

**ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของ
สำนักทะเบียนท้องถิ่น เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ***
**People Service Efficiency of The Local Registry Office
of Bang Khun Thian District, Bangkok**

ศศิประภา ทารพันธ์, และ ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์กร
Sasiprapa Tarapun, and Rachen Noppanatwongsakorn
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
Faculty of Arts and Sciences, Southeast Asia University
Corresponding Author, Email: ssthara8@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จำนวน 380 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่าง ด้วยการทดสอบค่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ตลอดจนการทดสอบความแตกต่าง รายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

* ได้รับความเห็นชอบ: 10 พฤศจิกายน 2565; แก้ไขบทความ: 29 ธันวาคม 2565; ต่อบรรณคดีพิมพ์: 3 มกราคม 2566



พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.05$) 2) ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความคิดเห็นไม่ต่างกัน แต่ประชาชนที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ; การให้บริการ; สำนักทะเบียนท้องถิ่น

Abstract

The objectives of this study were to 1) study the degree of efficiency in people service of the local registry office of Bang Khun Thian District, Bangkok, 2) Compare the efficiency in people service of the local registry office of Bang Khun Thian District, Bangkok according to classification based on personal factors. The sampling used in this study was 380 people who received the service of the local registry office of Bang Khun Thian District, Bangkok. The sample size was calculate using the Taro Yamane scientific formula (Yamane, 1973). The tools used was questionnaire. Statistical analysis consisted of percentage, mean, standard deviation, the hypothesis testing was done with T-test, One-way ANOVA and LSD (Least significant difference test).

The results of the study showed that 1) The degree of efficiency in people service of the local registry office of Bang Khun Thian District, Bangkok factors found that, in general, people were satisfied at high level ($\bar{X} = 4.37$) When focusing on each particular aspect, it was found that the highest mean scores were:



first, the service process ($\bar{x} = 4.67$) The aspect that gained the lowest mean score was of the service channels ($\bar{x} = 4.05$) 2) The services efficiency to people of the local registry office of Bang Khun Thian District, Bangkok according to classification based on personal factors found that there were significant differences in gender, educational level, occupation and average monthly income were not significantly different. However, when classifying by age, it was found that the service efficiency to people of the local registry office of Bang Khun Thian District, Bangkok as a whole, were significantly different at the 0.05 statistical level.

Keywords: efficiency; service; The local registry office

1. บทนำ

งานทะเบียน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจดทะเบียนที่กรายการข้อมูลของราษฎรอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ เมื่อมีคนเกิดก็จัดทำทะเบียนคนเกิด เมื่อมีคนตายก็จัดทำทะเบียน คนตาย และเมื่อมีการย้ายที่อยู่ ก็จะมีการจัดทำบันทึกการเคลื่อนย้ายที่อยู่ รายการต่าง ๆ จะถูกบันทึกลงในทะเบียนบ้าน จึงนับว่า ราษฎรมีความสำคัญมาก และงานทะเบียนยังเป็นพื้นฐานของการทะเบียนอื่น ๆ อีกด้วย (กรมการปกครอง, 2558, น. 13) การให้บริการประชาชนในระบบราชการ ถือเป็นกลไกของรัฐที่นำมาปฏิบัติ โดยการแปรมาจากนโยบายที่ฝ่ายบริหารระดับสูงได้กำหนดไปสู่ประชาชน การบริการประชาชน เป็นภารกิจหลักของข้าราชการทุกกระทรวง ทบวง กรม โดยยึดหลักที่ว่าประชาชนทุกคนพึงได้รับการบริการขั้นพื้นฐานจากภาครัฐโดยเท่าเทียม เสมอภาคและทั่วถึง นอกจากนี้สภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง การปกครอง ตลอดจนสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันสูง ทำให้ประชาชนมีความต้องการการบริการของภาครัฐและเอกชนที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง “งานทะเบียนราษฎร” ถือเป็นงานที่ต้องบริการประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย โดยมีหน่วยงานรัฐ คือ สำนักงานทะเบียนอำเภอเป็นหน่วยงานรับผิดชอบ ด้วยวิวัฒนาการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์กรจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาตนเอง เพื่อ



ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ (นิดา โฆวงศ์ประเสริฐ, 2559, น. 1194-1195)

สำนักทะเบียนท้องถิ่น มีบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบใกล้ชิดกับประชาชนโดยตรง ดังนั้น การให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ จะต้องกระจายให้ทั่วถึงด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม แต่การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐจะถูกละเลยให้ต้องปฏิบัติงานภายใต้กรอบ ระเบียบ กฎหมายอย่างเคร่งครัด

เขตบางขุนเทียนเป็น 1 ใน 50 เขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร อยู่ในกลุ่มเขตกรุงธนใต้ สภาพพื้นที่ทางด้านตะวันออกเฉียงเหนือของเขตเป็นแหล่งที่อยู่อาศัย การค้าและอุตสาหกรรม ในขณะที่พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นเขตเกษตรกรรมและมีแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เนื่องจากเป็นเขตเดียวของกรุงเทพมหานครที่มีพื้นที่ติดกับอ่าวไทย เป็นระยะทางประมาณ 5 กิโลเมตร และยังมีป่าชายเลนหลงเหลืออยู่ (สำนักงานเขตบางขุนเทียน, 2557) เขตบางขุนเทียนตั้งอยู่ทางใต้สุดของกรุงเทพมหานคร มีขนาดพื้นที่เขต 120.687 ตารางกิโลเมตร แบ่งพื้นที่เป็น 2 แขวง คือ แขวงแสมดำ และแขวงท่าข้าม ประชาชนส่วนหนึ่งยังคงประกอบอาชีพเกษตรกรรม การประมงน้ำกร่อย เช่น การเลี้ยงกุ้ง หอย ปู และปลา (สำนักงานเขตบางขุนเทียน, 2564) จากสถิติของระบบงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตบางขุนเทียน ประจำเดือนพฤษภาคม 2565 มีจำนวนประชากรตามทะเบียนราษฎร 184,787 คน แยกเป็นชาย 86,895 คน เป็นหญิง 97,892 คน ซึ่งจะเห็นได้ว่าจำนวนประชากรในเขตพื้นที่ดังกล่าวมีจำนวนมากพอสมควร การที่มีประชากรในพื้นที่เป็นจำนวนมากนี้อาจจะทำให้การให้บริการด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน เกิดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานได้ นอกจากนี้ การที่ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน ได้ทำการสังเกต พบว่า ในบางครั้งอาจมีสภาพความล่าช้า ขาดความคล่องตัวในการให้บริการ ทำให้เกิดความจำเป็นที่จะต้องขจัดปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้อย่างทั่วถึง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้รับบริการ

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วในข้างต้น ผู้ศึกษาในฐานะข้าราชการเขตบางขุนเทียน ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ ฝ่ายทะเบียน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปวิเคราะห์ใช้เป็นแนวทางในการขับเคลื่อนนโยบายตามภารกิจ พัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแนวคิดรูปแบบบทบาทที่เหมาะสมในการให้บริการของสำนักทะเบียน เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการอย่างแท้จริง และเพื่อใช้เป็น



ข้อมูลในการวางแผนพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนทางด้านการทะเบียน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด อีกทั้งยกระดับมาตรฐานงานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 1 ชุด ในการรวบรวมข้อมูลของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร เฉลี่ยวันละ 250 คน (จากสถิติประจำวันในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร) ในระยะเวลา 1 เดือน เฉลี่ยประมาณ 7,500 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sampling) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นประชาชนผู้รับบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จำนวน 380 ราย โดยดำเนินการระหว่างเดือนมิถุนายน - ตุลาคม พ.ศ. 2565 และการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างด้วยตารางของ Taro Yamane (1973)



2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสอบถามประชาชนที่มาใช้บริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จำนวน 1 ฉบับ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชนิดแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับการให้บริการ เป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended)

3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยลงพื้นที่ด้วยตนเองเพื่อแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 380 ฉบับ โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา และมีความสมบูรณ์จำนวน 380 ฉบับ คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืน เพื่อทำการวิเคราะห์ประมวลผลต่อไป

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างด้วยการทดสอบค่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ตลอดจนการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test)

4. สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 380 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4 และเพศชาย จำนวน 177 คนคิดเป็นร้อยละ 46.6 ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 ส่วนใหญ่มีรายได้



15,001– 25,000 บาท ต่อเดือน จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 และส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3

2. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจในประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	0.59	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.05	0.71	มาก
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.55	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.22	0.71	มาก
รวม	4.37	0.64	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$) มีระดับมากที่สุด ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.22$) และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.05$) มีระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.68$) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.66$) และ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่จะให้บริการผู้มาติดต่อ ($\bar{X} = 4.51$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.44$)



2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.11$) สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.09$) และมีช่องทางการให้บริการนอกเวลาราชการได้สะดวกและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.06$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.00$)

2.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า สำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบ มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการโดยชัดเจน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.69$) มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม ($\bar{X} = 4.68$) และ การให้บริการมีความพร้อมทั้งทางด้านข้อมูล เอกสารการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.66$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.65$)

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ การจัดสถานที่และการจัดวางอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.66$) สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และปลอดภัย ($\bar{X} = 4.63$) และ สถานที่ให้บริการมีป้ายสัญลักษณ์บอกรายละเอียด การให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.47$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม สถานที่จอดรถ และห้องน้ำที่สะอาดเพียงพอ ($\bar{X} = 3.66$)

3. ผลวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม และแยกรายด้าน จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม และแยกรายด้าน จำแนกตามอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และภาพรวม แตกต่างกัน



อย่างมีนัยสำคัญระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นไม่ต่างกัน จึงได้ทดสอบความแตกต่างกันเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ไม่ต่างกัน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ไม่ต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. อภิปรายผลการวิจัย

1. การศึกษาระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

การศึกษาระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ในภาพรวมค่าเฉลี่ยและระดับประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) เนื่องจากจากประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67, 4.55$ ตามลำดับ) แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการพึงพอใจอย่างมากต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวเป็นการยืนยันผลการวิจัยที่ค้นพบ อย่างงานวิจัยของ สุธิดา จริยาวัฒนานนท์ (2561, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนพึงพอใจ ในการให้บริการอย่างเต็มประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และสอดคล้องกับงานวิจัยของศรัณย์ จิตารีย์ และ ปิยะนุช ตันเจริญ (2564) ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากและคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดี ซึ่งเหตุที่มีระดับผลการศึกษาไปใน



ทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหน่วยงานที่ให้บริการประชาชน มีประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างทั่วถึง ตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ จึงได้รับความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจ

2. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

2.1 ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้มารับบริการเพศหญิง มีระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร มากกว่าเพศชาย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งเพศหญิง และเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์ บัวเนียม (2560, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐาน อำเภอของ อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเหตุที่มีระดับผลการศึกษาไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนทั้งเพศชาย และเพศหญิง ได้มีโอกาสในการเข้าถึงการติดต่อรับบริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

2.2 ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ แตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับประชาชนเป็นหลัก ให้บริการอย่างถูกต้อง เป็นธรรม และสามารถตรวจสอบได้ สร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ โดยมีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปริญญา ภิญญ้อยิ่ง และ ราชนทร์ นพณัฐวงศ์ (2563, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร จากผลการวิจัยพบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วน



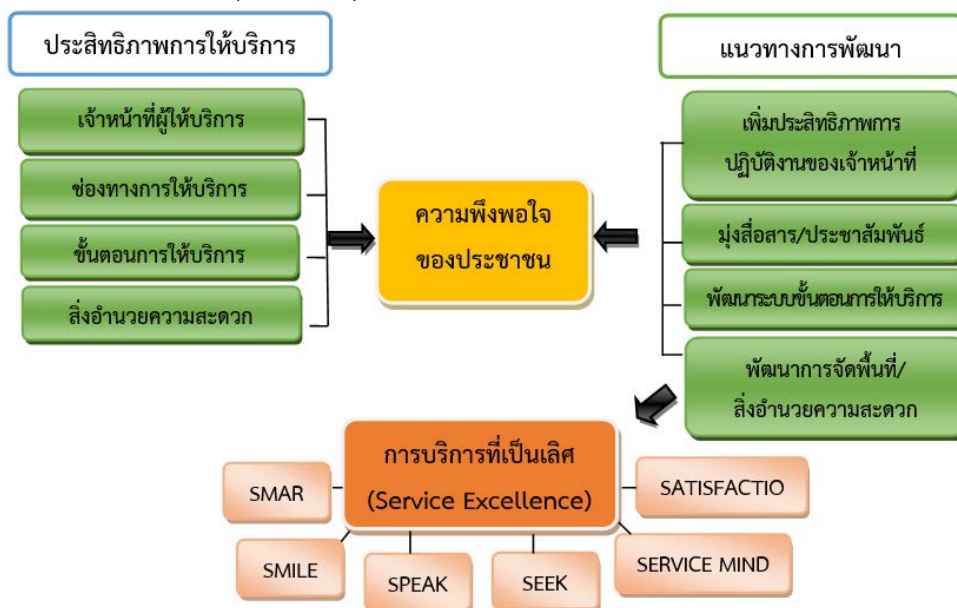
ด้านอำนวยความสะดวก พบว่า แตกต่างกัน และผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการของหน่วยงานมีการบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน ประชาชนผู้มาใช้บริการ ส่วนใหญ่ต่างก็มีความต้องการให้ได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้ เมื่อมารับบริการแล้ว สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการ จึงทำให้การให้บริการในภาพรวม และรายด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

2.3 ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ประชาชนที่มารับบริการที่สำนักทะเบียนเขตบางขุนเทียนนั้น มีช่วงอายุแตกต่างกันออกไป จึงมีความ ต้องการในการได้รับบริการไม่เหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชิต รัชตพิบูลภาพ และ ดวงตา สราญรัมย์ (2559) ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของอบต. บางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี พบว่า การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทองเมื่อจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ด้านเพศ ไม่มีความแตกต่างกัน อายุ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นงานด้านสาธารณสุขและด้านโยธา การศึกษาพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นงานด้าน รายได้และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมที่มีความแตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 อาชีพและรายได้พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นงาน ด้านสาธารณสุขและด้านโยธา ชุมชนที่พักอาศัย พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ยกเว้น งานด้านรายได้ หรือภาษี และด้านโยธาและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกรียงไกร พิมพ์ สวรรค์ (2558) ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรตะคร้ออำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน ส่วนประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน



6. องค์ความรู้จากการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ทำให้ผู้วิจัยได้เห็นถึงข้อสรุปที่บ่งชี้ชัดว่า ประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ และ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร โดยสามารถแสดงเป็นภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1. ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการให้บริการ แนวทางการพัฒนา และความพึงพอใจของประชาชน

จากภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ซึ่งทำให้เกิดแนวทางการพัฒนาอันจะนำไปสู่การบริการ ที่เป็นเลิศ สามารถสนับสนุนทิศทางและแนวทางการทำงานของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นที่ถูกต้องและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง



7. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ควรปรับปรุงให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็วต่อความต้องการของผู้รับบริการ และควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ โดยเข้าถึงชุมชนท้องถิ่นที่อยู่ห่างไกล การคมนาคมไม่สะดวก เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น และนำผลที่ได้มาปรับปรุงให้ดีขึ้น เป็นที่ยอมรับ มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น อีกทั้งสามารถวางแผนและมีการพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรทำในพื้นที่อื่น หรือเขตอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถก่อให้เกิดการสะท้อนกลับ (feedback) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ได้อย่างตรงเป้าหมายกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

2.2 ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรอื่น ๆ ในการวิจัย ที่อาจส่งผลต่อการวิจัยที่ชัดเจนขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจน และสามารถนำมาพัฒนาปรับปรุง แก้ไข ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กร

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง. (2558). *คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: อาสารักษาดินแดน.
- เกรียงไกร พิมพ์สวรรค์. (2558). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์. *วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์*, 3(1), 127-136.
- นิตา ไชวงศ์ประเสริฐ. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ และระดับนานาชาติ เภยจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 6* (น.1194-1201). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น.



- ปริญญา ภิญโญยิ่ง และ ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์กร. (2563). ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร. *วารสารสถาบันวิจัยพินิจธรรม*, 7(1), 159-168.
- พิชิต รัชตพิบูลภพ และ ดวงตา สราญรัมย์. (2559). คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี*, 5(1), 118-127.
- ศรัณย์ ฐิตารีย์ และ ปิยะนุช ตันเจริญ. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา*, 15(1), 205-230.
- สำนักงานเขตบางขุนเทียน. (2557). ข้อมูลประกอบการพิจารณาความเหมาะสมในการกำหนดกิจกรรมเพื่อพัฒนาพื้นที่เขตบางขุนเทียน. สืบค้นจาก <http://webportal.bangkok.go.th/upload/user/00000052/plan/pattanaket/row2/bangkhuntien.pdf>
- สำนักงานเขตบางขุนเทียน. (2564). แผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ.2564 ของสำนักงานเขตบางขุนเทียน. สืบค้นจาก <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER9/DRAWER043/GENERAL/DATA0001/00001368.PDF>
- สุตารัตน์ บัวเนียม. (2560). ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้ม ของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ*, 6(2), 25-35.
- สุธิดา จริยาวัฒนานนท์. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียน ครัวศึกษา ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางบอน (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, กรุงเทพมหานคร.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York, NY: Harper and Row.