



ทักษะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี

บังอร ยิ้มพงษ์¹ รศ.ดร.กวี ศิริโกลาภิรมย์² และ ผศ.ดร.ปัญญา อนันตนาชัย³

¹นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

²อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก โครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

³อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม โครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย 1) เพื่อศึกษาทักษะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบทักษะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตามความแตกต่างของเพศ อายุ และระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 398 คน เครื่องมือที่ใช้เป็น แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.923 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบ ค่าเอฟ และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเฉลี่ยรายคู่ภายหลัง ด้วยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์

ผลการวิจัยพบว่า

1. ทักษะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านที่ต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกรายการ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการใช้เวลา ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความมั่นใจ และค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านการเอาใจใส่

2. การเปรียบเทียบทักษะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเพศ และอาชีพ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และวัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ ภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ทักษะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ

1. บทนำ

การบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานและการปฏิบัติราชการต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้มุ่งเน้นให้ความสำคัญในเป้าประสงค์ รวม 4 ประการ ได้แก่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การปรับบทบาท ภารกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม การยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่า



เกณฑ์สากล และตอบสนองต่อการบริหารการปกครองในระบบประชาธิปไตย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551, หน้า 16)

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด รัฐบาลได้วางหลักการและแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานจัดการภาครัฐโดยมีเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งเน้นความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ทั้งนี้องค์การที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ควรให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในปัจจุบันและอนาคต คือ การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการในปัจจุบัน และคาดการณ์ความต้องการของผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต หน่วยงานภาครัฐที่ประชาชนต้องใช้บริการเป็นประจำอยู่เสมอในชีวิตประจำวัน งานในการกิจของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้แก่ งานทะเบียนทั่วไป งานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชน (สรเสริญ พงษ์พิพัฒน์, 2550, หน้า 1)

การบริการประชาชนในระบบราชการเป็นกลไกของรัฐที่เป็นนโยบายลงไปสู่ประชาชน การบริการประชาชนจึงเป็นภารกิจหลักของข้าราชการทุกกระทรวง ทบวง กรม โดยยึดหลักที่ว่าประชาชนทุกคนถึงได้รับการบริการขั้นพื้นฐานจากรัฐโดยเท่าเทียมและทั่วถึงกัน การให้บริการกับประชาชนหรือการทำงานให้กับประชาชนนั้น ไม่ใช่เป็นความเมตตาของข้าราชการ ไม่ใช่ความกรุณา ไม่ใช่อำนาจสิทธิขาด หากแต่เป็นสิทธิที่ชอบธรรมของประชาชนที่เขาจะได้รับบริการจากทางราชการ ดังที่ชูวงศ์ ฉายะบุตร ได้เสนอยุทธศาสตร์เกี่ยวกับการบริการประชาชนที่ดีไว้ ดังนี้ 1) ประหยัด คือ ต้องประหยัดเวลา ประหยัดทรัพยากร ประหยัดคน 2) สะดวก คือ สะดวกในเรื่องสถานที่ การคมนาคม และการสิ้นเปลืองของงาน 3) รวดเร็ว คือ ลักษณะงานบริการต้องเป็นจุดเดียว/เรียบบรรยากาศทั้งหมด 4) ถูกต้อง คือ บริการจะต้องมีความถูกต้อง เพราะผู้รับบริการไม่มีเวลาตรวจสอบ หากบริการเกิดความผิดพลาดจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความเบื่อหน่าย และ 5) ถูกใจ คือ การบริการที่ดีจะต้องทำให้เกิดความถูกต้องแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความประทับใจในบริการที่ได้รับ (รัชณี พิทักษ์ญาติ, 2546, หน้า 3)

งานทะเบียนเป็นภารกิจหนึ่งของรัฐที่ให้บริการแก่ประชาชน ประกอบด้วย การแจ้งการเกิด การแจ้งการตาย การแจ้งการย้ายที่อยู่ และการขอเลขที่บ้าน จากภารกิจที่ได้รับการมอบหมายดังกล่าวทำให้เจ้าหน้าที่จะต้องให้บริการประชาชนด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว รับผิดชอบ และไม่เอินเอียง อีกทั้งจะต้องทำงานให้คุ้มค่าเงินซึ่งได้รับการสนับสนุนจากภาษีประชาชนให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเลือกวิธีการที่มีประสิทธิผลที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงาน ตามอุดมการณ์การปกครองระบอบประชาธิปไตย “การปกครองของประชาชน โดยประชาชน เพื่อประชาชน” ซึ่งปัจจุบันภาระหน้าที่ในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียน ได้ขยายตัวอย่างรวดเร็ว และกว้างขวาง ทั้งนี้เนื่องจากจำนวนประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานทะเบียนมีจำนวนเพิ่มขึ้นตามอัตราการเจริญเติบโตของจำนวนประชากรที่สูงขึ้น ตลอดจนสภาพความเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมือง เศรษฐกิจและสังคม วิวัฒนาการทางด้านเทคโนโลยี ทำให้ทุกองค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องปรับปรุงกลยุทธ์เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะองค์กรภาครัฐ ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาตนเองเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดเช่นกัน (กรมการปกครอง, 2551, หน้า 15)

การบริการประชาชนด้านงานทะเบียน ได้มีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ โดยนำระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์เข้ามาให้บริการ ครบทุกสำนักงานทะเบียนทั่วประเทศ สามารถจะเชื่อมข้อมูลไปได้ทั่วประเทศ ซึ่งจะทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายได้มาก และสำนักทะเบียน ที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรีก็เช่นกัน ซึ่งผลจากการนำระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์มาใช้ให้บริการประชาชน ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สูง ส่งผลให้ประชาชนได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นไปตามหลัก 5 ป ของกรมการปกครอง ซึ่งประกอบด้วย 1) ประชาชน 2) ประสิทธิภาพ 3) ประสิทธิผล 4) ประหยัด และ 5) โปร่งใส ซึ่งได้วางเป้าหมายในการให้บริการประชาชนไว้ คือ ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก และวัดผลการให้บริการคือความพึงพอใจ



ของประชาชนผู้รับบริการต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 และพัฒนาระบบบริการสู่เป้าหมายสูงสุด คือ ความประทับใจต่อการให้บริการแบบยั่งยืนและต่อเนื่อง แต่จากรายงานผลการการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 จังหวัดสิงห์บุรี โดยสำนักงานสถิติจังหวัดสิงห์บุรี พบว่า การให้บริการงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการในภาพรวมร้อยละ 87.6 (สำนักงานสถิติจังหวัดสิงห์บุรี, 2552, หน้า 8) ซึ่งไม่เป็นไปตามเป้าหมายและการวัดผลการให้บริการที่กรมการปกครองกำหนดไว้ โดยพบว่าจุดที่ควรปรับปรุงได้แก่ การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ หรือการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการบริการ ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ และการจัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกตรวจดูการกดบัตรคิว ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถไม่เป็นระเบียบ และไม่มีที่บังแดด ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ประชาชนผู้มารับบริการจะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (สำนักงานสถิติจังหวัดสิงห์บุรี, 2552, หน้า 13)

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรปฏิบัติงานที่ทำการปกครองอำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จึงมีความสนใจที่จะศึกษาทัศนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ว่าประชาชนผู้มารับบริการมีความพอใจในคุณภาพการให้บริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการให้เหมาะสมกับการนำไปปฏิบัติจริง และปรับปรุงวิธีบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต

2. วัตถุประสงค์

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาทัศนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตามความแตกต่าง ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และวัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ

3. ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ที่มีอายุระหว่าง 15-70 ปี จำนวน 72,522 คน (สำนักทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี, 2555)
2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่ใช้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักทะเบียน ที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 398 คน จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตรของยามานะ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างได้ร้อยละ 5

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ประเภทคำถามปลายปิด (closed form) แบบให้เลือกตอบตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริง หรือความคิดเห็นของตนเองในแบบสอบถามตอนที่ 1 และใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (numerical rating) มี 5 ระดับ ในแบบสอบถามตอนที่ 2 ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและขอคำแนะนำจากอาจารย์ปรึกษา นำมาประกอบในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนะของ



ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (check list) เป็นเรื่องเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ทำการตอบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และวัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ลักษณะเป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามแบบลิเกิร์ต (Likert's scales) โดยมีข้อความให้ผู้ตอบพิจารณา เพื่อลงสรุปความสำคัญหรือตอบตามที่ปรากฏ ตามระดับของมาตรวัด 5 ระดับ คือ

คะแนน 5	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก
คะแนน 3	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.3 การวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องในการตอบแบบสอบถาม แล้วคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปโดยหาค่าความถี่ (frequency distribution) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบค่าที (t-test) ชนิดเป็นอิสระแก่กัน สำหรับ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และวัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ ซึ่งจำแนก ตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one - way ANOVA) โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) เมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติจึงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ภายหลัง (post hoc test) โดยใช้การทดสอบของฟิชเชอร์ (Fisher's least – significant difference : LSD)

4. ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องทัศนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี มีผลการวิจัยโดยสรุป ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ประชาชนที่ใช้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 398 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 15-35 ปี การศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช อาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน และวัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ คือติดต่องานบัตรประจำตัวประชาชน

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลวิเคราะห์ทัศนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี สรุปเป็นรายด้านและภาพรวม ดังนี้

2.1 ทัศนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่เหมาะสม มีห้องน้ำ ห้องสุขาไว้บริการอย่างเพียงพอ มีป้ายบอกชัดเจน มีที่นั่งสำหรับคอยรับบริการอย่างเพียงพอ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย



2.2 ทักษะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ตอบข้อสงสัยได้อย่างน่าเชื่อถือ ให้บริการได้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2.3 ทักษะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการใช้เวลา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอน เวลา ในการขอรับบริการ ให้ความสนใจ ตั้งใจ ที่จะช่วยเหลือตามความต้องการทันทีทันใดโดยไม่ต้องคอยนาน มีการจัดกระบวนการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการจัดลำดับการให้บริการ โดยไม่เสียเวลารอนานโดยใช้การกดบัตรคิว

2.4 ทักษะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความมั่นใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นกันเอง เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงเวลา สม่ำเสมอ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี

2.5 ทักษะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเอาใจใส่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ รับฟังข้อคิดเห็น คำแนะนำจากผู้มารับบริการ สามารถสื่อสาร ทำความเข้าใจได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ปฏิบัติงานต่อเนื่องจนงานสำเร็จ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการสื่อสารให้ข้อมูล ชี้แจงขอบเขต ลักษณะงานบริการได้เข้าใจง่าย

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า ทักษะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกรายการ เมื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านการใช้เวลา รวดลงมา คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความมั่นใจ และค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านการเอาใจใส่

3. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างทักษะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และวัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ ในรายด้านจำนวน 5 ด้าน ตลอดจนภาพรวม โดยนำเสนอ ดังนี้

3.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างทักษะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเพศ พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านความมั่นใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.2 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของทักษะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ในรายด้าน เมื่อจำแนกตามอายุ เมื่อพิจารณาในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน

3.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างทักษะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมี



นัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ในรายด้าน เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้าน ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการใช้เวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ในรายด้านเมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ พบว่า ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความเชื่อใจในระดับมากทุกรายการ เมื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านการใช้เวลา รองลงมา คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความมั่นใจ และค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านการเอาใจใส่ โดยมีรายละเอียดของแต่ละด้าน ดังนี้

1.1 ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ พบว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา คามวัลย์ (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุศักดิ์ เดชแก้ว (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรณีศึกษา : งานทะเบียนราษฎร พบว่า ด้านสถานที่ผู้ใช้บริการพอใจในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญพร บุญแสน (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรีต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรีต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้อยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ พบว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งตรงกับคำกล่าวของวีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 271 - 273) ที่กล่าวว่า ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพเกี่ยวข้องกับผลงาน ความพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญพร บุญแสน (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนจังหวัดลพบุรี ด้านความเชื่อถือได้อยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ด้านการใช้เวลา พบว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเชษฐชัย จิตร์รัส (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ



อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณิ จุลประเสริฐ (2549, หน้า 53) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน กรณีศึกษา : สำนักทะเบียนอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี พบว่า ความ พึงพอใจของประชาชนด้านความรวดเร็วในการให้บริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในเกณฑ์มาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของชาญชัย ราชโคตร (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น พบว่า ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ด้านความมั่นใจ พบว่า ทักษะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก จึงสอดคล้องกับคำกล่าวของพาราสูรามาน, ซีทอล, และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1994, pp. 20-22) ที่กล่าวว่า ผู้ให้บริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจได้ คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เพื่อให้งานบริการมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของโสภณ โพธิส (2543, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพในการให้บริการค่อนข้างสูง แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเพียงพร บุญแสน (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนจังหวัดลพบุรี ด้านความมั่นใจ อยู่ในระดับปานกลาง

1.5 ด้านการเอาใจใส่ พบว่า ทักษะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวันดี เตชะพอง (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจบริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับความเอาใจใส่และความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติพัฒน์ อินทนิโลดม (2543, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองเตย พบว่าลักษณะทั่วไปของประชาชนที่มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชนเป็นประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในการให้บริการการดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในระดับความพึงพอใจมาก

2. การเปรียบเทียบความแตกต่าง ทักษะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และวัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ ดังนี้

2.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างทักษะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเพศ พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านการเอาใจใส่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านความมั่นใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงไม่ ส อ ด ค ล ่ อ ง กั บ ส ม ม ติ ร ู า น ที่ ต ้ ง ไ ว้ ซึ่ง ส อ ด ค ล ่ อ ง กั บ ง า น วิ จั ย ข อ ง สุพรรณิ จุลประเสริฐ (2549 บทคัดย่อ)

2.2 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของทักษะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ในรายด้าน เมื่อจำแนกตามอายุ เมื่อพิจารณาในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ไม่มีความ



แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญเลื่อน รัตนบำรุง (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน อำเภอตาลชุม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของนางลักษณ์ สุขสงบ (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชากรที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ ที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน

2.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่ง ไม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของศุภชัย ช่วยชู (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า สถานภาพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของนริรัตน์ สินจรรย์วงศ์ (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ในรายด้าน เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการใช้เวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางลักษณ์ สุขสงบ (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชากรที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร พบว่า อาชีพที่ต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิแตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศุภชัย ช่วยชู (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า อาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน และ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยขององครักษ์ ทองนิรมล (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า อาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของบราลี จินตสนธิ (2543, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลหัวหิน พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความ พึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน

2.5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ในรายด้านเมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ พบว่า ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย เชษฐชัย จตุรัส (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านความเสมอภาคของการ



บริการ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า กลุ่มอาชีพเกษตรกรรมมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจและการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

6. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับ ทักษะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่สำคัญดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ พบว่า ในเรื่องของสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ เอกสารให้ความรู้ สำนักทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมืองสิงห์บุรี ควรจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้รับทราบเหมือนอย่างที่เป็นไปตามโรงพยาบาลต่าง ๆ ซึ่งจะพับแผ่นพับประชาสัมพันธ์เรื่องโรคต่าง ๆ และวิธีการปฏิบัติตัวในการป้องกันและรักษาโรคกรณีนี้ก็เช่นเดียวกัน สำนักงานทะเบียนควรทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์โดยแยกประเภทของการให้บริการ เช่น การย้าย การแจ้งเกิด แจ้งตาย การเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล หรือการจดทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า มีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติ และเอกสารหลักฐานประกอบสำหรับบริการแต่ละประเภท

2. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ พบว่า ในเรื่องของการสอบถามความต้องการในการมารับบริการของประชาชน เจ้าหน้าที่ควรต้อนรับผู้มาติดต่อด้วยความยิ้มแย้ม สอบถามวัตถุประสงค์ในการมารับบริการของประชาชน ซึ่งขณะนี้สำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอ ได้จัดเวรประจำวัน โดยให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ประชาสัมพันธ์อยู่บริเวณทางเข้าของสำนักทะเบียนอำเภอ ซึ่งบุคลากรดังกล่าวยังมีข้อจำกัดในเรื่องการประชาสัมพันธ์ ไม่สามารถตอบคำถามปัญหารายละเอียดในแต่ละเรื่องประชาชน สำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ควรจัดเวรประจำวัน โดยให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานทะเบียนวันละ 1 คน เพื่อประชาสัมพันธ์และตอบคำถามของประชาชนผู้มาติดต่อได้ตรงรายละเอียดและปัญหาที่ประชาชนผู้มาขอรับบริการทราบ ซึ่งจะเป็นการสร้าง ความเชื่อถือและไว้วางใจได้อย่างดี

3. ด้านการใช้เวลา สำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ได้มีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการของบริการแต่ละประเภทไว้ว่าควรใช้เวลาในการดำเนินการแล้วเสร็จภายในเวลาเท่าใด ดังนั้น หัวหน้าสำนักทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมืองสิงห์บุรี ควรกำชับเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา การตอบคำถามหรือการพูดคุยกับผู้รับบริการแต่ละคนควรมีเวลาจำกัด เพื่อมิให้ผู้รับบริการในคิวถัดไปรอนาน หากเกิดปัญหาเช่นนี้ ควรแนะนำให้ไปพบเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่จัดไว้ เพื่อขอคำแนะนำและวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง

4. ด้านความมั่นใจ สำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความคิดรวบยอดในการอธิบายรายละเอียดต่างๆ ต่อผู้มาขอรับบริการ การสื่อสารให้ข้อมูล ชัดเจน ขอบเขต ลักษณะของงานบริการให้เข้าใจง่าย ชัดเจน สั้น และเสียเวลาน้อยที่สุด และสิ่งสำคัญ คือ ต้องสามารถเก็บอารมณ์โกรธได้ดี เมื่อพบกับผู้มาขอรับบริการที่พูดจาไม่ดี เอาแต่ใจตนเอง ควรเอาใจใส่เป็นพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ หรือผู้พิการที่มาขอรับบริการ

5. ด้านการเอาใจใส่ เนื่องจากปัจจุบัน สำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี มีข้าราชการปฏิบัติจำนวน 3 คน ซึ่งถือว่าเป็นอัตรากำลังที่น้อยเมื่อเทียบกับผู้มาขอรับบริการ หากมีข้าราชการเกษียณอายุแล้วจะทำให้ไม่มีอัตรากำลังทดแทน จึงทำให้ต้องจ้างบุคคลภายนอกมาปฏิบัติหน้าที่แทน ซึ่งบุคคลเหล่านั้น



ไม่มีความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติงาน แต่จำเป็นต้องนำมาทดแทน ซึ่งทำให้ขาดสมรรถนะในการปฏิบัติงาน อาจก่อปัญหาอื่น ๆ ตามมา เช่น การตอบปัญหาไม่ชัดเจน การขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การพุดกับผู้มีมารับบริการ ดังนั้น กรมการปกครองควรบรรจุอัตรากำลังทดแทนอย่างน้อย 2 อัตรา

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนในอำเภอต่างๆ ในจังหวัดสิงห์บุรี หรือจังหวัดใกล้เคียง เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้ ซึ่งจะนำมาเป็นแนวทางปรับปรุงและแก้ไขการให้บริการในแต่ละจุดต่อไป
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการด้านอื่นๆ โดยแยกศึกษาเป็นรายด้านของสำนักงานอำเภอที่ยังไม่ครอบคลุม เช่น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียน เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

7. เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง. (2551). คู่มือการบริหารประชาชนยุคใหม่. กรุงเทพฯ: อาสารักษาดินแดน กรมการปกครอง.
- กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม. (2543). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองเตย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชาญชัย ราชโคตร. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เชษฐชัย จิตชัย. (2547). การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- นงลักษณ์ สุขสงบ. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของ ประชากรที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นารัตน์ สินจรรยา. (2549). ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บราลี จินตสนธิ. (2543). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน: ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลหัวหิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญเลื่อน รัตนบำรุง. (2550). คุณภาพการให้บริการงานทะเบียน อำเภอตาลชุม จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- พรรณี จุลประเสริฐ. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน กรณีศึกษา : สำนักงานทะเบียนอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- เพียงพร บุญแสน. (2550). คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลพบุรีต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- รัชนี้ พิทักษ์ญาติ. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนศึกษาเฉพาะกรณี : สำนักงานทะเบียนอำเภอ เมืองชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.



วสันต์ เตชะฟอง (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลหางดง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ศุภชัย ช่วยชู. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สรวิศ เสริฐพงษ์พัฒน์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2551). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2550-2555). กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ.ร.

สถิติจังหวัดสิงห์บุรี, สำนักงาน. (2552). การสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ของสำนักงานทะเบียน จังหวัดสิงห์บุรี. สิงห์บุรี: ผู้แต่ง.

สำนักทะเบียน ที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี. (2555). จำนวนประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนที่ทำการปกครองอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี. สิงห์บุรี : ผู้แต่ง.

สุภชัย คามวัลย์. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

โสภณ โปธิส. (2543). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อนุศักดิ์ เดชแก้ว. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรณีศึกษา : งานทะเบียนราษฎร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. L. (1994). **Delivering quality service : Balancing customer perception and expectation.** New Jersey : Prentice-Hall.