

ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภोजตุรพักรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด
**Factors Affecting of Civil Registration Services at Kok-Lam Municipality
Local Registry Office, Chaturaphakphiman District, Roi-et Province**

ธรรมศักดิ์ ไชยเม้ง และ เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Thamasak Chaiyameng and Sauwaluck Nikornpittaya
Rajabhat Maha Sarakham University, Thailand
Corresponding Author, E-mail : thantikan22@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการให้บริการงานทะเบียนราษฎร 2) เพื่อศึกษาระดับการให้บริการงานทะเบียนราษฎร 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร 4) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยและการพัฒนาการให้บริการ ของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภोजตุรพักรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการงานงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภोजตุรพักรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวนทั้งสิ้น 228 คน ซึ่งได้จากการคำนวณด้วยสูตรของ Yamane (1973 : 727) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติสัมประสิทธิ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง โดยวิธี Enter และ Stepwise โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และข้อเสนอแนะผู้วิจัยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ และพรรณนาความ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับปัจจัยการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่น พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.51) 2) ระดับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่น พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.57) 3) ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภोजตุรพักรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถอธิบายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรได้ร้อยละ 19.90 มีค่า $R^2 = .199$ และมีค่าของ F เท่ากับ 13.865 มีค่า R^2 Change เท่ากับ .185 ซึ่งพบว่ามี 2 ปัจจัย เรียงลำดับการเข้าสู่สมการตามความสัมพันธ์ คือ ปัจจัยความเป็นรูปธรรมของการบริการ(X_1) และปัจจัย

* วันที่รับบทความ: 3 มิถุนายน 2564; วันที่แก้ไขบทความ 29 มิถุนายน 2564; วันที่ตอบรับบทความ: 1 กรกฎาคม 2564

Received: June 3, 2021; Revised: June 29, 2021; Accepted: July 1, 2021

ความน่าเชื่อถือ(X_2) ที่สามารถร่วมกันทำนายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha .05$ สามารถเขียนสมการถดถอยในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ ดังต่อไปนี้

$$\text{สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ } Y = 2.134 + .243X_1 + .104X_2$$

$$\text{สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน } Z_r = .279X_1 + .165X_2$$

(5) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยและการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎร มีดังนี้ ควรใช้เป็นระบบบัตรคิวอัตโนมัติ และควรแบ่งระบบงานหรือสัดส่วนงานให้ชัดเจน ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ การแจ้งข้อมูลข่าวสาร ขั้นตอนวิธีการรับบริการ ผ่านเอกสาร บอร์ด หรือจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ

คำสำคัญ: การพัฒนา; การให้บริการ; งานทะเบียนราษฎร

Abstracts

The purposes of the study were 1) to study level of factors affecting the Civil registration services, (4.51) 2) to investigate level of the Civil registration services, (4.57) 3) to educate factors that affect to the Civil registration services, and 4) to explore advices on factors and service development of Civil Registration Services at Kok-Lam Municipality Local Registry Office, Chaturaphakphiman District, Roi-et Province. The study is a quantitative research which using the questionnaire as instruments. The sample group were 228 people who had been served by the Civil Registration Services at Kok-Lam Municipality Local Registry Office, Chaturaphakphiman District, Roi-et Province through the Yamane Formula in determining the sample size. The statistic used were frequency, average, mean, standard deviation, Pearson Product Moment Correlation, and Multiple Linear Regression with Enter and Stepwise significantly at .05. The frequency and descriptive method were suggested to the researcher.

The results found that 1) level of factors affecting the Civil registration services at Kok-Lam Municipality Local Registry Office, was at highest level, 2) level of the Civil registration services at Kok-Lam Municipality Local Registry Office, was at highest level, 3) factors that affect to the Civil registration services at Kok-Lam Municipality Local Registry Office, Chaturaphakphiman District, Roi-et Province were described the Civil registration services at 20.2 %, $R^2 = .202$, $F = 11.248$ which occurring 2 factors orderly getting into the correlation equation; a factor of Tangibles (X_1) and a factor of Reliability (X_2). These factors could predict the Civil registration services significantly at $\alpha .05$ which could present as raw scores and standard scores as follow;

$$\text{Raw scores } Y = 2.134 + .243X_1 + .104X_2$$

$$\text{Standard scores } Z_r = .279X_1 + .165X_2$$

and (4) advices on factors and service development of Civil Registration Services comprised using automatically cue cards, sharing or dividing jobs clearly, and publishing and informing information, steps of servicing through documents, board, or staff.

Keywords: Development; Services; Civil Registration Services

บทนำ

การบริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรเป็นกิจกรรมหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนในการรับรองและคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชน โดยงานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากเนื่องจากเป็นงานสำคัญที่ส่งผลต่อความสงบเรียบร้อยของสังคมและเป็นพื้นฐานขององค์การพัฒนาประเทศในภาพรวมทุก ๆ ด้าน ภายใต้วัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือเพื่อเป็นเอกสารทางกฎหมาย (Legal Document) เอกสารการทะเบียนเป็นหลักฐานทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสติ และหน้าที่ของราษฎรซึ่งต้องเก็บรักษาไว้ตลอดไป และเพื่อเป็นข้อมูลทางสถิติ (Statistics Data) เอกสารการทะเบียนเป็นการบันทึกข้อมูลทางสถิติต่าง ๆ ในการนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการวางแผนพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ และเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง เริ่มตั้งแต่เกิดจนตาย เพราะถือว่าเป็นเครื่องบ่งชี้สถานภาพและสิทธิประโยชน์ของประชาชนในการที่จะได้รับความคุ้มครองจากรัฐตามกฎหมาย ทั้งนี้ จากความสำคัญของงานทะเบียนดังที่ได้กล่าวมานั้น ประเทศไทยได้มีการวางระบบและพัฒนางานทะเบียนมาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่การให้บริการด้วยมือ การบันทึกด้วยกระดาษมาสู่ยุคการให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ออนไลน์ทั่วประเทศ รวมทั้งได้มีการนำข้อมูลด้านการทะเบียนไปใช้ประโยชน์อย่างหลากหลายยิ่งขึ้น แต่ในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรนั้น จำเป็นจะต้องมีขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายด้วยความรอบคอบในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสารอันจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนเอง และยังเมื่องานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่มีความสำคัญและมีความเกี่ยวข้องกับประชาชนมากเท่าใด ประชาชนผู้เดือดร้อนจึงจำเป็นต้องมารับการบริการมากขึ้นตามไปด้วย ดังนั้น ความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีในการมาติดต่อราชการเพื่อรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรที่มีต่อสำนักทะเบียนจึงมีมากขึ้น ไม่ว่าการได้รับการที่ถูกต้อง รวดเร็ว สะดวกสบาย การให้บริการของเจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำที่ดี พุดจา ไพเราะ เป็นกันเองกับประชาชน มีความเสมอภาคด้านการให้บริการทุกขั้นตอน ไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยสิ่งเหล่านี้สำนักทะเบียนจึงจำเป็นต้องมีศักยภาพในการให้บริการและคอยปรับปรุงมาตรฐานของระบบการให้บริการอย่างมีคุณภาพเพื่อให้ตรงกับความคาดหวังและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้มากขึ้น

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นอีกหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่หลักในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนในท้องถิ่น ถือได้ว่าเป็นการให้บริการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งประการหนึ่งของเทศบาล เนื่องจากเป็นงานบริการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับตัวบุคคล ได้แก่ การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การแจ้งเกี่ยวกับการขอเลขบ้าน และการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งถือเป็นศักยภาพของเทศบาลที่ปรากฏผลประจักษ์ต่อประชาชน เพราะเป็นการบริการที่จะมอบให้แก่ประชาชนในแต่ละวันที่ถือเป็นหลักฐานทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสติหน้าที่ของประชาชนตลอดจนเป็นประโยชน์ต่อการบริหารและการวางแผนเพื่อพัฒนาประเทศชาติ

จากความเป็นมาและสภาพปัญหาดังที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น จะเห็นได้ว่าเป็นการสำคัญและจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด อันจะเป็นการทำความเข้าใจถึงสภาพความเป็นจริงของคุณภาพการให้บริการในงานทะเบียนราษฎรของรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ในมุมมองของประชาชนผู้รับบริการ รวมถึงความเข้าใจในปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรในฐานะตัวแปรเชิงสาเหตุที่ส่งผลให้เกิดคุณภาพในการให้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลฐานคติในการกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ให้ประสบผลสำเร็จในการให้บริการตามภารกิจขององค์กร และสัมฤทธิ์ผลตามยุทธศาสตร์ภารกิจเฉพาะด้านการทะเบียนราษฎร และทะเบียนอื่นๆ ของกระทรวงมหาดไทย ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด
4. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยและการพัฒนาการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้รับบริการงานงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 520 คน (แผนพัฒนา 5 ปี เทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด, กองการศึกษาเทศบาลตำบลโคกล่าม, 2563 : 13)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ผู้รับบริการงานงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 520 คน (แผนพัฒนา 5 ปี เทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด, กองการศึกษาเทศบาลตำบลโคกล่าม, 2563 :

13) โดยได้จากการคำนวณจากสูตรของ Yamane (Taro Yamane, 1973 : 727) ได้จำนวน 228 คน แล้วเลือกวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ผู้รับบริการงานงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ภายหลังที่รับบริการแล้ว

2. เครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยดำเนินการ คือ **ลักษณะของเครื่องมือ 1. แบบสอบถาม** มีลักษณะปลายปิดและปลายเปิด โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้ **ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ **ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับปัจจัยการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียน มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ตามหลักการของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 33 ข้อ **ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับที่ใช้วัดระดับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียน ลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ตามหลักการของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 17 ข้อ **ตอนที่ 4** เป็นแบบสอบถามคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยและการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือการวิจัย ด้วยการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี กำหนดขอบเขตการวิจัยข้อคำถาม และหาคุณภาพเครื่องมือ โดยการทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน หาเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ Cronbach (1970, อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2550 : 125-126) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.768 การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ 1. ผู้วิจัยทำการขอหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลถึงนายกเทศมนตรีตำบลโคกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด การแจกแบบสอบถาม จำนวน 228 ฉบับ โดยการแจกจ่ายแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการงานงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 228 คน 2. ทำการเก็บแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างทำการตอบเรียบร้อยแล้ว 3. ตรวจความถูกต้อง ความครบถ้วนสมบูรณ์ แล้วไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

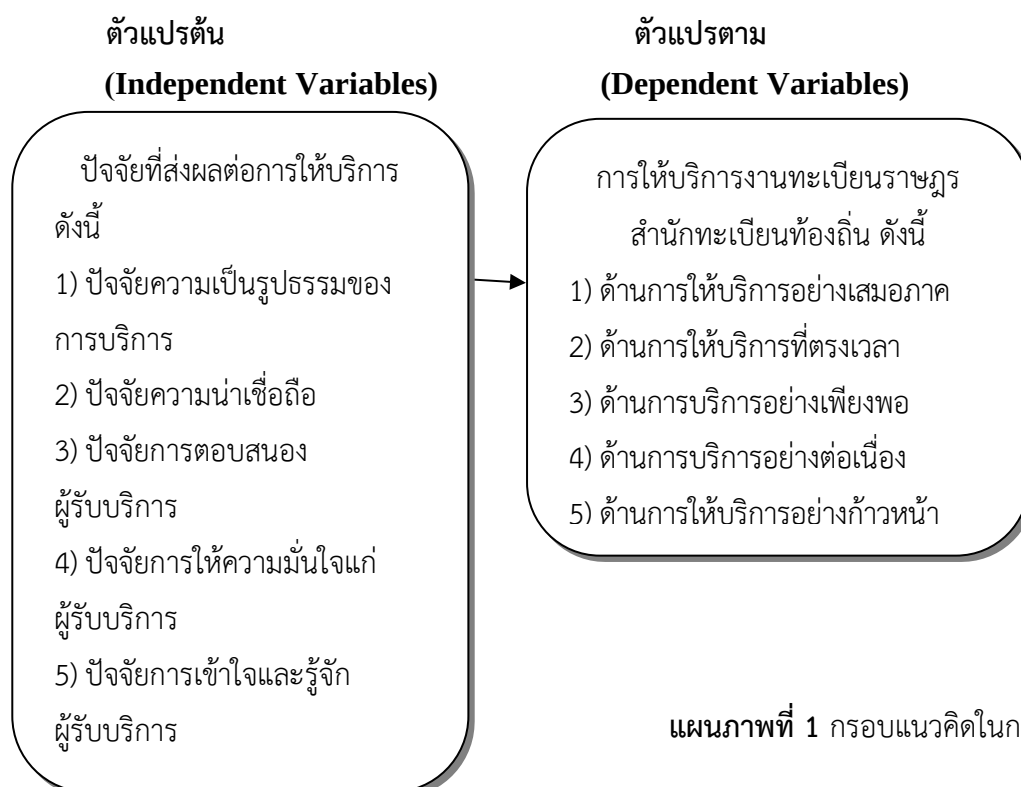
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังนี้ สถิติ

พรรณนา (Descriptive Statistics) 1. ใช้สถิติวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) อธิบายข้อมูล ระดับปัจจัยการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและระดับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภोजตรพัตร์พิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย **สถิติอนุมาน (Inferential Statistics)** 2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Enter และ Stepwise ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และจะใช้เกณฑ์การบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ โดยตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย หรือไม่มีเลย (Hinkle, 1998 : 118) 3. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดที่แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยและการพัฒนาการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภोजตรพัตร์พิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภोजตรพัตร์พิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยประกอบด้วย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 228 คน มีเพศชายและหญิงจำนวนเท่า ๆ กัน คือ เป็นเพศชายจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และเพศหญิง จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 39.90 รองลงมาคือ อายุ 18 - 30 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70 และอายุ 41-50 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 52.20 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 และระดับประถมศึกษาจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70 อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 47.80 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้าง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 40.40 และอาชีพรับราชการ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับปัจจัยการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ปรากฏตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ระดับปัจจัยการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ปัจจัยการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ปัจจัยความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.58	0.24	มากที่สุด
2. ปัจจัยความน่าเชื่อถือ	4.52	0.33	มากที่สุด
3. ปัจจัยการตอบสนองผู้รับบริการ	4.48	0.29	มากที่สุด
4. ปัจจัยการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.51	0.36	มากที่สุด
5. ปัจจัยการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	4.46	0.31	มากที่สุด
รวม	4.51	0.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 สามารถสรุปได้ว่าระดับปัจจัยการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51, S.D. = 0.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ปัจจัยความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.58, S.D. = 0.24$) รองลงมาคือ ปัจจัยความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.52, S.D. = 0.33$) รองลงมาคือ ปัจจัยการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.51, S.D. = 0.36$) รองลงมาคือ ปัจจัยการตอบสนองผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.48, S.D. = 0.29$) และปัจจัยการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.46, S.D. = 0.31$)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ปรากฏตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ระดับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.66	0.32	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	4.59	0.38	มากที่สุด
3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	4.61	0.38	มากที่สุด
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.51	0.40	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.47	0.36	มากที่สุด
รวม	4.57	0.21	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 สามารถสรุปได้ว่าระดับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57, S.D. = 0.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.66, S.D. = 0.32$) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ($\bar{X} = 4.61, S.D. = 0.38$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรง

เวลา ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.38) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.40) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.36)

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ปรากฏตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม

Model x1-x5		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		b	S.E.	Beta		
การให้บริการงานทะเบียนราษฎร	Constant	2.192	.320		6.860	.000*
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล	X1	.244	.054	.280	4.524	.000*
ตำบลโคกล่าม อำเภोजตุรพักตร	X2	.106	.040	.167	2.652	.009
พิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม	X3	.097	.047	.135	2.063	.040
	X4	.076	.038	.133	2.025	.044
a. Dependent Variable = Y _{รวม}		R = .446		R ² = .199	R ² Adj. = .185	

* = มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า โดยรวม ทั้ง 5 ปัจจัย สามารถอธิบายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ร้อยละ 19.90 มีค่า $R^2 = .199$ และมีค่า R^2 Change เท่ากับ .185 ซึ่งพบว่ามี 2 ปัจจัยเรียงลำดับการเข้าสู่สมการตามความสัมพันธ์ คือ ปัจจัยความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X_1) และปัจจัยความน่าเชื่อถือ (X_2) ที่สามารถร่วมกันทำนายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha .05$ สามารถเขียนสมการถดถอยในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ ดังต่อไปนี้

$$\text{สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ } Y = 2.134 + .243X_1 + .104X_2$$

$$\text{สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน } Z_r = .279X_1 + .165X_2$$

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นที่สำคัญและประเด็นที่น่าสนใจ แล้วจึงนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ระดับปัจจัยการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ปัจจัยความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมาคือปัจจัยความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือปัจจัยการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ รองลงมาคือ ปัจจัยการตอบสนองผู้รับบริการ และปัจจัยการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดทุกปัจจัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ดนั้น มีการให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน มีความน่าเชื่อถือสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ รวมถึงการอำนวยความสะดวกและบริการด้วยความรวดเร็วทันท่วงที ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความเชื่อมั่นแก่เจ้าหน้าที่ว่าจะสามารถแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความตั้งใจและสัมฤทธิ์ผล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parsuraman, Zeithamal and Berry (1990 : 128) และ Lovelock (1996 : 92) ที่มีความเห็นตรงกันว่า การประเมินคุณภาพการบริการที่จะครอบคลุมการให้บริการที่ดีนั้น จะต้องมีการประเมินคุณภาพที่มีความครอบคลุมใน 5 องค์ประกอบ อันเป็นที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service Quality) ซึ่งประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibility) คือ การให้บริการที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชดา ไสยรส, สิทธิพร สุนทร และสมเกียรติ เกียรติเจริญ (2561 : 154-163) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.21 และได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรเทพ พัฒนารักษ์ และคณะ (2562 : 23-34) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยถึงร้อยละ 92.00 และมีความพึงพอใจสูงสุด ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.96

2. ระดับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภอดุสิต พัทธพินิจ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มอบให้ผู้มารับบริการนั้น เป็นไปด้วยความเท่าเทียม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ต่อผู้ใดผู้หนึ่ง โดยในขั้นตอนการดำเนินการเป็นไปด้วยความเหมาะสมชัดเจน รวมถึงการให้บริการอย่างต่อเนื่องและเต็มใจ อีกทั้งในส่วนของการรับรองผู้มารับบริการเป็นไปอย่างพอเพียง อาทิ พื้นที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Millet, J. D. (1954 : 397-400) ได้กล่าวไว้ว่าคุณภาพการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดย “การให้บริการอย่างเสมอภาค” (Equitable Service) เป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่สำคัญ เพราะหมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีทัศนคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน โดยมีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (2555 : 67) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากต่อการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการที่ตรงเวลา ตามลำดับ

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภอดุสิต พัทธพินิจ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า โดยรวม ทั้ง 5 ปัจจัย สามารถอธิบายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภอดุสิต พัทธพินิจ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ร้อยละ 19.90 มีค่า $R^2 = .199$ และมีค่าของ F เท่ากับ 13.865 มีค่า R^2 Change เท่ากับ .185 ซึ่งพบว่ามี 2 ปัจจัย เรียงลำดับการเข้าสู่สมการตามความสัมพันธ์ คือ ปัจจัยความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X_1) และปัจจัยความน่าเชื่อถือ (X_2) ที่สามารถร่วมกันทำนายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภอดุสิต พัทธพินิจ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha .05$ เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า

1. ปัจจัยความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีผลต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภอดุสิต พัทธพินิจ จังหวัดร้อยเอ็ด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าหากงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกล่าม อำเภอดุสิต พัทธพินิจ จังหวัดร้อยเอ็ด มีการบริหารจัดการหรือพัฒนาการบริการให้เป็นรูปธรรมเพิ่มขึ้น ทั้งสถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ เครื่องมือในการให้บริการ มีความสะดวกสะอาดแยกเป็นสัดส่วนชัดเจน จะส่งผลต่อการให้บริการและผู้รับบริการเกิดความประทับใจมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ บุญญา (2557 : 65) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว

จังหวัดจันทบุรี ซึ่งผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรกพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการบริการ มีความพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ โกเมธ มีรัตนคำ (2558 : 65) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน ผลวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านอาคารสถานที่ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ ด้านวิธีการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านความถูกต้องของเอกสารตามลำดับ

2. ปัจจัยความน่าเชื่อถือ มีผลต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกกล่าม อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า หากงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกกล่าม อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ให้บริการผู้รับบริการอย่างถูกต้องตรงตามเวลา สามารถให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาด้วยความเต็มใจจะส่งผลต่อการให้บริการและผู้รับบริการมีความเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารีย์ บุตรดี ด้วง (2556 : 98) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบล ท่าแร่ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือด้านความ เชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองต่อประชาชน ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกกล่าม อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรส่งเสริมสนับสนุนความเป็นรูปธรรมของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกกล่าม อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ในเรื่องของสำนักทะเบียนมีที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรับบริการ ที่ชัดเจน สะอาด แยกเป็นสัดส่วน

2. สร้างความน่าเชื่อถือของการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง และสม่ำเสมอ และสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง

3. ควรส่งเสริมสนับสนุนการให้บริการอย่างเสมอภาคให้ดียิ่งขึ้นในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้บริการงานทะเบียนราษฎรอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติและมีการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

4. ควรเพิ่มและแก้ไขการให้บริการอย่างก้าวหน้าซึ่งสำนักงานทะเบียนราษฎร ควรมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ หรือระบบบัตรคิวอัตโนมัติ มาใช้ในงานบริการมีความก้าวหน้าและรวดเร็วมากขึ้น

5. สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ควรเพิ่มความเป็นรูปธรรมของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรควบคู่กับการตอบสนองผู้รับบริการ เช่น กระดาษรื้อรับให้บริการแก่ผู้บริการ การสอบถามถึงการมาใช้บริการของผู้รับบริการอย่างไม่ละเลย และมีการให้บริการอย่างรวดเร็ว

เอกสารอ้างอิง

- กองการศึกษาเทศบาลตำบลโคกกล่าม. (2563). *แผนพัฒนา 5 ปี เทศบาลตำบลโคกกล่าม อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด*. ร้อยเอ็ด: สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกกล่าม.
- โกเมฆ มีรัตน์คำ. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประชาชน สำนักทะเบียนอำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดสระแก้ว*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรเทพ พัฒนานุรักษ์ และคณะ. (2562). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี พ.ศ. 2562*. รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2550). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- รัชนิดา ไสยรส, สิทธิพร สุนทร และสมเกียรติ เกียรติเจริญ. (2561). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม*. *วารสารวิชาการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 4 (1), 154-163,
- สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู. (2555). *การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555*. หนองบัวลำภู: ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู.

- อมรรัตน์ บุญญา. (2557). *การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. บัณฑิตวิทยาลัย: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อารีย์ บุตรดีด้วง. (2556). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลท่าแร่ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Test*. (5th ed.). New York: Harper Collins.
- Hinkle, D.E. (1998). *Applied Statistics for the Behavioral Sciences*. Boston : Houghton Mifflin.
- LoveLock, H. C. (1954). *Managing Services*. New York: McGraw–Hill.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGrew-Hill Book.
- Parasuraman, A., Zeithnel V. A. and L. Barry. (1990). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing*. 64 (1), 12-135.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.