

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนโยบายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลในเขต อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ

Public Opinion Towards Municipality's Civil Registration Service Policy Phra Samut Chedi District, Samut Prakan Province

จิรภัทร์ สงด้วง* และ ณัชนพล นิลนพคุณ
Jiraphat Songduang* and Nachphol Nilnopkoo

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ จังหวัดกรุงเทพฯ 10160
Master of Public Administration Program, Southeast Asia University, Bangkok 10160

*To whom correspondence should be addressed. e-mail: Jirapat.songduang2@gmail.com

Received: 27 November 2025, Revised: 25 December 2025, Accepted: 22 January 2026

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนโยบายการให้บริการงานทะเบียนราษฎร 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อนโยบายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ และ 3) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความคิดเห็นที่มีต่อนโยบายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามประชาชนที่รับบริการงานทะเบียนราษฎรในช่วงปี 2567 จำนวน 376 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง และวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลและความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนโยบายการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การทดสอบ t-test และ One-Way ANOVA

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมและในรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.25$, $SD = 0.669$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านนโยบายความรวดเร็วและถูกต้องทันต่อเวลา ($\bar{x} = 4.30$, $SD = 0.619$) รองลงมาคือ ด้านนโยบายด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.26$, $SD = 0.670$) ด้านนโยบายด้านระบบการให้บริการ ($\bar{x} = 4.26$, $SD = 0.702$) ด้านนโยบายด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{x} = 4.25$, $SD = 0.654$) และ ด้านนโยบายด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.20$, $SD = 0.704$) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ อาชีพระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ : ความคิดเห็น, การให้บริการ, งานทะเบียนราษฎร

Abstract

The objectives of this study were to examine the opinions of the public toward the policy of civil registration services, to compare these opinions regarding the civil registration service policies of municipalities within Phra Samut Chedi District, Samut Prakan Province, and to investigate personal factors influencing opinions toward such policies. This research employed a quantitative research design, collecting data through structured questionnaires from 376 citizens who received civil registration services during the year 2024 (B.E. 2567). The research instrument used was a structured questionnaire, and data analysis focused on personal factors and public opinions toward the civil registration service policies. The statistical tools applied included percentage, mean, frequency, and standard deviation for descriptive analysis, while t-test and One-Way ANOVA were used to analyze differences.

The findings revealed that overall, service users were highly satisfied with the civil registration services, both in general and across all aspects ($\bar{x} = 4.25$, $SD = 0.669$). When considering each aspect separately, the highest mean score was found in the policy on promptness, accuracy, and timeliness ($\bar{x} = 4.30$, $SD = 0.619$), followed by the policy on equality and fairness in service provision ($\bar{x} = 4.26$, $SD = 0.670$), the policy on service systems ($\bar{x} = 4.26$, $SD = 0.702$), the policy on service facilities ($\bar{x} = 4.25$, $SD = 0.654$), and finally, the policy on service personnel ($\bar{x} = 4.20$, $SD = 0.704$). The hypothesis testing indicated that gender, age, occupation, educational level, and average monthly income had no statistically significant influence on opinions toward the civil registration service policies at the 0.05 level.

Keywords : Opinion, Service Delivery, Civil Registration

บทนำ

การให้บริการประชาชนเป็นหน้าที่ที่สำคัญของรัฐบาลซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนทั้งประเทศเป็นผู้เลือกตั้งเข้ามาให้ทำหน้าที่บริหารประเทศ รัฐบาลจึงเป็นผู้กำหนดนโยบาย เจ้าหน้าที่และหน่วยงานของรัฐเป็นผู้นำนโยบายไปปฏิบัติให้สัมฤทธิ์ผล หน่วยงานของรัฐและข้าราชการจึงมีหน้าที่รับใช้หรือให้บริการประชาชนตามนโยบายที่รัฐบาลหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาลกำหนดไว้ ต้องคิดหากลยุทธ์มาช่วยในการบริหารงานด้านบริการให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพและรวดเร็วเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการหรือประชาชน ภายใต้ระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับที่กำหนดไว้ การให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรเป็นหน้าที่ของข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐที่สังกัด กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น และกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่มีความสำคัญยิ่งเพราะเป็นกลไกที่สำคัญยิ่งของรัฐในการรักษาความมั่นคง ปลอดภัยของชาติ การจัดระเบียบสังคม เป็นงานที่เกี่ยวกับการแจ้ง การรับแจ้ง การจดทะเบียนและการบันทึกรายการต่างๆเกี่ยวกับสถานะของราษฎรของประเทศ ซึ่งจะนำไปสู่การก่อสิทธิและหน้าที่แต่ละบุคคลจะพึงมีต่อไป ดังเช่น เมื่อมีคนเกิดก็ต้องมีการแจ้งเกิดและจัดทำสูติบัตร หรือทะเบียนคนเกิด เมื่อมีคนตายก็ต้องแจ้งตายและจัดทำมรณะบัตรหรือทะเบียนคนตาย และอำเภอพระสมุทรเจดีย์เป็นอำเภอหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ มีประชาชนอาศัยอยู่เป็นจำนวนมากทั้งที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านและมาอยู่อาศัยโดยไม่แจ้งย้ายชื่อเข้าทะเบียนบ้าน เนื่องจากเป็นเมืองอุตสาหกรรม แบ่งการปกครองออกเป็นสองส่วนคือ การปกครองส่วนภูมิภาค แบ่งการปกครองออกเป็น 5 ตำบล 42 หมู่บ้าน และการปกครองส่วนท้องถิ่น มีการปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ 6 แห่ง และเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นเทศบาล 2 แห่ง ประกอบด้วยเทศบาลตำบลพระสมุทรเจดีย์ ให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรในพื้นที่ตำบลปากคลองบางปลากด และเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า ให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรในพื้นที่ตำบลแหลมฟ้าผ่า(เฉพาะหมู่ที่ 1-6 และหมู่ที่13) ตำบลในคลองบางปลากด(เฉพาะหมู่ที่ 4,7,9) โดยให้บริการเกี่ยวกับการแจ้งการเกิด การแจ้งการตาย การแจ้งการย้ายที่อยู่ การเพิ่มชื่อ การแก้ไขรายการในเอกสารทะเบียนราษฎร การคัดสรรรองเอกสารทะเบียนราษฎรและการขอเลขที่บ้าน เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันรัฐบาลให้ความสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นอย่างมาก จึงมีนโยบายในเรื่องดังกล่าวออกมาเป็นรูปธรรม จะเห็นได้จากการประกาศใช้พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พุทธศักราช 2558 สาระสำคัญของพระราชบัญญัติฉบับนี้จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการให้บริการประชาชนหลายประการด้วยกัน เช่นรูปแบบการให้บริการที่จะเกิดขึ้นโดยมีความรวดเร็วขึ้น มีความง่ายขึ้น ค่าใช้จ่ายในการติดต่อจะถูกลง เกิดความโปร่งใส ประชาชนได้รับการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมมากขึ้น [1]

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะผู้ให้บริการประชาชนจึงมีความสนใจที่จะปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ ประสิทธิภาพ การให้บริการ ให้มีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใสและเป็นธรรม เป็นที่ประทับใจของประชาชนผู้รับบริการ จึงได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนโยบายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ เพื่อนำผลการศึกษามาเสนอแนะและใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ และปรับปรุงการให้บริการงานทะเบียนราษฎรให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจกลับไปด้วยรอยยิ้มเมื่อมีการแจ้งย้ายที่อยู่ก็ต้องจัดทำใบย้ายที่อยู่ บันทึกการย้ายในทะเบียนบ้านลงในเอกสาร และในระบบ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนโยบายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อนโยบายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความคิดเห็นที่มีต่อนโยบายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนโยบายการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ ปี พ.ศ.2567 จำนวน 6,065 คน ประกอบด้วย 1) ผู้ใช้บริการในเทศบาลตำบลพระสมุทรเจดีย์ จำนวน 2,582 คน และ 2) ผู้ใช้บริการในเทศบาลตำบลฟ้าผ่า จำนวน 3,483 คน [2]

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ (Sample size) ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จำนวน 376 คน โดยผู้วิจัยใช้การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane [3] ตารางที่ 1 จำนวนตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน

ลำดับ	ชื่อหน่วยงาน	จำนวนประชากร (คน)	สูตร $n = \frac{n_1 \times N_1}{N}$	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	งานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลพระสมุทรเจดีย์	2,582	$\frac{375 \times 2,582}{6,065}$	161
2	งานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า	3,483	$\frac{375 \times 3,483}{6,065}$	215
รวมทั้งสิ้น		6,065	กลุ่มตัวอย่าง	376

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) มีรายละเอียด ดังนี้

แบบแบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป โดยเป็นแบบสอบถามประเภทตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วยคำถามจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านระบบการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านความเป็นธรรมและเสมอภาคในการให้บริการ 4) ด้านความรวดเร็วและถูกต้องทันเวลา และ 5) ด้านสถานที่ที่ให้บริการ โดยเป็นแบบสอบถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ [4]

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของงานทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1) ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำราวิชาการ แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้ง งานวิจัยเชิงเอกสาร และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

2) สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมขอบเขตการศึกษาวิจัยโดยใช้คำถาม 2 ประเภท คือ แบบสอบถามปลายปิดและแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนโยบายการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

3) นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษา ค้นคว้าอิสระ เพื่อให้คำแนะนำสำหรับการแก้ไข ปรับปรุงให้ถูกต้องชัดเจนและเหมาะสม ทั้งเนื้อหาสาระ และการใช้ถ้อยคำสำนวนภาษา

4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว เสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน

5) ปรับปรุงแก้ไขและนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ทำหนังสือขอความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลถึงนายกเทศบาลตำบลพระสมุทรเจดีย์และเทศบาลตำบลฟ้าผ่าอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ

2) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร

3) ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพื้นฐานค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอแบบความเรียง

ตอนที่ 2 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนโยบายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) โดยนำเสนอเป็นตารางและความเรียง

ตอนที่ 3 การรวบรวมเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนโยบายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ จากคำถามปลายเปิดโดยสังเคราะห์ข้อมูลตามความถี่ของเนื้อหาเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยแล้วนำเสนอในรูปการพรรณนา เป็นความเรียง

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) สถิติทดสอบสมมติฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐานเพื่อนำไปสู่สรุปผลตามวัตถุประสงค์ ใช้วิธีวิเคราะห์ทางสถิติ ดังนี้

2.1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน (เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน) มีความคิดเห็นต่อนโยบายการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน โดยการทดสอบ t-test และ One-way ANOVA

2.2) ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน) มีผลต่อระดับความคิดเห็นต่อนโยบายการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและแต่ละด้านหรือไม่ โดยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) ด้วยวิธีการ Enter

ผลการวิจัย

ตารางที่ 2 การทดสอบสมมติฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนโยบายการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลในเขต อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	N	\bar{X}	S.D.	t	df	P-value
ชาย	198	4.43	0.317	-0.901	374	0.368
หญิง	178	4.40	0.317	-0.901	298.719	0.368

* มีระดับนัยทางสถิติสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนโยบายการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลในเขต อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามช่วงอายุ

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	0.141	4	0.071	0.655	0.498
	ภายในกลุ่ม	31.825	372	0.101		
	รวม	31.967	376			

* มีระดับนัยทางสถิติสำคัญที่ 0.05

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า ค่า F-statistic เท่ากับ 0.655 และค่า P-value เท่ากับ 0.498 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ ($\alpha = 0.05$) กล่าวคือ $P > 0.05$ แสดงว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในความคิดเห็นของประชาชนแต่ละช่วงอายุ กล่าวคือ ทุกช่วงอายุมีความคิดเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับนโยบายการให้บริการของเทศบาล ผลการวิเคราะห์พบว่า อายุของประชาชนไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความคิดเห็นต่อนโยบายการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนโยบายการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลในเขต อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามช่วงระดับการศึกษา

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	0.698	4	0.233	2.335	0.074
	ภายในกลุ่ม	31.269	372	0.100		
	รวม	31.967	376			

* มีระดับนัยทางสถิติสำคัญที่ 0.05

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า ค่า F-statistic เท่ากับ 2.335 และค่า P-value เท่ากับ 0.074 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ ($\alpha = 0.05$) กล่าวคือ $P > 0.05$ จึงไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นที่มีต่อนโยบายดังกล่าวไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนโยบายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลในเขต อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอาชีพ

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	0.802	4	0.267	2.695	0.332
	ภายในกลุ่ม	31.164	372	0.099		
	รวม	31.967	376			

* มีระดับนัยทางสถิติสำคัญที่ 0.05

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า ค่า F-statistic เท่ากับ 2.695 และค่า P-value เท่ากับ 0.332 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ ($\alpha = 0.05$) ดังนั้นจึงไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างอาชีพกับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนโยบายดังกล่าวไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

ตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนโยบายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลในเขต อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	0.194	4	0.065	0.659	0.570
	ภายในกลุ่ม	31.773	372	0.101		
	รวม	31.967	376			

* มีระดับนัยทางสถิติสำคัญที่ 0.05

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า ค่า F-statistic เท่ากับ 0.639 และค่า P-value เท่ากับ 0.570 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ ($\alpha = 0.05$) ดังนั้นจึงไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนโยบายดังกล่าวไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

ตารางที่ 7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อนโยบายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลในเขต อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ทดสอบ	ค่าF/t	P-value	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สรุปผล
1. เพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อนโยบายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน	T-test	- 0.901	0.368	$P > 0.05$	ไม่แตกต่างกัน
2. อายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อนโยบายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน	ANOVA	0.655	0.498	$P > 0.05$	ไม่แตกต่างกัน
3. การศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อนโยบายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน	ANOVA	2.335	0.074	$P > 0.05$	ไม่แตกต่างกัน
4. อาชีพที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อนโยบายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน	ANOVA	2.695	0.332	$P > 0.05$	ไม่แตกต่างกัน
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อนโยบายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน	ANOVA	0.659	0.570	$P > 0.05$	ไม่แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทุกด้าน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าประชาชนทุกกลุ่มมีความคิดเห็นต่อนโยบายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการทิศทางเดียวกัน

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนโยบายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งพิจารณาใน 5 ด้าน ได้แก่ นโยบายด้านระบบการให้บริการ นโยบายด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นโยบายด้านความเสมอภาคในการให้บริการ นโยบายความรวดเร็วและถูกต้องทันต่อเวลา และนโยบายด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านนโยบายความรวดเร็วและถูกต้องทันต่อเวลา รองลงมาคือ ด้านนโยบายด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านนโยบายด้านระบบการให้บริการ ด้านนโยบายด้านสถานที่ให้บริการ และด้านนโยบายด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละด้าน พบว่า ความคิดเห็นในด้านนโยบายความรวดเร็วและถูกต้องทันต่อเวลามีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง “หน่วยงานมีนโยบายกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จทุกงานอย่างชัดเจน” ขณะที่ด้านนโยบายด้านความเสมอภาคในการให้บริการมีความคิดเห็นสูงสุดในเรื่อง “หน่วยงานมีนโยบายอย่างชัดเจนให้เจ้าหน้าที่บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต” สำหรับด้านนโยบายด้านระบบการให้บริการมีความคิดเห็นสูงสุดในเรื่อง “หน่วยงานมีนโยบายปรับปรุงระบบการให้บริการโดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ” สำหรับด้านนโยบายด้านสถานที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นสูงสุดในเรื่อง “หน่วยงานมีนโยบายเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ เช่น เก้าอี้นั่ง น้ำดื่ม” และในด้านการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ “เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีอารมณ์ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส” และ “หน่วยงานมีนโยบายฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี” ซึ่งทั้งสองข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของประชาชนอยู่ในระดับสูงในทุกด้าน ซึ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพของเทศบาลในการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานของกรสุลี จันทะรัง [7] ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั่ อำเภอบ้านบึงจังหวัดชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ ด้านสังคม/คุณภาพชีวิต ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านการศึกษาศาสนาวัฒนธรรม ประเพณี มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับที่ 2 ด้านการบริหารจัดการที่ดีของอบต. มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับที่ 3 ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมมีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับที่ 4 ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับที่ 5 และด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศอายุสถานภาพสมรส อาชีพ รายได้และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบฝั่ อำเภอบ้านบึงจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการประชาชนที่มีความเสมอภาคทำให้ไม่มีผลต่อความคิดเห็นที่สะท้อนให้เห็นถึงการปรับปรุงและยังคงปฏิบัติงานบริการด้วยความเสมอภาคดังเดิม

นอกจากนี้ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนโยบายการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลในเขต อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการในลักษณะที่แตกต่างกัน ด้านเพศ พบว่าไม่มีความแตกต่างของระดับความพึงพอใจระหว่างเพศชายและเพศหญิง ($P > 0.05$) โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกที่แสดงถึงการตอบสนองที่คล้ายคลึงกันระหว่างทั้งสองกลุ่ม ด้านอายุ ด้านอาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$) ซึ่งสะท้อนถึงมาตรฐานการให้บริการที่สม่ำเสมอและครอบคลุมทุกกลุ่มประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของภัทราพร สมเสมอ [8] ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 91-95 หากพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 9 เนื่องจากการบริการที่เสมอภาคทำให้ผลความคิดเห็นของประชาชนออกมาเป็นที่พึงพอใจอย่างมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

จากผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนโยบายการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลในเขต อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านนโยบายความรวดเร็วและถูกต้องทันต่อเวลา อย่างไรก็ตาม ควรมีการพัฒนาการให้บริการในบางส่วน เช่น การปรับปรุงขั้นตอนการเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย รวมถึงการจัดอบรมพัฒนาทักษะให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ นอกจากนี้ ควรมีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเป็นระยะเพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

1) ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจมีผลต่อความคิดเห็นของประชาชน เช่น การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการ ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบริการของเทศบาล และปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจที่อาจส่งผลกระทบต่อการรับรู้คุณภาพของบริการ

2) ควรเพิ่มวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสะท้อนมุมมองของประชาชนได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] กรมการปกครอง. (มปป.). กรมการปกครอง. ค้นเมื่อ [16 กรกฎาคม 2568], จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%>.
- [2] ทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลพระสมุทรเจดีย์และเทศบาลตำบลฟ้าผ่า. 2567. ค้นเมื่อ [19 กรกฎาคม 2568], จาก phrasamutjedee.go.th
- [3] Yamane, Taro. Statistics: An Introductory Analysis. 2nded. Tokyo: John Weather hill, 1970
- [4] ธาณินทร์ศิลป์ จารุ. การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS ครอบคลุมทุกเวอร์ชัน. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ ฯ : วี. อินเทอร์เน็ต. 2551, หน้า 456.
- [5] บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ ฯ : สุริยาสาน, 2545.
- [6] กระทรวงศึกษาธิการ. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545.
- [7] กรชูลี จันทะรัง. ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. 2563, 1-115.
- [8] ภัทรพร สมเสมอ. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. 2564, 1-77.