

ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร
ของเทศบาลตำบลศาลากลาง*
THE ATTITUDE OF PEOPLE TOWARD THE CIVIL REGISTRATION
SERVICES OF SALAKLANG SUBDISTRICT MUNICIPALITY,
NONTHABURI PROVINCE

ปรียานุช สุขเพชร, Preyanud Sukphert
ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร, Chanchai Chitlaoarporn
จิตาภา ถิรศิริกุล, Jidapa Thirasirikul
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม
Graduate School, Siam University
E-mail : preya2124@gmail.com



บทคัดย่อ

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

ผลการศึกษาพบว่า

1) ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด

* Received 25 January 2024; Revised 14 June 2024; Accepted 27 June 2024

2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ปัจจัยด้านสิทธิพลเมืองมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ทัศนคติของประชาชน, งานทะเบียนราษฎร, เทศบาลตำบลศาลากลาง

Abstracts

The purposes of this study were 1) to investigate the level of people's attitude towards the civil registration services; 2) to compare personal factors with people's attitude towards the civil registration services; and 3) to study the relationship between civil rights and people's attitude towards the civil registration services of Salaklang Subdistrict Municipality, Bang Kruai District, Nonthaburi Province. The questionnaires were used in this quantitative study to collect the data. The samples consisted of 400 people who were receiving civil registration services from Salaklang Subdistrict Municipality, selected by random sampling method. The data were analyzed by calculating frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's correlation.

The results were as follows:

1. The people's 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 consisting of occupation and income level affected the people's attitude towards the civil registration services of Salaklang Subdistrict Municipality, Bang Kruai District, Nonthaburi Province at a statistically significant level of 0.05.

3. Civil rights factors were related to people's attitude towards civil registration services in Salaklang Subdistrict Municipality, Bang Krui District, Nonthaburi Province at a statistically significant level of .05.

Keywords : People's Attitude, Civil Registration Services, Salaklang Subdistrict Municipality

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อพิจารณาบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอะไรบ้าง โดยเฉพาะการทำงานของเทศบาล พบว่า เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง เป็นหน่วยการปกครองที่เกิดตามหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) เป็นอิสระ (Autonomy) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเองซึ่งแยกออกจากรัฐ โดยทั่วไปแล้วอำนาจหน้าที่ของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบเดียวกัน คือ “บริการสาธารณะ” เป็นการทำภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการและความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนโดยทั่วไป (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2543, น. 104) ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ซึ่งเป็นรัฐธรรมนูญที่มีความสำคัญกับการกระจายอำนาจที่ปรากฏในมาตรา 78 หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มีความสำคัญว่า “รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น”

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

ทั้งนี้ เทศบาลตำบลศาลากลาง เดิมคือองค์การบริหารส่วนตำบลศาลากลาง แล้วยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลในปี พ.ศ. 2551 ตั้งอยู่เลขที่ 91 หมู่ที่ 6 ตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ด้านฝั่งตะวันตกของแม่น้ำเจ้าพระยา อยู่ห่างจากศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี ประมาณ 30 กิโลเมตร ทำเลที่ตั้งเป็นปริมณฑลติดกับกรุงเทพมหานคร จังหวัด

นครปฐม และจังหวัดปทุมธานี เทศบาลตำบลศาลากลาง มีพื้นที่ปกครอง 14.78 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ 12,114 ครัวเรือน จำนวนประชากรประมาณ 22,356 คน โดยมีงานบริการในเทศบาลตำบลศาลากลาง ประกอบด้วย งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานจัดเก็บภาษี งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนพาณิชย์ งานด้านสวัสดิการสังคม ได้แก่ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ เป็นต้น และศูนย์ดำรงธรรม

นอกจากนี้ การให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีลักษณะงานที่เน้นงานทะเบียนต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร ซึ่งเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของแต่ละคนตั้งแต่เกิดจนตาย

การศึกษาวิจัย เรื่อง “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี” มุ่งศึกษาถึงทัศนคติของประชาชนและปัจจัยด้านสิทธิพลเมืองที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง ซึ่งย่อมทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเพื่อพัฒนาการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลางให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิพลเมืองกับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยศึกษาข้อมูลจากกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่ตำบลศาลากลางที่เข้ารับบริการแผนกทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ตั้งแต่วันที่ 1 - 15 กรกฎาคม 2566 จำนวน 15 วัน จำนวน 400 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เป็นการศึกษาด้านทัศนคติของ

ผู้รับบริการที่มีต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง โดยกำหนดพื้นที่ในการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มีใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ณ สำนักงานเทศบาลตำบลศาลากลาง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยการทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) กรณีพบค่าความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่อีกครั้งโดยใช้ LSD Analysis และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Product-Moment Correlation)

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จำนวน 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.33$, S.D. = .39) ผลสรุปได้ดังนี้

1) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$, S.D. = .57) ตามรายข้อส่วนใหญ่เห็นว่ามีทางลาดสำหรับรถเข็น ที่จอดรถเข็น และห้องน้ำสำหรับผู้พิการ ($\bar{x} = 4.43$, S.D. = .63) รองลงมาอาคารภายนอกภายในสะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.24$, S.D. = .65) และสุดท้าย คือมีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ ($\bar{x} = 3.76$, S.D. = .85)

2) ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = .51) ตามรายข้อส่วนใหญ่เห็นว่ามีความชัดเจนของป้ายบอกทิศทาง ประกาศรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.25$, S.D. = .65) รองลงมาประชาชนได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนในการใช้บริการงานทะเบียนราษฎรในช่องทางต่าง ๆ ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = .59) และสุดท้าย คือ มีการจัดลำดับก่อนหลัง และมีระยะเวลาในการดำเนินการที่เหมาะสม ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = .65)

3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.48$, S.D. = .47) ตามรายข้อส่วนใหญ่เห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน ($\bar{x} = 4.51$, S.D. = .57) รองลงมาประชาชนได้รับท่านได้รับความรวดเร็ว เสมอภาคเท่าเทียมกัน ($\bar{x} = 4.49$, S.D. = .55) และสุดท้ายคือประชาชนได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการให้บริการและการแก้ไขปัญหา ($\bar{x} = 4.47$, S.D. = .55)

4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.47, S.D. = .47) ตามรายข้อส่วนใหญ่เห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความโปร่งใสและเป็นธรรม (\bar{x} = 4.51, S.D. = .53) รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการครบถ้วน ถูกต้อง และใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม (\bar{x} = 4.46, S.D. = .55) และสุดท้ายคืออัตราค่าธรรมเนียมที่เป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการใช้บริการมีความชัดเจนและเหมาะสม (\bar{x} = 4.47, S.D. = .55)

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี พบว่า

จากการศึกษา พบว่า 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

วัตถุประสงค์ที่ 3 ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิพลเมืองกับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.45, S.D. = .46)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสิทธิพลเมือง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.45, S.D. = .46) เมื่อพิจารณาปัจจัย ปัจจัยความมีปัญญาตามรายด้านส่วนใหญ่เห็นว่าประชาชนเห็นว่าเด็กทุกคนควรได้รับการศึกษาที่เท่าเทียมกันในทุกสถาบัน (\bar{x} = 4.69, S.D. = .54) รองลงมาประชาชนเห็นว่าควรให้ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปได้รับสวัสดิการทั่วหน้าของรัฐทุกคน (\bar{x} = 4.67, S.D. = .52) ประชาชนเห็นว่าการให้บริการของรัฐบาลควรให้บริการแบบไม่มีค่าธรรมเนียม (\bar{x} = 4.40, S.D. = .75) และประชาชนเห็นด้วยกับการต่ออายุบัตรประจำตัวประชาชนทุก ๆ 8 ปี (\bar{x} = 4.28, S.D. = .72) และสุดท้ายคือประชาชนเห็นว่าผู้เยาว์ควรมีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี (\bar{x} = 4.19, S.D. = .87) สามารถสรุปตามตารางที่ 1 ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิพลเมืองกับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
ปัจจัยส่วนบุคคล	
1.1 เพศ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.2 อายุ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.3 การศึกษา	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.4 อาชีพ	เป็นไปตามสมมติฐาน
1.5 รายได้ต่อเดือน	เป็นไปตามสมมติฐาน
ปัจจัยด้านสิทธิพลเมืองมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง	เป็นไปตามสมมติฐาน

จากตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

สมมติฐานที่ 1 เพศที่แตกต่างกันมีทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.342 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 2 อายุที่แตกต่างกันมีทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรที่ไม่แตกต่างกัน 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

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านสิทธิพลเมืองมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลศาลากลาง มีประเด็นสำหรับนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

ผลจากการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า 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, S.D.=.57)

ผลจากการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า 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 ภักดิ์ริตา อ่อนสุระทุม (2561, น. 35) ได้ศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล พบว่า อาชีพมีประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นมีความแตกต่างกัน รวมทั้ง จิระภา จากุพจน์ และคณะ (2557, น. 85) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความ

พึงพอใจในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์ โดยในภาพรวมทั้ง 3 ภารกิจงาน รายได้ที่แตกต่างกันมีทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ภักดิ์ริตา อ่อนสุระทุม (2561, น. 35) ได้ศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคันทากลา พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นมีความแตกต่างกัน และสุธรรม ขนาศักดิ์ (2562, น. 153-173) ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านต่าง ๆ

ผลจากการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิพลเมืองกับทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลางอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.152 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ได้สอดคล้องกับงานวิจัย จิระภา จาญพจน์ และคณะ (2557, น. 1-15) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์กรบริหารส่วนจังหวัด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร และด้านความคุ้มค่าและการประชาสัมพันธ์ โดยในภาพรวมทั้ง 3 ภารกิจงาน และ สุธรรม ขนาศักดิ์ (2562, น. 153-173) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาทัศนคติของประชาชนในพื้นที่ตำบลศาลากลางต่อการให้บริการของแผนกทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลศาลากลาง ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นในภาพรวมต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะในการวิจัย ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้

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

- 1.2) ด้านอาคารสถานที่ ควรปรับปรุงเพิ่มเติมให้มีพื้นที่ในการรองรับผู้พิการให้เพียงพอ
- 1.3) ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก เช่น การจัดทำคู่มือประชาชนส่งทางไปรษณีย์ให้แก่ลูกบ้านในเขตเทศบาลตำบลศาลากลาง
- 1.4) ด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ควรลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ควรแจ้งข้อมูลให้กับประชาชนเกี่ยวกับขั้นตอนให้ชัดเจน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1) การพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรผ่านระบบออนไลน์เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
- 2.2) แนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการแบบจุดเบ็ดเสร็จ One-Stop Service เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว รวมถึงการลดขั้นตอนในการให้บริการและการเข้าถึงที่ง่ายขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จิระภา จาภูพจน์ และคณะ. (2557). สำนวความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ประจำปี 2556. วารสารเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. 4(1), 1-15.
- เทศบาลตำบลศาลากลาง. (2566). ประวัติความเป็นมาหน่วยงาน. เรื่องใช้เมื่อ 10 มกราคม 2566. จาก www.salaklang.go.th.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2543). การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- ภักดีริตา อ่อนสุระทุม. (2561). ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. 15(71), 30-38.
- รวีโรจน์ สิงห์ลำพอง และคณะ. (2555). ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่องานบริการจุดเดียว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. วารสารวิจัย มสศ. 8(1), 25-34.
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. วารสารอินทนิลทักษิณสาร. 14(2), 153-173.

