การสมรส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	df	Sig.
ด้านความสะดวกปลอดภัย	โสด	103	4.25	0.536	1.576	2	0.208
	สมรส	217	4.14	0.627			
	หม้าย/หย่า/ ร้าง	66	4.10	0.666			
ด้านความพึงพอใจ	โสด	103	4.19	0.577	1.032	2	0.357
	สมรส	217	4.23	0.572			
	หม้าย/หย่า/ ร้าง	66	4.32	0.515			
รวม	โสด	103	4.24	0.488	0.346	2	0.707
	สมรส	217	4.21	0.519			
	หม้าย/หย่า/ ร้าง	66	4.27	0.467			

จากตารางที่ 4.20 สมมติฐานที่ 4 สรุปได้ว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า จำแนกตามสถานภาพการสมรส พบว่า เมื่อวิเคราะห์สถิติด้วยค่า F-test แล้ว โดยภาพรวมคำนวณได้ค่า Sig. = 0.707 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่า Sig. มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันไม่มีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาล้อย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 5 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาล้อย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์เปรียบเทียบการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาล้อย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

การพัฒนางานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลไร่เก่า	ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	df	Sig.
ด้านคุณภาพการให้บริการ	ประถมศึกษา	123	4.22	0.599	1.575	5	0.166
	มัธยมศึกษา	88	4.07	0.557			
	ตอนต้น	57	4.25	0.605			
	มัธยมศึกษาตอน ปลาย/เทียบเท่า						

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

การพัฒนางานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลไร่เก่า	ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	df	Sig.
ด้านคุณภาพการให้บริการ	อนุปริญญา/ เทียบเท่า	53	4.23	0.452	1.575	5	0.166
	ปริญญาตรี	58	4.32	0.649			
	สูงกว่าปริญญาตรี	7	4.33	0.430			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ	ประถมศึกษา	123	4.35	0.580	1.718	5	0.129
	มัธยมศึกษา	88	4.18	0.604			
	ตอนต้น						
	มัธยมศึกษาตอน ปลาย/เทียบเท่า	57	4.24	0.583			
	อนุปริญญา/ เทียบเท่า	53	4.38	0.419			
	ปริญญาตรี	58	4.37	0.526			
	สูงกว่าปริญญาตรี	7	4.48	0.378			
ด้านความสะอาดปลอดภัย	ประถมศึกษา	123	4.13	0.702	1.616	5	0.155
	มัธยมศึกษา	88	4.04	0.621			
	ตอนต้น						
	มัธยมศึกษาตอน ปลาย/เทียบเท่า	57	4.25	0.536			
	อนุปริญญา/ เทียบเท่า	53	4.17	0.538			
	ปริญญาตรี	58	4.28	0.522			
	สูงกว่าปริญญาตรี	7	4.38	0.405			
ด้านความพึงพอใจ	ประถมศึกษา	123	4.31	0.581	1.465	5	0.201
	มัธยมศึกษา	88	4.11	0.566			
	ตอนต้น						
	มัธยมศึกษาตอน ปลาย/เทียบเท่า	57	4.22	0.561			
	อนุปริญญา/ เทียบเท่า	53	4.25	0.453			
	ปริญญาตรี	58	4.28	0.612			
	สูงกว่าปริญญาตรี	7	4.33	0.471			

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

การพัฒนางานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลไร่เก่า	ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	df	Sig.
รวม	ประถมศึกษา	123	4.25	0.546	1.738	5	0.125
	มัธยมศึกษา	88	4.10	0.526			
	ตอนต้น						
	มัธยมศึกษาตอน	57	4.24	0.485			
	ปลาย/เทียบเท่า						
	อนุปริญญา/ เทียบเท่า	53	4.25	0.378			
	ปริญญาตรี	58	4.31	0.474			
	สูงกว่าปริญญาตรี	7	4.38	0.333			

จากตารางที่ 4.21 สมมติฐานที่ 5 สรุปได้ว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า เมื่อวิเคราะห์สถิติด้วยค่า F-test แล้ว โดยภาพรวมคำนวณได้ค่า Sig. = 0.125 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่า Sig. มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาล้อย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 6 อาชีพที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาล้อย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์เปรียบเทียบการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาล้อย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอาชีพ

การพัฒนางานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลไร่เก่า	อาชีพ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	df	Sig.
ด้านคุณภาพการให้บริการ	เกษตรกร	27	4.23	0.561	4.073	6	0.001*
	ค้าขาย	76	4.13	0.544			
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	21	4	0.401			
	รับจ้างทั่วไป	119	65	0.552			
	พนักงานเอกชน	40	4.16	0.584			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

การพัฒนางานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลไร่เก่า	อาชีพ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	df	Sig.
ด้านคุณภาพการให้บริการ	ประกอบธุรกิจ	34	4.13	0.690	4.073	6	0.001*
	ส่วนตัว อื่น ๆ	69	4.04	0.583			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ	เกษตรกร	27	4.43	0.451	2.023	6	0.062
	ค้าขาย	76	4.18	0.607			
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	21	4.56	0.463			
	รับจ้างทั่วไป	119	4.27	0.544			
	พนักงานเอกชน	40	4.26	0.557			
	ประกอบธุรกิจ	34	4.33	0.512			
	ส่วนตัว อื่น ๆ	69	4.39	0.590			
	อื่น ๆ	69	4.39	0.590			
ด้านความสะดวกปลอดภัย	เกษตรกร	27	4.14	0.579	2.282	6	0.035*
	ค้าขาย	76	4.12	0.620			
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	21	4.48	0.553			
	รับจ้างทั่วไป	119	4.06	0.617			
	พนักงานเอกชน	40	4.13	0.521			
	ประกอบธุรกิจ	34	4.22	0.537			
	ส่วนตัว อื่น ๆ	69	4.30	0.669			
	อื่น ๆ	69	4.30	0.669			
ด้านความพึงพอใจ	เกษตรกร	27	4.32	0.438	2.790	6	0.011*
	ค้าขาย	76	4.19	0.609			
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	21	4.62	0.475			
	รับจ้างทั่วไป	119	4.15	0.529			
	พนักงานเอกชน	40	4.22	0.625			
	ประกอบธุรกิจ	34	4.18	0.587			
	ส่วนตัว อื่น ๆ	69	4.33	0.545			
	อื่น ๆ	69	4.33	0.545			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

การพัฒนางานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลไร่เก่า	อาชีพ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	df	Sig.
รวม	เกษตรกร	27	4.28	0.410	3.231	6	0.004*
	ค้าขาย	76	4.15	0.532			
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	21	4.58	0.389			
	รับจ้างทั่วไป	119	4.16	0.478			
	พนักงานเอกชน	40	4.18	0.509			
	ประกอบธุรกิจ	34	4.19	0.443			
	ส่วนตัว						
	อื่น ๆ	69	4.35	0.540			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 สมมติฐานที่ 6 สรุปได้ว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า จำแนกตามอาชีพ พบว่า เมื่อวิเคราะห์สถิติด้วยค่า F-test แล้วโดยภาพรวม คำนวณได้ค่า Sig. = 0.004 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการด้านความสะดวกปลอดภัย และด้านความพึงพอใจ มีค่า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาล้อย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาล้อย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์เปรียบเทียบการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาล้อย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การพัฒนางานทะเบียน ราษฎรของเทศบาล ตำบลไร่เก่า	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	df	Sig.
ด้านคุณภาพการ ให้บริการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	236	4.17	0.559	1.501	3	0.214
	10,000 - 20,000 บาท	134	4.25	0.607			
	20,001 - 30,000 บาท	8	4.25	0.792			
	มากกว่า 30,000 บาท	8	4.54	0.434			
	ขึ้นไป						

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

การพัฒนางานทะเบียน								
ราษฎรของเทศบาล	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	df	Sig.	
ตำบลไร่เก่า								
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	236	4.28	0.565	0.920	3	0.431	
	10,000 -20,000 บาท	134	4.34	0.545				
	20,001 - 30,000 บาท	8	4.21	0.641				
	มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป	8	4.54	0.562				
ด้านความสะดวก ปลอดภัย	ต่ำกว่า 10,000 บาท	236	4.08	0.630	4.901	3	0.002*	
	10,000 -20,000 บาท	134	4.27	0.553				
	20,001 - 30,000 บาท	8	4.21	0.775				
	มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป	8	4.67	0.356				
ด้านความพึงพอใจ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	236	4.19	0.553	0.511	3	0.186	
	10,000 -20,000 บาท	134	4.29	0.562				
	20,001 - 30,000 บาท	8	4.33	0.891				
	มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป	8	4.50	0.471				
รวม	ต่ำกว่า 10,000 บาท	236	4.18	0.497	2.638	3	0.049*	
	10,000 -20,000 บาท	134	4.29	0.490				
	20,001 - 30,000 บาท	8	4.25	0.720				
	มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป	8	4.56	0.380				

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 สมมติฐานที่ 6 สรุปได้ว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า เมื่อวิเคราะห์สถิติด้วยค่า F-test แล้ว โดยภาพรวม คำนวณได้ค่า sig. = 0.049 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสะดวก ปลอดภัย มีค่า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลีย์ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนางานทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบล ไร่เก่า ตำบลศาลาลาย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น คือ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อศึกษาระดับการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลาย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2) เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลาย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

5.1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลาย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 2 ตำบล 8 หมู่บ้าน จำนวน 10,700 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวนทั้งสิ้น 386 คน โดยคำนวณจากสูตรของทาโรยามาเน่

2) เครื่องมือที่ใช้และการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน โดยตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ จำนวน 6 ข้อ ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัจจัยสิ่งแวดล้อม ลักษณะคำถามปลายปิด แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 16 ข้อ ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลาย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ลักษณะคำถามปลายปิด แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 12 ข้อ และตอนที่ 4 เป็นข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลาย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ลักษณะคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเพิ่มเติมได้อย่างอิสระ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยง (Validity) จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ 3 คน (ดังรายชื่อในภาคผนวก) แล้วนำมาหาค่า IOC ได้ค่า IOC เท่ากับ 1 หลังจากนั้นนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงที่เทศบาลตำบลเขาน้อย อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แล้ววิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัท (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95

3) การเก็บรวบรวมข้อมูล

รวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 386 ชุด ได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 386 ชุด หรือ 100 เปอร์เซ็นต์

4) การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทดสอบค่าที (T-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม และสถิติทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

5.1.3 สรุปผลการศึกษาวิจัย

5.1.3.1 ผลการศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 63.47 มีอายุระหว่าง 41-50 ปีมากที่สุด จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.68 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 56.22 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 31.86 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.83 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 61.14

5.1.3.2 ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลีย์ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการศึกษาพบว่า ระดับการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลีย์ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.501 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.559 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความสะดวกปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.612 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

1) ด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ระดับการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลีย์ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.580 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.635 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการมีความถูกต้องครบถ้วน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.617

2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ระดับการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลีย์ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.559 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.706 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ

ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.659

3) ด้านความสะอาดปลอดภัย ผลการศึกษา พบว่า ระดับการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความสะอาดปลอดภัย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.612 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเดินทางมาสำนักงานเทศบาลสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.680 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สำนักงานเทศบาลมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.672

4) ด้านความพึงพอใจ ผลการศึกษา พบว่า ระดับการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.564 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.603 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.582

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

1) เพศ ผลการศึกษา พบว่า เพศที่แตกต่างกันไม่มีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบล ศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2) อายุ ผลการศึกษา พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่าทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านความสะอาดปลอดภัย และด้านความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) สถานภาพการสมรส ผลการศึกษา พบว่า สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันไม่มีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

4) ระดับการศึกษา ผลการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

5) อาชีพ ผลการศึกษา พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการ

สมมติฐานที่ 7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการทดสอบพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จึงยอมรับสมมติฐาน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 ระดับการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความสะดวกปลอดภัย ผู้วิจัยจะอภิปรายเป็นรายด้านดังนี้

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ระดับมาก ซึ่งน่าจะเป็นเพราะ คณะผู้บริหารของเทศบาลตำบลไร่เก่าได้เน้นให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรอำนวยความสะดวกกับผู้ที่มาติดต่อรับบริการให้มากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และไม่เลือกปฏิบัติ ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากนโยบายการปฏิรูประบบราชการและบริหารจัดการที่ดีด้วย

เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่ศึกษา พบว่า เป็นไปตามที่ ศศิธร เวชโชโย (2553, หน้า 64-65) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีผลต่อการดำเนินงานหรือระดับการปฏิบัติงานและเป็นปัจจัยภายในที่ขึ้นกับทรัพยากรและความสามารถขององค์กร องค์กรจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ ความคิดสร้างสรรค์จะเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โดยเกิดเป็นนวัตกรรมใหม่ ผลงานใหม่ และการให้บริการระบบใหม่ที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้บริหารจึงควรแสวงหาความคิดและองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อพัฒนาองค์กรต่อไปให้ประสบผลสำเร็จ และเป็นไปตามที่ เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2542, หน้า 53) ได้กล่าวว่า การที่กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน โดยส่วนรวมมีกระบวนการและกิจกรรม ขบวนการบริการมีวิธีการนำเสนอบริการในขบวนการบริหารเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูล ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประกอบไปด้วยการให้บริการที่เป็นระบบ และขั้นตอนมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีแบบประเมินผลการให้บริการ รวมทั้ง มีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ ซึ่งเทศบาลตำบลไร่เก่าเป็นหน่วยงานบริการสาธารณะ การบริการประชาชนอันจะนำมาซึ่งความสะดวก รวดเร็วนั้น มาจากการทำงานเป็นทีมและมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และมีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานและให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์ บัวเนียม (2561) วิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐาน อำเภออียัมของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียน

อำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.682) ทั้งนี้ เนื่องจากตัวประชากรมีความเชื่อ ความรู้ทัศนคติ ค่านิยม วัฒนธรรมไปในทิศทางเดียวกัน และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการและขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และด้านการบริหารจัดการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.556) ทั้งนี้ เนื่องจากตัวประชากรมีความเชื่อ ความรู้ ทัศนคติ ค่านิยม วัฒนธรรมไปในทิศทางเดียวกัน และเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง โดยมีความรวดเร็วในการให้บริการ

2) ด้านความสะอาดปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ซึ่งน่าจะเป็นเพราะสำนักงานเทศบาลตำบลไร่เก่าตั้งอยู่ในพื้นที่ของ 2 ตำบล คือ ตำบลไร่เก่าและตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ท่าเลที่ตั้งอยู่บนที่ราบเชิงเขาตะนาวศรี สภาพพื้นที่ลาดเอียงจากทิศตะวันตกไปทิศตะวันออก มีถนนสายหลักคือทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 4 (ถนนเพชรเกษม) ห่างจากที่ทำการอำเภอสามร้อยยอดประมาณ 6 กิโลเมตร

เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่ศึกษา พบว่า เป็นไปตามที่ เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2542, หน้า 53) ได้กล่าวว่าการที่กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน โดยส่วนรวมมีสถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ จึงเป็นเรื่องสำคัญ และเป็นไปตามที่ Verma (พิทักษ์ ตรีขุทิม. 2538, หน้า 33) การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการว่า การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ซึ่งทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการของเทศบาลได้อย่างสะดวกมากขึ้น

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผลการวิจัยขัดแย้งกับ เตือนลอย สังคมโนเวช (2550, หน้า 65) วิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรเทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่มากที่สุด ในประเด็นอาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย

5.2.2 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งน่าจะเป็นเพราะ ประชาชนในพื้นที่ต่างต้องการให้เทศบาลตำบลไร่เก่าดำเนินการพัฒนางานทะเบียนราษฎร เพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับการบริการที่สะดวก สบาย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นกิจการที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับประชาชนผู้มาใช้บริการ

เมื่อเทียบเคียงกับวรรณกรรมที่ศึกษา พบว่า เป็นไปตามที่ A.D. Hall, R.E. Fagen, 1965 (อ้างถึงใน วีรวัฒน์ กาญจนดูล, 2530, หน้า 602) ให้ความหมายว่า ระบบ คือ กลุ่มขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวองค์ประกอบและคุณลักษณะ จะเห็นว่า ความสำคัญอยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ เป็นการมองในด้านส่วนรวม (Holistic Approach) มากกว่าการพิจารณา

รายละเอียดเฉพาะกรณี (Atomistic approach) การศึกษาพฤติกรรมของกรรมมนุษย์ในรายละเอียดเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะไม่อาจถือได้ว่า เกี่ยวข้องกับสภาพความเป็นจริง (Reality) เพราะมองข้ามความสำคัญขององค์ประกอบต่าง ๆ ในเรื่องนั้น ระบบและสิ่งแวดล้อม ประกอบกันเป็นเอกภพของเรื่องราวที่อยู่ในความสนใจของผู้ที่จะศึกษา ความคิดเรื่องระบบสามารถนำไปใช้กับศาสตร์สาขาต่าง ๆ ได้ กล่าวคือ สามารถนำไปใช้เป็นตัวแบบในการสร้างทฤษฎีตามสาขาวิชาต่าง ๆ ผู้ต้องการศึกษาอาจต้องหาขอบเขตของระบบและสิ่งแวดล้อม เช่น ถ้าต้องการศึกษาโรงงานของฝ่ายผลิต ระบบที่เราสนใจ คือ ระบบการผลิตประกอบด้วยวัสดุและวิธีการดำเนินงานในฝ่ายผลิต โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านี้ ส่วนกิจการของฝ่ายอื่นในบริษัทที่มีผลกระทบต่อฝ่ายผลิตถือว่าเป็นสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้การแบ่งการศึกษาเอกภพเป็นระบบและสิ่งแวดล้อม มิได้ลดความสำคัญของสิ่งแวดล้อม การศึกษาเรื่องราวใด ๆ ก็ดี ต้องพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ในระบบและองค์ประกอบต่าง ๆ ในสิ่งแวดล้อมของระบบนั้น ๆ ระบบและสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อกัน

เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์ชนก วงษ์เจริญ (2558, หน้า 56) วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษาโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) ขยายการใช้ประโยชน์ฐานข้อมูลทะเบียนกลางและการบูรณาการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการให้บริการประชาชน
- 2) ควรปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการทางด้านงานทะเบียนราษฎรให้มีความสะดวก รวดเร็ว และหลากหลาย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน
- 3) ควรปรับปรุงพัฒนากฎหมายและระบบตรวจสอบด้านการทะเบียนราษฎรให้ทันสมัย สอดรับกับสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อรองรับการให้บริการและการคุ้มครองสิทธิของประชาชน
- 4) ปรับปรุงโครงสร้างองค์กร อัตรากำลัง และพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรในองค์กร
- 5) สร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ภายในองค์กร เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการทะเบียนราษฎร

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

- 1) ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน ฉะนั้น เทศบาลตำบลไร่เก่าควรต้องมีความถูกต้องชัดเจนของงานบริการที่ไม่ว่าจะเป็น การให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ
- 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว ฉะนั้น เทศบาลตำบลไร่เก่าควรนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง มารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือ

เสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกและพึงพอใจต่อการใช้บริการ

3) ด้านความสะดวกปลอดภัย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สำนักงานเทศบาลมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอดเวลา ฉะนั้น เทศบาลตำบลไร่เก่าควรมีการออกระเบียบว่าด้วยการอยู่เวรรักษาการณ์และตรวจเวรรักษาการณ์ประจำสำนักงานเทศบาลตำบลไร่เก่า เพื่อให้การรักษาความปลอดภัย และรักษาคุ้มครองสถานที่และทรัพย์สินของเทศบาลตำบลไร่เก่า พ้นจากการโจรกรรม ก่อวินาศกรรม การบ่อนทำลาย อัคคีภัย และเหตุอื่น ๆ ที่เป็นอันตราย

4) ด้านความพึงพอใจ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ฉะนั้น เทศบาลตำบลไร่เก่าควรกำหนดแนวทางในการประเมินผลการให้บริการจะเป็นไปในเชิงปริมาณด้วยการเก็บข้อมูลสถิติการให้บริการ เพื่อนำมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบ และเมื่อจะประเมินในเชิงคุณภาพก็จะหาข้อมูลด้วยการสอบถามความพอใจของผู้ใช้บริการหรือประชาชน ด้วยแบบสอบถามหรือแบบสำรวจความคิดเห็น โดยใช้กล่องรับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์

5.3.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาผลกระทบหรือผลสำเร็จของการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลทั่วภูมิภาค เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาสำนักทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลไร่เก่า และเทศบาลอื่น ๆ ต่อไป

2) ควรใช้เครื่องมือในการวิจัยที่นอกเหนือจากแบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต แบบทดสอบ เพื่อจะได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างหลากหลายยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

- จันทจิรา เอี่ยมมยุรา. (2542). *วิสาหกิจมหาชน (รัฐวิสาหกิจ) ในกฎหมายไทย: ศึกษาในเชิงประวัติศาสตร์และเชิงวิเคราะห์ข้อความคิด*. วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- จันทรานี สงวนนาม. (2545). *ทฤษฎีและแนวคิดในการบริหารสถานศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: บิ๊คพอยท์.
- จินห์นิภา แสงแก่นสาร. (2560). *แนวทางในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลพรเจริญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- จินตนา บุญบงการ. (2550). *สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เจริญผล สุวรรณโชติ. (2544). *ทฤษฎีบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: อักษรไทย.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพมหานคร: กรมการปกครอง.
- เชษฐชัย จิตชัย. (2547). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม*. การศึกษาอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- ณัฐวี ประเสริฐ. (2554). *การพัฒนาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร การศึกษากรณีสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี*. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- เดือนลอย สังฆมโนเวศ. (2550). *แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรเทศบาลนครอุบลราชธานี*. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ติน ปรัชญาพฤทธิ. (2527). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2551). *ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์รัตนไตร.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2542). *หลักการบริการประชาชน*. กรุงเทพมหานคร: พัฒนาวิชาการ.
- _____. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ธนวรรณ จันต้อ. (2555). *การพัฒนางานบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลคำใหญ่ อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์*. การศึกษาอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- ธนากร เกื้อฐิติพร. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดนครราชสีมา*. การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, นครราชสีมา.
- ปฐม มณีโรจน์. (2547). *การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน*. กรุงเทพมหานคร: พัฒนาวิชาการ.
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2543). *นโยบายและการวางแผนหลักการและทฤษฎี*. กรุงเทพมหานคร: เนติกุลการพิมพ์.
- ปราณี สมบูรณ์สิทธิ์. (2554). *พัฒนาระบบบริหารของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลบางปู อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ*. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ปิยนถ ประยูร. (2548). *วิธีคิดกระบวนการ*. กรุงเทพมหานคร: โครงการเสริมสร้างการเรียนรู้เพื่อชุมชนเป็นสุข.
- ปิยนุช ประเสริฐศักดิ์. (2555). *แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองกำแพงเพชร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, กำแพงเพชร.
- พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยนุช เงินคล้าย. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พนิดดา กลมเกลียว. (2551). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพมหานคร.
- พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพฯ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- พิมพ์ชนก วงษ์เจริญ. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้กรณีศึกษาโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.
- รัศมี วิทยานุกรณ์. (2553). *การพัฒนาการบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลปากน้ำประแส อำเภอแกลง จังหวัดระยอง*. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วสันต์ เตชะฟอง. (2547). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่*. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- วันชัย มีชาติ. (2552). *การบริหารองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิเชียร วิทยอดม. (2548). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2545). *การบริหารหลักการทฤษฎีประเด็นทางการศึกษาและบทวิเคราะห์องค์การทางการศึกษาไทย*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: ทิพย์วิสุทธิ.
- วิทยา ดำนอธ่างกุล. (2546). *การบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- วีรวัฒน์ กาญจนกุล. (2530). *ข้อบ่งชี้ทางทฤษฎีของแนวความคิดเรื่อง “ระบบ” และการตัดสินใจ*. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์, หน้า 601-607.
- ศศิธร เวชโชโย. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์การกับความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานโรงพยาบาลเวชธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- ศิริพร เลิศยังยศ. (2553). *องค์การและการจัดการ*. นครราชสีมา: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2539). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: พัฒนาศึกษา.
- สงคราม สมุทรหล้า. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลอุตรดิตถ์*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, อุตรดิตถ์.
- สรสรเสริญ พงษ์พิพัฒน์. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่*. การศึกษาอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- สุดารัตน์ บัวเนียม. (2561). *ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐาน อำเภอเข้มของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, กรุงเทพมหานคร.
- สุภาวดี ขอนทองจันทร์. (2555). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ Introduction to Business Operation*. สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- หทัยภัทร จูมาศ. (2552). *แนวทางในการปรับปรุงการบริการงานทะเบียนเทศบาลเมืองพิจิตร อำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร*. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- อำนาจ ธีระวิเศษ. (2547). *การจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: ซี.วี.แอล การพิมพ์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

_____. (2553). การจัดการยุคใหม่ Modern Management. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Mosley, D.C., P.H. Pietri and L.C. Megginson. (1996). *Management; Leadership in Action*. 5th ed. New York: Harper Collins College Publishers.





ภาคผนวก ก

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือและผลการทดสอบ



สรุปผลความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์
(Index of Item Objective Congruence : IOC)

เรื่อง การพัฒนางานทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมคะแนน	การหาค่า IOC	IOC	ความหมาย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
1	+1	+1	+1	+3	3/3	1.00	สอดคล้อง
2	+1	+1	+1	+3	3/3	1.00	สอดคล้อง
3	+1	+1	+1	+3	3/3	1.00	สอดคล้อง
4	+1	+1	+1	+3	3/3	1.00	สอดคล้อง
5	+1	+1	+1	+3	3/3	1.00	สอดคล้อง
6	+1	+1	+1	+3	3/3	1.00	สอดคล้อง
7	+1	+1	+1	+3	3/3	1.00	สอดคล้อง
8	+1	+1	+1	+3	3/3	1.00	สอดคล้อง
9	+1	+1	+1	+3	3/3	1.00	สอดคล้อง
10	+1	+1	+1	+3	3/3	1.00	สอดคล้อง
11	+1	+1	+1	+3	3/3	1.00	สอดคล้อง
12	+1	+1	+1	+3	3/3	1.00	สอดคล้อง
13	+1	+1	+1	+3	3/3	1.00	สอดคล้อง
14	+1	+1	+1	+3	3/3	1.00	สอดคล้อง
15	+1	+1	+1	+3	3/3	1.00	สอดคล้อง
16	+1	+1	+1	+3	3/3	1.00	สอดคล้อง
17	+1	+1	+1	+3	3/3	1.00	สอดคล้อง
18	+1	+1	+1	+3	3/3	1.00	สอดคล้อง
19	+1	+1	+1	+3	3/3	1.00	สอดคล้อง
20	+1	+1	+1	+3	3/3	1.00	สอดคล้อง

ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมคะแนน	การหาค่า IOC	IOC	ความหมาย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
21	+1	+1	+1	+3	3/3	1.00	สอดคล้อง
22	+1	+1	+1	+3	3/3	1.00	สอดคล้อง
23	+1	+1	+1	+3	3/3	1.00	สอดคล้อง
24	+1	+1	+1	+3	3/3	1.00	สอดคล้อง
25	+1	+1	+1	+3	3/3	1.00	สอดคล้อง
26	+1	+1	+1	+3	3/3	1.00	สอดคล้อง
27	+1	+1	+1	+3	3/3	1.00	สอดคล้อง
28	+1	+1	+1	+3	3/3	1.00	สอดคล้อง

ค่า IOC ของแบบสอบถาม = 0.99 ถือว่าเหมาะสม

หมายเหตุ : ค่า IOC ที่เหมาะสม = 0.5 ขึ้นไป





ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ
เรื่อง การพัฒนางานทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลีย์ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า โดยมีประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลไร่เก่า เป็นกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลีย์ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 3 การพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลีย์ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลีย์ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามนี้นำไปศึกษาเพื่อการค้นคว้าอิสระ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านโปรดกรอกข้อมูลให้ตรงกับความเป็นจริง ทั้งนี้ ขอรับรองว่าคำตอบท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและข้อมูลทั้งหมดนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อใคร ๆ ต่อตัวท่านทั้งสิ้น

ผู้ศึกษาค้นคว้าของขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

นางสาวอนุรักษ์ สีสุว

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล

โทร. 081-7368252

แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ
เรื่อง การพัฒนางานทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำชี้แจง ขอความกรุณาท่านตอบให้ครบทุกข้อ โดยทำเครื่องหมาย ✓ เพียงข้อเดียวใน ตามที่เป็นจริงที่สุดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ 1 เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

ข้อ 2 อายุ

- 1) น้อยกว่า 20 ปี 2) 21 – 30 ปี
 3) 31 – 40 ปี 4) 41 – 50 ปี
 5) 51 – 60 ปี 6) 61 ปีขึ้นไป

ข้อ 3 สถานะภาพการสมรส

- 1) โสด 2) สมรส
 3) หม้าย/หย่า/ร้าง

ข้อ 4 ระดับการศึกษา

- 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษาตอนต้น
 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า 4) อนุปริญญา/เทียบเท่า
 5) ปริญญาตรี 6) สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อ 5 อาชีพ

- 1) เกษตรกร 2) ค้าขาย
 3) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 4) รับจ้างทั่วไป
 5) พนักงานเอกชน 6) ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 7) อื่น ๆ (ระบุ).....

ข้อ 6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท 2) 10,000 - 20,000 บาท
 3) 20,001 - 30,000 บาท 4) มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลาย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลาย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีการให้คะแนนดังนี้

- 5 หมายความว่า มากอย่างยิ่ง
- 4 หมายความว่า มาก
- 3 หมายความว่า ปานกลาง
- 2 หมายความว่า น้อย
- 1 หมายความว่า น้อยอย่างยิ่ง

ข้อ	ปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎร	ระดับความคิดเห็นด้วย				
		5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
7	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
8	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น					
9	เจ้าหน้าที่ติดตามแก้ไขปัญหาที่รับแจ้งอย่างต่อเนื่อง					
10	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีเพียงพอต่อการให้บริการ					
ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี						
11	สำนักงานเทศบาลมีแบบฟอร์มสำหรับเขียนคำร้องอย่างเพียงพอ					
12	สำนักงานเทศบาลมีบริการเครื่องถ่ายเอกสาร					
13	สำนักงานเทศบาลมีบริการอินเทอร์เน็ตระหว่างรอรับบริการ					
14	สำนักงานเทศบาลมีอุปกรณ์อ่านบัตรแบบพกประสงค์ (Smart Card Reader) แทนการสำเนาบัตรประชาชน					

ข้อ	ปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการพัฒนางานทะเบียนราษฎร	ระดับความคิดเห็นด้วย				
		5	4	3	2	1
ด้านการประชาสัมพันธ์						
15	สำนักงานเทศบาลมีการติดประกาศขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน					
16	สำนักงานเทศบาลมีตัวอย่างแนะนำการเขียนคำร้องไว้อย่างถูกต้องและชัดเจน					
17	สำนักงานเทศบาลมีป้ายบอกจุดบริการชัดเจน					
18	สำนักงานเทศบาลมีคู่มือ แผ่นพับ แนะนำระเบียบข้อปฏิบัติในการมาติดต่อขอรับบริการเพียงพอ					
ด้านอาคารและสถานที่						
19	สำนักงานเทศบาลมีน้ำดื่มไว้บริการระหว่างรอรับบริการงานทะเบียนราษฎร					
20	สำนักงานเทศบาลมีสถานที่จอดรถไว้บริการในการมาติดต่อราชการอย่างเพียงพอ					
21	สำนักงานเทศบาลมีห้องน้ำเพียงพอในการให้บริการ					
22	สำนักงานเทศบาลมีที่นั่งรอรับบริการงานทะเบียนราษฎร					

ตอนที่ 3 การพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีการให้คะแนนดังนี้

- 5 หมายความว่า มากอย่างยิ่ง
- 4 หมายความว่า มาก
- 3 หมายความว่า ปานกลาง
- 2 หมายความว่า น้อย
- 1 หมายความว่า น้อยอย่างยิ่ง

ข้อ	การพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า	ระดับความคิดเห็นด้วย				
		5	4	3	2	1
ด้านคุณภาพการให้บริการ						
23	การให้บริการตรงตามความต้องการของท่าน					
24	การให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วน					
25	ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
26	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก และรวดเร็ว					
27	การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
28	สำนักงานเทศบาลมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
ด้านความสะดวกปลอดภัย						
29	การเดินทางมาสำนักงานเทศบาลสะดวก					
30	สำนักงานเทศบาลอยู่ใกล้แหล่งชุมชน					
31	สำนักงานเทศบาลมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอดเวลา					
ด้านความพึงพอใจ						
32	ท่านพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
33	ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ					
34	ท่านพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร					

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนางานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลีย์ อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

.....

.....

ขอขอบคุณสำหรับการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสาวอนุรักษ์ สีสูวอ
วัน เดือน ปีเกิด	19 กุมภาพันธ์ 2523
สถานที่เกิด	มหาสารคาม
ที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 489 หมู่ 7 ตำบลเขาน้อย อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77120
สถานที่ทำงาน	เทศบาลตำบลไร่เก่า ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77180
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2542	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนโกสุมวิทยาสรรค์
พ.ศ. 2546	ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชา วิทยาศาสตร์ (เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์อุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ประสบการณ์ทำงาน	
พ.ศ. 2555 - 2557	เจ้าพนักงานธุรการ ระดับ 2 เทศบาลตำบลบ้านกรูด อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
พ.ศ. 2558 - 2559	เจ้าพนักงานธุรการ ระดับ 3 เทศบาลตำบลเขาน้อย อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
พ.ศ. 2560 - ปัจจุบัน	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ เทศบาลตำบลไร่เก่า อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์