

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยขอเสนอสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้คือ

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผลการวิจัย
5. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามทัศนคติของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้คือ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 1,193 คน โดยคิด

เฉพาะ 3 เดือนย้อนหลังล่าสุด ตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึงเดือนสิงหาคม 2555 (สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์. 2555 : 1 - 10)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 300 คน ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลสถิติผู้มาใช้บริการ โดยคิดเฉพาะ 3 เดือนย้อนหลังล่าสุด ตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึงเดือนสิงหาคม 2555 เป็นฐานการคิดขนาดตัวอย่าง และหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรทาโร่ ยามานะ (Yamane. 1973 : 727 ; อ้างถึงใน ภาควิจัยและพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2551 : 18)

2. ขอบเขตเนื้อหา

2.1 เนื้อหาที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับ หลักการให้บริการประชาชน ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2552 : 3 - 11) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ ด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน และด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

2.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

2.2.2 ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ ด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน และด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

2.3 ขอบเขตพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์

2.4 ขอบเขตระยะเวลา ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นเวลา 30 วัน โดยเริ่มเก็บข้อมูล วันที่ 1 - 30 พฤศจิกายน 2555

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ตอนที่ 3 แบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open - Ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(Standard Deviation) การทดสอบค่าที (Independent Sample t-test) และการทดสอบค่าเอฟหรือ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (F - test หรือ One - way ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียน อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขต อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 - 50 ปี สำเร็จการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. มีอาชีพเกษตรกร และมีรายได้ต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท

2. ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอ ท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับ มาก 2 ด้าน โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด ได้แก่ ด้านการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ และด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ส่วนที่เหลืออีก 1 ด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปาน กลาง ได้แก่ ด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน และเมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า

2.1 ด้านการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อ 1 เจ้าหน้าที่ แต่งกายอย่างสะอาด เรียบร้อย และถูกกาลเทศะ ข้อ 2 เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยวาจา ที่สุภาพ และข้อ 4 เจ้าหน้าที่ ให้การต้อนรับ ดูแล เอาใจใส่ในการให้บริการ

2.2 ด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อ 6 มีขั้นตอน และระยะเวลาของการให้บริการที่ชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ ข้อ 5 มี เก้าอี้นั่งรอ ตัวอย่างแบบคำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ ปากกา และดินสอ ให้แก่ผู้มารับบริการ อย่าง เพียงพอ และข้อ 4 มีห้องน้ำ ห้องส้วม ที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ

2.3 ด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อ 6 เจ้าหน้าที่ ได้ให้บริการตามลำดับคิว (ใครมาก่อน ได้รับบริการก่อน) ข้อ 7 เจ้าหน้าที่ ไม่เลือกปฏิบัติ และให้บริการ โดยเท่าเทียมกัน และข้อ 8 เจ้าหน้าที่ ได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ ในการให้บริการ

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามทัศนคติของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบ พบว่า

3.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและเป็นรายด้าน จำนวน 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและเป็นรายด้าน จำนวน 2 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและเป็นรายด้านจำนวน 2 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

3.4 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและเป็น รายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

3.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

4. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ประชาชน ได้ให้ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยเรียงตามลำดับความถี่สูงสุดไปหาต่ำสุด ดังนี้คือ 1) ด้านการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ ควรให้บริการล่วงหน้า หรือบริการในช่วงพักเที่ยง มีความถี่จำนวน 15 คน เจ้าหน้าที่ ควรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ มีความถี่จำนวน 14 คน และควรจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยให้คำแนะนำ ชี้แจงขั้นตอน การขอรับบริการ เพื่อให้เข้าใจได้ชัดเจน มีความถี่จำนวน 13 คน 2) ด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน ควรมีการดูแลทำความสะอาด ห้องน้ำ ห้องส้วม ให้ถูกสุขลักษณะ มีความถี่จำนวน 12 คน ควรเพิ่มตู้รับฟังความคิดเห็น เพื่อเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ มีความถี่จำนวน 11 คน และควรเพิ่มเอกสาร

แผนพับ และแผนประชาสัมพันธ์ สถานที่ทำงาน ให้เพียงพอ มีความถี่จำนวน 10 คน 3) ด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ ควรให้บริการตามลำดับคิว (ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน) มีความถี่จำนวน 9 คน เจ้าหน้าที่ ควรกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ ในการให้บริการ มีความถี่จำนวน 8 คน และเจ้าหน้าที่ ควรสามารถตอบคำถามข้อสงสัยและแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีความถี่จำนวน 7 คน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ มีประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้คือ

สมมติฐานข้อที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า

1.1 สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ปัจจุบันได้มีการพัฒนาระบบการให้บริการแก่ประชาชน โดยลดขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการลงตามนโยบายรัฐบาล เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการบริการ เช่น ด้านการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ โดยเจ้าหน้าที่ แต่งกายอย่างสะอาด เรียบร้อย และถูกกาลเทศะ เจ้าหน้าที่ ได้ให้การต้อนรับ ดูแล เอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ ได้ให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ รวมถึงการจัดสถานที่ปฏิบัติงานให้มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีแสงสว่างที่เพียงพอ และอากาศถ่ายเทได้สะดวก และสถานที่ปฏิบัติงาน มีเก้าอี้นั่งรอ ตัวอย่างแบบคำร้อง แบบพิมพ์ต่างๆ ปากกา และดินสอ ให้แก่ผู้มารับบริการ อย่างเพียงพอ และด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ ได้ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ ได้ให้บริการอย่างถูกต้อง และตรงกับความต้องการ และเจ้าหน้าที่ สามารถตอบคำถามข้อสงสัย และแก้ปัญหาได้รวดเร็ว เป็นต้น

1.2 สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ทันสมัย เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ มาช่วยในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะด้านงานทะเบียนและบัตร เพื่อให้การบริการแก่ประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง

1.3 เจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความตั้งใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนในเขตอำเภอท่าคันโทและเขตใกล้เคียง ให้ได้รับความประทับใจในการบริการ โดยได้ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ไม่ได้หวังรางวัลตอบแทนใดๆ

เป็นต้น จากเหตุผลดังกล่าว จึงน่าจะเป็นสาเหตุทำให้ได้รับค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการจากประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับ หลักการให้บริการประชาชนกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (2552 : 3 - 11) ที่ได้อธิบายว่า การให้บริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ต้องเป็นไปด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชน ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ โดยมีหลักการให้บริการแก่ประชาชน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้คือ ด้านการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ ด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน และด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชีรพงษ์ สิริโสม (2547 : 65) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานข้อที่ 2 ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

2.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน เช่น เพศชาย เพศหญิง ถึงแม้เพศจะแตกต่างกัน แต่เมื่อมาใช้บริการของงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอ ท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์แล้ว เจ้าหน้าที่งานทะเบียนและบัตร ได้ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว และอย่างเท่าเทียมกันทุกประการ เช่น ด้านการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ ได้ให้การต้อนรับดูแล เอาใจใส่ในการให้บริการแก่เพศชาย เพศหญิง อย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่ ได้ให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ แก่เพศชาย เพศหญิง อย่างเท่าเทียมกัน ด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ ได้จัดสถานที่ให้มีแสงสว่างที่เพียงพอให้แก่เพศชาย เพศหญิง อย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่ ได้จัดสถานที่ เช่น มีเก้าอี้นั่งรอ ให้แก่เพศชาย เพศหญิง อย่างเท่าเทียมกัน และด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ ได้ให้บริการตามลำดับคิว (ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน) และ เจ้าหน้าที่ ไม่เลือกปฏิบัติ ได้ให้บริการแก่ทุกเพศอย่างเท่าเทียมกัน เป็นต้น จากเหตุผลดังกล่าว จึงน่าจะทำให้ ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณัฐพล จันทร์สอน (2548 : 72) ได้ศึกษา

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ผลการเปรียบเทียบพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน เช่น อายุ 18 - 30 ปี อายุ 31 - 40 ปี อายุ 41 - 50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป ถึงแม้อายุจะแตกต่างกัน แต่เมื่อมาใช้บริการของงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์แล้ว เจ้าหน้าที่งานทะเบียนและบัตร ได้ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว และอย่างเท่าเทียมกันทุกประการ เช่น ด้านการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ ได้ให้การต้อนรับ ดูแล เอาใจใส่ในการให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่มอายุอย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่ ได้ให้บริการด้วยวาจา ที่สุภาพ แก่ประชาชนทุกกลุ่มอายุอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ ได้จัดสถานที่ให้มีแสงสว่างที่เพียงพอให้แก่ประชาชนทุกกลุ่มอายุอย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่ ได้จัดสถานที่ เช่น มีเก้าอี้นั่งรอ ให้แก่ประชาชนทุกกลุ่มอายุอย่างเท่าเทียมกัน และด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ ได้ให้บริการตามลำดับคิว (ใครมาก่อน ได้รับบริการก่อน) และ เจ้าหน้าที่ ไม่เลือกปฏิบัติ ได้ให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่มอายุ อย่างเท่าเทียมกัน เป็นต้น จากเหตุผลดังกล่าว จึงน่าจะทำให้ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กรวิทย์ บัวพันธ์ (2550 : 59) ได้ศึกษา การประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ทั้งนี้เนื่องจาก ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน เช่น ระดับการศึกษาประถมศึกษา ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. หรือเทียบเท่า ระดับการศึกษานุปริญญา หรือปวส. หรือเทียบเท่าขึ้นไป ถึงแม้ระดับการศึกษาจะแตกต่างกัน แต่เมื่อมาใช้บริการของงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์แล้ว เจ้าหน้าที่งานทะเบียนและบัตร ได้ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว และอย่างเท่าเทียมกันทุกประการ เช่น ด้านการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ ได้ให้การ

ต้อนรับ ดูแล เอาใจใส่ในการให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่มระดับการศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่ ได้ให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ แก่ประชาชนทุกกลุ่มระดับการศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ ได้จัดสถานที่ให้มีแสงสว่างที่เพียงพอ ให้แก่ประชาชนทุกกลุ่มระดับการศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่ ได้จัดสถานที่ เช่น มีเก้าอี้นั่งรอ ให้แก่ประชาชนทุกกลุ่มระดับการศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน และด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ ได้ให้บริการตามลำดับคิว (ใครมาก่อน ได้รับบริการก่อน) และ เจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติ ได้ให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่มระดับการศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน เป็นต้น

สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จงศักดิ์ ตันภูมิ (2551 : 70 - 71) ได้ศึกษา คุณภาพ การให้บริการจดทะเบียนขายที่ดินของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ผล การทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการจดทะเบียนขายที่ดิน โดยรวมและเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้าน งานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน เช่น อาชีพ เกษตรกรหรือ รับจ้าง อาชีพ ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว อาชีพ รับราชการหรือลูกจ้างส่วนราชการ และอาชีพ อื่น ๆ (ไปรคระบุ) ถึงแม้อาชีพจะแตกต่างกัน แต่เมื่อมาใช้บริการของงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียน อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์แล้ว เจ้าหน้าที่งานทะเบียนและบัตร ได้ให้บริการอย่างรวดเร็ว และอย่างเท่าเทียมกันทุกประการ เช่น ด้านการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ ได้ให้การต้อนรับ ดูแล เอาใจใส่ในการให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่มอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน และ เจ้าหน้าที่ ได้ให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ แก่ประชาชนทุกกลุ่มอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการจัด สถานที่ปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ ได้จัดสถานที่ให้มีแสงสว่างที่เพียงพอ ให้แก่ประชาชนทุกกลุ่ม อาชีพอย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่ ได้จัดสถานที่ เช่น มีเก้าอี้นั่งรอ ให้แก่ประชาชนทุกกลุ่ม อาชีพอย่างเท่าเทียมกัน และด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ ได้ให้บริการ ตามลำดับคิว (ใครมาก่อน ได้รับบริการก่อน) และ เจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติ ได้ให้บริการแก่ ประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ อย่างเท่าเทียมกัน เป็นต้น

สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธนธรรณ์ ภูสวดสูง (2551 : 61) ได้ศึกษา ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียน อำเภอหนองกุง ศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคาดหวังของประชาชนต่อการ บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียน อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน

2.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการ ประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม

ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน เช่น รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท รายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท รายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท และ รายได้ต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป ถึงแม้รายได้ต่อเดือน จะแตกต่างกัน แต่เมื่อมาใช้บริการของงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์แล้ว เจ้าหน้าที่งานทะเบียนและบัตร ได้ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว และอย่างเท่าเทียมกันทุกประการ เช่น ด้านการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ ได้ให้การต้อนรับ ดูแล เอาใจใส่ในการให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่มรายได้อย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่ ได้ให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ แก่ประชาชนทุกกลุ่มที่เพียงพอ ให้แก่ประชาชนทุกกลุ่มรายได้อย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่ ได้จัดสถานที่ให้มีแสงสว่าง นิ่งรอ ให้แก่ประชาชนทุกกลุ่มรายได้อย่างเท่าเทียมกัน และด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ ได้ให้บริการตามลำดับคิว (ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน) และ เจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติ ได้ให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่มรายได้ อย่างเท่าเทียมกัน เป็นต้น

สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ละออง กุญแก้วพะเนา (2553 : 72) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานบัตรประจำตัว ประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

3. จากข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า มีประเด็นที่น่าสนใจและควรนำมาอภิปรายผล โดยเรียงลำดับความถี่สูงสุด ไปหาต่ำสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ ควรให้บริการล่วงหน้าหรือบริการในช่วงพักเที่ยง เจ้าหน้าที่ ควรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยให้คำแนะนำ ชี้แจงขั้นตอน การขอรับบริการ เพื่อให้เข้าใจได้ชัดเจน อภิปรายได้ว่า ประชาชน ได้ให้ข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอ ท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ในส่วนที่ยังบกพร่อง ซึ่งผู้บริหาร หรือปลัดอำเภอ ประจำสำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ควรพิจารณานำข้อเสนอแนะที่ได้ มาใช้เป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา ปรับปรุง และเพิ่มประสิทธิภาพ คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด สามารถบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้แก่ประชาชนได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ในครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะ ที่อาจเป็นประโยชน์ ต่อ คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร ดังนี้คือ

1.1 ผลจากการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษา คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษา พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ และด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ส่วนที่เหลืออีก 1 ด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน ดังนั้นประเด็นที่ควรพัฒนา ได้แก่

1.1.1 ด้านการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ พบว่า ข้อที่ ได้รับค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ ให้บริการล่วงหน้า หรือบริการในช่วงพักเที่ยง ดังนั้นควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพิ่มเติม เพื่อให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง

1.1.2 ด้านวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า ข้อที่ ได้รับค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 2 มีกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลาให้บริการ ที่รวดเร็ว ดังนั้นควรมีการประชุมของหัวหน้างาน เพื่อปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการอยู่เป็นระยะ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง และลดขั้นตอนการให้บริการ

1.1.3 ด้านการจัดสถานที่ปฏิบัติงาน พบว่า ข้อที่ ได้รับค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ ได้เรียกเก็บค่าธรรมเนียม อย่างถูกต้อง และตรงตามระเบียบ กฎหมายกำหนด ดังนั้นควรมีการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ให้เข้าใจข้อกฎหมาย เข้าใจในระเบียบคำสั่ง และการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

1.2 ผลจากการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามทัศนคติของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงพบประเด็นที่ควรพัฒนา ได้แก่ ผู้บริหาร หรือ ปลัดอำเภอ ที่รับผิดชอบงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอ ท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์

ควรเชื่อมแนวทาง อุดมการณ์ ความประพฤติตน และวัตถุประสงค์ในการทำงาน ต่อบุคลากร เพื่อให้บุคลากรทุกคน เกิดทัศนคติ ยึดมั่นอุดมการณ์ไปในทางเดียวกัน เพื่อมุ่งให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น ให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว

1.3 ผลจากการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 3 ศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชน เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ พบประเด็น ควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะในแบบสอบถาม แบบปลายเปิด เรียงลำดับสูงสุดไปหาคำสุดท้าย 3 อันดับแรก ดังนี้

1.3.1 เจ้าหน้าที่ ควรให้บริการล่วงหน้า หรือบริการในช่วงพักเที่ยง มีเจ้าหน้าที่ผลัดกันมาทำงานช่วงเที่ยง เนื่องจากว่าประชาชนที่มาใช้บริการนั้นจะใช้เวลาตอนพักทานข้าวมาใช้บริการงานทะเบียนเพื่อความสะดวกในการให้บริการประชาชน ดังนั้นแล้วเจ้าหน้าที่ต้องเปลี่ยนกันพักทานข้าว เพื่อจะได้ให้บริการประชาชน ได้อย่างเต็มที่

1.3.2 เจ้าหน้าที่ ควรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีแก่ประชาชน ให้บริการด้วยรอยยิ้ม ความเป็นมิตร บริการอย่างเต็มใจเพื่อประชาชนเกิดความประทับใจ ในหน่วยงานของเรา

1.3.3 ควรจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยให้คำแนะนำ ชี้แจงขั้นตอนการขอรับบริการ เพื่อให้เข้าใจได้ชัดเจน เพราะประชาชนบางครั้งไม่เข้าใจการทำงานในหน่วยงานของเรา จะติดต่อเรื่องอะไร ต้องผ่านขั้นตอนไหนก่อนยังไม่รู้ ทำให้เกิดความวุ่นวายในการติดต่อประสานงาน ดังนั้นแล้ว จุดให้บริการประชาสัมพันธ์ความชี้แจง พร้อมให้คำปรึกษาแก่ประชาชนได้ทุกเมื่อ หรือ ไม่ก็มีการติดป้ายขั้นตอนการให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียน อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก แต่ก็มีด้านอื่นๆ ที่ควรแก้ไข ในการศึกษาร้อยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรศึกษา ปัญหาและอุปสรรค เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์

2.2 ควรศึกษาและเปรียบเทียบ คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตร สำนักทะเบียนอำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ เปรียบเทียบกับ สำนักทะเบียนอำเภออื่นๆ ที่มีขนาดใกล้เคียงกัน เพื่อให้เห็นข้อเปรียบเทียบที่ชัดเจน และนำข้อดีด้อย มาปรับปรุงแก้ไข เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการประชาชน ให้ได้รับประโยชน์สูงสุด ต่อไป