

การศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง
A Study the Level Expectation of People towards the Registration Service
Ranong Municipality Register Office

มณีนรัตน์ เพชรอินทร์¹

ดร.ปวิช เฉลิมวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษา

¹นักศึกษาระดับปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Momay_m222m@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง และ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ซึ่งอาศัยอยู่ในเขตตำบลเขานิเวศน์ อำเภอเมือง จังหวัดระนอง ที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง จำนวน 386 คน และทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็น โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยภาพรวม และพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านระยะเวลาการบริการ มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพแตกต่างกันมีความระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และประเภทงานบริการที่แตกต่างกันมีความระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ ความคาดหวัง, การให้บริการ, สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล

Abstract

The purposes of this research were to study 1) the level of people's expectations of People towards the Registration Service Ranong Municipality Register Office and 2) Compare people's expectation level of People towards the Registration Service Ranong Municipality Register Office, Ranong Municipality, Ranong Province. This study is quantitative research. The sample consisted of people aged 15 and over who live in Khao Ni wet sub-district, Muang district, Ranong province and get to service at Municipality Register Office. Random sample 386 peoples in the sampling method using formal probability convenient sample

selection in each group. The research were questionnaires was used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. T-test, and One-way ANOVA

The results revealed that 1) They agreed that the level of people's expectations of people's expectations of People towards the Registration Service Ranong Municipality Register Office as a whole and in each these aspect was at highest level : Facilities, Service process, Service personnel and Service duration 2) There was a siphificant difference by statistical at 0.05 level in different not sex, age, highest education degree, career and status, but a siphificant difference by statistical at 0.05 level in different Service type.

Keywords Expectation, Service, Municipality Register Office

บทนำ

ภารกิจของรัฐ คือ การจัดบริการให้สวัสดิการเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชนในประเทศ รัฐบาลในระบอบประชาธิปไตยนั้นจะมีบทบาทหน้าที่ที่จะปฏิบัติตามเจตนารมณ์ของปวงชน ซึ่งการจัดการนี้ถือว่าเป็นการบริการสาธารณะ โดยจะปฏิบัติจัดทำตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ ซึ่งไม่ขัดกับกฎหมายและขนบธรรมเนียมประเพณี และความเป็นระเบียบเรียบร้อยต่อสังคม

ภารกิจของรัฐกับการบริการสาธารณะมี 2 รูปแบบหลัก คือ การดำเนินการโดยภาครัฐกับการดำเนินการโดยภาคเอกชน สำหรับประเทศไทยนั้นได้มีการกำหนดภารกิจของรัฐกับการบริการสาธารณะแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย ประเภทที่ 1 การจัดทำบริการสาธารณะโดยส่วนราชการส่วนกลาง เป็นภารกิจที่มีความสำคัญและมีผลต่อการดำรงอยู่ของรัฐซึ่งเกี่ยวข้องกับประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนทั้งประเทศ ประเภทที่ 2 การจัดทำบริการสาธารณะโดยส่วนราชการส่วนภูมิภาค ได้แก่ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจของส่วนกลางที่แบ่งออกไปให้ตามเขตการปกครองต่างๆ โดยมีเจ้าหน้าที่ของส่วนกลางไปประจำตามเขตการปกครองนั้นอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาจากส่วนกลางและสุดท้าย ประเภทที่ 3 การจัดทำบริการสาธารณะโดยส่วนราชการส่วนท้องถิ่น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภทที่ส่วนกลางมอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายในการจัดทำมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการได้โดยอิสระภายใต้การกำกับดูแลจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

เทศบาลเมืองระนอง ได้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2479 โดยพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 42 วรรค 1 และวรรค 3 แห่งพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 คือ ยกฐานะมาจากสุขาภิบาล ส่งผลให้เทศบาลมีภารกิจหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนโดยตรงมาอย่างยาวนาน ตามที่ทุกรัฐบาลได้ให้ความสำคัญและผลักดันให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการมีคุณภาพ และทั่วถึง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพันธกิจขององค์กรและการให้ความสำคัญในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในปัจจุบัน ซึ่งจะเห็นได้ว่าเทศบาลมีความสัมพันธ์กับประชาชนเพิ่มมากขึ้น ประชาชนมีสิทธิ์เรียกร้องการบริการรวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสังคม ระดับการศึกษาและค่านิยม ทำให้ประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมรับรู้เพิ่มมากขึ้น หน่วยงานภาครัฐต่างๆ จึงพยายามพัฒนางานบริการต่างๆ ให้มีมาตรฐานและคุณภาพ เทศบาลเมืองระนองได้ถูกกำหนดจัดตั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นขึ้นตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 มาตรา 8 (5) โดยกำหนดให้มีสำนักทะเบียนและนายทะเบียนเพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานการ

ทะเบียนราษฎรในเขตการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ เกี่ยวกับการให้บริการด้านการทะเบียนราษฎรแก่ประชาชน ผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นงานเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนในการกำหนดสถานะและสิทธิของบุคคล ตั้งแต่เกิดจนตาย โดยเป็นการจัดทำเอกสารรายการบุคคล ซึ่งประกอบด้วย การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการบุคคลในเอกสารการทะเบียนราษฎร การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนบ้าน และบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งปัจจุบันงานทะเบียนราษฎรได้ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานออนไลน์ สามารถสืบค้นข้อมูลบุคคลจากฐานข้อมูลการทะเบียน แต่เนื่องด้วยการบริการงานทะเบียนราษฎรแต่ละประเภทขั้นตอนการปฏิบัติงานอาจมีความแตกต่างกันออกไป อาจจะทำให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการไปบ้างจากที่ผ่านมา และปัจจุบันการให้บริการงานทะเบียนราษฎรยังยึดติดกับกฎและระเบียบมากเกินไป อันสืบเนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลของบุคคลโดยตรง จึงทำให้กระบวนการขั้นตอนและแนวทางการให้บริการ ยังมีความซับซ้อน ยุ่งยาก ล่าช้า และขาดจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี ซึ่งเป็นเหตุให้การบริการงานทะเบียนราษฎรไม่ได้สนองตอบตรงตามความต้องการของประชาชนเท่าที่ควร

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนอง เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนตามพันธกิจที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาล ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ความคาดหวังด้านใดที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง และเพื่อให้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ และประเภทงานบริการ

ขอบเขตการวิจัย

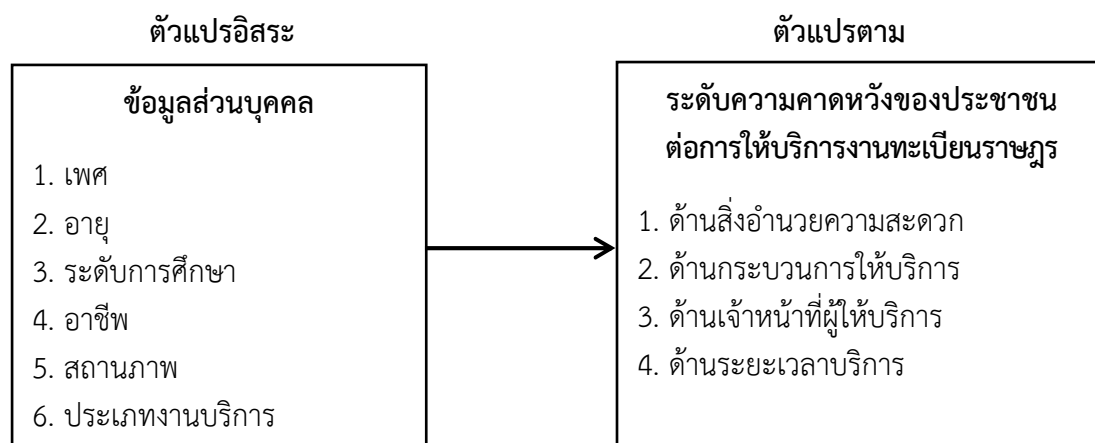
1. ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปซึ่งอาศัยอยู่ในเขตตำบลเขานิเวศน์ อำเภอเมือง จังหวัดระนอง ที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง ในระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ ถึงเดือน กรกฎาคม 2562 จำนวน 10,747 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 2 มกราคม 2562 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนอง) เพื่อใช้คำนวณกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มตัวอย่างคัดเลือกจากประชากรข้างต้นใช้หลักการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายด้วยวิธีการของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ $5 \pm$ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 386 คน

2. ขอบเขตตัวแปร

การศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง ศึกษาจากตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, สถานภาพ, ประเภทงานบริการ และตัวแปรตาม คือ ระดับความคาดหวังของประชาชน ตามแนวคิดของวิกเตอร์ วูม ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านกระบวนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านระยะเวลาบริการ ดังแสดงให้เห็นตามภาพที่ 1 กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในงานวิจัย

3. ขอบเขตเวลา

การวิจัยนี้ใช้ระยะเวลาในการวิจัยระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ ถึงเดือน กรกฎาคม 2562

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวังหรือ VIE Theory ของ Victor H. Vroom (Vroom, W. H. (1964). Work and Motivation. New York: John Wiley and Sons.) ทฤษฎีนี้จะมีแนวคิดที่สำคัญ 3 ประการ คือ จำนวนที่ประกอบขึ้นเป็น

- ความชอบ (Valence) หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์
- ความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality) หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ วิธีทางที่จะไปสู่ความพึงพอใจ
- ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคลนั้นๆ บุคคลมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงพยายามดิ้นรนแสวงหาหรือกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ตามความคาดหวังของบุคคล จะได้รับความพึงพอใจ ขณะเดียวกันก็คาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อยๆ

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจ

- คอทเลอร์ (Kotler, 1988, p. 477 อ้างถึงในเกรียงไกร นันทวัน, 2546) กล่าวว่า การบริการหมายถึง กิจหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

- หลุยส์ จำปาเทศ (2538, หน้า 8) กล่าวว่า “ความพึงพอใจหมายถึง ความต้องการที่จะได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกก็จะมีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากการใช้สายตา การใช้คำพูด และการแสดงออก”

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปซึ่งอาศัยอยู่ในตำบลเขานิเวศน์ อำเภอเมือง จังหวัดระนอง ที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง ในระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ ถึงเดือน กรกฎาคม 2562 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีระดับความคลาดเคลื่อนได้ 5% คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ของประชากร เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ และประเภทงานบริการ

ตอนที่ 2 ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนองจังหวัดระนอง โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2. ด้านกระบวนการให้บริการ 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ด้านระยะเวลาบริการ แบบวัดผลสัมฤทธิ์ของลิเคิร์ต (Likert's scale) ที่มีระดับ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

2. ขั้นตอนการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดลำดับขั้นตอนการวิจัยได้ ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่จะทำการวิจัย

2.2 ศึกษาและกำหนดวัตถุประสงค์กรอบความคิดและสมมติฐาน

2.3 นิยามตัวแปรเพื่อสร้างแบบสอบถาม

2.4 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตัวแปรที่กำหนดไว้ และเสนออาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง ทั้งด้านโครงสร้างเนื้อหาและภาษาที่ใช้

2.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

2.6 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

2.7 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแล้วนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปแจกประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปซึ่งอาศัยอยู่ในเขตตำบลเขานิเวศน์ อำเภอเมือง จังหวัดระนอง ที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง จำนวน 386 ชุด จากนั้นเก็บรวบรวมคืนทั้งหมดด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยติดต่อขอจดหมายรับรองจากคณบดีคณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ถึงคณะผู้บริหารเทศบาลเมืองระนอง สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามแจกให้กับประชาชนผู้เข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง เพื่อตอบแบบสอบถาม

3.3 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของคำตอบเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตนเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามครบตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนดแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบแบบสอบถามทุกฉบับเพื่อดูความสมบูรณ์ของคำตอบให้ครบถ้วนทุกด้านและนำแบบสอบถามมาลงรหัสตามแบบฟอร์มการลงรหัสที่กำหนดสำหรับคำถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับได้กำหนดคะแนนไว้ดังนี้

ระดับความคาดหวังมากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 5 คะแนน
ระดับความคาดหวังมาก	ให้คะแนนเท่ากับ 4 คะแนน
ระดับความคาดหวังปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ 3 คะแนน
ระดับความคาดหวังน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ 2 คะแนน
ระดับความคาดหวังน้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

จากนั้นจะดำเนินการประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ระดับความคาดหวังของประชาชน สำหรับการแปลความหมายค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์แบ่งช่วงชั้นเท่ากันดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	คือ ระดับความคาดหวังน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	คือ ระดับความคาดหวังน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	คือ ระดับความคาดหวังปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	คือ ระดับความคาดหวังมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	คือ ระดับความคาดหวังมากที่สุด

3. ใช้ค่า t-test, F-test ใช้ทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

เพศ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 เป็นเพศหญิงจำนวน 187 คน คิดเป็น ร้อยละ 48.4 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 15-25 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 อายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 และอายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 ตามลำดับ

การศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8

มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 มีการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 รองลงมาคือ มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 60 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.5 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 และมีอาชีพอื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 สถานภาพโสด จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 ตามลำดับ

ประเภทงานบริการ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เข้ารับบริการประเภทบัตรประชาชนจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 ประเภทการตรวจ คัด หรือรับรองสำเนา จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 ประเภท การเกิด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 ประเภทบ้านและทะเบียนบ้าน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 ประเภทการย้ายที่อยู่ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 ประเภทการตาย จำนวน 28 คน คิดเป็น ร้อยละ 7.3 ประเภทการเพิ่มชื่อและจำหน่ายรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 และประเภทการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ

ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยภาพรวม มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน ได้แก่ ด้านระยะเวลาบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง ที่มีเพศต่างกัน โดยวิเคราะห์ค่า (t-test) เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านกระบวนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ, ด้านระยะเวลาบริการ มีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมุติฐานหลักของการวิจัยที่กำหนดไว้

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง ที่มีอายุต่างกัน โดยวิเคราะห์ค่า (F-test) เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านกระบวนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ, ด้านระยะเวลาบริการ มีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมุติฐานหลักของการวิจัยที่กำหนดไว้

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยวิเคราะห์ค่า (F-test) เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านกระบวนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ, ด้านระยะเวลาบริการมีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมุติฐานหลักของการวิจัยที่กำหนดไว้

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง ที่มีอาชีพต่างกันโดยวิเคราะห์ค่า (F-test) เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านระยะเวลาบริการ มีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานหลักของการวิจัยที่กำหนดไว้ และพบว่าระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานหลักของการวิจัยที่กำหนดไว้

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง ที่มีสถานภาพต่างกัน โดยวิเคราะห์ค่า (F-test) เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านกระบวนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ, ด้านระยะเวลาบริการมีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานหลักของการวิจัยที่กำหนดไว้

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง ที่เข้ารับบริการต่างกัน โดยวิเคราะห์ค่า (F-test) เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ, และด้านระยะเวลาบริการ มีความคาดหวังแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานหลักของการวิจัยที่กำหนดไว้ ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนองที่เข้ารับบริการต่างกัน วิเคราะห์โดยค่า (F-test) เมื่อพิจารณา ด้านกระบวนการให้บริการมีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานหลักของการวิจัยที่กำหนดไว้

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง และ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ และประเภทงานบริการ มีประเด็นอภิปราย ดังนี้

1. จากการศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านกระบวนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านระยะเวลาการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณรงค์ ทรวงโพธิ์ (2552) ศึกษาถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการจ่ายสิ่งของขนาดใหญ่ของที่ทำกรไปรษณีย์นครราชสีมา ที่ผู้ให้บริการมีความคาดหวังในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกับผลการวิจัยของข้าพเจ้า เนื่องด้วยสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง กำหนดพันธกิจและนโยบายการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด โดยมุ่งประโยชน์สุขสูงสุด และความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมเป็นเป้าหมายหลัก นั่นคือในการให้บริการกับประชาชนให้มีความสะดวก อีกทั้งมีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน

พร้อมด้วยมีการเตรียมความพร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ส่งผลให้ระยะเวลาการบริการจึงมีความสะดวก รวดเร็ว ตรงตามความคาดหวังของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการกับสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนอง

2. จากการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันมีระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ไม่แตกต่างกัน ด้วยสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนองมีขั้นตอนและลำดับการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ที่ให้บริการแก่ประชาชนมีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน จึงทำให้ระดับความคาดหวังไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับกักงานวิจัยของกาญจนา รวดเร็ว (2558) ศึกษาถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม และงานวิจัยของณรงค์ ทรวงโพธิ์ (2552) ศึกษาถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ การบริการจ่ายสิ่งของขนาดใหญ่ของที่ทำการไปรษณีย์ นครราชสีมา

ในส่วนองประเภทของการบริการแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน ในส่วนองภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, และด้านระยะเวลาบริการ ด้วยเหตุผลประชาชนคาดหวัง คาดหวังว่าด้านที่ได้กล่าวมานั้น จะมีผลต่อประเภทของการบริการที่กลุ่มตัวอย่างเข้าไปรับบริการ สำหรับด้านกระบวนการให้บริการกลุ่มตัวอย่าง หรือประชาชนที่เข้าไปรับบริการอาจจะไม่ทราบถึงกระบวนการให้บริการหรือขั้นตอนการให้บริการของประเภทองงานบริการนั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้งาน

ผลจากการศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองระนอง จังหวัดระนอง อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นควรให้ความสำคัญกับการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ การพัฒนาเจ้าหน้าที่เพราะเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยตรง การตรวจสอบอุปกรณ์เครื่องมือการปฏิบัติงานในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรให้มีความพร้อม เพียงพอ ต่อการให้บริการประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

2.1 ควรศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่นๆ เช่น แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การพัฒนาเจ้าหน้าที่ เป็นต้น เพื่อนำมาใช้พัฒนาการบริการให้กับประชาชนต่อไป

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยโดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่นๆ นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ณรงค์ ทรวงโพธิ์. (2552). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการจ่ายสิ่งของขนาดใหญ่ของไปรษณีย์นครราชสีมา. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

กาญจนา รวดเร็ว. (2558). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานการอาชีพชัยพัฒนา จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- ยุท โภยวรรณ. (2561). **หลักสถิติวิจัยและการใช้โปรแกรม SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พุทธศักราช 2534**. (2534, พฤศจิกายน 22). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 108 ตอนที่ 203.
- พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2551**. (2551, กุมภาพันธ์ 25). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 125 ตอนที่ 38 ก.
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics : An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York : Harper and Row Publication
- Vroom, W. H. (1964). **Work and Motivation**. New York: John Wiley and Sons.
- วิคเตอร์ วรูม. (1964). **ทฤษฎีความคาดหวัง**. สืบค้นเมื่อ มกราคม 6, 2562, จาก https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Expectancy_Theory.htm
- Greedisgoods. (2018). **Linkert Scale คือ อะไร? (มาตรวัดของลิเคิร์ท)**. สืบค้นเมื่อ มกราคม 3, 2562, จาก <https://greedisgoods.com/likert-scale-คือ/>
- ศูนย์ตอบปัญหาทางทะเบียนและบัตร (1548). **คู่มือด้านทะเบียนราษฎร**. สืบค้นเมื่อ มกราคม 6, 2562 จาก <http://www.bora.dopa.go.th/callcenter1548/index.php/menu-population>
- ศูนย์ตอบปัญหาทางทะเบียนและบัตร (1548). **คู่มือด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน**. สืบค้นเมื่อ มกราคม 6, 2562 จาก <http://www.bora.dopa.go.th/callcenter1548/index.php/card>
- เทศบาลเมืองระนอง** สืบค้นเมื่อ มกราคม 3, 2562 จาก <http://www.ranongcity.go.th/frontpage>