

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ
ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี
The Factors Affecting the Quality of Civil Registration
Service of Local Registration Office of Mueang
Cha Am Municipality, Cha Am District,
Phetchaburi Province

ศรัณย์ ฐิตารีย์¹

Sarun Thitari

ปิยะนุช ตันเจริญ²

Piyanuch Tancahroen

Received: July 29, 2020

Revised: May 27, 2021

Accepted: June 6, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 2) ศึกษาความสัมพันธ์

¹อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

²อาจารย์ประจำหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 396 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติทดสอบท

ผลการวิจัย พบว่า

1. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากและคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดี

2. ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ
การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความสัมพันธ์
กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ งานบริการทะเบียนราษฎร
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมือง

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the level factors affecting the quality of civil registration service of the Local Registration Office of Mueang Cha Am Municipality, Cha Am District, Phetchaburi Province and 2) to study the relationship between factors and the quality of civil registration service of the office. The sample included 396 service users. Data was collected using 5-point rating scale questionnaires and checklist and was statistically analyzed in percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The findings revealed as follows:

1. The factors affecting the quality of civil registration service of the Local Registration Office of Mueang Cha Am Municipality, Cha Am District, Phetchaburi Province were generally found at the high level, and the quality of civil registration service was generally found at the good level.

2. Responsiveness to users' needs, Reliability, Empathy, Assurance, and Tangibility were related to the quality of civil registration service of the Local Registration Office of Mueang Cha Am Municipality, Cha Am District, Phetchaburi Province at a significance level.

Keywords: Service Quality, Civil Registration Service, Municipal Registrar Office

บทนำ

การให้บริการด้านทะเบียนราษฎรถือว่าเป็นการให้บริการประเภทหนึ่ง ที่จัดให้บริการโดยสำนักงานอำเภอ และกิ่งอำเภอเท่านั้น ต่อมา ได้มีการจัดให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น โดยเทศบาลขนาดใหญ่ เปิดให้บริการเฉพาะงานทะเบียนราษฎรสำหรับประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนั้น ๆ เมื่อมีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ที่กำหนดให้เทศบาลตำบลที่ยกฐานะมาจากสุขาภิบาล ให้บริการทะเบียนราษฎร สำหรับประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาล รวม 980 แห่ง ให้บริการประชาชน ด้านทะเบียนราษฎร มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาให้บริการ สามารถเชื่อมต่อข้อมูล ไปได้ทั่วประเทศ ทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายได้มาก สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองชะอำ เป็นสำนักทะเบียนที่ได้รับมอบหมายงานด้านทะเบียนราษฎร จากอำเภอชะอำ สำนักทะเบียนเทศบาลมีการบริการเฉพาะงานด้านทะเบียนราษฎร เท่านั้น ซึ่งประกอบด้วยทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการ ขอรหัสประจำบ้านใหม่ และการให้บริการ ข้อมูลประวัติทะเบียนราษฎร ได้แก่ ข้อมูลบุคคล สถานะภาพการสมรส และอื่น ๆ ที่จำเป็น ในความรับผิดชอบให้บริการในเขตเทศบาลเมืองชะอำ ประชาชนที่มาอยู่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองชะอำ ส่วนหนึ่งจะเป็นประชาชน ที่อพยพย้ายถิ่นมาจากจังหวัดอื่นเพื่อมาทำงานในเมืองการท่องเที่ยวชะอำ ที่มีชื่อเสียงของประเทศ มีทั้งที่ย้ายมาอยู่ถาวรและเป็นประชากรแฝง ที่ไม่ได้ย้ายทะเบียนบ้านเข้ามาในเขตเทศบาลเมืองชะอำ ประชากรเหล่านี้ สร้างปัญหาให้กับเทศบาลเมืองชะอำอย่างมากและต้องใช้งบประมาณเพิ่มขึ้น เพื่อให้บริการแก่ประชาชนและทำให้ติดตามควบคุมการเกิดอาชญากรรม ที่ไม่สามารถติดตามคนรายได้ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ ได้พยายามให้ประชาชนที่อยู่อาศัยและประกอบอาชีพในเขตเทศบาลทุกคน ต้องย้ายทะเบียนบ้านเข้ามาและเพื่อประโยชน์ต่อลูกหลานเมื่อถึงเกณฑ์เข้าเรียน และการรับสวัสดิการต่าง ๆ จากรัฐได้สะดวกยิ่งขึ้น สำนักทะเบียนท้องถิ่น

เทศบาลเมืองชะอำจึงได้พยายามพัฒนาคุณภาพการให้บริการแต่ก็ยังมีปัญหาอยู่หลายประการ เช่น เจ้าหน้าที่ในการให้บริการไม่เพียงพอ ขาดอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ สถานที่การให้บริการมีความคับแคบ จึงทำให้การบริการไม่ดีเท่าที่ควรซึ่งนับเป็นปัญหาสำคัญยิ่ง ทำให้มีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยสะท้อนจากความเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการว่าคุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร ได้มาตรฐานตามที่ควรจะเป็นหรือไม่ ผลวิจัยที่ได้จะเป็นแนวทางให้เทศบาลเมืองชะอำ นำไปปรับปรุงขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นให้ได้มาตรฐานและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนที่มาใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองชะอำ จำนวน 39,653 คน (เทศบาลเมืองชะอำ, 2562,ออนไลน์) ผู้วิจัยจะทำการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่เคยมารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองชะอำ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 396 คนและใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่ายจากประชาชนที่เคยมาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนราษฎรท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

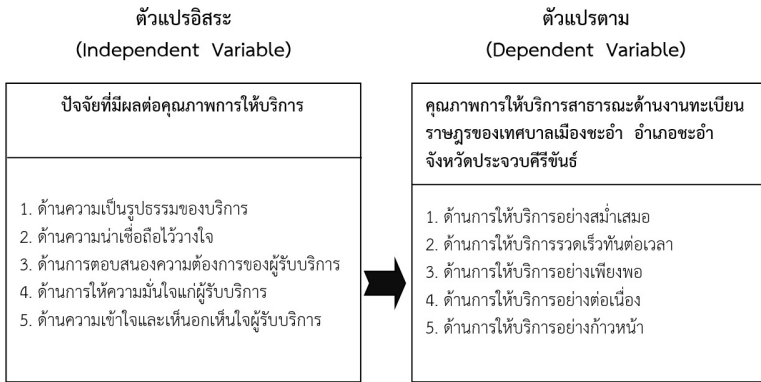
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีที่ประกอบด้วย การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้า

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ได้กำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

(ศรัณย์ ฐิตารีย์, 2563)

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง (Gronroos, 1992; 1990, p.17) ส่วน Lewis, and Bloom (1983) เห็นว่าคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering service quality) จึงหมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการแต่นักวิชาการสามท่านเห็นว่าคุณภาพการให้บริการ

เป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่รับรู้ว่าจะมีความสอดคล้องกันเพียงไร (Parasuraman, Ziethaml & Berry, 1988) ส่วน Buzzell & Gale (1987) เห็นว่าการให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

ในปี ค.ศ. 1988 Parasuraman, Ziethaml & Berry ได้สรุปรวมปัจจัยในการประเมิน จัดเป็นหมวดใหม่ ได้ปัจจัยในการกำหนดคุณภาพบริการ เหลือ 5 หมวด ทั้งนี้เพื่อลดความซ้ำซ้อนกันในบางด้านและมีรายละเอียดมากขึ้นไปทำให้ยากในการประเมิน เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการเรียกว่า Servqual โดยสรุปรวมมิติสำคัญของการกำหนดคุณภาพบริการได้ 5 ข้อ โดยเรียกเครื่องมือว่า “Rater” (Reliability, assurance, tangibility, Empathy, Responsiveness) สำหรับผู้รับบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึงลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้กับผู้รับบริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึงความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ทุกครั้ง

มีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึงความพร้อมและความเต็มใจจะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่ที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและรับความสะดวกจากการใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็วไม่ต้องรอนาน

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการให้บริการสามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

Millett (1954) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

5.1 การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ (Equitable service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

5.2 การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา

ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

5.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (the right quantity at the tight geographical location) Millett เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการใช้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

5.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดหลักประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่นิยัตินิยมความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมบัติ ชัยมูล (2550) ได้วิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า 1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับมาก และการให้บริการเป็นรายด้าน 3 ด้านอยู่ในระดับมาก คือด้านข้อมูลที่ได้จากการบริการ ด้านประสานงานในการบริการ และด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและเป็นรายด้านของผู้รับบริการโดยรวมอีก 2 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง

คือด้านบุคลิกภาพให้บริการและด้านคุณภาพของการบริการ 2. ผู้รับบริการที่มีเพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมและรายด้านทุกด้านมากกว่า ผู้รับบริการเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจดังกล่าวไม่แตกต่างกัน โดยสรุป ผู้รับบริการส่วนใหญ่ ประเมินคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดว่ามีคุณภาพในการให้บริการ ข้อเสนอแนะที่ได้นี้สามารถใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดเป็นนโยบายและวางแผนในการปฏิบัติงานหรือปรับปรุงให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองต่อประชาชนผู้มารับบริการ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

สรสรเสริญ พงษ์พิพัฒน์ (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาวมีการกำหนดขั้นตอนแต่ละงานและผู้รับผิดชอบ ได้อย่างชัดเจนเป็นไปตามลำดับของงานทำให้ได้รับการบริการได้ถูกต้อง ขั้นตอนการปฏิบัติเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ขณะเดียวกันยังประสบปัญหาด้านประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจในกระบวนการให้บริการ และการจัดเตรียมเอกสาร ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีและสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงช่วยแก้ปัญหาตอบข้อซักข้อใจได้ ให้การบริการด้วยความเรียบร้อย มีความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว มีสถานที่ให้บริการที่สะอาด เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ พอเพียง อุปกรณ์การบริการงานทะเบียนมีความทันสมัย ขณะเดียวกันยังประสบปัญหาด้านสถานที่ให้บริการที่ต้องอาศัยพื้นที่ของที่ว่าการอำเภอเชียงดาว และสถานที่ให้บริการแคบ ด้านระเบียบ กฎหมาย

ที่เกี่ยวข้อง พบว่าระเบียบ กฎหมายต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ด้านประชาชนผู้รับบริการ พบว่าประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจในกระบวนการ และวิธีการมารับบริการงานทะเบียนราษฎร ความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร พบว่า ประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพราะประชาชนสามารถได้รับบริการที่รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความเป็นธรรม และไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชน สำหรับแนวทางการส่งเสริมการให้บริการงานทะเบียนราษฎรประชาชนผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า สำนักงานทะเบียนเทศบาลตำบลเชียงดาวควรพัฒนา อบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้คอยแนะนำตอบข้อซักถามของประชาชนที่มาใช้บริการ ควรปรับปรุง สถานที่ให้บริการให้กว้างขวาง สวยงามและมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย หรือหน่วยงานส่วนกลางที่เกี่ยวข้องควรจัดสรรงบประมาณด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงอาคารสถานที่ จัดซื้อเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติ สำหรับปฏิบัติงาน ด้านงานทะเบียนราษฎรอย่างเพียงพอ และเจ้าหน้าที่ ควรตระหนัก รับผิดชอบ ต่อหน้าที่อย่างจริงจังให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติใครใด ๆ จากประชาชน มีความเสียสละ และทำงานเพื่อประชาชนอย่างเต็มที่

ฉวีวรรณ สุทธิ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่พบว่า 1) ระดับปัจจัยการให้บริการสาธารณะ ด้านงานทะเบียนของเทศบาลเมืองต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานทะเบียนของเทศบาลเมืองต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจ

แก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

3) ปัญหาด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้ม แจ่มใส ไม่สามารถตอบคำถามและให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการไม่มีการจัดทำระบบบัตรคิวอัตโนมัติเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการตาม ลำดับก่อนหลังที่ชัดเจน ด้านสถานที่ให้บริการไม่มีการจัดมุมอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการเช่นมุมหนังสือพิมพ์ มุมอินเทอร์เน็ตมุมเครื่องดื่ม และมีเก้าอี้พักคอยไว้บริการ

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตามทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองชะอำ มีจำนวน 39,653 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาค้างนี้ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตามทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองชะอำ จำนวน 396 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามแจกให้กับประชาชนในเขตเทศบาลเมืองชะอำ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาและดำเนินการเก็บข้อมูล ดังนี้

3.1 นำแบบสอบถามส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และเพื่อพิจารณาความเหมาะสมของเนื้อหาและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ผลการวิเคราะห์ได้ค่าความตรงของแบบสอบถามมีค่าอยู่ระหว่าง .67-1.00 ซึ่งเป็นค่าที่สามารถนำไปเก็บข้อมูลได้

3.2 ได้ปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วจัดพิมพ์เป็นฉบับเพื่อทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะเหมือนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยนำไปทดลองใช้กับประชาชนของเทศบาลเมืองหัวหิน แล้วมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach method) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2543, น. 218) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .973 ซึ่งมีค่าความเชื่อถือว่าสูงสามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

3.3 เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในเขตเทศบาล ในเดือนสิงหาคม 2562 โดยการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อที่งานทะเบียนราษฎรให้ช่วยตอบแบบสอบถาม และรับแบบสอบถามคืนทันที จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนทั้งหมด 396 ฉบับ

3.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ตรวจสอบความถูกต้อง และบันทึกข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลผลค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล เมืองชะอำ แบ่งออกเป็น 5 ระดับของ Best (1977, p. 23) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00 – 1.49 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.50 – 4.49 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.50 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลผลค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพของการให้บริการ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ แบ่งออกเป็น 5 ระดับของ Best (1977, p.23) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00 – 1.49 หมายถึง มีคุณภาพต้องปรับปรุง

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึง มีคุณภาพไม่ดี

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึง มีคุณภาพค่อนข้างดี

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.50 – 4.49 หมายถึง มีคุณภาพดี

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.50 – 5.00 หมายถึง มีคุณภาพดีมาก

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่าง

2. ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการและคุณภาพ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ

3. การหาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการกับคุณภาพของการให้บริการ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ ใช้เทคนิคสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple regression)

ผลการวิจัย

จากผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 64.5 รองลงมาเป็นเพศชายร้อยละ 35.5 มีสถานภาพสมรสมากที่สุดร้อยละ 38.3 รองลงมา คือ หย่า ร้อยละ 30.7 และหม้าย ร้อยละ 8.6 มีอายุ 36-50 ปี มากที่สุด ร้อยละ 47.5 รองลงมา มีอายุ 20- 35 ปี ร้อยละ 34.2 และอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 7.4 มีการศึกษาระดับมัธยมหรือปวช.มากที่สุด ร้อยละ 43.1 รองลงมา อนุปริญญาหรือปวส.ร้อยละ 37.6 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ .3 มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด ร้อย 31.7 รองลงมาอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 25.1 และไม่มีอาชีพ/แม่บ้านร้อยละ 8

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ

	คุณภาพการให้บริการสาธารณะ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.16	.69	ดี
2	ด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา	4.03	.73	ดี
3	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.00	.64	ดี
4	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.07	.70	ดี
5	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.04	1.24	ดี
	รวมเฉลี่ย	4.06	84.	ดี

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล เมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการเห็นด้วยอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมา คือด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเห็นด้วยอยู่ในระดับ มากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการเห็นด้วยอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คุณภาพ การให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

	คุณภาพการให้บริการสาธารณะ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.16	.69	ดี
2	ด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา	4.03	.73	ดี
3	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.00	.64	ดี
4	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.07	.70	ดี
5	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.04	1.24	ดี
	รวมเฉลี่ย	4.06	84.	ดี

จากตารางที่ 2 พบว่าคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียน ราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือด้านการให้บริการ

อย่างสม่ำเสมอมีคุณภาพอยู่ในระดับดีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีคุณภาพอยู่ในระดับดีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมีคุณภาพอยู่ในระดับดีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ผู้วิจัยได้ศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล เมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

การวิเคราะห์สมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอย เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม เขียนเป็นสมการเชิงเส้น ดังนี้

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e \dots \dots \dots (1)$$

Y = คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

X1 = ความเป็นรูปธรรมของบริการ

X2 = ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

X3 = การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

X4 = การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

X5 = ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

e = ค่าความคลาดเคลื่อน

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ถดถอยพหุ คุณภาพการให้บริการสาธารณะ
ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

ตัวแปร	ค่า สัมประสิทธิ์ การถดถอย (b)	t	Sig t
การตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ (X3)	1.912	8.952	.000
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (X2)	1.529	9.530	.000
ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการ (X5)	.875	4.534	.000
การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (X4)	.665	4.331	.000
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (X1)	.426	3.447	.001
ค่าคงที่ (Constant)	16.864	5.735	.000

R = .967 , R² = .935 , SEE = 6.710 , F = 234.752, Significant of F = .000
หรือสามารถเขียนสมการเชิงเส้น (Linearity) ได้ดังนี้

$$Y = b_0 + b_1X_3 + b_2X_2 + b_3X_5 + b_4X_4 + b_5X_1 \dots \dots \dots (2)$$

$$\text{แทนค่า} = 16.864 + 1.912 \text{ การตอบสนองความต้องการ} \\ \text{ของผู้รับบริการ}$$

$$(5.735) \quad (8.952)$$

$$+ 1.529 \text{ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ} \\ (9.530)$$

$$+ .875 \text{ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ} \\ (4.534)$$

+ .665 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
(4.331)

+ .426 ความเป็นรูปธรรมของบริการ
(3.447)

$R = .967$, $R^2 = .935$, $SEE = 6.710$, $F = 234.752$,
Significant of $F = .000$

จากตารางที่ 3 ผลจากการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัว พบว่า มีผลเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเรียงตามค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยจากมากไปหาน้อย คือการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของบริการตัวแปรทั้ง 5 ตัวสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามคือคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ได้ถึงร้อยละ 93.50 แสดงว่ายังมีปัจจัยอื่นที่ไม่ได้นำมาพิจารณาอีกร้อยละ 6.50 ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี และสมการที่ได้จากการวิเคราะห์มีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าผิดพลาดของการคาดประมาณด้วยสมการต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี เท่ากับ 6.710

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดี

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีปัจจัยทั้ง 5 ด้าน มีผลเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เรียงตามค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอย จากมากไปหาน้อย คือการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ตัวแปรทั้ง 5 ตัวสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามคือคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ได้ถึงร้อยละ 93.50 สอดคล้องกับแนวคิดของ Millett (1954) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ พิจารณาได้จากประชาชนทุกคน จะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานให้บริการเดียวกัน และในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ตลอดจนการให้บริการสาธารณะจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดหลักประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงาน ที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ อีกทั้งการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสมบัติ ชัยมูล (2550) เรื่องการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดในประเด็นที่ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับมาก และการให้บริการเป็นรายด้าน 3 ด้านอยู่ในระดับมาก คือด้านข้อมูลที่ได้จากการบริการ ด้านประสานงานในการบริการ และด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและเป็นรายด้านของผู้รับบริการโดยรวมอีก 2 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือด้านบุคลิกภาพให้บริการ และด้านคุณภาพของการบริการและสอดคล้องกับผลการศึกษาของสรสรเสริญ พงษ์พิพัฒน์ (2550) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาวจังหวัดเชียงใหม่ในประเด็นที่ว่า กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร พบว่าสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาวมีการกำหนดขั้นตอนแต่ละงานและผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจนเป็นไปตามลำดับของงานทำให้ได้รับการบริการได้ถูกต้อง ขั้นตอนการปฏิบัติเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ขณะเดียวกันยังประสบปัญหาด้านประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจในกระบวนการให้บริการ และการจัดเตรียมเอกสารด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีและสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงช่วยแก้ปัญหาตอบข้อขัดข้องใจได้ ให้การบริการด้วยความเรียบร้อย มีความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาวมีสถานที่ให้บริการที่สะอาด เอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ พอเพียง อุปกรณ์การบริการงานทะเบียนมีความทันสมัย ขณะเดียวกันยังประสบปัญหาด้านสถานที่ให้บริการที่ต้องอาศัยพื้นที่ของที่ว่าการอำเภอเชียงดาว และสถานที่ให้บริการแคบ และวิธีการมารับบริการงานทะเบียนราษฎรความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร พบว่า ประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพราะประชาชนสามารถได้รับบริการที่รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้วยความเป็นธรรม และไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากประชาชนและสอดคล้องกับงานวิจัยของฉวีวรรณ สุทธิ(2554)เรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ในประเด็นที่ว่า ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ อำเภชะอำ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ได้มีการพัฒนารูปแบบที่สอดคล้องและสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และมีการนำความคิดเห็นข้อเรียกร้องของประชาชนมาพัฒนาแก้ไขปรับปรุงแก้ไขทำให้ทุกด้าน ๆ ทำให้การบริการมีคุณภาพอยู่ในระดับมากทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการให้บริการร่วมกันกับงานหน่วยงานอื่นเช่นงานทำบัตรประชาชน งานทะเบียนสมรส งานทะเบียนหย่า การเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล ความต่อเนื่องชัดเจนจากจุดเริ่มต้นถึงจุดสิ้นสุดสำเร็จการบริการ และการบริการและติดตามหลังการได้รับบริการแล้ว เช่นการจัดส่งเอกสาร การติดต่อประสานงานสำหรับหน่วยงานที่ต้องใช้เวลาหรืองานคงค้างฝากไว้ มีการพัฒนาและริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสำนักทะเบียน แต่ทั้งนี้ก็ยังพบปัญหาในส่วนของเจ้าหน้าที่ ที่เจ้าหน้าที่ประจำสัมผัสไม่บ่อยยิ้มแย้มและคอยตอบข้อซักถามของประชาชน ซึ่งบางคำถามอาจไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนของการให้บริการยังขาดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น การมีระบบกดบัตรคิวอัตโนมัติ ตลอดจนด้านสถานที่ค่อนข้างจะคับแคบสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปฏิบัติ

การให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ ควรยึดหลักบริการ ดังต่อไปนี้

1. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ควรมีการยืดหยุ่นในการบริการ การใช้เหตุผลและเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาการบริการให้มากขึ้น และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนในการแสดงความคิดเห็นต่อการบริการ มีผู้แสดงความคิดเห็นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือเปิดเว็บไซต์ให้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในเจ้าหน้าที่ ควรให้บริการเสร็จเร็วทันตามเวลา ไม่ให้ประชาชนคอยนานและมีความใส่ใจบริการ จริ่งใจบริการ และรับผิดชอบต่องานอย่างเต็มที่ผลัดเปลี่ยนเจ้าหน้าที่มาคอยให้บริการประชาชนและให้บริการในวันหยุด

3. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจประชาชนผู้รับบริการ ควรฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่ต้องมีความอดทนในการให้ความช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่รำคาญและรับรู้และเข้าใจถึงความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ควรติดประกาศการให้บริการอย่างโปร่งใส รวดเร็ว ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ

5. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ควรมีการจัดทำจุดรับเรื่อง และตรวจสอบเอกสารเป็นจุดเดียวเบ็ดเสร็จไม่ต้องให้ประชาชนต้องไปยื่นหลายโต๊ะ

เอกสารอ้างอิง

- ฉวีวรรณ สุทธิ. (2554). *คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่*. [สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา].
- เทศบาลเมืองชะอำ. (2562). สืบค้น 15 กรกฎาคม 2562, จาก http://www.cha-amcity.go.th/site/index.php?option=com_content&view=article&id=121&Itemid=1014
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2543). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- สมบัติ ชัยมูล. (2550). *การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด*. [การศึกษาค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม].
- สรเสรีญ พงษ์พิพัฒน์. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาล ตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่*. [การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่].
- Best, J. W. (1977). *Research in Education*. (3rd ed). New Jersey: Printice Hall.
- Buzzell, R. D., & Bradley, T. G. (1987). *The PIMS Principles*. New York: The Free Press.
- Gronroos, C. (1990, January). Relationship Approach to Marketing in Service Contexts: The Marketing and Organizational Behavior Interface. *Journal of Business Research*, 20(1), 3-17.

- Gronroos, C. (1992). *Strategic Management and Marketing in the Public Sector*. Finland: Swedish School of Economics and Business Management.
- Lewis, M. & Bloom, P. (1983). *Organization Behavior*. New York: Mc Graw Hill.
- Millet. (1954). *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill Book.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. L. (1988, January). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.