

ชื่อเรื่อง ปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน
อำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์

ผู้วิจัย วันเพ็ญ สุวรรณโชติ **ปริญญา** ศศ.ม. (ยุทธศาสตร์การพัฒนา)

กรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ ประธานกรรมการ
นายศิริชัย สิริไพล์ กรรมการ
อาจารย์พัชนี บุระพันธ์ กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และอายุ และเพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 388 คน ซึ่งได้จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาร์โย ยามาเน่ ใช้วิธีการสุ่มแบบกำหนดโควตา และการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.84 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ การทดสอบสมมติฐาน ทดสอบด้วย t-test และ F-test แบบ One Way ANOVA

ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับน้อยทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านผู้รับบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านงานการบริการ

2. การเปรียบเทียบระดับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ผลการวิจัย พบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับปัญหาการบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนเพศชาย มีปัญหาการรับบริการน้อยกว่าประชาชนเพศหญิง

2.2 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับปัญหาการบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่นและพนักงานรัฐวิสาหกิจมีปัญหาเกี่ยวกับการบริการงานทะเบียนราษฎรน้อยกว่าประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย ประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรรมและรับจ้าง ประชาชนที่มีอาชีพค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว มีปัญหาเกี่ยวกับการบริการงานทะเบียนราษฎรน้อยกว่าประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรรมและรับจ้าง

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับปัญหาการบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีปัญหาเกี่ยวกับการบริการงานทะเบียนราษฎรมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช.

2.4 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับปัญหาการบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี มีปัญหาน้อยกว่าประชาชนที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ประชาชนที่มีอายุ 40-50 ปี มีปัญหาเกี่ยวกับการบริการงานทะเบียนราษฎรน้อยกว่า ประชาชนที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้คือ 1) ด้านอาคารสถานที่ ควรดูแลความสะอาดของห้องน้ำไม่ให้ส่งกลิ่นเหม็น และเพิ่มที่นั่งให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ 2) ด้านผู้รับบริการ ควรยืดหยุ่นต่อกฎเกณฑ์เพื่อให้งานสำเร็จไปด้วยดี 3) ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจง แนะนำให้คำปรึกษาแก่ประชาชนเมื่อไปติดต่อราชการ 4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรเพิ่มความละเอียดรอบคอบในการทำงานให้มากขึ้น และ 5) ด้านงานการบริการ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน

Title: Residents' Problems Regarding Public Services Provided by Registration Office of Huay Pueng District, Kalasin Province.

Author: Wanpen Suwannachote **Degree:** M.A. (Development for Strategy)

Advisors: Asst. Prof. Dr. Kriangsak Praiwan **Chairman**

Mr. Sirichai Siripai **Committee**

Miss. Phatchanee Buraphan **Committee**

Rajabhat Maha Sarakham University, 2007

Abstract

This research aimed to study the level of residents' problems regarding public services provided by Registration Office of Huay Pueng District, Kalasin Province; compare the level of residents' problems regarding public services provided by Registration Office of Huay Pueng District, Kalasin Province according to gender, occupation, education, and age; and study their opinions and suggestions regarding public services provide by Registration Office. Subjects for this research were 388 Huay Pueng residents visiting the Registration Office who were randomly selected by using Taro Yamane's Quota and Purposive Sampling. The instrument used for collecting data was a rating-scale questionnaire of 0.84 reliability. The statistics used for analyzing data were frequency, mean, standard deviation, percentage, t-test for testing hypotheses, and One Way Analysis of Variance (ANOVA).

Findings of the study were as follow:

1. The overall level of residents' problems regarding public services provide by Registration Office of Huay Pueng District, Kalasin Province was low. Problems regarding all the specific areas were also at a low level. Arranged in a descending order were problems regarding Buildings, Customers of Clients, Public Relations, Officials Providing Services, and Services.

2. Comparing levels of residents' problems regarding public service provided by Registration Office of Huay Pueng District, Kalasin Province revealed the following:

2.1 Differences in gender accounted for a significant difference in the levels of residents' problems regarding the services of Registration Office at the .05 level: male residents had a lower level of problems than female.

2.2 Differences in occupations accounted for a significant difference in the levels of residents' problems regarding the services of Registration Office at the .05 level. Residents who were government officials, local administration officials, and state enterprise employee had a lower level of problems than those who were in commerce, private business, agriculture, and labor; while residents in commerce and private business had a lower level of problems than those in agriculture and labor.

2.3 Differences in education also accounted for a significant difference in the level of residents' problems regarding the services of Registration Office at the .05 level. Resident with primary education had a higher level of problems than those with lower-secondary, high school, and lower-certificate vocational education.

2.4 Differences in ages also accounted for a significant difference in the levels of residents' problems regarding the services of Registration Office at the .05 level. Residents aged 40 and below had a lower level of problems than those aged 50 and above. Subjects of 40-50 years of age had lower level of problems than those aged 51 and above.

3. Subjects' opinions and suggestions regarding public services of Huay Pueng Registration Office were as follow: 1) Building -- Restrooms should be clean and seats should be sufficiently provided; 2) Customers of clients -- Rule and regulations should be flexible to ensure work success; 3) Public relations -- There should be officials in charge of explaining and giving advice to the public; 4) Officials providing services -- should be more careful and attentive in their work; and 5) Service -- There should be enough officials providing service in order to meet public needs.