



**ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร
เทศบาลตำบลศาลากลาง จังหวัดนนทบุรี**

**A Study of Peoples' Attitude Towards the Civil Registration Services of
Salaklang Subdistrict Municipality, Nonthaburi Province**

นางสาวปริญญ์ สุขเพชร

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

พุทธศักราช 2567

(ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสยาม)



ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร
เทศบาลตำบลศาลากลาง จังหวัดนนทบุรี
(ภาษาอังกฤษ) A Study of Peoples' Attitude Towards the Civil Registration
Services of Salaklang Subdistrict Municipality, Nonthaburi
Province
นามผู้วิจัย (ภาษาไทย) ปรียานุช สุขเพชร
(ภาษาอังกฤษ) Preyanud Sukphet
รหัสประจำตัวนักศึกษา 6517902004
สาขา การปกครอง
คณะ บัณฑิตวิทยาลัยสาขารัฐศาสตร์
ปีการศึกษา 2566

สารนิพนธ์ฉบับนี้ได้รับความเห็นชอบจากบัณฑิตวิทยาลัยสาขารัฐศาสตร์แล้ว

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร)

เมื่อวันที่...21.../...มีนาคม.../...2567...

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย สาขารัฐศาสตร์

เมื่อวันที่...21.../...มีนาคม.../... 2567...

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง ทักษะคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของ
เทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

โดย ปริญานุช สุขเพชร

ชื่อปริญญา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเอก การปกครอง

อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร)
.....21...../.....มีนาคม...../.....2567....

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับทักษะคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับทักษะคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิพลเมืองกับทักษะคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างกำหนดด้วยสูตรของ Yamane เลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย โดยการจับสลากจำนวน 400 คน ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง สถิติในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ การทดสอบค่าความแปรปรวน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า 1) ทักษะคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีทักษะคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ปัจจัยด้านสิทธิพลเมืองมีความสัมพันธ์กับทักษะคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ทักษะคติของประชาชน, งานทะเบียนราษฎร, เทศบาลตำบลศาลากลาง

Abstract

Research Title: A Study of Peoples' Attitude Towards the Civil Registration Services of Salaklang Subdistrict Municipality, Nonthaburi Province

Researcher: Preyanud Sukphet

Degree: Master of Political Science (Government)

Major: Government

Advisor:

(Asst. Prof. Dr. Chanchai Chitlaoarporn)

.....21...../.....3...../.....2024.....

The purpose of this study were: 1) to investigate the level of peoples' attitude towards the civil registration services of Salaklang Subdistrict Municipality, Bang Kruai District, Nonthaburi Province; 2) to compare the personal factors of peoples' attitude towards the civil registration services of Salaklang Subdistrict Municipality, Bang Kruai District; and 3) to study the relationship between civil rights and peoples' attitude towards the civil registration services of Salaklang Subdistrict Municipality, The study was quantitative, using questionnaires as a data collection tool. The samples were 400 people receiving civil registration services of Salaklang Subdistrict Municipality, derived from random sampling. Statistical techniques were frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's correlation.

The research found that: 1) The level of peoples' attitude towards the civil registration services of Salaklang Subdistrict Municipality, Bang Kruai District, Nonthaburi Province was at the highest level; 2) The differences in individual factors including occupation and income level, affected to the difference in the peoples' attitude towards the civil registration services of Salaklang Subdistrict Municipality, Bang Kruai District, Nonthaburi Province at statistical significant level of 0.05; 3) Civil rights factors were related to the peoples' attitude towards the civil registration services of Salaklang Subdistrict Municipality, Bang Kruai District, Nonthaburi Province at statistical significant level of 0.05.

Keyword : peoples' attitude, civil registration services, Salaklang Subdistrict Municipality



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความช่วยเหลือและความกรุณาอย่างยิ่งของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำ เสนอแนะ ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ติดตามความก้าวหน้าตลอดจนการตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการวิจัยอย่างใกล้ชิด จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และได้รับกำลังใจ มาโดยตลอด อันเป็นสิ่งที่ผู้วิจัยรู้สึกทราบบ้างซึ่งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่งและขอกราบ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชารัฐศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้กับผู้วิจัย รวมถึงเจ้าของผลงานเขียนในหนังสือ วารสาร บทความในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสารนิพนธ์ ฉบับนี้ทุกท่าน ที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและได้อ้างอิงถึงผลงานทางวิชาการซึ่งเป็นประโยชน์ในการเรียบ เรียงสารนิพนธ์ ตลอดจนขอขอบคุณนักเรียน โรงเรียนขอนแก่นพิทยาคม และโรงเรียนท้องถิ่นศึกษาศึกษาบาล ที่สละเวลาอันมีค่าให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม และได้กรุณาเอื้อเฟื้อข้อมูลและให้ความ ร่วมมือในด้านต่าง ๆ ที่มีส่วนช่วยให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายที่สนับสนุนให้สารนิพนธ์ครั้งนี้สำเร็จไปด้วยดี ขอขอบคุณเพื่อน ๆ สาขาวิชารัฐศาสตร์ทุกคน และขอขอบคุณเป็นพิเศษสำหรับบุคลากรผู้ให้กำเนิดที่ให้ โอกาสในการศึกษา และให้กำลังใจอย่างแรงกล้าแก่ผู้วิจัยตั้งแต่ต้นจนกระทั่งสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ โดยสมบูรณ์ ประโยชน์ที่เกิดขึ้นสำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอบอบแต่ผู้ที่ได้กล่าวถึงไว้ ณ ที่นี้ทุกท่าน

ปริญญช สุขพชร

สารบัญ

		หน้า
	บทคัดย่อภาษาไทย.....	(ก)
	บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(ข)
	กิตติกรรมประกาศ.....	(ค)
	สารบัญ.....	(ง)
	สารบัญตาราง.....	(ฉ)
	สารบัญภาพ.....	(ช)
บทที่ 1	บทนำ.....	1
	1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
	1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา.....	2
	1.3 ขอบเขตการวิจัย.....	2
	1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
	1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา.....	3
บทที่ 2	ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	4
	2.1 แนวคิดเรื่องการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสาละกกลาง.....	4
	2.2 แนวคิดเรื่องสิทธิพลเมือง.....	6
	2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	8
	2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
	2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	11
	2.6 สมมติฐานในการวิจัย.....	12
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	14
	3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	14
	3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	15
	3.3 การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือ.....	16
	3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	17
	3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	17

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	19
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	19
4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสิทธิพลเมือง.....	19
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	20
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	26
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	31
5.1 ผลการวิจัย.....	31
5.2 สรุปผลการวิจัย.....	34
5.3 อภิปรายผลการวิจัย.....	36
5.4 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	37
5.5 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	37
บรรณานุกรม.....	38
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย.....	41
ภาคผนวก ข ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	42
ประวัติผู้วิจัย.....	43

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	20
4.2 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	20
4.3 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา.....	21
4.4 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ.....	21
4.5 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้.....	22
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยด้านสิทธิพลเมือง.....	23
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อทัศนคติของประชากรต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง.....	24
4.8 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร.....	26
4.9 แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านอายุ.....	27
4.10 แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านการศึกษา.....	27
4.11 แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านอาชีพ.....	27
4.12 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรจำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่.....	28
4.13 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร.....	28
4.14 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรจำแนกตามรายได้เป็นรายคู่.....	29
4.15 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร.....	29

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

2.4 แสดงกรอบแนวคิดของการวิจัย.....	11
------------------------------------	----



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อพิจารณาบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอะไรบ้าง โดยเฉพาะการทำงานของเทศบาล พบว่า เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง เป็นหน่วยการปกครองที่เกิดตามหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) เป็นอิสระ (Autonomy) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเองซึ่งแยกออกจากรัฐ โดยทั่วไปแล้วอำนาจหน้าที่ของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบเดียวกัน คือ “บริการสาธารณะ” เป็นการทำการกิจเพื่อตอบสนองความต้องการและความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนโดยทั่วไป เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ซึ่งเป็นรัฐธรรมนูญที่มีความสำคัญกับการกระจายอำนาจ ที่ปรากฏในมาตรา 78 หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มีใจความสำคัญ ดังนี้

“มาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น”

หากพิจารณาการบริหารงานภายในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย ย่อมพบว่า แบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) , องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) , กรุงเทพมหานคร และ เมืองพัทยา มีหน้าที่ในการบริหารงานในท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนในเขตพื้นที่ หน้าที่ที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเทศบาลถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญของไทยมาตั้งแต่อดีต

ทั้งนี้เทศบาลตำบลศาลากลาง เดิมคือ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลากลาง ด้วยฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลในปี พ.ศ. 2551 ตั้งอยู่เลขที่ 91 หมู่ที่ 6 ตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ด้านฝั่งตะวันตกของแม่น้ำเจ้าพระยา อยู่ห่างจากศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี ประมาณ 30 กิโลเมตร ทำเลที่ตั้งเป็นปริมณฑลติดกับกรุงเทพมหานคร จังหวัดนครปฐม และจังหวัดปทุมธานี เทศบาลตำบลศาลากลาง มีพื้นที่ปกครอง 14.78 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ 12,114 ครัวเรือน จำนวนประชากรประมาณ 22,356 คน โดยมี งานบริการในเทศบาลตำบลศาลากลาง ประกอบด้วย งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งาน

จัดเก็บภาษี งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนพาณิชย์ งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และ ผู้ป่วยเอดส์ เป็นต้น และศูนย์ดำรงธรรม

นอกจากนี้ การให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อ.บางกรวย จ.นนทบุรี มีลักษณะงานที่เน้นงานทะเบียนต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร ซึ่งเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของแต่ละคนตั้งแต่เกิดจนตาย

การศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อ.บางกรวย จ.นนทบุรี” มุ่งศึกษาถึงทัศนคติของประชาชนและปัจจัยด้านสิทธิพลเมืองที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง ซึ่งย่อมทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเพื่อพัฒนาการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลางให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิพลเมืองกับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

1.3 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษารั้ครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังต่อไปนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร กำหนดจากจำนวนประชากรที่มาขอใช้บริการที่งานทะเบียนราษฎร ณ สำนักงานเทศบาลตำบลศาลากลาง โดยสถิติของประชาชนที่มาขอใช้บริการในเดือนกรกฎาคม ตั้งแต่วันที่ 1 – 15 กรกฎาคม 2566 จำนวน 400 คน

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาด้านทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง โดยกำหนดไว้ 4 ด้าน

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ในการศึกษาโดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มีใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ณ สำนักงานเทศบาลตำบลศาลากลาง

1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา ผู้ศึกษาได้กำหนดระยะเวลาในการศึกษาคั้งนี้ โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 – 15 กรกฎาคม 2566

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการจากวิจัย

1.4.1 ทราบถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาการให้บริการแก่ประชาชน ให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้องและประทับใจ

1.4.2 ทราบถึงแนวทางการปรับปรุงระบบงานทะเบียนราษฎรให้มีความปลอดภัย ถูกต้อง เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล

1.4.3 ทราบถึงแนวทางการปรับปรุงการให้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เท่าเทียม และได้มาตรฐานสากล

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา

ประชาชน หมายถึง บุคคลผู้มาติดต่อขอใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ณ สำนักงานเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ซึ่งเป็นไปตามตัวแปรต้น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

สิทธิพลเมือง หมายถึง สิทธิของประชาชนภายในรัฐที่สามารถตัดสินใจและแสดงออกภายใต้ขอบเขตตามที่รัฐธรรมนูญและกฎหมายอื่นๆ กำหนดไว้

งานทะเบียนราษฎร หมายถึง การให้บริการที่เกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร เช่น การแจ้งเกิด การแจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ การขอแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน การเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล งานจดทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า เป็นต้น

ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี หมายถึง ผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ณ เทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยมุ่งเน้นถึงความพึงพอใจในการรับบริการในด้านต่างๆ ประกอบด้วย อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษางานวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสาละกกลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี” แนวคิดที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1. แนวคิดเรื่องการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสาละกกลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี
2. แนวคิดเรื่องสิทธิพลเมือง
3. งานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดในการวิจัย
5. สมมติฐานในการวิจัย

2.1 แนวคิดเรื่องการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสาละกกลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

การศึกษาแนวความคิดการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลสาละกกลาง กล่าวได้ว่าเป็นงานด้านการให้บริการสาธารณะด้านหนึ่งของการปกครองส่วนท้องถิ่นและถือเป็นองค์ประกอบสำคัญเลยก็ว่าได้

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะในด้านความคิดเห็นและความพึงพอใจ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536, น 13) อธิบายถึงการบริการสาธารณะ คือ บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงาน ที่มีอำนาจหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีความมุ่งหมายที่เห็นถึงการสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนเพื่อ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow, 1970 อ้างอิง รังสรรค์ ฤทธิผาด, 2550, น 23) (Maslow, quoted in Hoyer and MacInnis. 1997:39) จัดลำดับแรงจูงใจโดยเรียงตามความสำคัญ ดังนี้

1. ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อการดำรงชีพ และเป็นความต้องการที่ต้องได้รับการตอบสนองจนเกิดความพอใจ

2. ความต้องการความปลอดภัย เมื่อได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายแล้วความต้องการด้านความปลอดภัยจึงเกิดขึ้นตามมา และความต้องการนี้สามารถเห็นได้ชัดในเด็กซึ่งต้องการการปกป้องจากพ่อแม่

3. ความต้องการความยอมรับในสังคม เป็นความต้องการในด้านการมีส่วนร่วม การเกิดความรักความผูกพันกันระหว่างครอบครัว เพื่อนร่วมงาน หรือคนรัก เป็นต้น

4. ความต้องการชื่อเสียง เกียรติยศ การได้รับความเคารพยกย่อง เป็นความต้องการการมีคุณค่า ต้องการให้ผู้อื่นมองเห็นค่า ยอมรับหรือยกย่อง

5. ความต้องการให้ตัวเองประสบความสำเร็จ เป็นความต้องการของมนุษย์ขั้นสูงสุด เป็นความคาดหวังตามความมุ่งหวังของตนเองที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนหวังหรือบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตนเองได้ตั้งไว้เป็นความพอใจขั้นสูงสุด

ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความต้องการขั้นสูง บางครั้งความต้องการขั้นสุดท้ายปรากฏออกมาให้เห็นก่อนที่ความต้องการขั้นแรกด้วยซ้ำไป ซึ่งในบางครั้งบุคคลแต่ละคนล้วนแสดงให้เห็นว่าตนเองมีความพอใจสูงสุดในลำดับชั้นความต้องการต่าง ๆ มากกว่าขั้นสูง

ปรัชญา เวสารัชช (2540) อธิบายถึง การให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ คือ การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการหรืออาจให้ผู้ให้บริการไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐหรือรัฐอาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการแก่ประชาชนนอกพื้นที่หน่วยงาน

2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

วิภา ครุรงค์พิศิษฐ์ (2525.น 20-31) อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ ดังนี้ 1. ผู้รับบริการ คือปัจจัยทางด้านประชากรและสังคม มีผลโดยตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม และความต้องการการบริการของประชาชนและบริการอื่น ๆ ตามขั้นตอนต่าง ๆ ที่สถานบริการกำหนด เช่น บัตรคิว เป็นต้น

2. ปัจจัยการให้บริการ ผู้ที่เคยเข้ามาใช้บริการจะทราบขั้นตอน ๆ ในการรับบริการ ทำให้เกิดการคาดหวังว่าจะต้องได้รับการที่รวดเร็ว สะดวก ถูกต้องและครบถ้วนในเวลาที่เหมาะสม เนื่องจากการให้บริการมีความสับสนวุ่นวาย ย่อมทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ประกอบกับการใช้เวลาในการเดินทางมารับบริการของประชาชนมีผลอย่างมากต่อความพึงพอใจ

3. สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 18 อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว, 2546, น. 17) ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จในการให้บริการ นอกจากนโยบายของ

ผู้บริหารจะวางแผนการดำเนินงานให้ภายในองค์กรให้พนักงานเกิดความเข้าใจและรักองค์กรแล้ว ยังต้องวางแผนให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยเพราะ ความเจริญก้าวหน้าของการบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ที่ชี้ชัดถึงจำนวนผู้มาใช้ บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ควรศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ให้บริการและผู้มาใช้บริการ

เทศบาลตำบลศาลากลาง ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่มีการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรกับประชาชน มีหน้าที่ตามความของงานทะเบียนราษฎร ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 ตามมาตรา 4 บัญญัติว่า “การทะเบียนราษฎร” คือ งานทะเบียนต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัตินี้ รวมทั้งการจัดเก็บข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร รายละเอียดพอสังเขปดังนี้

“ข้อมูลทะเบียนประวัติราษฎร” ข้อมูลตัวบุคคลเกี่ยวกับ ชื่อ - สกุล เพศ วันเดือนปีเกิด สัญชาติ ศาสนา ภูมิลำเนา ฯ และข้อมูลอื่นที่จำเป็นในพระราชบัญญัตินี้

“เลขประจำตัว” เลขประจำตัวของแต่ละบุคคลที่นายทะเบียนออกให้

“บ้าน” สิ่งปลูกสร้างหรือโรงเรือน ที่ใช้เป็นที่อยู่อาศัย โดยมีเจ้าบ้านครอบครอง

“ทะเบียนบ้าน” เลขประจำบ้านและรายการของคนทั้งหมดผู้อยู่ในบ้าน

“ทะเบียนคนเกิด” รายการคนเกิดที่แสดงในทะเบียนการเกิด

“ทะเบียนคนตาย” รายการคนตายที่แสดงในทะเบียนการตาย

“ทะเบียนบ้านกลาง” ผู้อำนวยการทะเบียนกลางจัดทำขึ้นสำหรับลงรายการบุคคลที่ไม่อาจมีชื่อในทะเบียนบ้าน

“เจ้าบ้าน” ผู้ครอบครองบ้านในฐานะเป็นเจ้าของ

เมื่อพิจารณาประเภทของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 บทบาทหน้าที่ของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลศาลากลางได้แบ่งประเภทของการให้บริการซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. การรับแจ้งเกิด กล่าวคือ การรับแจ้งเกิดเพื่อออกสูติบัตรให้กับผู้เกิด
2. การรับแจ้งตาย กล่าวคือ การรับแจ้งตายทั้งในท้องที่และต่างท้องที่ เพื่อออกใบมรณะบัตร

สำหรับการจัดการศพ

3. การรับแจ้งการย้ายที่อยู่ กล่าวคือ การแจ้งย้ายออก - ย้ายเข้า

4. การขอเลขหมายประจำบ้าน กล่าวคือ เมื่อมีการปลูกสร้างบ้านใหม่ต้องมีการขอเลขหมายประจำบ้าน

5. การเพิ่มชื่อรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน กล่าวคือ การขอเพิ่มรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน

6. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร กล่าวคือ การแก้ไขรายการในทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน สูติบัตร มรณบัตรและใบแจ้งการย้ายที่อยู่

7. การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน

8. การบริการตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร

9. การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน

เพียงเพ็ญ สมศรี (2546, น. 33) กล่าวว่า งานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่สำคัญด้านหนึ่งของกรมการปกครอง เพราะเป็นงานที่เกี่ยวกับบุคคลตั้งแต่เกิดจนตาย อีกทั้งยังเป็นการรับรองและคุ้มครองสิทธิของแต่ละบุคคล ทั้งนี้งานทะเบียนราษฎร จัดเป็นเอกสารที่มีการบันทึกข้อมูลรายการของบุคคล โดยมีกฎหมายรองรับศักดิ์และสิทธิไว้จึงเรียกได้ว่า “เอกสารตามกฎหมาย” (Legal Document) อีกทั้งงานทะเบียนราษฎร ยังเกี่ยวข้องกับเรื่องข้อมูลสถิติ เพราะมีการบันทึกรายการต่าง ๆ ของบุคคลทั้งหมดทั่วประเทศ ทำให้สามารถประมวลผลข้อมูลรายการของบุคคลทั้งหมดออกมาใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ได้ เช่น เตรียมการเลือกตั้ง การวางแผนพัฒนาประเทศในด้านสังคมการเมือง การปกครอง การบริหารการศึกษา หรือการสาธารณสุข เป็นต้น (กรมการปกครอง 2548, น 57) การทะเบียนราษฎร เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งการรับแจ้ง การจดหรือบันทึกรายการต่าง ๆ ของบุคคลในเอกสารราชการ เรียกว่า “เอกสารการทะเบียนราษฎร” โดยมีนัยกฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่บุคคล

จากข้อความที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า งานทะเบียนราษฎร หมายถึง การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลศักดิ์และสิทธิ ในทางการทะเบียนราษฎร เช่น การแจ้งเกิด การแจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ การขอแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน การเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล งานจดทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า เป็นต้น

ทั้งนี้ ทักษะคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลศาลากลางอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี หมายถึง ความคิดเห็นต่อการมาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ณ เทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยมุ่งเน้นถึงความพึงพอใจในการรับบริการในด้านต่างๆ ประกอบด้วย อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และคุณภาพการให้บริการ

2.2 แนวคิดเรื่องสิทธิพลเมือง

สิทธิพลเมืองสำหรับประเทศไทยนั้นเกิดขึ้นครั้งแรกภายหลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครองในปี พ.ศ. 2475 เปลี่ยนสถานภาพของคนไทยจาก “ไพร่” เป็น “พลเมือง” ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญที่กำหนดไว้ว่า อำนาจอ “เป็นของราษฎรทั้งหลาย” (พระราชบัญญัติธรรมนูญการปกครองแผ่นดินสยามฉบับชั่วคราว พุทธศักราช 2475) หลังจากการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ความชอบธรรมในการใช้อำนาจอได้เปลี่ยนจากพระมหากษัตริย์ในระบบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ เป็นประชาชนชาวไทยทุก ๆ คน ผ่านตัวแทนที่มาจากกาเลือกตั้งที่เสรีและเป็นธรรม (free and fair elections) โดยกำหนดบทบัญญัติว่าด้วยสิทธิของประชาชนชาวไทยไว้ในรัฐธรรมนูญอย่างชัดเจน ซึ่งรัฐธรรมนูญฉบับถาวรฉบับแรกของประเทศไทย (รัฐธรรมนูญฉบับวันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ. 2475) จะเห็นได้จากมาตรา 12 ของรัฐธรรมนูญที่บัญญัติไว้ว่า

“...บุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมายฐานันดรศักดิ์โดยกำเนิดก็ดี โดยแต่งตั้งก็ดี หรือประการอื่นใดก็ดีไม่กระทำให้เกิดเอกสิทธิ์อย่างใดเลย” หรือในมาตรา 14 ที่ว่า “...บุคคลย่อมมีเสรีภาพบริบูรณ์ในร่างกาย เคหสถาน ทรัพย์สิน การพูด การเขียน การโฆษณา การศึกษาอบรม การประชุมโดยเปิดเผย การตั้งสมาคม การอาชีพ” อาทิเช่น

- บัตรประจำตัวประชาชนไทย มีขึ้นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2486 สมัยรัฐบาลจอมพล ป. พิบูลสงคราม ซึ่งรัฐเป็นผู้ออกให้แก่ประชาชนที่มีสัญชาติไทยที่มีอายุตั้งแต่ 7 ถึง 70 ปี แต่เดิมได้กำหนดให้ผู้ที่มีอายุ 16 ปีบริบูรณ์ ต้องไปร้องขอมีบัตร ต่อมาเปลี่ยนอายุลงเป็น 15 ปีในปี พ.ศ. 2526 และ 7 ปีในปี พ.ศ. 2554

- สิทธิในการนับถือศาสนา ประชาชนชาวไทยทุกคนมีสิทธิเสรีภาพในการนับถือศาสนา ไม่ว่าจะ เป็น ศาสนาพุทธ คริสต์ อิสลาม เป็นต้น

- สิทธิในการเลือกตั้ง ประชาชนใดที่มีอายุครบ 18 ปี บริบูรณ์สามารถใช้สิทธิเลือกตั้งได้

- สิทธิตามหมวด 3 แห่งรัฐธรรมนูญ 2560 สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย ตามมาตรา

ดังนี้

มาตรา 25 : การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน

มาตรา 26 : การตรากฎหมายจำกัดสิทธิเสรีภาพของบุคคล

มาตรา 27 : บุคคลมีสิทธิเสรีภาพเท่ากัน

มาตรา 28 : สิทธิเสรีภาพในชีวิตและร่างกาย

- มาตรา 29 : สิทธิของบุคคลในคดีอาญา
- มาตรา 30 : ห้ามเกณฑ์แรงงาน
- มาตรา 31 : สิทธิในการนับถือศาสนา
- มาตรา 32 : สิทธิส่วนตัว
- มาตรา 33 : เสรีภาพในเคหสถาน
- มาตรา 34 : เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น
- มาตรา 35 : สิทธิของสื่อมวลชน
- มาตรา 36 : เสรีภาพในการติดต่อสื่อสาร
- มาตรา 37 : สิทธิในทรัพย์สินและสืบมรดก
- มาตรา 38 : สิทธิการเดินทางและเลือกที่อยู่
- มาตรา 39 : การเนรเทศ การห้ามเข้าประเทศไทย การถอนสัญชาติไทย
- มาตรา 40 : เสรีภาพการประกอบอาชีพ
- มาตรา 41 : สิทธิทราบข้อมูล ร้องทุกข์และฟ้องร้องหน่วยงานรัฐ
- มาตรา 42 : สิทธิรวมกันเป็นสมาคม องค์กร หรือหมู่คณะ
- มาตรา 43 : สิทธิเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม ทรัพยากรธรรมชาติและสิทธิมนุษยชน
- มาตรา 44 : เสรีภาพในการชุมนุม
- มาตรา 45 : เสรีภาพการจัดตั้งพรรคการเมือง
- มาตรา 46 : สิทธิของผู้บริโภค
- มาตรา 47 : สิทธิได้รับบริการสาธารณสุข
- มาตรา 48 : สิทธิของมารดา คนชราและผู้ยากไร้
- มาตรา 49 : ห้ามใช้สิทธิล้มล้างการปกครองประชาธิปไตย

โดยสรุปแล้วสิทธิและเสรีภาพของประชาชนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก ในรัฐธรรมนูญของประเทศที่มีการปกครองในระบอบประชาธิปไตย โดยเฉพาะการนำหลักรัฐธรรมนูญนิยมมาใช้ในการจัดทำรัฐธรรมนูญ โดยมีสาระสำคัญในการจำกัดการใช้อำนาจของรัฐและให้มีการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ คือ เมื่อเรามีบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญเกี่ยวกับการจำกัดอำนาจรัฐที่เหมาะสม ไม่ให้รัฐมีอำนาจเกินขอบเขต จะทำให้ประชาชนมีสิทธิและเสรีภาพมากขึ้น แต่ในทาง

ตรงกันข้าม ถ้ารัฐมีอำนาจมากเกินไปจะตีกรอบประชาชนในทางต่าง ๆ ได้ เท่ากับว่าสิทธิและเสรีภาพของประชาชนจะถูกรีดรอนลง

สิทธิและเสรีภาพมีความหมายที่แตกต่างกัน แต่มีความเกี่ยวข้องและมีสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ซึ่งสิทธิอาจก่อให้เกิดเสรีภาพได้ และเสรีภาพก็อาจก่อให้เกิดสิทธิได้เช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม สิทธิและเสรีภาพเป็นสิ่งที่รัฐและประชาชนจะต้องมีอยู่อย่างเหมาะสมกับสภาพความเป็นไปภายในรัฐ เช่น วัฒนธรรม ประเพณี ค่านิยม เป็นต้น ดังนั้น การบัญญัติถึงสิทธิและเสรีภาพจึงต้องมีการกระทำอย่างละเอียดรอบคอบ

ทั้งนี้สิทธิและเสรีภาพเมื่อนำมาใช้อาจมีปัญหาในเชิงปฏิบัติ คือ การใช้สิทธิและเสรีภาพของประชาชนอาจกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของผู้อื่นได้ ดังนั้นการใช้สิทธิและเสรีภาพจะต้องมีการกำหนดขอบเขตการใช้ให้ชัดเจน โดยทั่วไปในการกำหนดขอบเขตของสิทธิและเสรีภาพในรัฐธรรมนูญจะวางหลักว่า จะต้องไม่ละเมิดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่น ไม่ขัดต่อศีลธรรมอันดีของประชาชน รวมทั้งต้องไม่เป็นปฏิปักษ์ต่อรัฐธรรมนูญ

อาจสรุปได้ว่า สิทธิพลเมือง หมายถึง สิทธิของประชาชนภายในรัฐที่สามารถตัดสินใจและแสดงออกภายใต้ขอบเขตตามที่รัฐธรรมนูญและกฎหมายอื่นๆ กำหนดไว้

2.3 งานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ภักดีรีดา อ่อนสุระทุม (2561) ศึกษาถึง ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น แยกคุณลักษณะตามปัจจัยส่วนบุคคล อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

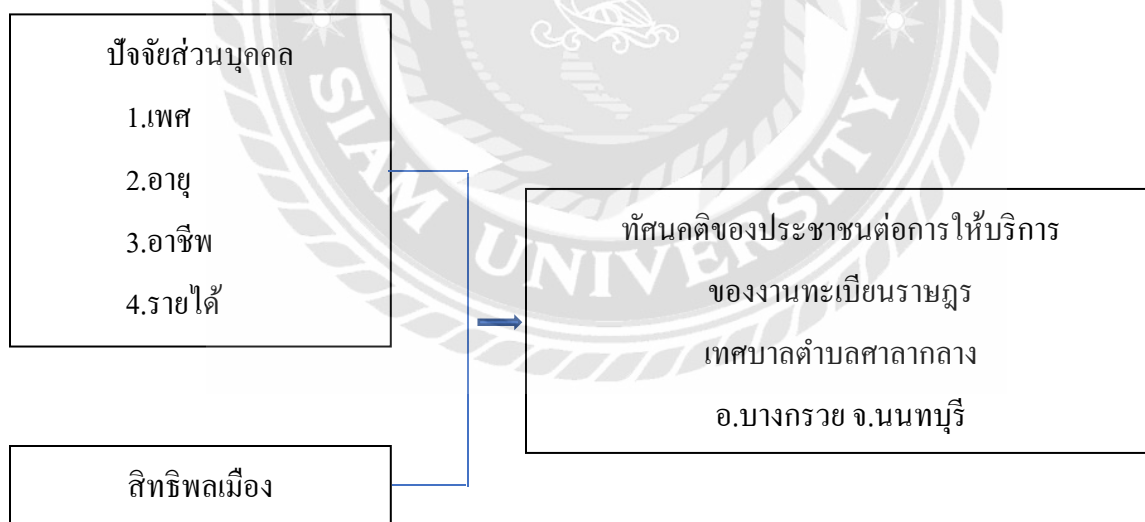
จิระภา จาภูพจน์ และคณะ (2557) ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน คือด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์

รวีโรจน์ สิงห์ลำพอง และคณะ (2555) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการ จุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมไม่แตกต่างกัน และนักศึกษาคณะที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุธรรม ขนบศักดิ์ (2562) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ. 2560 พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา เป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันสำหรับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน

2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรในการวิจัย

1. ตัวแปรต้น ประกอบด้วย

- 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้
- 1.2 สิทธิพลเมือง

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกทะเบียนของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อ.บางกรวย จ.นนทบุรี ประกอบด้วย

2.1 อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ด้านความเหมาะสม ความสะอาด ความสะดวก ป้ายแสดงสัญลักษณ์แจ้งจุดบริการ ที่นั่งคอยสำหรับคนพิการหรือจรดเงิน ภิภษุสงฆ์ น้ำดื่ม

2.2 ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ช่องทางการรับบริการ การจัดลำดับก่อน - หลัง ระยะเวลาในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน

2.3 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ หมายถึง ความพร้อมในการให้บริการ การบริการที่สุภาพ การตอบข้อสงสัย ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ และไม่เลือกปฏิบัติ

2.4 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน

2.5 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกันมีทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ที่แตกต่างกันมีทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 สิทธิพลเมืองมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงาน
ทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี
ขอบเขตพื้นที่ในการวิจัย
ประชาชนที่เข้ารับบริการที่งานทะเบียนราษฎร ณ สำนักงานเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ในระหว่างวันที่ 1 – 15 กรกฎาคม 2566



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง” ครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึง ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร โดยเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคลและความสัมพันธ์ของสิทธิพลเมืองโดยผู้วิจัยได้ดำเนินการค้นคว้าตามรายละเอียดวิธีการดำเนินการดังนี้

- 3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่ตำบลศาลากลางที่เข้ารับบริการแผนกทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ตั้งแต่วันที่ 1 – 15 กรกฎาคม 2566 จำนวน 15 วัน จำนวน 400 คน โดยวิธีแทนค่าตามสูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 5 มีรายละเอียด ดังนี้ (วัลลภ สุขสวัสดิ์, 2561, น. 76)

ขั้นที่ 1 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยใช้สูตร Taro Yamane

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดของประชากร
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (ในที่นี้ e เท่ากับ 0.05)

การคำนวณหาขนาดตัวอย่างโดยแทนค่าตามสูตรของ Yamane ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าสูตร} \quad n &= \frac{1200}{1+1200(0.05)^2} \\ n &= \frac{1200}{1+3} \\ n &= 400 \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการวิจัยเท่ากับ 400 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการการศึกษา

ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือในการวิจัยและการสร้างเครื่องมือในการวิจัยดังนี้ ลักษณะของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสิทธิพลเมือง

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง ในเรื่องของทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง

จะทำการวัดระดับวิเคราะห์ และแปรผลจาก ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งเป็นตามแบบลิเกิร์ต (Likert Scale) ซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวโดยใช้คำถามที่แสดงระดับการวัดข้อมูลประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้เกณฑ์แปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ย โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความสำคัญ	เกณฑ์การให้คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การแจกแจงความถี่ จะใช้คะแนนเฉลี่ย แบ่งระดับความสำคัญของปัจจัยออกเป็น 5 ระดับโดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยทางคณิต (Arithmetic Mean) เพื่อหาความกว้างของชั้นเพื่อใช้ในการตีความข้อมูลที่ได้จากสูตรเพื่อเพิ่มค่า ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น สามารถกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความสำคัญของปัจจัยดังนี้

ระดับความสำคัญ	ระดับคะแนน
เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด	4.21 – 5.00
เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมาก	3.41 – 4.20
เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญปานกลาง	2.61 – 3.40
เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญน้อย	1.81 – 2.60
เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยที่สุด	1.00 – 2.60

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended)

ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ไม่พบ

3.3 การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง

3.3.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม เรื่อง ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง โดยได้ทำการศึกษาจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตำรา และเอกสารต่าง ๆ

3.3.3 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และรับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบ ความสมบูรณ์ ความเหมาะสม และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับการเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ มาพิจารณาปรับปรุงแก้ไข และขอคำแนะนำ เพื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องและเหมาะสมก่อนนำไปทดลองใช้

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชาชนในพื้นที่ตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำนวน 400 คน แล้วนำแบบสอบถามมาหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการวัดความสอดคล้องภายใน (Internal consistency method) ของครอนบักวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.80 ซึ่งถือว่าแบบสอบถาม มีความเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

3.4.1 การสำรวจเอกสาร (Documentary survey) ได้แก่ การรวบรวมข้อมูลจากแนวคิดทฤษฎีงานวิจัย หนังสือ ตำรา บทความ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อการสร้างกรอบความคิดในการวิจัย

3.4.2 การเก็บข้อมูลภาคสนาม (Field survey) ได้แก่ การรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

3.4.3 เมื่อได้ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัย

3.4.4 นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อได้ข้อมูลที่ตอบสนองตามความมุ่งหมายของการวิจัยดังนี้

3.5.1 การคำนวณหาข้อมูลทั่วไปจากแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.2 การคำนวณหาข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 สิทธิพลเมือง และ ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ

มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.3 การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยการทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) กรณีพบค่าความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่อีกครั้งโดยใช้ (LSD : Fisher's Least Significance Difference) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Product - Moment Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

กัลยา วาณิชย์บัญชา (2545) กล่าวถึง หลักเกณฑ์การพิจารณาความสัมพันธ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้

± 0.81 ถึง ± 1.00	หมายถึง มีความสัมพันธ์ ระดับสูงมาก
± 0.61 ถึง ± 0.80	หมายถึง มีความสัมพันธ์ ระดับสูง
± 0.41 ถึง ± 0.60	หมายถึง มีความสัมพันธ์ ระดับปานกลาง
± 0.21 ถึง ± 0.40	หมายถึง มีความสัมพันธ์ ระดับต่ำ
± 0.00 ถึง ± 0.20	หมายถึง มีความสัมพันธ์ ระดับต่ำมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง 0 ถึง ± 1 อธิบายค่า ได้ดังนี้

- 1) ค่าเป็น ลบ แสดงว่าตัวแปรต้นและตัวแปรตาม มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม
- 2) ค่าเป็น บวก แสดงว่าตัวแปรต้นและตัวแปรตาม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
- 3) ค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรต้นและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
- 4) ค่าเข้าใกล้ -1 แสดงว่าตัวแปรต้นและตัวแปรตาม มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก
- 5) ค่าเท่ากับ 0 แสดงว่าตัวแปรต้นและตัวแปรตามไม่มีความสัมพันธ์กัน
- 6) ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยเชิงปริมาณเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง” ซึ่งได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง จำนวน 400 คน โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ถูกจัดลำดับการวิเคราะห์ไว้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ปัจจัยความมีปัญหาสิทธิพลเมือง

ส่วนที่ 3 ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (mean)
SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ANOVA	แทน	การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of covariance)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนตัวที่นำมาวิเคราะห์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้จำนวนร้อยละ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	172	43.0
หญิง	228	57.0
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลางส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมาได้แก่เพศชาย จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
15 – 30 ปี	71	17.8
31 – 45 ปี	173	43.3
46 – 60 ปี	95	23.8
60 ปีขึ้นไป	61	15.3
รวม	400	100.0

ตามตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลางส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 45 ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมา มีอายุระหว่าง 46 – 60 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 อายุระหว่าง 15 – 30 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 และน้อยที่สุดอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	67	16.8
มัธยมศึกษา	53	13.3
อาชีวศึกษา	47	11.8
อุดมศึกษา	19	4.8
ปริญญาตรี/ปริญญาตรีขึ้นไป	214	53.5
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลางส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาระดับประถมศึกษา จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ระดับอาชีวศึกษา จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 และน้อยที่สุดระดับอุดมศึกษา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	51	12.8
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	122	30.5
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	146	36.5
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	81	20.3
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลางส่วนใหญ่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาอาชีพ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และน้อยที่สุดอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	63	15.8
10,001 – 20,000 บาท	219	54.8
20,001 – 30,000 บาท	93	23.3
30,000 บาทขึ้นไป	25	6.3
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลางส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมาที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 และรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

4.2 ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านสิทธิพลเมือง

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นในการศึกษาปัจจัยด้านสิทธิพลเมือง โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยด้านสิทธิพลเมือง

ปัจจัยด้านสิทธิพลเมือง	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ท่านเห็นว่าควรให้ผู้ที่มิอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปได้รับสวัสดิการทั่วหน้าของรัฐทุกคน	4.67	.516	มากที่สุด
ท่านเห็นด้วยกับการต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชนทุก ๆ 8 ปี	4.28	.720	มากที่สุด
ท่านเห็นว่าผู้เยาว์ควรมีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี	4.19	.866	มากที่สุด
ท่านเห็นว่าการให้บริการของรัฐบาลควรให้บริการแบบไม่มีค่าธรรมเนียม	4.40	.746	มากที่สุด
ท่านเห็นว่าเด็กทุกคนควรได้รับการศึกษาที่เท่าเทียมกันในทุกสถาบัน	4.69	.540	มากที่สุด
รวม	4.445	.4612	มากที่สุด

ตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสิทธิพลเมือง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.4450$, S.D.=.46120) เมื่อพิจารณาปัจจัย ปัจจัยความมีปัญญาตามรายด้าน ส่วนใหญ่เห็นว่าประชาชนเห็นว่าเด็กทุกคนควรได้รับการศึกษาที่เท่าเทียมกันในทุกสถาบัน ($\bar{X}=4.69$, S.D.=.540) รองลงมาประชาชนเห็นว่าควรให้ผู้ที่มิอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปได้รับสวัสดิการทั่วหน้าของรัฐทุกคน ($\bar{X}=4.67$, S.D.=.516) ประชาชนเห็นว่าการให้บริการของรัฐบาลควรให้บริการแบบไม่มีค่าธรรมเนียม ($\bar{X}=4.40$, S.D.=.746) ประชาชนเห็นด้วยกับการต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชนทุก ๆ 8 ปี ($\bar{X}=4.28$, S.D.=.720) และสุดท้ายคือประชาชนเห็นว่าผู้เยาว์ควรมีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี ($\bar{X}=4.19$, S.D.=.866)

4.3 ตอนที่ 3 ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นในการศึกษาปัจจัยด้านสิทธิพลเมือง โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ย ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง

ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของ งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
- อาคารภายนอกภายในสะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวก	4.24	.656	มากที่สุด
- มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ	3.76	.853	มาก
- มีทางลาดสำหรับรถเข็น ที่จอดรถเข็น และห้องน้ำสำหรับผู้พิการ	4.43	.629	มากที่สุด
รวม	4.142	.566	มาก
ขั้นตอนในการให้บริการ			
- ความชัดเจนของป้ายบอกทิศทาง ประกาศรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการ	4.25	.657	มากที่สุด
- มีการจัดลำดับก่อนหลัง และมีระยะเวลาในการดำเนินการที่เหมาะสม	4.22	.651	มากที่สุด
- ท่านได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนในการใช้บริการงานทะเบียนราษฎรในช่องทางต่าง ๆ	4.23	.595	มากที่สุด
รวม	4.233	.515	มากที่สุด

ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของ งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน	4.51	.575	มากที่สุด
- ท่านได้รับความรวดเร็ว เสมอภาคเท่าเทียม	4.49	.548	มากที่สุด
- ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการให้บริการและการแก้ไขปัญหา	4.47	.552	มากที่สุด
รวม	4.488	.475	มากที่สุด
คุณภาพของการให้บริการ			
- การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความ โปร่งใสและเป็นธรรม	4.51	.525	มากที่สุด
- ค่าใช้จ่ายสำหรับการใช้บริการมีความชัดเจนและเหมาะสม	4.44	.550	มากที่สุด
- การให้บริการครบถ้วน ถูกต้อง และใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม	4.46	.551	มากที่สุด
รวม	4.4700	.47340	มากที่สุด
ภาพรวม	4.333	.386	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อบัณฑิตด้านสิทธิพลเมือง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.3335$, S.D.=.38601) เมื่อพิจารณาปัจจัย ปัจจัยความมีปัญญาตามรายด้านส่วนใหญ่เห็นว่าบัณฑิตด้านสิทธิพลเมือง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.68$, S.D.=.522)

เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายด้านรายชื่อของแต่ละปัจจัยด้านสิทธิพลเมืองมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.1425$, S.D.=.56686) ตามรายชื่อส่วนใหญ่เห็นว่ามีทางลาดสำหรับรถเข็น ที่จอดรถเข็น และห้องน้ำสำหรับผู้พิการ ($\bar{X}= 4.43$, S.D.=.629) รองลงมาอาคารภายนอกภายในสะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}= 4.24$, S.D.=.656) และสุดท้ายคือ มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ ($\bar{X}= 3.76$, S.D.=.853)

2) ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.2333, S.D.=.51489) ตามรายข้อส่วนใหญ่เห็นว่ามีความชัดเจนของป้ายบอกทิศทาง ประกาศรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.25, S.D.=.657) รองลงมาประชาชนได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรในช่องทางต่าง ๆ (\bar{X} = 4.23, S.D.=.595) และสุดท้ายคือ มีการจัดลำดับก่อนหลัง และมีระยะเวลาในการดำเนินการที่เหมาะสม (\bar{X} = 4.22, S.D.=.651)

3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.4883, S.D.=.47538) ตามรายข้อส่วนใหญ่เห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน (\bar{X} = 4.51, S.D.=.575) รองลงมาประชาชนได้รับท่านได้รับความรวดเร็ว เสมอภาคเท่าเทียมกัน (\bar{X} = 4.49, S.D.=.548) และสุดท้ายคือ ประชาชนได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการให้บริการและการแก้ไขปัญหา (\bar{X} = 4.47, S.D.=.552)

4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.4700, S.D.=.47340) ตามรายข้อส่วนใหญ่เห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความโปร่งใสและเป็นธรรม (\bar{X} = 4.51, S.D.=.525) รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการครบถ้วน ถูกต้อง และใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม (\bar{X} = 4.46, S.D.=.551) และสุดท้ายคืออัตราค่าธรรมเนียมที่เป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการใช้บริการมีความชัดเจนและเหมาะสม (\bar{X} = 4.47, S.D.=.550)

4.4 ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	T	p
ชาย	172	4.3532	.38115	.884	.342
หญิง	228	4.3187	.38981	.887	
รวม	400				

ตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.342 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.9 แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านอายุ

ANOVA	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.302	3	.101	.673	.569
ภายในกลุ่ม	59.150	396	.149		
รวม	59.451	399			

ตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.569 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.10 แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านระดับการศึกษา

ANOVA	S.S.	df	M.S.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.999	4	.250	1.688	.152
ภายในกลุ่ม	58.452	395	.148		
รวม	59.451	399			

ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การศึกษาที่แตกต่างกันมีทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.152 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.11 แสดงการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านอาชีพ

ANOVA	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	6.542	3	2.181	16.322	.000
ภายในกลุ่ม	52.909	396	.134		
รวม	59.451	399			

ตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรจำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่

อาชีพ	เกษตรกรรม	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/พนักงาน บริษัท	ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว
เกษตรกรรม	-	0.000		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ		-	0.00	0.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท			-	
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว				-

ตารางที่ 4.12 เมื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรจำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ พบว่า มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ เกษตรกรรม กับ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท และ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร

ANOVA	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	6.369	3	2.123	15.837	.000
ภายในกลุ่ม	53.083	396	.134		
รวม	59.451	399			

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรจําแนกตามรายได้เป็นรายคู่

รายได้	ต่ำกว่า 10,000	10,001-20,000	20,001-30,000	30,000 ขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000	-			0.000
10,001 - 20,000		-		0.00
20,001 - 30,000			-	0.000
30,000 ขึ้นไป				-

จากตารางที่ 4.14 เมื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรจําแนกตามรายได้เป็นรายคู่ พบว่า มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ ต่ำกว่า 10,000 บาท กับ 30,000 บาทขึ้นไป , 10,001 – 20,000 บาท กับ 30,000 บาทขึ้นไป และ 20,001 – 30,000 บาท กับ 30,000 บาทขึ้นไป มีทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร

	ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร (Y)	
	(r)	Sig.
สิทธิพลเมือง	0.326**	0.000

หมายเหตุ * อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรพบว่า ปัจจัยสิทธิพลเมืองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรที่ระดับ 0.326 โดยค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงว่า ปัจจัยด้านสิทธิพลเมืองมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิพลเมืองกับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างคำนวณด้วยสูตรของ Yamane เลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย โดยการจับสลากจำนวน 400 คน ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่งานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง สถิติในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ การทดสอบค่าความแปรปรวน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษตามวัตถุประสงค์ พบว่า

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการวิจัยพบว่า

1) ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำนวน 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.33$, S.D.=.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ด้านขั้นตอนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.49$, S.D.=.47) รองลงมาด้านคุณภาพของการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.47$, S.D.=.47) ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.23$, S.D.=.51) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.14$,

1.1) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.142$, S.D.=.567) ตามรายชื่อส่วนใหญ่เห็นว่ามีทางลาดสำหรับรถเข็น ที่จอดรถเข็น และห้องน้ำสำหรับผู้พิการ ($\bar{x}=4.43$, S.D.=.629) รองลงมาอาคารภายนอกภายในสะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.24$, S.D.=.656) และสุดท้ายคือ มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ ($\bar{x}=3.76$, S.D.=.853)

2) ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.233$, S.D.=.515) ตามรายข้อส่วนใหญ่เห็นว่ามีความชัดเจนของป้ายบอกทิศทาง ประกาศรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.25$, S.D.=.657) รองลงมาประชาชนได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนในการใช้บริการงานทะเบียนราษฎรในช่องทางต่าง ๆ ($\bar{x} = 4.23$, S.D.=.595) และสุดท้ายคือ มีการจัดลำดับก่อนหลัง และมีระยะเวลาในการดำเนินที่เหมาะสม ($\bar{x} = 4.22$, S.D.=.651)

3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.488$, S.D.=.475) ตามรายข้อส่วนใหญ่เห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน ($\bar{x} = 4.51$, S.D.=.575) รองลงมาประชาชนได้รับท่านได้รับความรวดเร็ว เสมอภาคเท่าเทียมกัน ($\bar{x} = 4.49$, S.D.=.548) และสุดท้ายคือประชาชนได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการให้บริการและการแก้ไขปัญหา ($\bar{x} = 4.47$, S.D.=.552)

4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.4700$, S.D.=.473) ตามรายข้อส่วนใหญ่เห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความโปร่งใสและเป็นธรรม ($\bar{x} = 4.51$, S.D.=.525) รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการครบถ้วน ถูกต้อง และใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม ($\bar{x} = 4.46$, S.D.=.551) และสุดท้ายคืออัตราค่าธรรมเนียมที่เป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการใช้บริการมีความชัดเจนและเหมาะสม ($\bar{x} = 4.47$, S.D.=.550)

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง ได้แก่ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย พบว่า

สมมติฐานที่ 1 เพศที่แตกต่างมีทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.342 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 2 อายุที่แตกต่างมีทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.569 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 3 อาชีพที่แตกต่างกันมีทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 4 การศึกษาที่แตกต่างกันมีทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.152 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 5 รายได้ที่แตกต่างกันมีทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 มีอายุระหว่าง 31 – 45 ปี เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี/ปริญญาตรีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทมากที่สุด จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 อาชีพที่แตกต่างกันมีทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรที่แตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภักดิ์รีดา อ่อนสุระทุม (2561, น. 35) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล พบว่า อาชีพมีประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นมีความแตกต่างกัน รวมทั้ง จิระภา จาภูพจน์ และคณะ (2557, น. 85) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน คือด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์ โดยในภาพรวมทั้ง 3 ภารกิจงาน รายได้ที่แตกต่างกันมีทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรที่แตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับ ภักดิ์รีดา อ่อนสุระทุม (2561, น. 35) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศาลากลาง พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นมีความแตกต่างกัน และสุธรรม ขนบศักดิ์ (2562, น. 153-173) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ

การให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านต่างๆ

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิพลเมืองกับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย พบว่า

1) ความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิพลเมืองกับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.152 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

โดยสอดคล้องกับงานวิจัย จิระภา จาญจน์ และคณะ (2557, น. 1-15) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน คือด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์ โดยในภาพรวมทั้ง 3 ภารกิจงาน และ สุธรรม ขนานศักดิ์ (2562, น. 153-173) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 มีอายุระหว่าง 31 – 45 ปี เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี/ปริญญาตรีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทมากที่สุด จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8

5.1.2 ปัจจัยด้านสิทธิพลเมือง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสิทธิพลเมือง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.45, S.D.=.46) เมื่อพิจารณาปัจจัย ปัจจัยความมีปัญญาตามรายด้านส่วนใหญ่เห็นว่าประชาชนเห็นว่าเด็กทุกคนควรได้รับการศึกษาที่เท่าเทียมกันในทุกสถาบัน (\bar{X} = 4.69, S.D.=.540)

รองลงมาประชาชนเห็นว่าควรให้ผู้ที่มิอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปได้รับสวัสดิการทั่วหน้าของรัฐทุกคน (\bar{X} = 4.67, S.D.=.516) ประชาชนเห็นว่าการให้บริการของรัฐบาลควรให้บริการแบบไม่มีค่าธรรมเนียม (\bar{X} = 4.40, S.D.=.746) ประชาชนเห็นด้วยกับการต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชนทุก ๆ 8 ปี (\bar{X} = 4.28, S.D.=.720) และสุดท้ายคือประชาชนเห็นว่าผู้เยาว์ควรมีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี (\bar{X} = 4.19, S.D.=.866)

5.1.3 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสิทธิพลเมือง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.3335, S.D.=.38601) เมื่อพิจารณาปัจจัย ปัจจัยความมีปัญญาตามรายด้านส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านสิทธิพลเมือง อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.68, S.D.=.522)

เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายด้านรายชื่อของแต่ละปัจจัยด้านสิทธิพลเมืองมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.142, S.D.=.567) ตามรายชื่อส่วนใหญ่เห็นว่ามีทางลาดสำหรับรถเข็น ที่จอดรถเข็น และห้องน้ำสำหรับผู้พิการ (\bar{X} = 4.43, S.D.=.629) รองลงมาอาคารภายนอกภายในสะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} = 4.24, S.D.=.656) และสุดท้ายคือ มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ (\bar{X} = 3.76, S.D.=.853)

2) ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.233, S.D.=.515) ตามรายชื่อส่วนใหญ่เห็นว่ามีความชัดเจนของป้ายบอกทิศทาง ประกาศรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.25, S.D.=.657) รองลงมาประชาชนได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนในการใช้บริการงานทะเบียนราษฎรในช่องทางต่าง ๆ (\bar{X} = 4.23, S.D.=.595) และสุดท้ายคือ มีการจัดลำดับก่อนหลัง และมีระยะเวลาในการดำเนินการที่เหมาะสม (\bar{X} = 4.22, S.D.=.651)

3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.488, S.D.=.475) ตามรายชื่อส่วนใหญ่เห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน (\bar{X} = 4.51, S.D.=.575) รองลงมาประชาชนได้รับท่านได้รับความรวดเร็ว เสมอภาคเท่าเทียมกัน (\bar{X} = 4.49, S.D.=.548) และสุดท้ายคือ ประชาชนได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการให้บริการและการแก้ไขปัญหา (\bar{X} = 4.47, S.D.=.552)

4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.470$, S.D.=.473) ตามรายชื่อส่วนใหญ่เห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความโปร่งใสและเป็นธรรม ($\bar{X}= 4.51$, S.D.=.525) รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการครบถ้วน ถูกต้อง และใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม ($\bar{X}= 4.46$, S.D.=.551) และสุดท้าย คือ อัตราค่าธรรมเนียมที่เป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการใช้บริการที่มีความชัดเจนและเหมาะสม ($\bar{X}= 4.47$, S.D.=.550)

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลศาลากลาง มีประเด็นสำหรับนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

อาชีพที่แตกต่างกันมีทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรที่แตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับ ภักดิ์รีดา อ่อนสุระทุม (2561) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล พบว่า อาชีพมีประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นมีความแตกต่างกัน รวมทั้ง จิระภา จากุพจน์ และคณะ (2557) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน คือด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์ โดยในภาพรวมทั้ง 3 ภารกิจงาน

รายได้ที่แตกต่างกันมีทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรที่แตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับ ภักดิ์รีดา อ่อนสุระทุม (2561) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นมีความแตกต่างกัน และสุธรรม ขนาศักดิ์ (2562) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านต่างๆ

ปัจจัยด้านสิทธิพลเมืองมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร โดยสอดคล้องกับ จิระภา จากุพจน์ และคณะ (2557) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน คือด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์ โดยในภาพรวมทั้ง 3 ภารกิจงาน และ สุธรรม

ขนาบศักดิ์ (2562) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้

จากการศึกษาทัศนคติของประชาชนในพื้นที่ตำบลศาลากลางต่อการให้บริการของแผนกทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นในภาพรวมต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรให้เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรม ศึกษาข้อระเบียบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การทำงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง ตามระเบียบกฎหมาย และมุ่งเน้นการให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียม

2) ด้านอาคารสถานที่ ควรปรับปรุงเพิ่มเติมให้มีพื้นที่ในการรองรับผู้พิการให้เพียงพอ

3) ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก เช่น การจัดทำคู่มือประชาชนส่งทางไปรษณีย์ให้แก่ลูกบ้านในเขตเทศบาลตำบลศาลากลาง

4) ด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ควรลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ควรแจ้งข้อมูลให้กับประชาชนเกี่ยวกับขั้นตอนให้ชัดเจน

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) การพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรผ่านระบบออนไลน์เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

2) แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการแบบจุดเบ็ดเสร็จ One-Stop Service เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว รวมถึงการลดขั้นตอนในการให้บริการและการเข้าถึงที่ง่ายขึ้น

บรรณานุกรม

- จิระภา จาณุกุญจน์, อัจฉริย์ พิมพิมูล, และ วิเชียร โสมณวัฒน์. (2557). สำนวนความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ประจำปี 2556. *วารสารเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 4(1), 43-60.
- ทิพวิมล จักรวาลนรสิงห์. (2563). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี*. (สารนิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์. (2536). *การสร้างประสิทธิผลในการนำนโยบายการให้บริการประชาชนไปปฏิบัติคุณภาพการบริการ*. (วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนา). คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทศบาลตำบลศาลากลาง. (2566). *ประวัติความเป็นมา เทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดคนนนทบุรี*. <https://www.salaklang.go.th/content/information/1>
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2543). *การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540*. วิญญูชน.
- ปรีชญา เวสารัชช์. (2540). *บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)*. คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปราการ กองแก้ว. (2546). *การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้ผลิตสุกัณฑ์รายใหญ่: กรณีศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534. (2534, 22 พฤศจิกายน). *ราชกิจจานุเบกษา*, เล่มที่ 108 ตอนที่ 203 ก, หน้า 97-120.
- พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551. (2551, 25 กุมภาพันธ์). *ราชกิจจานุเบกษา*, เล่มที่ 125 ตอนที่ 38 ก, หน้า 13/25.

- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. (2542, 17 พฤศจิกายน). *ราชกิจจานุเบกษา*, เล่มที่ 116 ตอนที่ 114 ก, หน้า 48-66.
- พระราชบัญญัติธรรมนูญการปกครองแผ่นดินสยามฉบับชั่วคราว พุทธศักราช 2475. (2475, 27 มิถุนายน). *ราชกิจจานุเบกษา*, เล่มที่ 49, หน้า 166-179.
- เพียงเพ็ญ สมศรี. (2546). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย*. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ภัคดีริดา อ่อนสุระทุม. (2561). *ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอกำตาก้า จังหวัดสกลนคร*. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 15(71), 30-38.
- รวีโรจน์ สิงห์ลำพอง, สุชาดา สุธรรมรักษ์, และ อรรถพ โพธิสุข. (2555). *ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*. *วารสารวิจัย มสค*, 8(1), 25-34.
<https://so03.tci-thaijo.org/index.php/sduhs/article/view/5078/4456>
- รังสรรค์ ฤทธิ์ผาด. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการมูลฝอยของเทศบาลตำบลแสงสว่าง อำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี*. (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540. (2540). *ราชกิจจานุเบกษา*, เล่มที่ 114 ตอนที่ 55 ก, หน้า 16.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (2560, 6 เมษายน). *ราชกิจจานุเบกษา*, เล่มที่ 134 ตอนที่ 40 ก, หน้า 1-90.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรสยาม พุทธศักราช 2475. (2475, 10 ธันวาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*, เล่มที่ 49, หน้า 529-551.
- วัลลภ สุขสวัสดิ์. (2561). *การวิจัยเชิงปริมาณทางรัฐศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วิภา ดุรงค์พิศิษฐกุล. (2525). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการรับบริการของโรงพยาบาลรามาริบัติ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

ศราวุธ ธรรมแสง. (2553). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลนครนนทบุรี*. (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

สถาบันพระปกเกล้า. (2547). *สารานุกรมการปกครองท้องถิ่น ไทย หมวดที่ 4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลำดับที่ 2 เรื่องภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. ธรรมดาเพรส.

สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). *ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด*. (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

สำนักงานกลางทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2536). *คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร*. <https://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER37/DRAWER009/GENERAL/ DATA0000/00000064.PDF>

สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ. (2561). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560*. พี. เพรส. <http://elibrary.constitutionalcourt.or.th/research/download.php?ID=241>

สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2562). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560*. *วารสารอินทนิลทักษิณสาร*, 14(2), 153-173.

Hoyer, W. D. & Macinnis, D. J. (1997). *Consumer behavior*. Houghton Mifflin.



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร
เทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

คำชี้แจง กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ลงใน ตามความเป็นจริงและความรู้สึกของท่าน

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อทราบถึงทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นตำบลศาลากลาง

2. แบบสอบถามชุดนี้มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
ราษฎร

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะการให้บริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ	ชาย	หญิง
2. อายุ	15 - 30 ปี 46 - 60 ปี	31 - 45 ปี 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ	เกษตรกร ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทฯ	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว
4. การศึกษา	ประถมศึกษา อาชีวศึกษา	มัธยมศึกษา อุดมศึกษา ปริญญาตรี/ปริญญาตรีขึ้นไป

5. รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000	10,001 -20,000
	20,001 - 30,000	30,000 ขึ้นไป

ตอนที่ 2 สอบถามด้านสิทธิพลเมือง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับทัศนคติ ให้ตรงกับความรู้สึกของท่าน

ข้อ	คำถาม	ทัศนคติของประชาชนที่ใช้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เห็นด้วย
		5	4	3	2	1
1.	ท่านเห็นว่าควรให้ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปได้รับสวัสดิการทั่วหน้าของรัฐทุกคน					
2.	ท่านเห็นด้วยกับการต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชนทุก ๆ 8 ปี					
3.	ท่านเห็นว่าผู้เยาว์ควรมีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี					
4.	ท่านเห็นว่าการให้บริการของรัฐบาลควรให้บริการแบบไม่มีค่าธรรมเนียม					
5.	ท่านเห็นว่าเด็กทุกคนควรได้รับการศึกษาที่เท่าเทียมกันในทุกสถาบัน					

ตอนที่ 3 สอบถามถึงทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบล
ศาลากลาง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับทัศนคติ ให้ตรงกับความรู้สึกของท่าน

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
ด้านที่ 1 อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
1	อาคารภายนอกภายในสะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวก					
2	มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ					
3	มีทางลาดสำหรับรถเข็น ที่จอดรถเข็น และห้องน้ำสำหรับผู้พิการ					
ด้านที่ 2 สถาบันการศึกษา						
6	ความชัดเจนของป้ายบอกทิศทาง ประกาศรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการ					
7	มีการจัดลำดับก่อนหลัง และมีระยะเวลาในการดำเนินการที่เหมาะสม					
8	ท่านได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนในการใช้บริการงานทะเบียนราษฎรในช่องทางต่าง ๆ					
ด้านที่ 3 การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
9	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน					
	ท่านได้รับความรวดเร็ว เสมอภาคเท่าเทียม					
10	ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการให้บริการและการแก้ไขปัญหา					

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
ด้านที่ 4 คุณภาพของการให้บริการ						
11	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความโปร่งใสและเป็นธรรม					
12	ค่าใช้จ่ายสำหรับการใช้บริการมีความชัดเจนและเหมาะสม					
13	การให้บริการครบถ้วน ถูกต้อง และใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม					

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

ปัญหา

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบสอบถามตามความจริง

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล : ปรียานุช สุขเพชร
 วัน เดือน ปีเกิด : 21 กรกฎาคม พ.ศ.2524
 ที่อยู่ปัจจุบัน : 46 หมู่ 3 ต.ศาลากลาง อ.บางกรวย จ.นนทบุรี
 ประวัติการศึกษา : บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการระหว่างประเทศ) มหาวิทยาลัยสยาม,
 2546
 รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การปกครอง) มหาวิทยาลัยสยาม, 2567

ประวัติการทำงาน

ปัจจุบัน : นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
 เทศบาลตำบลสวนหลวง

การเผยแพร่ผลงานวิจัย

ปรียานุช สุขเพชร และ ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร. (2567). ทักษะคิดของประชาชนต่อการให้บริการของงาน
 ทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลศาลากลาง: กรณีศึกษาประชาชนที่มาใช้บริการที่งานทะเบียน
 ราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี. *วารสารบัณฑิตศึกษา
 บริทรทัศน์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่*, 10(1), xx-xx.