

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดมหาสารคาม สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ลำดับขั้นของการวิจัย
2. สรุปผลการวิจัย
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

ลำดับขั้นของการวิจัย

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ ที่แตกต่างกันต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานทะเบียนอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดมหาสารคาม

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดมหาสารคาม การหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้จากผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดมหาสารคาม ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสถิติผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดมหาสารคาม ในเดือนกรกฎาคม 2549 - เดือนมีนาคม 2550 จำนวน 160 คน การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ และทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญและสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดไว้แล้ว เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจ (Check list) ที่กำหนดคำตอบไว้หลายคำตอบให้ผู้เลือกตอบ 1 คำตอบ โดยเครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดระดับความคิดเห็น ของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยที่กล่าวในบทที่ 2 โดยกำหนด ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคนูน จังหวัดมหาสารคาม แยกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ
4. ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคนูน จังหวัดมหาสารคาม เป็นคำถามปลายเปิด การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างใช้สถิติ ความถี่ และร้อยละ การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอนาคนูน จังหวัดมหาสารคาม ใช้ตัวกลางเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการระหว่างเพศ (2 ตัวแปร เพศชาย และเพศหญิง) ใช้การทดสอบด้วย t - test การทดสอบเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มอายุ (หลายตัวแปร ของช่วงอายุ) ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ แอล เอส ดี ประมวลผลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคนูน จังหวัดมหาสารคาม

สรุปผลการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จันทุมหาสารคาม สรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 160 คน พบว่า เพศชาย จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และเพศหญิง 64 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รวม 160 คน อายุ ประกอบด้วย 4 กลุ่มอายุ ได้แก่ อายุระหว่าง 16-35 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 23.12 อายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 อายุ 46-55 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 25.63 และอายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 อาชีพ มี 4 กลุ่ม คือ ข้าราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 18.12 อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 อาชีพรับจ้าง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 และอาชีพเกษตรกร จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 33.13

2. ผลการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จันทุมหาสารคาม

ในการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จันทุมหาสารคาม มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วย และความคิดเห็นรายด้านอยู่ในระดับที่เห็นด้วย เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ด้าน ความสะดวกของอาคารสถานที่

3. ผลการวิจัยเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างเพศ อายุ และอาชีพ

ในการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จันทุมหาสารคาม ดังนี้

3.1 ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จันทุมหาสารคาม ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จันทุมหาสารคาม ได้แก่ อายุ 16- 35 ปี 36-45 ปี 46- 55 ปี และ 56 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05

3.3 ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคน จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 4 กลุ่ม ได้แก่ อาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว อาชีพรับจ้าง และอาชีพเกษตรกร มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคน จังหวัดมหาสารคาม เรียงลำดับ ดังนี้

ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ควรให้บริการตามบัตรคิว

ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ อาคารที่จอดรถยังไม่เพียงพอ ควรมีต้นไม้สวนหย่อม ดอกไม้ ศาลาพักผ่อน ควรมีป้ายบอกทางไปห้องน้ำ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ด้านประชาสัมพันธ์ด้านหน้า

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคน จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคน จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับที่เห็นด้วย

จากผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย จากผลการวิจัยดังกล่าวจึงเป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ พบว่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของกาญจนา เกนทวย (2545 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับผลการวิจัยของวัลลภา ชายชาด (2532 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร โดยได้ศึกษาการบริการ 3 บริการย่อย ได้แก่ บริการเก็บขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน บริการกวาดถนน ตรอกชอกชอยโดยแรงงานคน และบริการตั้งถังขนขยะมูลฝอย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ

สาธารณะด้านการรักษาความสะอาด ของกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของสมยศ อักษร (2546 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ สำนักงานประมาณต่อระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ มีความคิดเห็นต่อระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย และผล การทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลและลักษณะเกี่ยวกับงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานสายงานที่ปฏิบัติ และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้น ผลงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับ เศรษฐชัย จิตชัย (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล โศภนบุรี อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ระดับ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล โศภนบุรี อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุระชัย ชันชัยภูมิ (2543 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาล พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับมาก และการบริหารด้านเทคโนโลยี ส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์แต่ ไม่ได้ออนไลน์ มีการนำเอาเทคนิคบริหารมาประยุกต์ใช้เทคนิคที่นิยมใช้มากที่สุดคือการ บริการที่จุดเดียว แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉนา โทบุญ (2534 : บทคัดย่อ) ที่ได้ วิจัยเรื่องความพึงพอใจของการบริการงานทะเบียนราษฎรซึ่งจะเกิดขึ้นได้ในหลาย ๆ ด้าน คือ ความพึงพอใจในด้านเอกสาร ความพึงพอใจในระบบงานทะเบียน ความพึงพอใจใน บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงาน ทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของชาติรี ทวีโชติ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัย เรื่อง ความคิดเห็น ของพนักงานบริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง องค์กร พบว่า พนักงานบริษัท ทศท. ๑ มีความคิดเห็นที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง องค์กร อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบตามปัจจัย ระดับการศึกษา และระดับ ตำแหน่ง พบว่า พนักงานบริษัท ทศท. ๑ มีความคิดเห็นที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง องค์กรไม่แตกต่าง ส่วนปัจจัยความรู้ความเข้าใจและการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการ เปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความคิดเห็นของ พนักงาน บริษัท ทศท. ๑ ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร แต่ไม่สอดคล้องกับ

งานวิจัยของภาร์วี คงเมือง (2547 :บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นที่มีต่อการปรับ บทบาทภารกิจและโครงสร้างใหม่ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า มีระดับความคิดเห็นไม่แน่ใจหรือไม่มีความคิดเห็นต่อการปรับบทบาทภารกิจและโครงสร้าง ใหม่ของกระทรวงสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และปัจจัยมีผลต่อระดับความ คิดเห็น คือ “ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับบทบาทภารกิจและโครงสร้างใหม่ของ กระทรวงสาธารณสุข ” ซึ่งมีผู้ที่มีระดับความรู้มาก มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันจากผู้ที่มี ระดับความรู้น้อย

จากผลการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอนาควิน จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมมีระดับความคิดเห็นใน ระดับเห็นด้วยต่อการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ปฏิบัติงานด้วยความ ว่องไวรวดเร็ว สะดวก ทำให้ผู้มารับบริการไม่เสียเวลารอคอย
2. ได้มีการนำคอมพิวเตอร์ระบบออนไลน์ที่สามารถเชื่อมโยงระบบข้อมูล จากส่วนกลางมาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว
3. ในการปฏิบัติงานได้มีการปรับลดขั้นตอนการให้บริการที่ไม่จำเป็นลง เพื่อเป็นอำนวยความสะดวกกับประชาชน

สมมุติฐานที่ 2 ประชาชน ที่มีเพศ อายุ และอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาควิน จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบทางสถิติ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพแตกต่างกัน มี ความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาควิน จังหวัด มหาสารคามแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการวิจัยดังกล่าวจึงเป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ และผู้วิจัยได้นำมา อภิปรายผลดังนี้ ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับงานวิจัย สมยศ อักษร (2546 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณต่อระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้น ผลงาน พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ มีความคิดเห็นต่อระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้น ผลงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย และผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล และลักษณะเกี่ยวกับงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาการศึกษา ระดับ ตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานสายงานที่ปฏิบัติและประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่าง

กันมีความคิดเห็นต่อระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานแตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของชาติรี ทวีโชติ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การ พบว่า พนักงานบริษัท ทศท. ๑ มีความคิดเห็นที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบตามปัจจัย ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่ง พบว่าพนักงานบริษัท ทศท. ๑ มีความคิดเห็นที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การไม่แตกต่าง ส่วนปัจจัยความรู้ความเข้าใจและการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การ พบว่า มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท ทศท. ๑ ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของภาวิ คงเมือง (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นที่มีต่อการปรับบทบาทภารกิจและโครงสร้างใหม่ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า มีระดับความคิดเห็นไม่แน่ใจหรือไม่มีความคิดเห็นต่อการปรับบทบาทภารกิจและโครงสร้างใหม่ของกระทรวงสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และปัจจัยมีผลต่อระดับความคิดเห็น คือ “ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับบทบาทภารกิจและโครงสร้างใหม่ของกระทรวงสาธารณสุข ” ซึ่งมีผู้ที่มีระดับความรู้มาก มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันจากผู้ที่มีระดับรู้น้อย

จากผลการวิจัยเปรียบเทียบทางสถิติ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคู จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ

1. ประชาชนทราบว่างานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญต่อตนเองและครอบครัว ไม่ว่าจะเพศชายและเพศหญิง ในทุกช่วงอายุ และในทุกอาชีพ ทุกคนต้องการได้รับการบริการที่รวดเร็ว สะดวก ไม่เสียเวลารอคอย และเมื่อมีการให้แสดงความคิดเห็น จึงให้ความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา
2. การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอนาคู ได้มีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้ทันสมัยมากกว่าเดิม

ผลการวิจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

จากการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคู จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งแยกออกเป็นรายด้าน 4 ด้าน ได้ผลการศึกษา ดังนี้

1. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณา พบว่า โดยรวมระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอนาคน จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับที่เห็นด้วย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การที่หน่วยงานภาครัฐได้ขยายเวลาการให้บริการวันจันทร์ถึงวันเสาร์ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การจัดลำดับการให้บริการที่เหมาะสม อาจเป็นไปได้ว่า ประชาชนเห็นด้วยกับการที่รัฐได้ขยายเวลาการให้บริการวันจันทร์ถึงวันเสาร์ เพื่อจะได้ไม่เสียเวลารอคอยในวันปกติ ส่วนสาเหตุที่ทำให้ค่าเฉลี่ยในข้อการจัดลำดับการให้บริการที่เหมาะสม น้อยที่สุด อาจเป็นเพราะ ประชาชนยังไม่เข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อนำผลการวิจัยมาพิจารณา พบว่า โดยรวมความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ นาคน จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับที่เห็นด้วย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อาจเป็นไปได้ว่า ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว ทันใจไม่เสียเวลารอคอย ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาของผู้มารับบริการได้อย่างเหมาะสม อาจเป็นไปได้ว่า เจ้าหน้าที่มีเวลาน้อยในการรับฟังปัญหาของผู้มารับบริการ

3. ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ เมื่อนำผลการวิจัยมาพิจารณา พบว่า โดยรวมความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ นาคน จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับที่เห็นด้วย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับบุคคลทุกกลุ่มเท่าเทียมกัน อาจเป็นไปได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอำนวยความสะดวกกับผู้มารับบริการเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดลำดับการบริการ (บัตรคิว) ได้เหมาะสม อาจเป็นไปได้ว่า การให้บริการด้านบัตรคิวไม่เกิดประสิทธิภาพเนื่องจากว่ามีประชาชนมาติดต่อ น้อย

4. ความสะดวกของอาคารสถานที่ เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณาพบว่า โดยรวมความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน อำเภอ นาคน จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับที่เห็นด้วย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดช่องให้บริการมีความสะดวกในการขอรับบริการ อาจเป็นไปได้ว่า การจัดช่องสำหรับให้บริการมีความสะดวก สามารถซักถามได้หากไม่เข้าใจ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ บริเวณรอบ ๆ สำนักทะเบียนอำเภอ นาคน บรรยากาศร่มรื่นสวยงาม อาจเป็นไปได้ว่า บริเวณรอบ ๆ อาคารที่ว่าการอำเภอ ยังไม่มีต้นไม้ที่ให้ร่มเงา ไม่มีสวนหย่อมและดอกไม้ รวมถึงศาลาพักผ่อน

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอนาคูน จังหวัดมหาสารคาม ระหว่าง เพศ อายุ และอาชีพ ได้ผลการศึกษาดังนี้

1. การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างเพศ

จากการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอนาคูน จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างเพศชาย และเพศหญิง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ความคิดเห็นของเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่าเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อาจเป็นไปได้ว่า สำนักงานทะเบียนอำเภอนาคูนมีการปรับปรุงเน้นให้บริการประชาชนมากขึ้นกว่าเดิม มีการอำนวยความสะดวกกับผู้มาติดต่อรับบริการ โดยบริการอย่างรวดเร็วถูกต้องมีประสิทธิภาพ และมีความเสมอภาคสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาขอรับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร จึงทำให้ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอนาคูน จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างอายุ

จากการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอนาคูน จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 4 กลุ่มอายุ ได้แก่ อายุ 16 - 35 ปี 36 - 45 ปี 46 - 55 ปี และ 56 ปีขึ้นไป แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า อายุ แตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อาจเป็นไปได้ว่า ประชาชนที่มีติดต่อบริการงานทะเบียนราษฎร ได้รับการบริการที่เท่าเทียมกัน โดยเจ้าหน้าที่ ไม่เลือกปฏิบัติ โดยยึดตามคำว่าที่ว่า " บริการทุกระดับประทับใจ" ทำให้ประชาชนที่มาติดต่อบริการได้รับความพึงพอใจกลับบ้าน จึงไม่มีความแตกต่างกันไม่ว่าผู้มารับบริการจะมีอายุเท่าใด

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างอาชีพ

จากการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอนาคูน จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 4 กลุ่ม อาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า อาชีพแตกต่างกันมีระดับ ความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ดังนี้

3.1 อาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ/นาควิน จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างจากอาชีพเกษตรกร กล่าวคือ อาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่น้อยกว่าอาชีพเกษตรกร อาจเป็นไปได้ว่า เมื่ออาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจมารับบริการงานทะเบียนราษฎรยังยึดติดกับความคิดเดิม มักจะพูดจาวางอำนาจกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและอ้างอภิสิทธิ์ในการรับบริการก่อน แต่ไม่ได้รับการตอบสนองจากเจ้าหน้าที่ เนื่องจากเป็นหลักการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้อง ไม่เกิดความเสมอภาคในการให้บริการ ส่วนอาชีพเกษตรกร อาจเป็นไปได้ว่าในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคเป็นกันเองให้คำแนะนำและให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ทำให้มุมมองของอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจและอาชีพเกษตรกรแตกต่างกัน ด้วยเหตุดังกล่าวทำให้ระดับความคิดเห็นของอาชีพเกษตรกรมีมากกว่าข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ

3.2 อาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ/นาควิน จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับอาชีพรับจ้าง กล่าวคือ อาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว มีระดับความคิดเห็นมากกว่าอาชีพรับจ้าง อาจเป็นไปได้ว่า เมื่อมารับบริการงานทะเบียนราษฎรเจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคเป็นกันเองคอยให้ความช่วยเหลือ และให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความรวดเร็วไม่ต้องเสียเวลารอคอย ซึ่งเป็นผลมาจากการปรับปรุงมาตรฐานเวลาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเพื่อประชาชน ทำให้อาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัวซึ่งมีเวลาน้อย เมื่อได้รับการบริการที่รวดเร็ว สะดวก จึงมีระดับความคิดเห็นที่มากกว่าอาชีพรับจ้าง

3.3 อาชีพรับจ้าง มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ/นาควิน จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับอาชีพค้าขาย และอาชีพรับจ้างมีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกับอาชีพเกษตรกร อาจเป็นไปได้ว่า เกษตรกร ได้รับการบริการที่รวดเร็ว มาติดต่อขอรับบริการหลาย ๆ ครั้งยังได้รับการบริการที่ดี และด้วยเหตุนี้จึงทำให้เป็นที่พูดกันปากต่อปากว่าปัจจุบันอำเภอ/บริการดี รวดเร็วกว่าแต่ก่อน และที่การปฏิบัติงานรวดเร็วได้ นั้นเป็นเพราะสำนักทะเบียนอำเภอ/นาควิน ได้มีระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ที่สามารถเชื่อมโยงระบบเครือข่ายได้ทุกสำนักทะเบียนทั่วประเทศ จึงเป็นการให้บริการที่รวดเร็ว ด้วยเหตุนี้ทำให้อาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจกับบริการที่ได้รับเสมอมา ส่วน

อาชีพรับจ้าง และอาชีพค้าขาย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย เช่นเดียวกัน แต่จะแตกต่างกันบ้างเพียงเล็กน้อย โดยรวมแล้ว ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย

3.4 อาชีพเกษตรกร มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคน จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพเกษตรกรยังมีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างจากอาชีพรับจ้าง อาจเป็นไปได้ว่า อาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพรับจ้าง เป็นอาชีพที่มีแนวคิดแบบเดิมว่าการมาติดต่อขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร ต้องใช้เวลารอคอยนาน และต้องเตรียมเอกสารมาให้ครบจึงจะได้รับบริการ จนถึงปัจจุบันแนวความคิดยังมีอยู่แต่ไม่มากเท่ากับในสมัยก่อนเพราะนอกจากสำนักทะเบียนจะมีการปรับรื้อระบบการให้บริการที่ทันสมัยรวดเร็วทันใจแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังปรับแนวทางการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน โดยมีแนวคิดใหม่ว่าต้องให้ประชาชนเป็นคนสำคัญ หากว่าเตรียมเอกสารมาไม่ครบเจ้าหน้าที่ต้องบริการเท่าที่ผู้มาติดต่อนำมาเอกสารในระดับหนึ่งก่อนจะไม่มีการบอกปฏิเสธว่าทำไม่ได้ ให้กลับไป ด้วยเหตุนี้จึงเป็น " การบริการทุกระดับ ประทับใจ " ตามคำขวัญของกรมการปกครอง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอในการนำไปใช้

ในการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคน จังหวัดมหาสารคาม ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อเสนอแนะเพื่อนำเสนอให้ผู้ใช้ส่วนเกี่ยวข้องทราบอันอาจเป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบายหรือวางยุทธศาสตร์ในการให้บริการ ในส่วนที่บกพร่องให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอนาคน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วย ซึ่งถือได้ว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สูงดังนั้นควรจะมีการรักษาความพึงพอใจในระดับนี้ไว้และควรพัฒนาปรับปรุงการบริการและพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องตลอดไป
2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอนาคน จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ รวม 4 ด้าน คือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว

ในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ และด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

2.1 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ การที่หน่วยงานภาครัฐได้ขยายเวลาการให้บริการวันจันทร์ถึงวันเสาร์ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การจัดลำดับการให้บริการที่เหมาะสม ดังนั้นสำนักทะเบียนอำเภอนาคนู ควรมีการให้บริการวันจันทร์ถึงวันเสาร์ และมีการจัดลำดับการให้บริการที่เหมาะสมกับจำนวนผู้มารับบริการให้มากยิ่งขึ้น

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อาจเป็นไปได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วทันใจ ไม่เสียเวลารอคอย ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาของผู้มารับบริการได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรใช้เวลาในการซักถาม และรับฟังปัญหาของผู้มารับบริการให้มากขึ้น

2.3 ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับบุคคลทุกกลุ่มเท่าเทียมกัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดลำดับการบริการ(บัตรคิว) ได้เหมาะสม ดังนั้น ควรปรับปรุงระบบบัตรคิวให้มีประสิทธิภาพ

2.4 ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดช่องให้บริการมีความสะดวกในการขอรับบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ บริเวณรอบ ๆ สำนักทะเบียนอำเภอนาคนู บรรยากาศร่มรื่นสวยงาม ดังนั้น ควรมีการปรับภูมิทัศน์บริเวณรอบ ๆ สำนักทะเบียนอำเภอนาคนู ให้ดูร่มรื่น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอต่าง ๆ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ว่ามีการให้บริการแตกต่างกันหรือไม่

2. ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ว่ามีการให้บริการแตกต่างกันหรือไม่

3. ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ของสำนักทะเบียนอำเภอต่าง ๆ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ในด้านความสะดวกของอาคาร
สถานที่ ว่ามีผลกระทบต่อการให้บริการหรือไม่



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY