

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ สามารถสรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และอายุ
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม - เดือนตุลาคม พ.ศ. 2549 จำนวน 12,590 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 388 คน ที่ได้จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane') และใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) และการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ มาตราส่วนประมาณค่า และปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จะนำมาจัดหมวดหมู่ และบันทึกคะแนนแต่ละข้อแต่ละคน ในแบบรหัส หลังจากนั้นจะนำไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป คำนวณหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศชาย และเพศหญิง จำนวนเท่ากัน ประกอบอาชีพค้าขาย ประกอบธุรกิจส่วนตัว และเกษตรกร รับจ้าง จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. มีอายุต่ำกว่า 40 ปี

2. ระดับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียน อำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน อำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับน้อยทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านผู้รับบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านงาน การบริการ

3. การเปรียบเทียบระดับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ผลการวิจัย พบว่า

3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับปัญหาการบริการงานทะเบียนราษฎรของ สำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนเพศชาย มีปัญหาการบริการน้อยกว่าประชาชนเพศหญิง

3.2 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับปัญหาการบริการงานทะเบียนราษฎรของ สำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.05 โดยประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริการงานทะเบียนราษฎรน้อยกว่าประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย ประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรรมและรับจ้าง

ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีปัญหาเกี่ยวกับการบริการงานทะเบียนราษฎรน้อยกว่าประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรรมและรับจ้าง

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

3.4 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับปัญหาการบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี มีปัญหาน้อยกว่าประชาชนที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ประชาชนที่มีอายุ 40-50 ปี มีปัญหาเกี่ยวกับการบริการงานทะเบียนราษฎรน้อยกว่า ประชาชนที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังนี้

4.1 ด้านอาคารสถานที่ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรดูแลความสะอาดของห้องน้ำไม่ให้ส่งกลิ่นเหม็น และเพิ่มที่นั่งให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ

4.2 ด้านผู้รับบริการ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรยืดหยุ่นต่อกฎเกณฑ์เพื่อให้งานสำเร็จไปด้วยดี

4.3 ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจง แนะนำให้คำปรึกษาแก่ประชาชนเมื่อไปติดต่อราชการ

4.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มความละเอียดรอบคอบในการทำงานให้มากขึ้น

4.5 ด้านงานบริการ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในครั้งนี้มีประเด็นที่สำคัญควรแก่การนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์

จากผลการวิจัย พบว่า ระดับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า สำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้รณรงค์ ส่งเสริม สนับสนุน และสร้างจิตสำนึกเกี่ยวกับจรรยาบรรณของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียน ให้มีทัศนคติการทำงานเพื่อประโยชน์ของประชาชน ไม่มีทัศนคติของความเป็นเจ้าคนนายคน เชื่อและเคารพในสิทธิมนุษยชน มีความสุจริต ขยันอดทน รับผิดชอบ เป็นธรรม มีความมุ่งมั่นที่จะทำให้งานบรรลุผล รู้จักทำงานร่วมกับประชาชนอย่างเป็นมิตร ซึ่งสอดคล้องกับสำนักบริหารการทะเบียน (2546 : 1-4) ที่ได้กำหนดจรรยาบรรณข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานทะเบียน ไว้ดังนี้ 1) พึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ โดยละเว้นการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ พึงไม่แสวงหาประโยชน์อื่นใดจากผู้มาขอรับบริการ พึงไม่ใช้ทรัพย์สินหรือข้อมูลข่าวสารของทางราชการเพื่อหาและเอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือบุคคลอื่น 2) พึงปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ระมัดระวัง ละเอียดยรอบคอบ ยึดระเบียบ กฎหมายเป็นหลักในการปฏิบัติงาน 3) พึงมีความใส่ใจและรับผิดชอบ หมั่นตรวจสอบ แก้ไขปรับปรุงข้อมูลการทะเบียนให้ถูกต้อง เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ 4) พึงมีจิตสำนึกต่อหน้าที่ ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการด้วยความเต็มใจ ใส่ใจและอดสาหะ พึงหลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้งแสดงความฉุนเฉียวกับประชาชนที่ไม่รู้หรือเข้าใจผิดเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานในเรื่องที่มาติดต่อ 5) พึงมีทัศนคติที่ดี มีกิริยาอาการที่สุภาพ ให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังสามารถให้สำเร็จ เสียสละ เอื้อเฟื้อมีน้ำใจ ยึดมั่นในหลักการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและเป็นธรรมแก่ประชาชน 6) พึงแจ้งเหตุขัดข้องเกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการทราบ และแจ้งให้ทราบล่วงหน้าว่าจะ

สามารถแก้ไขได้เวลาใด พึงแนะนำและชี้แจงให้ผู้มาขอรับบริการทราบถึงแหล่งข้อมูลอื่นที่สามารถให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการได้ ในกรณีที่หน่วยงานไม่มีข้อมูลตามต้องการ

7) พึงใส่ใจศึกษาหาความรู้และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ พึงละเว้นจากการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานทะเบียนที่ดินไม่รู้อาจจริงหรือไม่เข้าใจอย่างทอ้งแท้ อันอาจก่อให้เกิดปัญหาหรือความเสียหายแก่ราชการหรือประชาชนได้ภายหลัง 8) พึงใส่ใจและร่วมมือกันในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ เพื่อให้งานทะเบียนมีความถูกต้อง โปร่งใส และเกิดประโยชน์แก่ประเทศชาติโดยรวม และ 9) พึงเชิดชูไว้ซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติตนและปฏิบัติงาน พึงสำนึกและรักษาไว้ซึ่งศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิแห่งวิชาชีพงานทะเบียน

2. การเปรียบเทียบระดับปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ จากผลการวิจัย พบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับปัญหาการบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนเพศชาย มีปัญหาการบริการน้อยกว่าประชาชนเพศหญิง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า เพศชายมักจะเป็นเจ้าบ้าน ประกอบกับงานทะเบียนราษฎรเกือบทุกประเภทที่ระบุให้เจ้าบ้านเป็นผู้มาติดต่อรับบริการโดยตรง อาทิเช่น 1) การแจ้งเกิด การแจ้งตายภายในกำหนด การแจ้งตายต่างท้องที่ กรณีมีคนเกิด และคนตายในบ้าน 2) การแจ้งย้ายที่อยู่ การแจ้งย้ายเข้า การแจ้งย้ายออก และการแจ้งย้ายปลายทาง 3) การเพิ่มชื่อบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน 4) การแก้ไขรายการต่าง ๆ ในทะเบียนบ้าน 5) การสอบสวนรับรองตัวบุคคล 6) การขอเลขบ้าน การรื้อถอนบ้าน รวมทั้งการจำหน่ายชื่อบุคคล ด้วยเหตุดังกล่าวจึงส่งผลให้ประชาชนเพศชายมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรได้เป็นอย่างดี ส่วนประชาชนเพศหญิง นาน ๆ ครั้งถึงจะไปติดต่อรับบริการงานทะเบียนราษฎร ทำให้ขาดความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการต่าง ๆ จึงส่งผลให้มีปัญหาเกี่ยวกับการมารับบริการงานทะเบียนราษฎรมากกว่าประชาชนเพศชาย

ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาล

เมืองลพบุรี ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน สร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับปัญหาการบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีปัญหาเกี่ยวกับการบริการงานทะเบียนราษฎรน้อยกว่าประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย ประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรรมและรับจ้าง และประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีปัญหาเกี่ยวกับการบริการงานทะเบียนราษฎรน้อยกว่าประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรรมและรับจ้าง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ วิธีการ และขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการจากสำนักทะเบียนเป็นอย่างดี ประกอบกับรูปแบบและกระบวนการปฏิบัติงานมีรูปแบบที่คล้ายคลึง และใกล้เคียงกัน เนื่องจากเป็นอาชีพเดียวกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย ประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรรมและรับจ้าง ซึ่งเป็นประชาชนโดยทั่วไปโดยภารกิจของหน้าที่การงานแล้วจะถือว่าเป็นอาชีพอิสระ ดังนั้น อาจจะไม่เข้าใจระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีการ และขั้นตอนของระบบราชการ ซึ่งมีวิธีการและขั้นตอนที่ซับซ้อน ด้วยเหตุดังกล่าวจึงส่งผลให้ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีปัญหาเกี่ยวกับการมารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนทั้ง 6 กลุ่มอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เชนฐชัย จิตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ โปรดปราน พรหมานุกุล (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัย พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีความ

แตกต่างกันในเรื่องระดับการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการมาติดต่องาน
บัตรประจำตัวประชาชน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับปัญหาการบริการงานทะเบียน
ราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีปัญหาเกี่ยวกับการบริการงาน
ทะเบียนราษฎรมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษา
ตอนปลาย ปวช. ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้
อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนที่มีการศึกษาสูงกว่า จะได้รับการเรียนรู้ ฟังฝน วิเคราะห์เรื่องราว
ต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ จึงส่งผลให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน กระบวนการ และ
วิธีการติดต่อขอรับบริการ ได้ดีกว่าประชาชนที่มีการศึกษาน้อย เพราะฉะนั้น ประชาชนที่มี
ระดับการศึกษาต่างกัน จึงมีปัญหาเกี่ยวกับการรับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนัก
ทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2546 :
บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาล
เมืองลพบุรี ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อ
เดือนที่แตกต่างกัน สร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ โปรศปราน พรหมานุกูล (2547
: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนัก
ทะเบียนอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัย พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีความแตก
ต่างกันในเรื่องระดับการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการมาติดต่องานบัตรประจำตัว
ประชาชน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับ
ผลการวิจัยของ ชีรพงษ์ ศิริโสม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหาและ
คุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์
ผลการวิจัย พบว่า ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของ
เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดิน โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับปัญหาการบริการงานทะเบียนราษฎรของ
สำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.01 โดยประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี มีปัญหาน้อยกว่าประชาชนที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป และประชาชนที่มีอายุ 40 – 50 ปี มีปัญหาเกี่ยวกับการบริการงานทะเบียนราษฎรน้อยกว่าประชาชนที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ที่ผลการวิจัยปรากฏ เช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า เมื่อประชาชนมารับบริการงานทะเบียนราษฎรที่สำนักทะเบียนอำเภอ ห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะให้ความเสมอภาคกับทุกคนคอยให้ความช่วยเหลือ และให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ทำให้ประชาชนที่มีอายุมาก รู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ไม่ให้เกียรติกับตนเองเนื่องจากเป็นผู้ใหญ่ แต่ไม่สามารถใช้อิทธิทธิใด ๆ ในการรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ สงบ เปลื้อง ไชโย (2550 : สัมภาษณ์) มารับบริการย้ายออก และย้ายเข้าให้หลานชายซึ่งแจ้งเกิดอยู่ที่ สมุทรปราการ ได้กล่าวว่า ตาอายุมากแล้วได้คิวที่ 20 ขอให้ดาก่อนแล้วกันนะ เพราะตาจะได้กลับบ้านเร็ว ๆ ส่วนพวกนี้อายุยังน้อย ๆ ทั้งนั้น เสียสละให้คนแก่เถอะนะ สอดคล้องกับ ลำออง แสนสะท้าน (2550 : สัมภาษณ์) มารับบริการแจ้งตายให้บุตร ได้กล่าวว่า ยายต้องการให้ทำเรื่องให้ยายก่อน เพราะยายรีบไปยื่นเรื่องอื่นต่อ อีกอย่างยายแก่แล้ว ขอแรงคิวให้ยายก่อน ยายจะรีบไปจัดการงานศพให้ลูกชายด้วย และสอดคล้องกับ คะนิง ชันศิริ (2550 : สัมภาษณ์) มารับบริการแจ้งเกิดให้หลานชาย ได้กล่าวว่า ทำงานให้ยายก่อนนะ ยายต้องรีบไปรับหลานชายออกจากโรงพยาบาล ให้ยายแรงแงคิ้วหน่อยนะ ด้วยเหตุดังกล่าว ประชาชนที่มีอายุต่างกัน จึงมีปัญหาเกี่ยวกับการรับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน สร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชีรพงษ์ ศิริโสม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหาและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัย พบว่า ผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดิน โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ สำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังนี้

3.1 ด้านอาคารสถานที่ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรดูแลความสะอาดของห้องน้ำไม่ให้ส่งกลิ่นเหม็น และเพิ่มที่นั่งให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ

3.2 ด้านผู้รับบริการ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรยืดหยุ่นต่อกฎเกณฑ์เพื่อให้งานสำเร็จไปด้วยดี

3.3 ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจง แนะนำให้คำปรึกษาแก่ประชาชนเมื่อไปติดต่อราชการ

3.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มความละเอียดรอบคอบในการทำงานให้มากขึ้น

3.5 ด้านงานการบริการ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังกล่าวข้างต้น ถือเป็นหลักการพื้นฐานสำหรับการบริการประชาชน เพื่อประชาชนจะได้รับความพึงพอใจในการบริการ ดังนั้น สำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ จะต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่ที่จะหาแนวทางพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการของสำนักทะเบียนเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ รีน ช่างสาร (2537 : 46) ที่กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดี ได้แก่

- 1) สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ
- 2) บริการฉันทัญติมิตร มีอธษาศรัยดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการให้ความเป็นกันเอง เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- 3) การใช้กฎหมาย ระเบียบวิธีที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการติดต่อในการขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
- 4) มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและทำงานตรงเวลา
- 5) สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อมและมีประสิทธิภาพสามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนัก หรือควรรวมการให้บริการไว้ในจุดเดียว
- 6) บริการด้วยความเสมอภาคเพื่อสร้างความพอใจให้กับประชาชนและพยายามสนองตอบตามที่ประชาชนต้องการให้เป็นที่ประทับใจ
- 7) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ได้รับการฝึกอบรม ฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่องให้บริการก่อนและหลังเวลาราชการหรือให้บริการในวันหยุด และไม่เรียกร้องสิ่งใด ๆ จาก

ประชาชน 8) สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด 9) เมื่อมีปัญหาสามารถ
ค้นหากฎหมายและระเบียบได้ทันที และ 10) เสร็จสมบูรณ์ในหนึ่งวัน ณ จุดเดียว

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของ
สำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ทำให้ผู้ศึกษาได้ข้อสังเกตที่จะได้นำเสนอให้
ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ และพิจารณาเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานและ
การให้บริการของสำนักทะเบียน ดังนี้

1. ผู้บริหาร สามารถนำข้อมูลที่เป็นจุดอ่อนขององค์กร อาทิเช่น ด้านอาคาร
สถานที่ ควรปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับแรงจูงใจของผู้รับบริการ คือ การทำความสะอาด
และรักษาความสะอาดบริเวณภายใน และภายนอกของสำนักทะเบียนให้ดูสะอาดเรียบร้อย
อยู่เสมอ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ถึงวิธีการ และขั้นตอนเกี่ยวกับการรับบริการให้ประชาชน
ได้รับทราบ เพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติที่ดีแก่หน่วยงาน และผู้รับบริการ

2. เจ้าหน้าที่ สามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงตนเองในการทำงานให้มากขึ้น
เพื่อปรับปรุงจุดอ่อนของตนเองให้ดีขึ้น เช่น เพิ่มความละเอียดรอบคอบในการทำงานให้มาก
ยิ่งขึ้นเพื่อความถูกต้อง เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ และหน่วยงาน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน
สำนักทะเบียนอำเภอในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์

2.2 ควรทำการศึกษาสำนักทะเบียนที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ
งานทะเบียนราษฎร จังหวัดกาฬสินธุ์