

บทคัดย่อวิทยานิพนธ์

ชื่อเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและ
กิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผู้วิจัย กาญจนา เคนทวย **ปริญญา ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา)**

กรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์รังสฤษฎ์ สรรพอาษา ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรพิมล เฉลิมมีประเสริฐ กรรมการ
อาจารย์สิทธิชัย บุษหมั่น กรรมการ

สถาบันราชภัฏมหาสารคาม 2545



บทคัดย่อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สามประการ คือ 1) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการ
งานทะเบียนราษฎร 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
3) ขวัญในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
และข้าราชการที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ในสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม 2 ขั้นตอน (Two-Stage Cluster
Sampling) เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มาตรฐานประเมินค่า 5
ระดับ มีค่าอำนาจจำแนกรายด้าน ตั้งแต่ 2.43 -5.78 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
ตั้งแต่ 0.66-0.92 แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป
SPSS for Windows คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง แบบกำหนด
ตัวแปรอิสระ 11 ตัว ตัวแปรตาม 1 ตัว เข้าไปในสมการทั้งหมด โดยกำหนดนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ
สำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อยู่ในระดับสูงและเมื่อ

พิจารณารายด้านพบว่าประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรในด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาการให้บริการและด้านความสามารถในการจัดการ อยู่ในระดับสูง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 ตัว คือขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร รองลงมาคืออายุราชการ ระดับการศึกษาและการประชาสัมพันธ์ตามลำดับ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรทั้งหมดสามารถพยากรณ์หรือทำนายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการผันแปรของประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้ร้อยละ 34.20

ขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยรวม อยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าขวัญของข้าราชการในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและด้านการยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไปหรือผู้มารับบริการ ความมั่นคงในอาชีพตามลำดับ ส่วนด้านความก้าวหน้าในอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม คือต้องการให้กรมการปกครองจัดสรรเงินงบประมาณค่าเบี้ยเลี้ยง/ค่าใช้จ่ายด้านปฏิบัติการงานทะเบียนราษฎร แยกส่วนจากงบประมาณในส่วนอื่นๆ ของอำเภอและกิ่งอำเภอเพื่อความสะดวกและคล่องตัวในการบริหารจัดการ รองลงมาต้องการให้จัดระยะเวลาการฝึกอบรมงานการทะเบียนแต่ละรุ่นไม่ต่ำกว่า 5 วัน เพื่อให้วิทยากรสามารถถ่ายทอดความรู้และเทคนิค วิธีการปฏิบัติงานให้ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรได้ครบถ้วนและวิทยากรควรเป็นผู้ที่เคยปฏิบัติงานด้านการทะเบียนในสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอมาก่อนเพื่อวิทยากรจะได้ทราบสภาพปัญหาและข้อเท็จจริงในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรอย่างแท้จริงและสามารถชี้แนะแนวทางการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน

Title: Efficiency of Registration Services Provided by District and Sub-district
Registration Offices in the Northeast of Thailand

Author: Mrs. Kanjana Kentawai **Degree:** M.A. (Social Sciences for Development)

Advisors: Asst. Prof. Rungarit Suppa-asa (Chairman)
Asst. Prof. Ponpimol Chalermmeeprasert (Committee)
Mr. Sittichai Bootmun (Committee)

Rajabhat Institute Mahasarakham, 2002



ABSTRACT

This research aimed to study 1) efficiency of registration services provided by District and Sub-district Registration Offices in the Northeast of Thailand, 2) factors affecting the efficiency of their registration services, and 3) work-morale found among these District and Sub-district Registration Offices.

Subjects for this study were government officials working at District and Sub-district Registration Offices in the Northeast of Thailand. Subjects were selected through a two-staged cluster sampling. The instrument used for the study was a five rating-scale questionnaire constructed by this researcher, having the discrimination power of 2.43-5.78 and the reliability of 0.66-0.92. Data were analyzed by using the SPSS program for Windows and the statistics used were percentage, mean, standard deviation, multiple correlation coefficient, and multiple regression analysis of 11 independent variables and 1 dependent variable assigned to the equation. The statistic significance of the study was determined at the 0.05 level.

The study revealed that the overall efficiency of the registry services of the District and Sub-district Registration Offices was at a high level. Analyses of individual or specific aspects indicated that accuracy of registry documents, length of service time, and management ability also accounted for a high level of efficiency.

There were 4 factors or variables affecting the efficiency of registry services at the 0.05 level of significance. Respectively, these were work-morale, number of years in service, educational level, and public relations. All these variables accounted for 34.20 % of correlation co-efficiency.

The overall work-morale of the government officials working in Registration Offices was found at a moderate level. When specific areas or aspects were analyzed, the study revealed that the work-morale regarding relationship with superiors and colleagues was found at a high level, followed respectively by type of work, recognition by the general public, and job security ; while career advancement accounted for a moderate level of work-morale.

The subjects for this study suggested that the Department of Local Administration provide per diem and allowance for their registry services, as separated from other District and Sub-district budgets in order to ensure convenience and efficiency in administration and management. They also expressed preference for each group to have at least a five-day training so that the guest speakers could provide them with thorough or complete knowledge and techniques regarding registry services. Besides, they preferred to be trained by guest speakers who are really well-informed of problems and facts regarding registry services, and those who could offer them practical suggestions as well as correct and complete guidelines for their work.