

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น เป็นการศึกษาวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกี่ยวกับสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น จากสถิติผู้มาติดต่องานทะเบียนราษฎร ประจำปี 2543 ประชาชนที่มาติดต่อรวมทั้งสิ้น 14,276 คน การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชาชน โดยวิธีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ 389.09 คน ผู้วิจัยต้องการให้ข้อมูลมีกลุ่มอาชีพและเพศเท่า ๆ กัน จึงเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็น 420 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และการสุ่มแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 6 กลุ่มอาชีพ ๆ ละ 70 คน โดยในแต่ละกลุ่มอาชีพ (70 คน) จะให้มีจำนวนเพศชายและหญิง 35 คนเท่ากัน จำนวน 6 กลุ่มอาชีพ ดังนี้

1. ข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ
2. ประกอบธุรกิจส่วนตัว
3. ลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน
4. รับจ้างอิสระ
5. เกษตรกรรม
6. นักเรียน นักศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งมีทั้งหมด 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการต่อสำนัก -  
ทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แยกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่
3. ความเสมอภาคของการบริการ
4. ความสะดวกของอาคารสถานที่

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทั่วไป เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และทดสอบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างตัวแปรอิสระ 6 กลุ่มอาชีพ และทดสอบเปรียบเทียบภายหลัง (Post hoc Test) ด้วยวิธีการของ แอล เอส ดี (LSD) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05 และทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม  $t$ -test โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## สรุปผลการวิจัย

### 1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาจำนวน 420 คน พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 50 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.3 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.6 ตามลำดับ การศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่กลุ่ม ตัวอย่างมีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 33.1 รองลงมา คือระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.7 และการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 24.0 ตามลำดับ อาชีพ มีกลุ่มอาชีพต่าง ๆ 6 กลุ่มอาชีพ คือ ข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน รับจ้างอิสระ เกษตรกรรม นักเรียน นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 16.7 เท่ากันทุกกลุ่มอาชีพ

### 2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น

จากการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.1872$ ) และ

แยกเป็นด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.1571$ ) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.1721$ ) ความเสมอภาคของการบริการ ( $\bar{X} = 3.1458$ ) ความสะดวกของอาคารสถานที่ ( $\bar{X} = 3.2489$ ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอาชีพข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจแตกต่างกันกับกลุ่มอาชีพเกษตรกร กลุ่มอาชีพลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจแตกต่างกันกับกลุ่มอาชีพเกษตรกร กลุ่มอาชีพรับจ้างอิสระ มีความพึงพอใจแตกต่างกันกับกลุ่มอาชีพเกษตรกร และกลุ่มอาชีพรับจ้างอิสระมีความพึงพอใจแตกต่างกันกับกลุ่มอาชีพนักเรียน นักศึกษา

### 3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ

#### 3.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ทั้ง 6 กลุ่มอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

กลุ่มอาชีพข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกับกลุ่มอาชีพเกษตรกร ซึ่งหมายถึง กลุ่มอาชีพเกษตรกร ( $\bar{X} = 3.3829$ ) มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่นและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ( $\bar{X} = 3.1119$ )

กลุ่มอาชีพลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกับกลุ่มอาชีพเกษตรกร ซึ่งหมายถึง กลุ่มอาชีพเกษตรกร ( $\bar{X} = 3.3829$ ) มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน ( $\bar{X} = 3.0905$ )

กลุ่มอาชีพรับจ้างอิสระ มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกับกลุ่มอาชีพเกษตรกร ซึ่งหมายถึง กลุ่มอาชีพเกษตรกร ( $\bar{X} = 3.3829$ ) มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพรับจ้างอิสระ ( $\bar{X} = 3.0504$ )

กลุ่มอาชีพรับจ้างอิสระ มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกับกลุ่มอาชีพนักเรียน นักศึกษา ซึ่งหมายถึง กลุ่มอาชีพนักเรียน นักศึกษา ( $\bar{X} = 3.2623$ ) มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพรับจ้างอิสระ ( $\bar{X} = 3.0504$ )

### 3.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ เพศหญิงและเพศชาย ต่างก็มีความพึงพอใจต่อสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ที่ไม่แตกต่างกัน

### 4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มารับบริการต่อสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น

อยากให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสารก่อนส่งมอบให้แก่ประชาชน และควรสอบถามประชาชนว่ารายการต่าง ๆ ในเอกสารถูกต้องหรือไม่ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรควรจะมีความรู้ในภาษาไทยอย่างถูกต้อง และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย อยากให้มีหนังสือแจ้งเกี่ยวกับระเบียบกฎหมาย ไปให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ อยากให้มีคู่มือหรือแผ่นพับเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรเพื่อแนะนำขั้นตอนให้ประชาชนที่มาติดต่อทุกคนทราบ อยากให้มีการอธิบายแนะนำขั้นตอนการรับบริการทุกครั้งก่อนเริ่มทำงาน อยากให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ประจำอยู่บนโต๊ะบริการเพื่อประชาสัมพันธ์และชี้แจงแนะนำให้คำปรึกษาแก่ประชาชนเมื่อไปติดต่อราชการ อยากให้ติดพัดลมเพิ่มหรือเครื่องปรับอากาศ เพราะอากาศในห้องทะเบียนค่อนข้างร้อน อยากให้เพิ่มที่นั่งให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ อยากให้เพิ่มน้ำดื่มเนื่องจากมีไม่เพียงพอ เป็นผู้มีความรู้ ความชำนาญ คล่องแคล่วว่องไว ในการให้บริการประชาชน มีความกระตือรือร้น และให้ความสำคัญต่องานที่ประชาชนไปติดต่อ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พูดจาทักทายแนะนำด้วยคำพูดที่สุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อตนเองและหน้าที่การงาน อยากให้การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความเป็นกันเองกับประชาชนทุกคนไม่เลือกว่ายากดีมีจน ให้พูดจาสุภาพกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ มีอัธยาศัยดีกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ อธิบายขั้นตอนต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ ให้เริ่มทำงานตั้งแต่เช้าหรือตามเวลาราชการ เน้นในเรื่องเป็นผู้ที่ตรงต่อเวลา มาทำงาน มีความรับผิดชอบในการทำงาน อยากให้มีเวรบริการตอนพักเที่ยงควรจะมีการผลัดเปลี่ยนเวลาไปรับประทานอาหาร ควรจะมีการมอบรางวัลให้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา มีอัธยาศัยไมตรี ให้ความเป็นกันเองกับประชาชน ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ควรมีการจัดประกวดในระหว่างฝ่ายงานในอำเภอ

ในด้านการบริการ ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสวยงาม การจัดรูปแบบของสถานที่ทำงาน ห้องน้ำก่อนข้างสกรปรก มีกลิ่นเหม็น เปียกชื้น ให้ทำความสะอาดอยู่เสมอ อยากรให้มีผู้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อให้ประชาชนส่งจดหมายแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ

## อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ในครั้งนี้มีประเด็นสำคัญที่ควรแก่การนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ว่า อยู่ในระดับน้อย อาจจะเป็นไปได้ว่าการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอ (ผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ) เจ้าหน้าที่ปกครอง อาสาสมัครรักษาดินแดน (อ.ส.) ช่วยราชการงานทะเบียนราษฎร ได้มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย และนโยบายของรัฐบาลปัจจุบันที่เน้นการบริการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โดยนายอำเภอกระนวนคนปัจจุบัน ได้พยายามสนองนโยบายกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย และนโยบายของรัฐบาล โดยพยายามเน้นให้ข้าราชการฝ่ายปกครอง โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ให้มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการประชาชนอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ดังนั้น ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ว่า อยู่ในระดับน้อย เพราะ

1.1 การปรับปรุงการปฏิบัติงานใหม่ของนายอำเภอ (นายทะเบียนอำเภอ) คนปัจจุบัน โดยได้สนองนโยบายกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย นำมาตรฐานการปฏิบัติราชการการดำเนินงานตามภารกิจของแผนกรมการปกครอง ในสภาวะการณ์ปัจจุบันจำเป็นต้องมีนโยบาย มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง จึงได้กำหนดแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน ดังนี้

1.1.1 ปรับเปลี่ยนบทบาทและทัศนคติของข้าราชการจากการปกครอง มาเป็นผู้ให้บริการ ผู้ประสานงาน นักบริหารการพัฒนา

1.1.2 เร่งรัดงานบริการเพื่อให้การช่วยเหลือแก่ประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค และทันต่อเหตุการณ์

1.1.3 พัฒนาระบบการบริการประชาชน ด้วยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ให้ครอบคลุมการบริการในทุกด้าน

1.2 พิจารณาคัดเลือกข้าราชการฝ่ายปกครองที่จะไปปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร โดยพิจารณาความรู้ ความสามารถ และความถนัดในงานของแต่ละคน ความรู้ที่รักชอบงาน ยินดีที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และที่สำคัญเน้นความมีสำนึกในการรับใช้ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการรับบริการให้มากที่สุด ในการประชุมประจำเดือนหัวหน้า ส่วนราชการ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน นายอำเภอ (นายทะเบียนอำเภอ) จะให้ปลัดอำเภอ (ผู้ช่วย นายทะเบียนอำเภอ) ที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎร เข้าร่วมประชุมชี้แจงข้อราชการเกี่ยวกับ ระเบียบกฎหมาย ขั้นตอนการบริการ งานทะเบียนราษฎร ตลอดจนตอบข้อซักถามในประเด็น ต่างๆ ให้เข้าใจ เพื่อให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน จะได้นำไปประชาสัมพันธ์ชี้แจงให้ประชาชนทราบ จึงทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัด ขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.1872$ )

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ อัจฉนา โทบุญ (2534 : 192-203) ที่ได้วิจัยระดับ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร โดยภาพรวมมีความ พึงพอใจในระดับปานกลาง

แต่ผลการวิจัยครั้งนี้ขัดแย้งกับ กำพล เกียรติปฐมวัย (2538 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัด สกลนคร พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร โดยภาพรวมมีความพึงพอใจใน ระดับมาก และ เรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : 107-112) ที่ได้วิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการ งานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผู้มารับบริการ มีความ พึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมาก

## 2. ผลการวิจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

2.1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัด

ขอนแก่น อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.1571$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เอกสารที่ท่านได้รับ ทำความเข้าใจง่าย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคืองานทะเบียนแต่ละประเภทใช้เวลาในการบริการที่เหมาะสม โดยประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ อัจฉนา โทบุญ (2534 : 201) ที่พบว่า ผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาการรอคอยในระดับปานกลาง เนื่องจากงานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่ต้องปฏิบัติด้วยความรอบคอบ รัดกุม ให้เป็นไปตามกฎหมาย ฉะนั้นจึงไม่สามารถบริการประชาชนด้วยความรวดเร็วเท่าที่ควรได้ แต่ขัดแย้งกับ เรื่องบุญ สิริรังสี (2535 : 110) ที่พบว่า ผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน มีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วของการบริการในระดับมาก แม้เจ้าหน้าที่จะมีน้อยแต่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว เสร็จทันเวลา

2.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณา พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.1721$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือตัวอย่างคำร้องของงานทะเบียนราษฎรมีความชัดเจน สามารถอ่านและเข้าใจง่าย โดยประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรกระตือรือร้น และให้ความสำคัญต่องานที่ท่านมาติดต่อ โดยประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งขัดแย้งกับ อัจฉนา โทบุญ (2534 : 202) ที่พบว่าผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และ เรื่องบุญ สิริรังสี (2535 : 111) ที่พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อวิธีการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนในระดับมาก เพราะเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการที่เป็นระเบียบเรียบร้อย จัดแถวเรียงลำดับก่อนหลัง

2.3 ความสะอาดของอาคารสถานที่ เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณาพบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.2489$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องบริการงานทะเบียนสว่างไสว ปลอดภัย โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสะอาดของห้องสุขา (ส้วม) นำให้บริการ โดยประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ อัจฉนา โทบุญ (2534 : 201) ที่พบว่า ผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อความสะอาดจากอาคารสถานที่ ในระดับปานกลาง เนื่องจากการบริการน้ำดื่มและห้องสุขามีไม่เพียงพอ

2.4 ความเสมอภาคของการบริการ เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.1458$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร จะให้บริการเพศชายและเพศหญิงเท่าเทียมกัน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรพูดจาสุภาพกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ โดยประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งขัดแย้งกับ เรื่องบุญ สิริรังสี (2535 : 108) ที่พบว่า ผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจต่อความเสมอภาคของการบริการในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ความเสมอภาคแก่ผู้รับบริการทุกคน

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ

3.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ จากการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ทั้ง 6 กลุ่มอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

3.1.1 กลุ่มอาชีพข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ( $\bar{X} = 3.1119$ ) แตกต่างกับกลุ่มอาชีพเกษตรกร ( $\bar{X} = 3.3829$ ) อาจจะเป็นไปได้ว่าข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจในหน่วยงานอื่นมองว่าข้าราชการกรมการปกครอง ไม่ว่าจะป็น นายอำเภอ ปลัดอำเภอ เสมียนตราอำเภอ เจ้าหน้าที่ปกครอง อาสาสมัครรักษาดินแดน (อ.ส.) ยังมีความรู้สึกเป็นศักดิ์นา ทำตัวเป็นเจ้าของคนนายคน ยังไม่ปรับบทบาทและทัศนคติจากการปกครอง มาเป็นผู้ให้บริการประชาชน เมื่อมีความรู้สึกเช่นนี้อยู่ ทำให้มุมมองในการทำงานโดยเฉพาะงานทะเบียนราษฎรที่เน้นการให้บริการประชาชน เกิดความขัดแย้ง สร้างความไม่พึงพอใจของผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นจุดอ่อนและข้อบกพร่องในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในสมัยของรัฐบาลนายชวน หลีกภัย รัฐมนตรีที่รับผิดชอบกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีความคิดที่จะเปลี่ยนชื่อกรมการปกครองไปเป็นอย่างอื่น เพราะมีความรู้สึกที่ว่าไปปกครองประชาชน

3.1.2 กลุ่มลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ( $\bar{X} = 3.0905$ ) แตกต่างกับกลุ่มอาชีพเกษตรกร อาจจะเป็นไปได้ว่า

1.) หลักการทำงาน มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เข้าทำงานหรือเลิกงานตามเวลาที่บริษัทกำหนดไว้แน่นอน



2.) รูปแบบการทำงานมุ่งแสวงหากำไร และเน้นการบริการ สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ลูกค้าคือคนสำคัญเสมอ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวเมื่อมาเห็นรูปแบบการทำงานของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น จึงมีความพึงพอใจ ( $\bar{X} = 3.0905$ ) แตกต่างกับกลุ่มอาชีพเกษตรกรกรรม ( $\bar{X} = 3.3829$ )

3.1.3 กลุ่มอาชีพรับจ้างอิสระ มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ( $\bar{X} = 3.0504$ ) แตกต่างกับกลุ่มอาชีพเกษตรกรกรรม และกลุ่มนักเรียน นักศึกษา อาจจะเป็นไปได้ว่ากลุ่มนี้มีลักษณะการทำงานค่อนข้างอิสระ มีความเป็นตัวของตัวเองในการคิดการทำงาน ฉะนั้นจึงมีมุมมองในการทำงานและรูปแบบการทำงานแตกต่างกันกับงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอ จังหวัดขอนแก่น

ส่วนกลุ่มอาชีพเกษตรกรกรรม มีความพึงพอใจ ( $\bar{X} = 3.3829$ ) แตกต่างกับกลุ่มอาชีพข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่นและพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน กลุ่มอาชีพรับจ้างอิสระ อาจจะเป็นไปได้ว่า

1.) ในอดีตข้าราชการกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย นายอำเภอ ปลัดอำเภอ เจ้าหน้าที่ปกครอง โดยเฉพาะปลัดอำเภอซึ่งเป็นตำแหน่งที่สำคัญรองลงมาจก นายอำเภอ กล่าวคือ เป็นผู้ช่วยและตัวแทนนายอำเภอในการรักษาราชการแทน หรือปฏิบัติราชการแทนนายอำเภอ ค่อนข้างใกล้ชิดกับประชาชน โดยเฉพาะปลัดอำเภอและเจ้าหน้าที่ปกครองที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎร จะสนิทสนมกับประชาชนมากในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชนเมื่อประชาชนมาติดต่อราชการ ถึงแม้ว่าเหตุการณ์ผ่านไปจนถึงปัจจุบันความสำคัญและบทบาทของปลัดอำเภอค่อนข้างลดลงไปมาก เพราะปัจจุบันสังคมไทย อยู่ในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) เป็นยุคไร้พรมแดน หรือยุคข้อมูลข่าวสาร (Information Technology) ประกอบกับกระแสโลกเน้นระบอบประชาธิปไตย การกระจายอำนาจไปสู่การปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามประชาชนเมื่อมาติดต่อราชการยังให้เกียรติข้าราชการฝ่ายปกครอง โดยเรียกปลัดอำเภอว่า "ท่านปลัด" เรียกเจ้าหน้าที่ปกครองว่า "หัวหน้า" เหตุผลที่กล่าวมาทำให้กลุ่มอาชีพเกษตรกรกรรมยกย่องให้เกียรติข้าราชการฝ่ายปกครอง ทำให้เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรบริการกลุ่มอาชีพเกษตรกรกรรม เกิดความพึงพอใจในระดับปานกลาง สูงกว่าอาชีพอื่น ( $\bar{X} = 3.3829$ )

2.) ระบบคุณค่าหรือค่านิยม (Values) ค่านิยมของสังคมไทยในอดีตนิยมรับราชการ บิดามารดาจะอบรมบุตร กุลธิดา ให้เติบโตเป็นเจ้าคนนายคน ซึ่งก็คือการรับราชการ

และมีคำกล่าวเปรียบเทียบกับว่า "สิบพ่อค้า ไม่เท่าหนึ่งพระยาเลี้ยง" จะเห็นได้ว่าประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรรม โดยทั่ว ๆ ไป ยังให้เกียรติ เคารพ ยกย่อง ข้าราชการ โดยเฉพาะข้าราชการฝ่ายปกครอง

3.) กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สารวัตรกำนัน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล ตามพระราชบัญญัติลักษณะการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2457 เมื่อเลือกเข้ามาแล้วการบังคับบัญชาขึ้นอยู่กับสายงาน (Line) ปลัดอำเภอ นายอำเภอ เป็นผู้บังคับบัญชา สามารถให้คุณ ให้โทษ พิจารณาความดีความชอบ ทำให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เกรงใจ เคารพปลัดอำเภอ นายอำเภอ ทำให้ประชาชนที่เป็นลูกบ้านเคารพไปด้วย

จะสังเกตเห็นได้ว่าคนไทยนิยมการนิ่ง ไม่แสดงความขัดแย้ง คือเฉยเสีย การเคารพเชื่อฟังคนมีอำนาจ (Authoritarian) คนไทยนิยมการแสดงความนอบน้อมและเคารพผู้มีอำนาจจะสังเกตเห็นได้จากการแสดงออกในการใช้สรรพนามชนิดต่าง ๆ ที่ใช้เรียกแทนชื่อบุคคล ฉะนั้นบุคคลที่มีอาชีพเกษตรกรรมจึงมีความพึงพอใจมากกว่าบุคคลที่มีอาชีพอื่น ๆ

3.1.4 กลุ่มอาชีพนักเรียน มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มอาชีพรับจ้างอิสระ อาจจะเป็นไปได้ว่า

1.) นักเรียน นักศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเด็ก เยาวชน และค่อนข้างมีการศึกษา ได้รับการอบรมสั่งสอนกิริยามารยาท ความประพฤติ และวัยช่วงนี้เป็นวัยที่มีความรักมองโลกในแง่ดี เมื่อไปติดต่อบริการ พுகจาสภาพอ่อนโยน ทำให้เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ซึ่งเป็นผู้ใหญ่ให้ความรัก เมตตา จึงได้รับความร่วมมือด้วยดี

2.) ช่วงที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูลมีนักเรียน นักศึกษา มาฝึกงานที่สำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ทำให้นักเรียน นักศึกษา ช่วยอำนวยความสะดวกกับเพื่อนนักเรียน นักศึกษา บางคนรู้จัก ทำให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.2623$ )

3.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ เพศหญิง ( $\bar{X} = 3.1780$ ) และเพศชาย ( $\bar{X} = 3.1964$ ) ต่างก็มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า เพศหญิงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย อาจจะเป็นไปได้ว่า หลังจากนายอำเภอกระนวน (นายทะเบียนอำเภอ) คนปัจจุบันได้สนองนโยบายกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย และนโยบายของรัฐบาล ได้นำมาตรฐานการปฏิบัติราชการ การดำเนินงานตามภารกิจของแผนกรมการปกครอง มาใช้ในสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ได้มีการปรับปรุง

การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เพื่อให้การบริการประชาชน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน ทั้งเพศชายและเพศหญิง ทำให้สำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ปรับเปลี่ยน รูปแบบการปฏิบัติงาน ดังนี้

3.2.1 เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ได้มีการปรับเปลี่ยนบทบาท และ ทักษะคติ มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส อธิบายดีกับประชาชน และให้บริการเพศชายและ เพศหญิง เท่าเทียมกัน

3.2.2 พัฒนาระบบการบริการประชาชน ด้วยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาประยุกต์ใช้ ให้ครอบคลุมการบริการในทุกด้าน พร้อมทั้งได้แก้ไข เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง พัฒนางานทะเบียนราษฎร ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สะดวก รวดเร็ว และให้ประชาชน ทั้งเพศชายและเพศหญิงเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ

ผลจากมาตรการปฏิบัติราชการ การดำเนินงานตามแผนภารกิจของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยดังกล่าว ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ระหว่างกลุ่มเพศ นั้นคือ เพศชายและเพศหญิงต่างก็มีความ พึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

ซึ่งขัดแย้งกับ อัจฉนา โทบุญ (2534 : 200) พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจ ในระดับมากกว่าเพศหญิง ทั้งนี้เพราะเพศชายมักจะเป็นเจ้าบ้าน งานทะเบียนราษฎรเกือบทุก ประเภทระบุให้เจ้าบ้านเป็นผู้มาติดต่อราชการ

### ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลเสนอแนะบางประการ อันอาจเป็นประโยชน์ต่อสำนัก ทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น และกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ในการ กำหนดนโยบาย หรือวางแผนการดำเนินงาน ปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการต่อสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นควรมีการปรับปรุงเพื่อยกระดับความ พึงพอใจของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการต่อสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ในด้านต่าง ๆ รวม 4 ด้าน คือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคของการบริการ ความสะดวกของอาคารสถานที่ โดยรวมพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มี 6 หัวข้อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เอกสารที่ท่านได้รับทำความเข้าใจง่าย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ งานทะเบียนแต่ละประเภทใช้เวลานานในการบริการที่เหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังนั้นควรมีการปรับปรุงเพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชนให้มากยิ่งขึ้นดังนี้ ให้เริ่มทำงานตั้งแต่เช้าหรือตามเวลาราชการ เน้นในเรื่องเป็นผู้ที่ตรงต่อเวลามาทำงาน มีความรับผิดชอบในการทำงาน อยากให้มีเวรบริการตอนพักเที่ยง ควรจะมีการผลัดเปลี่ยนเวลาไปรับประทานอาหาร

2.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มี 11 หัวข้อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ตัวอย่างคำร้องของงานทะเบียนราษฎร มีความชัดเจนสามารถอ่านและเข้าใจได้ง่าย มีความพึงพอใจในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรกระตือรือร้น และให้ความสำคัญต่องานที่ท่านมาติดต่อ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังนั้นควรมีการปรับปรุงเพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น ดังนี้ มีความกระตือรือร้นและให้ความสำคัญต่องานที่ประชาชนไปติดต่อ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาสุภาพ แนะนำด้วยคำพูดที่สุภาพเรียบร้อย อิ่มแ่มแจ่มใส สร้างบรรยากาศที่ดีในการให้บริการ

2.3 ความเสมอภาคของการบริการ มี 8 ข้อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะให้บริการเพศชายและเพศหญิงเท่าเทียมกัน มีความพึงพอใจในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรพุดจาสุภาพกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังนั้นควรมีการปรับปรุงเพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชนให้มากยิ่งขึ้นดังนี้ ให้พุดจาสุภาพกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ มีธรรมาภิบาลกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ มีความเป็นกันเองกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ อธิบายขั้นตอนต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ

2.4 ความสะดวกของอาคารสถานที่ มี 11 ข้อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องบริการงานทะเบียนราษฎรสว่างไสว ปลอดภัย มีความพึงพอใจในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสะอาดของห้องสุขา (ส้วม) นำให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังนั้นควรมีการปรับปรุงเพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชนให้มากยิ่งขึ้นดังนี้ ปรับปรุงความสะอาดของห้องสุขา (ส้วม) ให้สะอาดอยู่เสมอ ให้ติดพัดลมเพิ่ม หรือเครื่องปรับ

อากาศ เพราะว่าอากาศภายในห้องทะเบียนค่อนข้างร้อน ให้เพิ่มที่นั่งให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ ให้เพิ่มน้ำดื่มเนื่องจากมีไม่เพียงพอ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษครั้งนี้ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ในการศึกษารุ่นต่อไปควรจะทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอที่ได้รับรางวัลและไม่ได้รับรางวัล สำนักทะเบียนอำเภอศิเค่น จังหวัดขอนแก่น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY