

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยเรื่อง แนวทางการบริหารงานการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรอำเภอ บางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารงานการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรและศึกษาระดับปัญหาและความสำเร็จของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอ บางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม และเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัญหาและความสำเร็จของประชาชนกับการให้บริการของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอ บางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและประชาชนที่มา ใช้ บริการของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอ บางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม ใน 13 ตำบล 101 หมู่บ้าน จำนวน 222 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาของการบริหารการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร จำนวน 16 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จของการบริหารการให้บริการ ประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร จำนวน 18 ข้อ ส่วนที่ 3 เป็นแบบสัมภาษณ์ 1 ฉบับ เกี่ยวกับ แนวทางการบริหารงานการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอ บางคนที่ จังหวัด สมุทรสงคราม จำนวน 6 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

### สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. จากแบบสอบถามประชาชนที่มาใช้บริการงานด้านทะเบียนราษฎรอำเภอ บางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายด้าน พบว่า ระดับปัญหาของประชาชนต่อ การให้บริการของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอ บางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับ มากเมื่อเปรียบเทียบกับปัญหาของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนราษฎรที่มากที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อม ( $\bar{X} = 3.77$ ) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.67$ ) และด้านกระบวนการ บริการ ( $\bar{X} = 3.64$ )

1.1 ปัญหาของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการให้บริการ ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มากทุกข้อ โดยมีการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.03$ ) รองลงมา ได้แก่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.65$ ) และมีการช่วยเหลือเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.58$ )

1.2 ปัญหาของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านกระบวนการบริการ ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ใน ระดับมาก โดยมีการจัดคิวในการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ( $\bar{X} = 3.90$ ) รองลงมา ได้แก่ มีขั้นตอนของการดำเนินการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ( $\bar{X} = 3.80$ ) และมีการบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และไม่หยุดชะงัก ( $\bar{X} = 3.69$ )

1.3 ปัญหาของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านสภาพแวดล้อม ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มากทุกข้อ โดยไม่มีการติดป้ายแนะนำสถานที่ ( $\bar{X} = 4.14$ ) รองลงมา ได้แก่ ความสะอาดของ สำนักงาน ( $\bar{X} = 3.93$ ) และสำนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.89$ )

สรุปจากผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัญหาของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมกับปัญหาการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที่ จังหวัด สมุทรสงคราม มีปัญหาของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีปัญหาของ ประชาชนในทิศทางเดียวกันในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ปัญหาของประชาชนต่อ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการที่เท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการรวดเร็วตลอดเวลา ด้านการให้บริการที่เพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีปัญหาของประชาชนอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทิศทางเดียวกันในระดับมาก ตามลำดับ ยกเว้นด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

2. จากแบบสอบถามประชาชนที่มาใช้บริการงานด้านทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความสำเร็จของ ประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80, S.D. = 0.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความสำเร็จ ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนราษฎรที่มากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.00$ ) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.81$ ) และด้านการบริการอย่าง เสมอภาค ( $\bar{X} = 3.74$ ) ตามลำดับ

2.1 ความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอ บางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น รายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ( $\bar{X} = 3.74, S.D. = 0.66$ ) โดยมีการให้บริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาคและเสมอหน้า ( $\bar{X} = 3.79$ ) รองลงมา ได้แก่ ได้รับการต้อนรับ ให้ความสำคัญ และให้บริการ ที่ดี ( $\bar{X} = 3.76$ ) และมีหลักประกันที่มั่นใจ มีคุณภาพ และถูกต้องสมบูรณ์ต่อผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.74$ ) ตามลำดับ

2.2 ความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียน ราษฎรอำเภอ บางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการให้บริการรวดเร็วตลอดเวลา โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74, S.D. = 0.70$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความสำเร็จต่อ การให้บริการของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอ บางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และความต้องการ มี ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.78$ ) รองลงมา ได้แก่ มีการให้บริการด้วยความเต็มใจและให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจและจริงจัง มี ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.73$ ) และมีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันใจ ถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.70$ ) ตามลำดับ

2.3 ความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร อำเภอ บางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการให้บริการที่เพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72, S.D. = 0.71$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความสำเร็จต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอ บางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.86$ ) รองลงมา ได้แก่ มีการจัดที่นั่ง หนังสือพิมพ์ และน้ำดื่มไว้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.73$ ) และมีบุคลากรเพียงพอแก่การที่จะ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.59$ ) ตามลำดับ

2.4 ความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอ บางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.51$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความสำเร็จต่อการให้บริการของสำนักงาน ทะเบียนราษฎรอำเภอ บางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีการให้บริการ เสริมในวันหยุดราชการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.59$ ) รองลงมา ได้แก่ มีความสำเร็จอยู่ในระดับมากมีการ ให้บริการในช่วงระหว่างพักกลางวัน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.99$ ) และมีการให้บริการที่สม่ำเสมอ ไม่ทิ้งงาน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.78$ ) ตามลำดับ

2.5 ความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81, S.D. = 0.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความสำเร็จต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีการปฏิบัติที่ลดขั้นตอนในการให้บริการให้เบ็ดเสร็จในจุดเดียว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมา ได้แก่ มีการพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ตามลำดับ

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแนวทางการบริหารงานการให้บริการประชาชน ด้านงานทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ที่มีคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎร จำนวน 32 คน

ประเด็นคำถามที่ 1 เกี่ยวกับด้านความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการเรื่องที่ทำมาติดต่อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง

ประเด็นคำถามที่ 2 เกี่ยวกับด้านความสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการและให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง

ประเด็นคำถามที่ 3 เกี่ยวกับด้านการอำนวยความสะดวก จุดประชาสัมพันธ์ จุดบริการ น้ำ ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง

ประเด็นคำถามที่ 4 เกี่ยวกับด้านการลดขั้นตอนการให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง

ประเด็นคำถามที่ 5 เกี่ยวกับด้านเครื่องมือเครื่องใช้และเทคโนโลยีสมัยใหม่ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง

ประเด็นคำถามที่ 6 เกี่ยวกับด้านการบริหารงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐต่อการให้บริการประชาชน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก

สรุปได้ว่า จากการวัดความสำเร็จของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อระบบการบริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรของอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการเพิ่มขึ้นและมีความสำเร็จในระบบบริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นผลมาจากที่เจ้าหน้าที่ได้รับความรู้จากการฝึกอบรม จึงส่งผลทำให้ประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อระบบการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม เพิ่มขึ้น

## การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ระดับความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยและสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชณี พิทักษ์ญาติ (2545) ได้ศึกษาความสำเร็จของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนศึกษากรณี สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความสำเร็จอยู่ในเกณฑ์มากทุกด้าน และสอดคล้องกับการวิจัยของ วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2545) ได้ศึกษาความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความสำเร็จต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที่ เป็นหน่วยงานรับผิดชอบในการปกครองท้องถิ่น และเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน มีประชาชนเข้าร่วมดำเนินการ และมีความเป็นเอกเทศ หรือความเป็นอิสระทางการเงินและอื่น ๆ ในระดับหนึ่ง (อโณทัย ธรรมกุล, 2530 : 105-110) และดังที่ ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539 : 26) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล หน่วยการปกครองท้องถิ่น สามารถมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบาเป็นการแบ่งเบาทั้งในด้านการเงินตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพื่อความประหยัดโดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และเพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารองระบบประชาธิปไตย แก่ประชาชน และดังที่ แชปลิน (Chaplin อ้างถึงใน จรรยา ศิริพร, 2537 : 13) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนต่อการให้บริการจากหน่วยงานและองค์การต่างๆ ซึ่งเป็นความรู้สึกที่มีต่อการรับรู้สภาพของการให้บริการที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งความคาดหวัง เช่นเดียวกับจอห์น ดี. มิลเลท (John D.Millet อ้างถึงใน จรรยา ศิริพร, 2537 : 17) ได้กล่าวถึงความสำเร็จในการให้บริการ (Satis Flattery Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่สำเร็จ

หรือไม่โดยวัดจากการให้บริการที่เท่าเทียมกัน (Requitals Service) การให้บริการรวดเร็วตลอดเวลา (Timely Service) การให้บริการที่มากพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Survive) จากเหตุผลที่กล่าวมานั้นจึงทำให้สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที่เกิดความตระหนักรู้และมีความรับผิดชอบในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที่อยู่ในระดับมาก

2. การวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความสำเร็จอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และมีการช่วยเหลือและเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนทีอย่างยิ่ง ดังที่สมชาติ กิจจรยง (2521 : 17) ได้กล่าว ผู้ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการต้อนรับควรมีคุณลักษณะ ดังนี้ มีความรู้ และรอบรู้ในเรื่องของสินค้า บริการ ผู้บริการ โครงสร้างขององค์กร ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลของลูกค้า และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ มีบุคลิกภาพที่ดีแสดงถึงความกระตือรือร้น มีจิตสำนึกในการต้อนรับ และบริการที่ดี และคงที่

2.2 ความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านกระบวนการบริการ พบว่า ประชาชนมีความสำเร็จอยู่ในระดับมากโดยมีการจัดคิวในการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง มีขั้นตอนของการดำเนินการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีการบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและไม่หยุดชะงัก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที เป็นภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ ดังที่สมิต สัจฉกร (2542 : 216-218) กล่าวว่าผู้ใช้บริการทุกคนมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการชั้นหนึ่ง คือ สะดวก รวดเร็ว ทันใจ ถูกต้องสมบูรณ์ ได้รับประโยชน์สูงสุด ได้รับการต้อนรับที่อบอุ่น ผู้ให้บริการให้ความสนใจเอาใจใส่ตอบสนองความต้องการอย่างถูกต้องและถูกใจ ที่สำคัญคือ รวดเร็วตั้งใจไม่ต้องรอคอย

2.3 ความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก โดยสำนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสะอาดและมีการติดป้ายแนะนำสถานที่ สอดคล้องกับ เดชา ทองสุวรรณ และปกรณ ศรีคอนไผ่ (วิชัย สวนประดิษฐ์, 2536 : 37 อ้างถึงใน เดชา ทองสุวรรณ และปกรณ ศรีคอนไผ่, 2533) ได้ให้คำจำกัดความของ การให้บริการ

ไว้ว่า การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกและการให้การสนับสนุน การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรให้สะดวกถูกต้อง

3. การวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

3.1 ความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ประชาชนมีความสำเร็จอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีการให้บริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาคและเสมอหน้า มีหลักประกันที่มั่นใจว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพคุ้มค่า ถูกต้องสมบูรณ์ และมีการให้บริการที่เป็นระบบตามขั้นตอน สุจริตในหน้าที่ สอดคล้องกับ เพนชานาสกี และ โทมัส (Penchanasky & Thomas, 1961 อ้างถึงใน Suchitra, 1986) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้ ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก สิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) และการยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability)

3.2 ความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา พบว่า ประชาชนมีความสำเร็จอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ มีการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และความต้องการ มีการให้บริการด้วยความเต็มใจและให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจและจริงจัง และมีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันใจ ถูกต้องสมบูรณ์ สอดคล้องกับเวเบอร์ (Weber, 1966 : 134) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน และสอดคล้องกับกุลธนา ธนาพงศธร (2528) กล่าวถึงหลักการให้บริการว่า ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้กลุ่มบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

3.3 ความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ประชาชนมีความสำเร็จอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการที่มีความทันสมัย มีการจัดที่นั่ง หนังสือพิมพ์ และน้ำดื่มไว้บริการ และมีบุคลากรเพียงพอแก่การที่จะให้บริการสอดคล้องกับ ชริณี เดชจินดา (2530 : 48) กล่าวว่า ความสำเร็จ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมาย

ในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง

3.4 ความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ประชาชนมีความสำเร็จอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ มีการให้บริการที่สม่ำเสมอไม่ทิ้งงาน สอดคล้องกับสมิต สัจฉกร (2542 : 216-218) กล่าวว่าผู้ใช้บริการทุกคนมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ตอบสนองว่าผู้ให้บริการจะมีความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจและจริงจัง เมื่อความต้องการสะดวกอย่างไร ก็จะได้รับบริการทันท่วงที มีความสะดวกรวดเร็วทันใจ และได้รับประโยชน์สูงสุด

3.5 ความสำเร็จของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ประชาชนมีความสำเร็จอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ มีการปฏิบัติที่ลดขั้นตอนในการให้บริการให้เบ็ดเสร็จ ในจุดเดียว มีการพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพ และมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาให้บริการ สอดคล้องกับ สมิต สัจฉกร (2542 : 216-218) กล่าวว่าผู้ใช้บริการทุกคนมีความคาดหวังที่จะได้เห็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดเตรียมไว้ว่า เพียงพอแก่การให้ความสะดวกต่างๆ มากน้อยเพียงใด เครื่องและอุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัยหรือไม่ จัดเตรียมบุคลากรไว้อย่างไร มากเพียงพอแก่การที่จะให้บริการหรือไม่ มีเครื่องมือสื่อสารที่พร้อมจะให้ความสะดวกหรือไม่ และสอดคล้องกับ วัลลภา ชายหาด (2532 : 57) ความสำเร็จต่อบริการสาธารณะเป็นความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองตามสิ่งที่ตนเองต้องการและปรารถนา สิ่งนั้นจะเป็นความรู้สึกใกล้เคียงกัน กล่าวคือ บุคคลจะมีความรู้สึกรัก ชอบ ฟังพอใจ ยินดีและมีความสุข เมื่อสิ่งที่ได้รับบริการจากรัฐมีผลประโยชน์แก่ตนเองและสังคม และผลที่ออกมาคุ้มค่าในความรู้สึกที่ได้รับ

## ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบของการวิจัย ผู้เขียนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม และการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม ควรมีการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎรทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

1.1.1 ด้านการให้บริการ สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที ควรดูแลให้เจ้าหน้าที่ให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ ให้การช่วยเหลือและเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ

1.1.2 ด้านกระบวนการบริการ สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที ควรมีการนำอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการบริการที่ทันสมัย ให้เจ้าหน้าที่ติดตามดูแลผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง และให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและไม่หยุดชะงัก

1.1.3 ด้านสภาพแวดล้อม สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที ควรมีการจัดสถานที่นั่งรอในการรอรับบริการ จัดผังแสดงภายในสำนักงาน จัดให้มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอและให้บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ขณะรอรับบริการ

1.2 สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ควรมีการพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1.2.1 ด้านการให้บริการที่เท่าเทียมกัน สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนทีควรกำกับดูแลให้เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ ให้ความสำคัญและให้ความเสมอภาค ให้บริการที่เป็นระบบตามขั้นตอน สุจริตในหน้าที่ เพื่อเป็นหลักประกันที่มั่นใจว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพ คุ่มค่า และถูกต้องสมบูรณ์

1.2.2 ด้านการให้บริการรวดเร็วตลอดเวลา สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที ควรกำกับดูแลให้เจ้าหน้าที่ให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันใจ ถูกต้องทันเวลา ให้บริการด้วยความเต็มใจและให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจและจริงจัง

1.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอ บางคนที ควรจัดให้มีบุคลากรเพียงพอแก่การที่จะให้บริการ จัดที่นั่ง หนังสือพิมพ์และน้ำดื่มไว้บริการ

1.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนที ควรกำกับดูแลให้เจ้าหน้าที่ให้บริการที่เอาใจใส่และติดตามอยู่ตลอดเวลา ให้บริการที่สม่ำเสมอ ไม่ทิ้งงานและให้บริการในช่วงระหว่างพักกลางวัน

1.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอบางคนทีควรจัดหาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาให้บริการ พัฒนางานบริการทางได้ปริมาณและคุณภาพ และลดขั้นตอนในการให้บริการให้เบ็ดเสร็จในจุดเดียว

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของสำนักงานทะเบียนราษฎรของทุกอำเภอในประเทศ

2.2 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการกับประสิทธิภาพการบริหารงานของสำนักงานทะเบียนราษฎรของทุกอำเภอในประเทศ