

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียน  
ของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล

The Satisfaction of Population Service The Household Registration of  
Thapae District, Satun.

ทิพย์วารี เหลลาศรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียน ของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพการทำงานปัจจุบัน ประเภทงานที่รับบริการ และการบันทึกข้อมูล ประชากรกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล จำนวนทั้งหมด 29,474 คน กำหนดขนาดตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ได้จำนวน 395 คน และสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์สมการเชิงอนุกรม ได้แก่ การใช้สถิติ Independent Samples t – test และ One – Way Anova ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียน ของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 50 – 59 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/กรรมกร มาใช้บริการงานทะเบียนเกี่ยวกับการทำบัตรประจำตัวประชาชน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียน สำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล โดยรวมอยู่มีความพึงพอใจน้อยจนเกือบไม่พอใจ ทั้งด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ และพบว่าตัวแปร อายุ ระดับการศึกษาและประเภทของงานที่รับบริการ มีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียน สำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ สำนักทะเบียน การบริการ

## **Abstract**

The objective of this research was to study the satisfaction of population service the household registration of Thaphae District, Satun. Those 4 sections are buildings; processes of service, officer, facilities and quality of service. The variables were classified by gender, age, education level, career, type of service received and data recording. The sample population of Thaphae district, Satun totally 29,474 people. It is used to calculate by Taro Yamane method which gets 395 people and used the Accidental Random Sampling by questionnaire and analyze data by using descriptive statistic which are frequency, percentage, mean, standard deviation uses to compare independent sample t – test and one - way Anova. At significantly different at 0.05.

The result of the research shows that the satisfaction of population service the household Registration of Thaphae District, Satun were female aged between 50 – 59 years old general employee/labor to use the registration service on making identity card (ID) cards. The household registration of Thaphae District, Satun in overall was little satisfaction until almost dissatisfied such as; processes of service, officer, facilities and quality of service. And there was age, education level, and type of service received effected to satisfaction of population service the household Registration of Thaphae District, Satun. It is significantly different at 0.05, especially in processes of service, officer, facilities.

Key word : Satisfaction, Registration Office, Service

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสำคัญในการให้บริการประชาชน ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข โดยมี “ที่ทำการปกครองอำเภอ.....” มีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค ประจำอำเภอ ณ “ที่ว่าการอำเภอ.....” ต่าง ๆ นั้นเป็นหน่วยให้บริการ (Service Unit) และเป็นศูนย์กลาง ในการดำเนินงานบริการของหน่วยงานภาครัฐไปสู่ประชาชนได้โดยสะดวกในทุกพื้นที่ของประเทศ 878 อำเภอ ทั้ง 76 จังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งมีขอบเขตการให้บริการที่หลากหลายครอบคลุมในเรื่องการรับรอง สิทธิ วิถีการดำเนินชีวิต ความเป็นอยู่ และการประกอบอาชีพ ทำมาหากินของประชาชนทุกเพศ ทุกวัย รวมถึงการรักษาความสงบเรียบร้อยในสังคม โดยเฉพาะการบริการทางทะเบียนต่าง ๆ เช่น งาน ทะเบียนราษฎร (แจ้งเกิด แจ้งตาย การย้ายที่อยู่ การขอเพิ่มชื่อ) จัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียน ครอบครัว (ทะเบียนบ้าน) ทะเบียนชื่อ - สกุล ทะเบียนสมรส ดังนั้น อำเภอจึงถือเป็นศูนย์กลางในการ ติดต่อราชการของประชาชนในพื้นที่

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. มาตรา 3/1 มีบทบัญญัติกำหนดให้การ บริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐบาล มี ประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิก หน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยการสำรวจความพึงพอใจ ผู้รับบริการของกรมการปกครองในกระบวนการต่าง ๆ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ 2551 ประกอบด้วย 2 งานบริการ คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการดูแลกวาดชั้นสถานบริการ และงาน ทะเบียนราษฎร และในปี 2552 ประกอบด้วย 3 งานบริการ คือ งานบัตรประจำตัวประชาชน งาน ทะเบียนราษฎร และงานจัดทำบัตรผ่านแดน ได้ใช้วิธีให้หน่วยงานราชการสุ่มสำรวจความพึงพอใจ ผู้รับบริการของกรมการปกครองในงานบริการดังกล่าว ณ หน่วยบริการที่ว่าการอำเภอใดก็ได้ ตามที่ เห็นสมควร เพื่อเป็นการพัฒนา ยกระดับและรักษามาตรฐานงานบริการของอำเภอโดยรวมให้มีความ เป็นเลิศในทุกอำเภอทั่วประเทศ ทั้ง 878 อำเภอ เพื่อเป็นหลักประกันให้แก่ประชาชนที่ได้รับบริการที่ดี มีมาตรฐานทัดเทียมและถ้วนทั่วเหมือนกันในหน่วยบริการทุกแห่ง ไม่ว่าจะอยู่ในพื้นที่ใดก็ตาม โดยเฉพาะในปัจจุบันการให้บริการประชาชนส่วนใหญ่เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ทั่วประเทศ ซึ่ง ทำให้ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการจากหน่วยบริการใดก็ได้ กรมการปกครอง จึงได้สร้าง มาตรฐานการบริการประชาชนของอำเภอ เรียกว่า “เกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ...ยิ้ม” ในแต่ละด้าน ทั้งด้านบริการจัดการด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านระบบงาน ด้านการบริการเชิงรุก เพื่อนำไปใช้เป็น เครื่องมือในการปรับปรุงรักษามาตรฐาน และบริหารคุณภาพของงานบริการได้ทั่วทุกหน่วยบริการอย่าง มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อการประเมินผล การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจจากประชาชน ตามตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ โดยเฉพาะในด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการตามหลักการยึด ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) นั้น กรมการปกครอง มุ่งเน้นให้อำเภอมีการสร้างระบบการ

สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งเป็นลูกค้าหลักอย่างต่อเนื่องในทุกอำเภอ ซึ่งจะช่วยให้  
อำเภอได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอำเภอที่ชัดเจนและตรงตาม  
เป้าหมาย รวมทั้งทำให้ทราบถึงปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการประเมินความพึงพอใจเพื่อ  
นำไปเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) สำหรับใช้ในการพัฒนา ยกระดับและรักษามาตรฐานการ  
ให้บริการ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของงานทะเบียนฯ สำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ  
จังหวัดสตูล กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ณ ที่ว่าการอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ให้มีมาตรฐาน  
และเป็นรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ
2. เพื่อเป็นเครื่องมือในการสอบถามคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ สังกัด  
กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ณ ที่ว่าการอำเภอ โดยให้ผู้รับบริการเป็นผู้ประเมิน เพื่อนำไปเป็น  
ข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการให้บริการของอำเภอ ให้มีมาตรฐานสอดคล้องตามความ  
ต้องการของประชาชนผู้รับบริการเหมือนกันทุกอำเภอ
3. เพื่อรองรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

## ขอบเขตการวิจัย

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ ได้กำหนดขอบเขตเนื้อหา พื้นที่ ประชากร และเวลา ดังนี้  
ขอบเขตด้านเนื้อหา

ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนของสำทะเบียนอำเภอท่าแพ  
จังหวัดสตูล โดยสำรวจข้อมูลปฐมภูมิในพื้นที่เฉพาะส่วนงานทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล  
ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษารั้ครั้งนี้ เป็นการสอบถามผู้รับบริการงานทะเบียนฯ ของสำนักทะเบียนอำเภอ  
ท่าแพ จังหวัดสตูล

ขอบเขตด้านประชากร

อำเภอท่าแพ อยู่ในจังหวัดสตูล มี 4 ตำบล จำนวน 31 หมู่บ้าน แยกได้ดังนี้

- |                |                   |
|----------------|-------------------|
| - ตำบลท่าแพ    | จำนวน 10 หมู่บ้าน |
| - ตำบลสาคร     | จำนวน 8 หมู่บ้าน  |
| - ตำบลแปะ – ระ | จำนวน 7 หมู่บ้าน  |
| - ตำบลท่าเรือ  | จำนวน 6 หมู่บ้าน  |

มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 29,474 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 3 มกราคม 2562)

ตำบล	จำนวนประชากร		รวม
	ชาย	หญิง	
ท่าแพ	5,123	5,190	10,313
สาคร	4,012	3,932	7,944
แป – ระ	3,022	3,140	6,162
ท่าเรือ	2,474	2,581	5,055
<b>รวม</b>	<b>14,631</b>	<b>14,843</b>	<b>29,474</b>

ที่มา : สำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาการเก็บข้อมูลและรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2561 – ธันวาคม 2562

### กรอบแนวคิดและสมมติฐาน

กรอบแนวคิด

ตัวแปรต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่
- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพการทำงานปัจจุบัน
- ประเภทของงานทะเบียนที่มาใช้บริการ
- การบันทึกข้อมูล



ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล
- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านคุณภาพของการให้บริการ

## สมมติฐาน

- ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของงานทะเบียนจากสำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ที่แตกต่างกัน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร หมายถึง ปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน เจ้าหน้าที่ปกครอง สมาชิกกองอาสารักษาดินแดนอำเภอท่าแพที่ 7 และลูกจ้างเหมาบริการขับเคลื่อนนโยบายฯ ที่ปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

2. สำนักทะเบียนอำเภอ หมายถึง สำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล

3. งานทะเบียนและบัตรประชาชน หมายถึง งานทะเบียนตามราษฎร ตาม พ.ร.บ.การทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534 งานทะเบียนทั่วไป และบัตรประจำตัวประชาชน ตาม พ.ร.บ.บัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526

4. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะส่วนตัวของประชากรที่ใช้ศึกษา ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพการทำงานปัจจุบัน

เพศ หมายถึง เพศชาย และเพศหญิงของประชากรที่มาใช้บริการ ในที่นี้หมายถึงเพศของประชากรที่มาใช้บริการงานทะเบียนฯ สำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล

อายุ หมายถึง อายุของผู้มาใช้บริการงานทะเบียนฯ ในที่นี้หมายถึงอายุของประชากรที่มาใช้บริการงานทะเบียนฯ สำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ตั้งแต่อายุ 15 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาของประชากรที่มาใช้บริการงานทะเบียนฯ ในที่นี้หมายถึงวุฒิการศึกษาของประชากรที่มาใช้บริการงานทะเบียนฯ สำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล

อาชีพการทำงานปัจจุบัน หมายถึง การทำงานเพื่อให้เกิดรายได้ต่อเดือน ในที่นี้หมายถึงอาชีพของประชากรที่มาใช้บริการงานทะเบียนฯ สำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล

ประเภทของงานทะเบียนที่ประชาชนมาใช้บริการ หมายถึง การทำบัตรประจำตัวประชาชน การแจ้งเกิด - ตาย การแจ้งเกี่ยวกับบ้าน - ทะเบียนบ้าน การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารทะเบียนราษฎร การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียน การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน การดำเนินคดีตามกฎหมายว่าด้วยทะเบียนบ้าน การดำเนินคดีตามกฎหมายว่าทะเบียนราษฎร การขอตรวจ คัด รับรองสำเนาทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด - คนตาย

การบันทึกข้อมูล หมายถึง เจ้าหน้าที่เป็นผู้บันทึกข้อมูล หรือ ประชาชนผู้รับบริการเป็นผู้บันทึกข้อมูล

5. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งที่มีต่อการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของการให้บริการ ในที่นี้หมายถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล

6. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนทั่วไปที่มีภูมิลำเนาและผู้มาใช้บริการงานทะเบียนฯ ของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล

7. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาการให้บริการ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ติดประกาศ การให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด

8. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ หมายถึง ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการอย่างสุภาพ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการเหมือนกันทุกรายการโดยไม่เลือกปฏิบัติ

9. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง บ้าย/สัญญาณ/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีจุด/ช่องทางให้บริการที่เหมาะสมเข้าถึงได้โดยสะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ

10. ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ได้รับบริการที่ตรงความต้องการ ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ ผลการบริการในภาพรวม

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนฯ ของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล
2. ทราบแนวทางแก้ไขปัญหาในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล

## แนวคิด ทฤษฎี

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการคุณภาพการบริการ

## รูปแบบการวิจัย (Research Design)

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inference Statistics) ใช้สถิติ Independent Samples t-test และ One-way ANOVA โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล

## ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample)

### ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเพื่อทำการศึกษาค้นคว้าสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในพื้นที่อำเภอท่าแพ จำนวน 29,474 คน

### กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยการใช้สูตรของ Taro Yamane (1997) (อ้างในบุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2535) กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ที่ยอมให้เกิดร้อยละ 5 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ ขนาดของประชากร เท่ากับ 29,474 คน ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง = 395 คน ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบตามจำนวนที่กำหนด

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Research Instrument)

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล โดยใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีคำถามชนิดปลายปิด (Closed Ended response Questions) แบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน มี 4 ประเด็น คือ

- |   |             |
|---|-------------|
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ      | จำนวน 5 ข้อ |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                 | จำนวน 4 ข้อ |
| 4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ              | จำนวน 3 ข้อ |

โดยเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการประเมินเป็น 5 ระดับ ค่าคะแนนจากมากไปหาน้อย คือ 5 4 3 2 และ 1 แทนคำตอบพึงพอใจมาก พอใจ พอใจน้อยจนเกือบไม่พอใจ ไม่พอใจ และไม่พอใจมาก ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีจำนวน 3 ข้อ คือ

1. จุดเด่นของการให้บริการ
2. จุดที่ควรปรับปรุง
3. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

โดยใช้คำถามปลายเปิด (Open – ended Question)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 6 ข้อ เป็นแบบสอบถามสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพการทำงานปัจจุบัน ประเภทของงานทะเบียนที่มารับบริการ และการบันทึกข้อมูล โดยใช้คำถามแบบเลือกตอบ (Check List) และใช้คำถามปลายเปิด (Open – ended Question)



## การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 395 ชุด ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสอบถามจากประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียน ของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ณ ที่ว่าการอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล โดยขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เป็นช่องทางที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเข้าถึงแบบสอบถามได้สะดวก

2. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา จากนั้นนำข้อมูลที่ได้รับมาบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS)

## การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Method) เป็นการศึกษาปัจจัยทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่ออธิบายข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านข้อมูลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน คือ

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

โดยวิธีการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับงานบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ นำมาวิเคราะห์บรรยายและจัดกลุ่มคำตอบเป็นค่าความถี่และค่าร้อยละ

ข้อมูลทั่วไป คำนวณหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inference Statistics) เป็นการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ตามตัวแปร ได้แก่ เพศ กับการรับบริการงานทะเบียน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของการให้บริการ

การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ตามตัวแปร ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน ประเภทงานที่รับบริการ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของการให้บริการ

## ผลของการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน โดยรวม พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการรับบริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล โดยรวม ในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับความพึงพอใจน้อยจนเกือบไม่พอใจ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.40 อายุระหว่าง 50 – 59 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น อาชีพรับจ้างทั่วไป/กรรมกร มารับบริการงานจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนมากที่สุด และประชาชนผู้รับบริการเป็นผู้บันทึกข้อมูล

## การทดสอบสมมติฐาน

อายุ ระดับการศึกษาและประเภทของงานที่รับบริการ มีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียน สำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พึงพอใจการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดตามลำดับ คือ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ รองลงมา คือ ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดตามลำดับ คือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ รองลงมา คือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมากที่สุดตามลำดับ คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม รองลงมา คือ มีจุด/ช่องทางให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงโดยสะดวก

ด้านคุณภาพของการให้บริการ มีความพึงพอใจในผลการบริการในภาพรวม เกิดความพึงพอใจในการรับบริการงานทะเบียน จากสำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล

ข้อมูลข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้แสดงความคิดเห็น จำนวน 3 ด้าน (ตอบได้ไม่เกิน 2 ข้อ) สรุปได้ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (แบบสอบถามปลายเปิด)

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ด้านจุดเด่นของการให้บริการ โดยสรุป ดังนี้

1. การต้อนรับ เอาใจใส่และเต็มใจบริการ
2. การวางตัวเรียบร้อย การแต่งกายสุภาพ พุดจาไพเราะ อภัยด้วยดี

3. การอำนวยความสะดวก
4. การแก้ไขปัญหา อุปสรรคได้
5. มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก รวดเร็ว
6. มีสถานที่จอดรถสะดวก สบาย และเพียงพอ
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตามข้อซักถามอย่างเข้าใจ
8. มีความเต็มใจให้บริการ ความเอาใจใส่
9. การพูดจาไพเราะ สุภาพ อภัยด้วยดี
10. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น รถเข็นสำหรับผู้พิการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ ห้องน้ำ

สำหรับคนพิการ

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ด้านจุดที่ควรปรับปรุง โดยสรุป ดังนี้

1. ข้อมูลข่าวสารไม่ทั่วถึง
2. เรื่องความสะดวกภายในห้องทะเบียน
3. ควรมีทางลัดให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว
4. ไม่มีน้ำดื่มบริการระหว่างการรอรับบริการ
5. ไม่มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ
6. การรอรับบริการเป็นเวลานาน
7. การบริการน้ำดื่ม
8. การจัดทำบัตรคิว

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ด้านข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง โดยสรุป ดังนี้

1. ปิดประกาศข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น
2. ความสะดวกภายในห้องทะเบียน
3. ความสะดวกภายนอกอาคาร
4. แต่งให้สุภาพ เรียบร้อย
5. ปิดป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการให้ชัดเจนและแสดงขั้นตอนการรับ

บริการงานต่าง ๆ

6. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.40 อายุระหว่าง 50 – 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.50 จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 19.70 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/กรรมการ คิดเป็นร้อยละ 34.70 ประเภทงานที่มารับบริการเรื่องการทำบัตรประจำตัวประชาชน คิดเป็นร้อยละ 40.50 และประชาชนผู้รับบริการเป็นผู้บันทึกข้อมูลตามแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 77.50

## ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มารับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงานปัจจุบัน และประเภทงานที่มารับบริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการงานทะเบียน สำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล สรุปผลได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลข้างต้น ในภาพรวมไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการงานทะเบียน สำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อค้นพบที่น่าสนใจควรอภิปรายผล ดังนี้

โดยภาพรวมประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียน ที่สำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล มีความพึงพอใจ พอใจน้อยจนเกือบไม่พอใจ มีประเด็นที่อภิปราย ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนมีความพึงพอใจกับ การติดต่อ ประการหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นิดา โฆวงศ์ระเสริฐ (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา : ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนมีความพึงพอใจกับ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปวีณา พันธุ์ไพโรจน์ (2559) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ กงทะเบียนราษฎรเทศบาลนครนนทบุรี

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนมีความพึงพอใจกับ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม มีจุด/ช่องทางให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงโดยสะดวก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ นิดา โฆวงศ์ระเสริฐ (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา : ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

ด้านคุณภาพของการให้บริการ ประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนมีความพึงพอใจกับผลการบริการในภาพรวม เกิดความพึงพอใจในการรับบริการงานทะเบียน จากสำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อนันต์ หนูเกตุและปรีดาภรณ์ กาญจนสำราญวงศ์ (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช

## ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถให้ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย ซึ่งสามารถนำไปใช้ประยุกต์ใช้ให้เกิดความพึงพอใจกับความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อทางราชการ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า สำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล จะต้องมีการติดประกาศบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ข้อมูลข่าวสารด้านงานทะเบียน มีเครื่องจัดลำดับอัตโนมัติ และปรับปรุงการให้บริการได้รวดเร็ว
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า สำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ต้องให้เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการมีใจรักในงานบริการ ให้การบริการด้วยความเสมอภาค มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ควรจัดให้มีน้ำดื่มไว้บริการและสื่อสิ่งพิมพ์ให้อ่านขณะรอรับบริการ
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า สำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ และผลการบริการในภาพรวม

## ข้อจำกัดงานวิจัย

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากสำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล เพียงแห่งเดียว โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเพียง 2 เดือน อาจจะทำให้ผลการวิจัยมีความคลาดเคลื่อน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างอาจจะไม่กระจายตัวเท่าที่ควร ดังนั้น การนำผลวิจัยชุดนี้ไปใช้ในการศึกษาต่อ ควรระมัดระวังในการนำข้อมูลด้านประชากรศาสตร์และข้อมูลสถิติอื่น ๆ ที่เชื่อมโยงในการให้บริการ ซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาและสถานที่

## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายต่อไปในทัศนที่กว้างมากขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ในการอธิบายผลที่ได้ ผู้ทำวิจัยจึงขอเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภออื่น ๆ จะทำให้ทราบข้อบกพร่องในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งจะสามารถปรับปรุง แก้ไขการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องตามความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อประโยชน์ของทางราชการ
2. ควรศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
3. ควรศึกษาปัญหา ผลกระทบ และอุปสรรคในการให้บริการ
4. ควรมีวิธีการสำรวจข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการเพื่อที่จะได้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่แท้จริงมากขึ้น

## บรรณานุกรม

โชคชัย อาษาสนา. (2559). ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์. ค้นเมื่อ 7 ธันวาคม 2561.

จาก <https://www.gotoknow.org/posts/448611>

นิดา โฉมวงศ์ประเสริฐ. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎรกรณีศึกษา : ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

ปวีณา พันธุ์ไพโรจน์. (2559). การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการกองทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ไมตรี พงศาปาน.(2554). ความหมายของความพึงพอใจ. ค้นเมื่อ 7 ธันวาคม 2561.

จาก <http://maitree3.blogspot.com/2011/03/blog-post.html>

ลัดดา ยงยุทธ. (2558). ความพึงพอใจของนักเรียน/นักศึกษาที่มีผลต่อการบริการงานทะเบียน.

วสันต์ เตชะฟอง. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิศวะ จุลชาว. (2556). แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ. ค้นเมื่อ 10 มกราคม 2562.

จาก <http://nuwissa.blogspot.com/>

อนันต์ หนูเกตุ และปรีดาภรณ์ กาญจนสำราญวงศ์. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียน ที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช. มหาวิทยาลัยทักษิณพัทลุง.

อรอนงค์ คำคนชื่อ และมนตรี อนันต์รักษ์. (2558) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผลของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม. มหาวิทยาลัยนครพนม

เอกวินิต พรหมรักษา. (2555). แนวคิดและทฤษฎี Abraham Maslow. ค้นเมื่อ 7 ธันวาคม 2561.

จาก <http://promruca-dba04.blogspot.com/2012/10/abraham-maslow.html>