

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบตัดขวาง เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและปัจจัยในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร รวมทั้งศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงให้บริการของสำนักทะเบียน ท้องถิ่น เทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนในเขตเทศบาลเมืองขลุงที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรฯ ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 354 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามที่มีค่าความเที่ยง = 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและหาความสัมพันธ์ด้วยสถิติไค-สแควร์ ผลการศึกษาพบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมกิจกรรมการแจ้งขอรับบริการ การเสียค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม การดำเนินการตามคำร้อง และการนัดหมายรับเอกสารคืน อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและบัตรฯ ในภาพรวมมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อาคารสถานที่ให้บริการในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์รับรู้ค่อนข้างมาก การให้บริการของเทศบาลตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี และนวัตกรรมหรือแผนการบริการใหม่ ๆ อยู่ในเกณฑ์รับรู้ปานกลาง

ด้านความสัมพันธ์พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองขลุง ประกอบด้วย รายได้ต่อเดือน และการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย การรับรู้เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การรับรู้เกี่ยวกับอาคารสถานที่ การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี และการรับรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมหรือแผนการบริการใหม่ ๆ ของเทศบาล

ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีอัยยาศัยไมตรี พูดจาด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ ให้การต้อนรับผู้ใช้บริการมากขึ้น มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ด้านอาคารสถานที่ เทศบาลเมืองขลุงควรปรับปรุงด้านที่นั่ง เพิ่มพัดลมเพื่อให้อากาศถ่ายเทได้สะดวก ควรจัดที่จอดรถด้านข้างเพิ่มเติมโดยมีที่กันแดด และที่สำคัญสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองขลุงจะต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในทุกรูปแบบ โดยมุ่งเน้นในเรื่องที่ประชาชนต้องรับรู้ เพื่อเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชนให้เกิดความเข้าใจในขั้นตอนและระเบียบในการติดต่อราชการ รวมทั้งช่วยให้ประชาชนสามารถนำเอกสาร หลักฐานมาติดต่อราชการได้อย่างถูกต้อง