

ชื่อวิทยานิพนธ์ : คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์

ผู้วิจัย : นางวิภาวรรณ สุริยะจักร์

ปริญญา : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

: ดร.อภิษฎาธัญญา โอบสิน, บช.บ, MBA, พธ.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์)

: พระครูสิริศิริรักษ์, ดร., พธ.บ., รป.ม., พธ.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์)

วันสำเร็จการศึกษา : ๗ มีนาคม ๒๕๕๙

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ ๑) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ๒) เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ ๓) เพื่อศึกษาปัญหา และแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี โดยการใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในพื้นที่เทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน ๓๗๗ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้คือ การทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD.) และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน ๗ ท่าน และใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท

ผลการวิจัยพบว่า

๑) ระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านกระบวนการบริการ

($\bar{X} = 3.64$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.27$) ด้านอำนวยความสะดวกและสถานที่ ($\bar{X} = 3.24$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.24$)

๒) การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

๓) ปัญหาของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า เจ้าหน้าที่ขาดความเอื้อเฟื้อไม่กระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเต็มที่ มีการระงับมากจึงขาดความเอื้อเฟื้อเอาใจใส่ในการช่วยเหลือประชาชนผู้มาใช้บริการ และยังขาดการเอาใจใส่ดูแลต่อการให้บริการ ช่วยเหลือประชาชนได้อย่างเต็มที่ ในบางครั้งเจ้าหน้าที่ยังปฏิบัติหน้าที่แบบสีหน้าเคร่งเครียดต่อผู้มารับบริการ และยังขาดความเสมอต้นเสมอปลายในการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนทางเทศบาลยังขาดการประชาสัมพันธ์เท่าที่ควรทำให้ประชาชนไม่ค่อยรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาล

แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า เจ้าหน้าที่ควรเอื้อเฟื้อช่วยเหลือประชาชนอย่างกระตือรือร้นในการให้บริการมากขึ้นโดยไม่เลือกปฏิบัติ และควรใส่ใจในการช่วยเหลือผู้มาขอใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ประชาชนผู้มารับบริการ มีการจัดสรรงานให้เป็นระบบ เพื่อให้บริการช่วยเหลือประชาชนได้อย่างเต็มที่ และเป็นผู้มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละประโยชน์ส่วนตน เพื่อส่วนรวมมากยิ่งขึ้น วางตนให้เหมาะสม เต็มใจในการให้บริการสมกับเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อมูลการให้บริการด้วยความเต็มใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ และทางเทศบาลควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของทางเทศบาลอย่างต่อเนื่อง

Thesis Title : The Quality of Registration Service and Identity Cards at Chum Saeng Municipality in Nakhon Sawan Province

Researcher : Mrs. Viphawan Suriyajak

Degree : Master of Arts (Public Administration)

Thesis Supervisory Committee

: Dr. Aphichayanutthasopha Obsin
B.A., M.A., Ph.D. (Public Administration)

: Phrakhrusirikirak, Dr.
B.A., M.A., Ph.D. (Public Administration)

Date of Graduation : March 7, 2016

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the level of the Quality of registration service and identity cards at Chum Saeng Municipality in Nakhon Sawan Province, 2) to compare the quality of registration service and the identity cards at Chum Saeng Municipality in Nakhon Sawan Province by classifying on the personal factors, and 3) to study the problems, obstacles and ways for the development of the registration service and the identity cards at Chum Saeng Municipality in Nakhon Sawan Province.

This research applied the Mixed Methods Research consisting of the qualitative and quantitative research. The sample was 377 people living in Chum Saeng Municipality, Nakhon Sawan Province. The tools of the research were questionnaire and in-depth interview from the 7 key informants. The analysis of data used Statistical Package for Social Science. 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.

Results of the Research

1. Overall, the level of the quality of registration service and the identity cards at Chum Saeng Municipality in Nakhon Sawan Province was at the middle level ($\bar{X}=3.35$). When considering each aspect, it was found that the service process was at the highest level ($\bar{X}=3.64$). Then, the staff was ($\bar{X}=3.37$), and the facilities and places health was ($\bar{X}=3.25$). However, the public relations was at the lowest level ($\bar{X}=3.24$).

2. The comparison of the quality of registration service and the identity cards at Chum Saeng Municipality in Nakhon Sawan Province by classifying on the

personal factors found that the people having the different gender, age, degree of education, occupation and income had no the different opinion to the quality on the registration service and the identity cards at Chum Saeng Municipality in Nakhon Sawan Province. Therefore, the hypothesis was denied.

3. The problems of the quality of registration service and the identity cards at Chum Saeng Municipality in Nakhon Sawan Province were that the staff was not munificent and active in the service for the people and the staff did not pay attention to serve and help the people. Moreover, the staff was serious to the people and inconsistent in the working. The municipality had no the public relations in the information to the people.

The ways for the development of the registration service and the identity cards at Chum Saeng Municipality in Nakhon Sawan Province were that the staff should be munificent and active in the service for the people and the staff should pay attention to serve and help the people. Moreover, the staff should give the advice to the people with the willingness. The municipality should have the public relations in the information to the people continuously.