

วิทยานิพนธ์ : คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

ผู้วิจัย : ปรีชา ศรีสุข

ปริญญา : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

: ดร.อัครเดช พรหมกัลป์, ศศ.ม., พธ.ม., พธ.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์)

: พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญญา, ดร., พธ.บ., ศศ.ม., รป.ด.

วันสำเร็จการศึกษา : ๗ มีนาคม ๒๕๕๙

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ๒) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน ๓๕๒ คน มาจากสูตรของ Taro Yamane ซึ่งใช้ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ ๐.๐๕ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ ๐.๘๗๒ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันจึงทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยมีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน ๙ คน โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท

ผลการวิจัยพบว่า

๑) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมาก

๒) การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ การจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์

จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมแตกต่างกัน และประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

๓) ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ด้านเสมอภาค มีปัญหาการแข่งคิวให้บริการประชาชนที่เป็นคนรู้จักหรือมีตำแหน่งหน้าที่ และควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้านทันต่อเวลา มีปัญหาป้ายแสดงไม่ชัดเจน และควรเพิ่มช่องบริการพิเศษ สำหรับคนพิการ และผู้สูงอายุ ด้านความเพียงพอ มีปัญหาที่จอดรถไม่ค่อยเป็นระเบียบ และควรมีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการครบทุกช่องบริการ ด้านความต่อเนื่อง มีปัญหามีเจ้าหน้าที่จำนวนน้อยกว่างาน และควรแจ้งให้ประชาชนทราบว่าต้องกลับมาหาเจ้าหน้าที่คนเดิม และด้านความก้าวหน้า มีปัญหาขั้นตอน ระยะเวลาปฏิบัติงานที่ไม่ชัดเจน และควรอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง

Thesis Title : The Quality of Public Services of Local Registration Office
Nakhon Sawan City Municipality Nakhon Sawan Province

Researcher : Pricha Srisuk

Degree : Master of Arts (Public Administration)

Thesis Supervisory Committee
: Dr. Akkaradecha Brahmakappa B.A., M.A., Ph. (D.Pub.Admin.)
: Dr. Phrakhrusangharak Kiattisak Kittipañño B.A., M.A., D.P.A.

Date of Graduation: March 7, 2016

Abstract

The main objectives of this research were: 1) to study quality of public services of local registration office Nakhon Sawan city municipality Nakhon Sawan Province: 2) to compare quality of public services of local registration office Nakhon Sawan city municipality Nakhon Sawan Province by personal factors: 3) to study the problems, obstacle and suggestions for quality of public services of local registration office Nakhon Sawan city municipality Nakhon Sawan Province.

This research applied Mixed Methods Research consisting of qualitative and quantitative research. The samples were 352 clients of local registration office Nakhon Sawan city municipality Nakhon Sawan Taro Yamane Analytical method with reliability at 0.05. was used. The tools of the research were questionnaire with value at 0.872. The statistics for analysis data used Frequencies, Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test and F-test with One Way ANOVA and Least Significant Difference (LSD.). The in-depth interview from the 9 key informants.

Results of the Research was applied:

1) Public opinion on quality of public services of local registration office Nakhon Sawan city municipality Nakhon Sawan Province was at high level ($\bar{X}$ =4.08). When considering each aspect it was at high level in all aspects.

2) The compare quality of public services of local registration office Nakhon Sawan city municipality Nakhon Sawan Province by personal factors were sex, age, education, occupation and monthly income. It was found that people having the different sex, age, occupation, monthly income had different level of quality of public services of local registration office Nakhon Sawan city municipality Nakhon Sawan Province and people having the different education did not show any different level of quality of public services of local registration office Nakhon Sawan city municipality Nakhon Sawan Province

3) The problems, obstacle and suggestions made for quality of public services of the local registration office Nakhon Sawan city municipality Nakhon Sawan Province were that: discipline in making priority list to serve people. Upper officers should encourage staff on awareness of service without discrimination, timeliness label should be added as extra services for handicap and elderly. Sufficient parking in order to facilitate people should be provided. For solving problem on inadequate police staff to serve, officers have less work should let people know that the authorities have one police should take more than one job on duty.