

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
People's Satisfaction Toward Registration Services at
Kantharawichai District Registration Office, MahaSarakham Province.

นุชิดา ทับศรี¹, และ ศิริพงษ์ ทองจันทร์²
Nuchida Tubsri¹, and Siripong Thongchan²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เข้ารับบริการของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.882 โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว t-test (One-way Analysis of Variance)

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการบริการ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ โดยแต่ละด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังนี้ ด้านกระบวนการบริการ คือ มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานบริการ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ คือ สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ และด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์บริเวณจุดบริการมองเห็นได้อย่างชัดเจน 2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่า ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการที่มีประเภทของงานที่เข้ารับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่า ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะแยกเป็นแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ คือ ควรจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและตกแต่งบริเวณภายในสำนักทะเบียนให้สวยงาม เช่น จัดแจกันดอกไม้สด เพื่อให้บรรยากาศร่มรื่น ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการคือ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการส่วนหน้าเพื่อให้คำแนะนำ ตอบปัญหาที่ประชาชนต้องการให้แก้ไขให้มีความถูกต้องชัดเจน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคือ เจ้าหน้าที่ควรมีมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาเพราะ และด้านกระบวนการ คือควรจัดทำป้ายแสดงเอกสาร/หลักฐานที่ต้องใช้ในการขอรับบริการอย่างชัดเจน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การให้บริการ, สำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

² อาจารย์ สาขารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ABSTRACT

The objectives of this independent study aimed to: examine the level of people's satisfaction toward registration services at Kantharawichai district Registration Office, MahaSarakhm province; compare the level of people's satisfaction toward registration services at Kantharawichai district, Registration Office, MahaSarakhm province; and explore the suggestion of people's satisfaction toward registration services at Kantharawichai District Registration Office, MahaSarakhm province. Data and information are gathered from 400 service recipients. The instrument for collecting data was a rating scale questionnaire with 0.882 reliability coefficients. Statistical analyses were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and f-test (ANOVA).

The results found are as follows: 1) The overall people's satisfaction toward registration services at Kantharawichai district, Registration Office, MahaSarakhm province was rated at a high level. Considering each aspect, three aspects were rated at a high level and ranks orderly from high to low as follows: service procedure aspect, service environment aspect, and service personnel aspect. Only service promotion aspect was rated at a moderate level. 2) The comparison of people's satisfaction toward registration services at Kantharawichai District Registration Office, MahaSarakhm province, which classified by gender, education level, occupation, and type of services found that; 1) in term of gender, significantly difference, is not found 2) in term of education level, there was found significantly difference at the level of .05 in service promotion aspect, 3) in term of occupation, there was found significantly difference at the level of .05 in service personnel aspect, and 4) in term of type of services, there were significantly difference at level of .05 in service environment aspect, service promotion aspect, service personnel aspect, and service procedure aspect. 3) Recommendation toward people's satisfaction toward registration services at Kantharawichai District Registration Office, Maha Sarakhm province found that; 1) in service environment aspect, document files should be systematically organized and office spaces should be well decorated, 2) in service promotion aspect, desk clerk or receptionist should be provided to inform service recipients, 3) in service personnel aspect, service hospitality should be performed 4) in service procedure aspect, sign board concerning service sequences and required document lists should be clearly publicized.

Keywords: Satisfaction, Services, Kantharawichai District Registration Office

บทนำ

การให้บริการประชาชนตามรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มาตรา 74 ได้บัญญัติไว้ว่า บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชนตามหลักธรรมมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ดังที่ปรากฏในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ซึ่งต่อมามีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีว่าเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทภารกิจ อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงภายในแบบพลเรือน ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการอำนวยความสะดวก และเป็นธรรม และด้านการบริการประชาชน งานบริการประชาชนที่สำคัญด้านหนึ่งของอำเภอ คือ การบริการทางทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อาทิ งานทะเบียนราษฎร ได้แก่ การรับแจ้งการเกิด การตาย การย้ายที่อยู่ การออกบ้านเลขที่ การแก้ไขรายการบุคคล งานบัตรประจำตัวประชาชน ได้แก่ การขอมีบัตรครั้งแรก การขอมีบัตรใหม่ กรณีบัตรหมดอายุ กรณีบัตรหาย การขอเปลี่ยนบัตร กรณี

เปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล กรณีเปลี่ยนที่อยู่ งานทะเบียนครอบครัว ได้แก่ การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า การจดทะเบียนรับรองบุตร การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม การจดทะเบียนเลิกรับรองบุตรบุญธรรม การจดทะเบียนบันทึกฐานะแห่งครอบครัว และงานทะเบียนทั่วไป ได้แก่ ทะเบียนชื่อบุคคล ทะเบียนพินัยกรรม เป็นต้น สำนักทะเบียนอำเภอมีนายอำเภอ เป็นนายทะเบียนอำเภอ ทั้งนี้การให้บริการงานทะเบียนต่างๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอ ต่างมีความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในด้านต่างๆ ได้แก่ 1) ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ ซึ่งการทะเบียนหลายประเภทมีส่วนสำคัญในการรักษาความมั่นคงของชาติ เช่น การทะเบียนราษฎรใช้เป็นหลักในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การใช้พิสูจน์ตัวบุคคลสัญชาติไทย การจัดทำทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน การควบคุมการจดทะเบียนอาวุธปืน การจัดทำทะเบียนสัตว์พาหนะ การจัดทำทะเบียนเกาเข เป็นต้น 2) ด้านกฎหมาย ใช้เป็นเอกสารทางกฎหมายที่มีอำนาจใช้บังคับให้ต้องปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติ หากผู้ใดฝ่าฝืนจะมีความผิดและต้องถูกดำเนินคดีตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นๆ 3) ด้านการเมือง ใช้เป็นหลักฐานในด้านการกำหนดหน่วยเลือกตั้ง จำนวนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และสิทธิทางการเมืองของประชาชนในการเลือกตั้งต่างๆ 4) ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ใช้เป็นหลักฐานในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศรวมทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมของเอกชน 5) ด้านการศึกษา ใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการศึกษาของชาติ การจัดสรรงบประมาณ การจัดสร้างโรงเรียนเพิ่มเติม การจัดสร้างอาคารเรียน 6) ด้านสาธารณสุข การใช้จดทะเบียนในส่วนที่เกี่ยวกับการเกิด การตาย การจดทะเบียนสมรส การหย่านั้นนับว่าเป็นข้อมูลสำคัญในด้านสถิติที่นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนามนุษย์ และการวางแผนครอบครัว 7) ด้านสิทธิของประชาชน ซึ่งเอกสารการทะเบียนหลายประเภทก่อให้เกิดสิทธิแก่ประชาชนหลายประการ เช่น แสดงฐานะสัญชาติ สถานะครอบครัว การได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์จากการจดทะเบียนนิติกรรม หรือพินัยกรรม รวมทั้งการจดทะเบียนครอบครัว การรับรองบุตร การรับบุตรบุญธรรม 8) ด้านการปกครองใช้ในการจัดตั้ง จังหวัด อำเภอ ตำบล และหน่วยงานส่วนท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน รวมทั้งการจัดตั้งหน่วยราชการกำหนดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับท้องที่ และสัดส่วนความต้องการของประชาชน (บุญธรรม เลิศสุขีเกษม. 2551 : 331 - 332)

สำนักทะเบียนอำเภอ เป็นหน่วยงานสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ตั้งอยู่ที่ว่าการอำเภอ ในอำเภอหนึ่งๆ จะมีสำนักทะเบียนอำเภอหนึ่งแห่ง มีหน้าที่ให้บริการ

ประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนชื่อบุคคล งานทะเบียนครอบครัว งานบัตรประจำตัวประชาชน ถือว่าสำนักทะเบียนอำเภอเป็นศูนย์รวมในการบริการประชาชนในเขตอำเภอเพราะเป็นส่วนราชการที่ออกเอกสารราชการยืนยัน กำหนดสถานะแห่งการเป็นพลเมืองของประเทศ ฉะนั้นประชาชนในเขตอำเภอต้องมาใช้บริการจากทางราชการผ่านสำนักทะเบียนอำเภอ ถือเป็นหน้าที่ของประชาชนที่ต้องปฏิบัติเพื่อรักษาสิทธิของตนเองไว้ โดยสำนักทะเบียนอำเภอมีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอ ยกเว้นในเขตท้องถิ่น โดยให้นายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำอำเภอเป็นนายทะเบียนอำเภอ และให้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอ ย่อมมีผลกระทบต่อประชาชนในเขตอำเภออย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ในหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นทางด้านจิตวิทยา ทางด้านสังคม ทางด้านเศรษฐกิจ ทางด้านการเมืองการปกครอง ทางด้านการศึกษา ผลกระทบทั้งหลายเหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อกลับมายังส่วนราชการในภาพรวม บางแห่งจะเป็นในเชิงบวก บางแห่งจะเป็นในเชิงลบ ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ แม้จะมีระเบียบกฎหมาย ควบคุมให้มีแนวทางปฏิบัติเดียวกัน ก็ไม่ได้หมายความว่าทุกแห่งจะมีมาตรฐานที่ดีทั้งหมด ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมหลายๆ อย่างรวมถึงพฤติกรรมบุคคลเป็นสำคัญ (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. 2552 : 78)

สำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้กรอบภารกิจและหน้าที่ของที่ทำกรปกครองอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยมีนายอำเภอเป็นนายทะเบียนอำเภอ ตามมาตรา 8(4) แห่งพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 ภารกิจที่รับผิดชอบในการให้บริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ยกเว้นในเขตท้องถิ่น งานทะเบียนครอบครัว งานทะเบียนชื่อบุคคล งานทะเบียนพินัยกรรม และงานบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น โดยให้บริการครอบคลุม 10 ตำบล 183 หมู่บ้าน ซึ่งผู้ศึกษาปัจจุบันดำรงตำแหน่งปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ) ปฏิบัติราชการสังกัดที่ทำกรปกครองอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย มาเป็นเวลาประมาณ 6 ปี ผู้ศึกษามีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เนื่องจากยังไม่ปรากฏผู้ศึกษาเรื่องนี้มาก่อน ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนทางด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน และเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความ

พึงพอใจสูงสุด พร้อมทั้งเป็นการยกระดับมาตรฐานงานบริการให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้นด้วย

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของงานที่เข้ารับบริการ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ขอบเขตการศึกษา

1. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** การศึกษาในครั้งนี้มีเนื้อหาศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย เพศ การศึกษา อาชีพ และประเภทของงานที่เข้ารับบริการโดยบูรณาการจากแนวคิดของ ศิริพร ต้นดีพูลวินัย (2538 : 5-8) ที่เสนอแนวคิดไว้ว่าความพึงพอใจเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการจากปัจจัย 4 ด้าน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่

กรอบแนวคิดการศึกษา

ประชาชนผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

1. เพศ
2. ระดับการศึกษา
3. อาชีพ
4. ประเภทของงานที่เข้ารับบริการ



ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ
2. ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านกระบวนการบริการ

แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ผลการศึกษา

การศึกษาวិเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับ การศึกษา อาชีพ และประเภทของงานที่เข้า

สำคัญประกอบด้วย

1.1 ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมของการบริการ

1.2 ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.4 ด้านกระบวนการบริการ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการในงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนครอบครัว และงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ระหว่าง เดือนสิงหาคม- เดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 จำนวนผู้รับบริการ 4,188 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เข้ารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มโดยใช้สูตรการ คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (ไพศาล วรคำ. 2556 : 101)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้ศึกษาได้กำหนดพื้นที่การศึกษาคือพื้นที่ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้ศึกษาได้กำหนดช่วงระยะเวลาการในการศึกษาระหว่าง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2557 – เดือนมกราคม พ.ศ. 2558

รับบริการ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย

จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับ การศึกษา อาชีพ และประเภทของงานที่เข้ารับบริการ

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนผู้มารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 400 คน จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของงานที่เข้ารับบริการ

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	200	50.00
หญิง	200	50.00
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	186	46.50
มัธยมศึกษา	122	30.50
อนุปริญญา	58	14.50
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	29	7.25
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.25
รวม	400	100.00
อาชีพ		
เกษตรกรกรรม	98	24.50
รับจ้าง	129	32.25
ธุรกิจส่วนตัว	64	16.00
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	58	14.50
ค้าขาย	51	12.75
รวม	400	100.00
ประเภทของงานที่เข้ารับบริการ		
งานทะเบียนราษฎร	101	25.25
งานทะเบียนครอบครัว	30	7.50
งานบัตรประจำตัวประชาชน	269	67.25
รวม	400	100.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่ สำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน

186 คน (คิดเป็นร้อยละ 46.50) รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 122 คน (คิดเป็นร้อยละ 30.50) จำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่รับจ้าง จำนวน 129 คน (คิดเป็นร้อยละ 32.25)

รองลงมาคือ เกษตรกรรม จำนวน 98 คน (คิดเป็นร้อยละ 24.50) จำแนกตามประเภทของงานที่เข้ารับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 269 คน (คิดเป็นร้อยละ 67.25) รองลงมา คือ งานทะเบียนราษฎร จำนวน 101 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.25) และรับบริการงานทะเบียนครอบครัว จำนวน 30 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.50)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและรายด้าน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 2-4

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ	3.81	0.18	มาก
2. ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ	3.35	0.30	ปานกลาง
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.78	0.24	มาก
4. ด้านกระบวนการ	4.00	0.25	มาก
รวม	3.74	0.12	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก (3.74) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการ (4.00) รองลงมาคือ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ (3.81) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3.78) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ (3.35)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทของงานที่เข้ารับบริการ

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัยจังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน

การให้บริการของสำนักทะเบียน	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1. ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ	3.83	0.18	3.80	0.18	0.006	0.170
2. ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ	3.34	0.31	3.36	0.28	2.859	0.545
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.79	0.25	3.78	0.24	0.089	0.884
4. ด้านกระบวนการบริการ	4.01	0.24	3.99	0.26	0.814	0.413
โดยรวม	3.74	0.12	3.73	0.12	0.000	0.508

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างเพศชายและเพศหญิงทั้งโดยรวมและรายด้านมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
 ผู้ศึกษาต้องการศึกษาข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 4 จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม	จำนวน (ความถี่)
ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ	
1. ควรจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย และตกแต่งบริเวณภายในทะเบียนให้สวยงาม เช่น จัดแจกันดอกไม้สด เพื่อให้บรรยากาศให้ร่มรื่น	21
2. ควรจัดจำนวนที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการให้เพียงพอ	16
3. ควรมีป้ายที่ว่าการอำเภอ และมีป้ายบอกทิศทาง	14
4. ควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ	12
5. ควรปลูกต้นไม้ไว้บริเวณรอบๆสำนักทะเบียนเพื่อให้เกิดความร่มรื่น	10
รวม	73
ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ	
1. ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการส่วนหน้าให้คำแนะนำ ตอบปัญหาที่ประชาชนต้องการให้แก้ไขให้มี ความถูกต้องชัดเจน	19
2. ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ	16
3. ควรจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องเขียน น้ำยาลบคำผิด ไว้สำหรับให้เพียงพอ	12
4. ควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ	8
5. ควรจัดทำเอกสารแผ่นพับ เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนักทะเบียนอำเภอ	5
รวม	60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
1. เจ้าหน้าที่ควรมี มีธรรมาศยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ	15
2. เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำและสามารถให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้อย่าง ถูกต้อง	12
3. ควรจัดจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างพอเพียงต่อประชาชนที่มาใช้ บริการ	9
4. เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นในการให้บริการ	6
5. เจ้าหน้าที่ควรมีความชำนาญทุกงาน สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้	4
รวม	45
ด้านกระบวนการบริการ	
1. ควรจัดทำป้ายแสดงเอกสาร/หลักฐานที่ต้องใช้ในการขอใช้บริการอย่างชัดเจน	14
2. ควรติดป้ายลำดับขั้นตอนการให้บริการ	12
3. การออกสารควรถูกต้อง ครบถ้วนตามความประสงค์ของผู้รับบริการ	8
รวม	32

พบว่า ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัยจังหวัดมหาสารคาม แยกเป็นแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ คือ ควรจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย และตกแต่งบริเวณภายในสำนักทะเบียนให้สวยงาม เช่น จัดแจกันดอกไม้สด เพื่อให้บรรยากาศให้ร่มรื่น (21 ความถี่) ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ คือ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการส่วนหน้าเพื่อตอบปัญหาที่ประชาชนต้องการให้แก้ไขให้มีความถูกต้องชัดเจน (19 ความถี่) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ควรมีมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ (15 ความถี่) และด้านกระบวนการ คือ ควรจัดทำป้ายแสดงเอกสาร/หลักฐานที่ต้องใช้ในการขอใช้บริการอย่างชัดเจน (14 ความถี่)

อภิปรายผล

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จากแบบสอบถามมีประเด็นสำคัญควรแก่การนำมาอภิปรายผลเพื่อตอบตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้ อาจเป็นเพราะกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้ปฏิรูประบบบริหารงานหลักของการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ด้วยกระบวนการให้บริการบัตรประจำตัวประชาชนที่รวดเร็ว กระบวนการงานการยื่นคำขอมิบัตรได้ทุกสำนักทะเบียนทั่วประเทศ กระบวนการเสียค่าปรับหรือเสียค่าธรรมเนียมในการขอมิบัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ กระบวนการงานการขยายเวลาให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน เช่น การให้บริการเวลาพักเที่ยง กระบวนการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ได้แก่ กระบวนการมุ่งให้บริการ โดยถือว่าประชาชนคือลูกค้าที่สำคัญ กระบวนการเปิดช่องทางในการรับฟังความต้องการของประชาชน กระบวนการปรับปรุงสถานที่และภูมิทัศน์ ซึ่งสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ได้นำมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชน โดยได้จัดเจ้าหน้าที่บริการส่วนหน้าให้คำแนะนำในการติดต่อขอรับบริการ มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์การยื่นเอกสาร/หลักฐานประกอบการขอรับบริการ ป้ายขอขอบคุณที่มาใช้บริการ ป้ายห้ามสูบบุหรี่ ติดตั้งในจุดต่างๆ บริเวณที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ทำให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึง

พอใจในด้านกระบวนการบริหารมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539 : 24 - 37) กล่าวถึงความพึงพอใจในการบริการ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกลงในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เนื่องจากบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่จะได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกดี และพึงพอใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพร ควรค่าคง (2555 : 73-74) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสามลำดับแรก ได้แก่ ด้านกระบวนการบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการน้อยที่สุด

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทงานที่เข้ารับบริการ ได้แก่ งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนครอบครัว และงานบัตรประจำตัวประชาชน พบว่า

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้ อาจเป็นเพราะกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้ดำเนินการปฏิบัติกระบวนการให้บริการบัตรประจำตัวประชาชนใหม่ที่ทันสมัยเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ลดขั้นตอน เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และได้รับประโยชน์สูงสุด ตลอดจนสนับสนุนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงสำนักงานทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่ได้นำมาใช้ในการบริการประชาชนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่แยกเพศชายหญิง และระดับการศึกษา เนื่องจากมีการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง จึงทำให้ประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ วัลลภา ชายหาด (2532 : 65) กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลถึงความพึงพอใจ

ของประชาชนที่มีต่อการบริการว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับบริการ 4 ลักษณะ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรางคณา สุริหาร (2556 : 47-49) ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จากการศึกษาพบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่าโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของวารภรณ์ ศิริวงศ์ (2551 : 53 - 54) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอศึกษาเฉพาะกรณี : สำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่เพศอาชีพ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน โดยประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สูงกว่าข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน ได้รับการบริการที่เท่าเทียม และเสมอภาคกันจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการรวมทั้งการแนะนำขั้นตอน การกรอกรายละเอียดต่าง ๆ แต่ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน อาจมองถึงความสะดวก ระยะเวลาในการดำเนินการตามขั้นตอน การบริการ การติดต่อสื่อสาร และความสามารถในการดำเนินการตามขั้นตอนต่างกัน จึงทำให้มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของศิริพร ต้นดีพูลวินัย (2538 : 5 - 8) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมการบริการและสนอง

การบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุมาลย์ หอมดวง (2550 : 47 - 54) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า

3.1 ด้านสถานที่ ควรจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและตกแต่งบริเวณภายในสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย ให้สวยงาม เช่น จัดแจกันดอกไม้สด เพื่อให้บรรยากาศร่มรื่น ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะบริเวณภายในสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย ไม่ได้จัดตกแต่งสถานที่ให้สวยงามเนื่องจากระเบียบกำหนดให้จัดเก็บค่าใช้จ่ายของมีบัตรประจำตัวประชาชนเป็นเวลา 12 ปี เอกสารงานทะเบียนราษฎรและงานทะเบียนครอบครัวบางประเภทให้จัดเก็บไว้โดยไม่ให้ทำลาย เช่น ทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย ทะเบียนบ้านฉบับปี พ.ศ. 2499, 2515, 2526 และ 2535 ทะเบียนการสมรส ทะเบียนการหย่า เป็นต้น ทำให้ปริมาณเอกสารเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ประกอบกับปัจจุบันสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย ยังไม่มีห้องเก็บเอกสารแยกจากสำนักทะเบียน การตกแต่งภายในจึงยังไม่สวยงามมากนัก ประชาชนจึงมีความต้องการให้ปรับปรุงตกแต่งบริเวณภายในสำนักทะเบียนให้สวยงามน่าใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริพร ต้นดีพูลวินัย (2538 : 5-8) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสีนการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนลดลดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ

3.2 ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการส่วนหน้า เพื่อให้คำแนะนำ ตอบปัญหาที่ประชาชนต้องการให้แก้ไขให้ถูกต้อง ชัดเจน ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย ได้จัดคู่มืออัตโนมัติเพื่อให้ประชาชนกดบัตรคิวตามประเภทของงานที่เข้ารับบริการ ประชาชนบางคนไม่เข้าใจว่าสิ่งที่ตนต้องการ

แก้ไขให้ถูกต้อง ต้องตรงกับประเภทของงานที่เข้ารับบริการอะไร ต้องกวดบัตรคิวประเภทไหน ประกอบกับมีสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ ท่าขอนยาง และขามเรียง ซึ่งให้บริการเฉพาะงานทะเบียนราษฎรของประชาชนในเขตเทศบาล โดยที่ตั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นทั้ง 3 แห่ง อยู่ร่วมกับสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย ซึ่งประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลทั้ง 3 แห่ง หากใช้บริการงานทะเบียนครอบครัว หรือบัตรประจำตัวประชาชน ต้องกวดบัตรคิวของสำนักทะเบียนอำเภอ หากใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ไม่ต้องกวดบัตรคิวเนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นไม่ใช่สำนักทะเบียนอำเภอ ซึ่งประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เข้าใจขั้นตอนการกวดบัตรคิว ประกอบกับปัจจุบันคำร้องงานทะเบียนบางประเภทพิมพ์ออกจากรบบงานทะเบียน บางประเภทต้องกรอกตามแบบฟอร์มประเภทของงานที่เข้ารับบริการ ทำให้ประชาชนไม่เข้าใจขั้นตอนการกรอกรายละเอียดในเอกสารคำร้องต่าง ๆ ทำให้เสียเวลาและเกิดปัญหาความไม่พอใจ จึงมีความต้องการให้สำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้คำแนะนำการใช้บริการกวดบัตรคิวตามประเภทของงานที่เข้ารับบริการ และการกรอกรายละเอียดคำร้องต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนัส สุภาวิริยการ (2550 : 52-60) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนของเทศบาลนครภูเก็ต พบว่าแนวทางเพื่อการปรับปรุง คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คณะผู้บริการเทศบาลนครภูเก็ต ควรมีนโยบายเชิงรุกในการจัดระบบบริการข้อมูลข่าวสาร ณ จุดบริการเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนใช้บริการด้วยตนเองได้ เจ้าหน้าที่ควรประเมินตนเองอย่างสม่ำเสมอ

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัยมีเป็นจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่เร่งรีบในการให้บริการจนบางครั้งสับสนทักทาย พุดคุย ให้เกิดบรรยากาศที่ดีต่อผู้รับบริการ ทำให้ประชาชนไม่มีความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ จึงมีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย ควรมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เต็มใจในการให้บริการประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 216) ได้กล่าวถึงลักษณะการให้บริการ ที่มีคุณภาพ (Service Quality) ดังนี้ ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีจิตวิญญาณความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับ

ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง และการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

3.4 ด้านกระบวนการ ควรจัดทำป้ายแสดงเอกสาร/หลักฐานที่ต้องใช้ในการขอรับบริการ ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะประชาชนไม่เข้าใจการกรอกรายละเอียดเนื่องจากการขอย้ายเข้า ย้ายออก การแจ้งเกิด แจ้งตาย มีรายละเอียดและขั้นตอนแตกต่างกับการทำบัตรประจำตัวประชาชนซึ่งการดำเนินการดังกล่าวประชาชนไม่ได้มีการทำบ่อย จึงไม่เข้าใจขั้นตอน รวมทั้งอาจไม่กล้าในการสอบถามรายละเอียดขั้นตอนการใช้บริการ กับเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะการกรอกรายละเอียดคำร้อง จึงมีความต้องการให้สำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จัดทำตัวอย่าง ขั้นตอนการใช้บริการที่สามารถมองเห็นได้ชัด และเข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 216) ได้กล่าวถึงลักษณะการสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ และมีการอธิบายขั้นตอนการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมการให้บริการ ควรจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและตกแต่งบริเวณภายในสำนักทะเบียนให้สวยงาม ร่มรื่น

1.2 ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการส่วนหน้า เพื่อให้คำแนะนำ ตอบปัญหาที่ประชาชนต้องการให้แก้ไขให้ถูกต้อง ชัดเจน

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ

1.4 ด้านกระบวนการ ควรจัดทำป้ายแสดงเอกสาร/หลักฐานที่ต้องใช้ในการขอรับบริการ

2. ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษาค้างต่อไป

ในการศึกษาค้างต่อไปควรมีการศึกษาเพิ่ม คือ

2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

2.2 ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาจะใช้เป็นข้อมูล ปรับปรุงการบริการ

ประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเพื่อให้ประชาชน ได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของงานที่เข้ารับบริการ ที่แตกต่างกัน ผู้ศึกษาจะ ใช้เป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงการบริการของสำนักทะเบียนทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ให้เกิดประสิทธิภาพและ ประชาชนพึงพอใจมากขึ้น และเสนอผู้บริหารเพื่อวางแผน พัฒนา ปรับปรุงการบริการให้เกิดเกิดประสิทธิภาพ เพื่อให้ ประชาชนพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาจะใช้เป็นข้อมูลเสนอผู้บริหารและวางแผน พัฒนา ปรับปรุงการบริการ ในด้านต่างๆ ให้เกิดเกิดประสิทธิภาพ เพื่อให้ ประชาชน พึงพอใจมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- การปกครอง, กรม. **คู่มือการพัฒนาบริการประชาชนสำหรับการปฏิบัติงานระดับอำเภอ**. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อสาธรรักษ์ชาติดินแดน, 2552.
- ส่วนการทะเบียนราษฎร. **คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร**. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2544.
- ส่วนบัตรประจำตัวประชาชน. **คู่มือการอบรมโครงการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบปฏิบัติการอัตโนมัติ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อสาธรรักษ์ชาติดินแดน, 2550.
- บุญธรรม เลิศสุขีเกษม. **คู่มือสำหรับข้าราชการกรมการปกครอง : ปลัดอำเภอ**. กรุงเทพฯ ฯ : บพิธการพิมพ์, 2551.
- ไพศาล วรคำ. **การวิจัยทางการศึกษา** . พิมพ์ครั้งที่ 6. มหาสารคาม : ตักสิลาการพิมพ์, 2556.
- มนัส สุภวิริยากร. **ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครภูเก็ต**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
- วราภรณ์ ศิริวงศ์. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ศึกษาเฉพาะกรณี : สำนักทะเบียนอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา**. ปัญหาพิเศษ รม.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัย

บูรพา, 2551.

- วัลลภา ขายหาต. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร**. ปริญญาานิพนธ์ รม.ม. กรุงเทพฯ ฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- ศิริพร ต้นดีพูลวินัย. **การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์**. กรุงเทพฯ ฯ : กองพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข, 2538.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ ฯ : ไทยสาสน์, 2544.
- สมพร ควรคำคง. **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลงจังหวัดมหาสารคาม**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม.มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2555.
- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย, สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์. **การจัดการและเทคนิคการบริหารในภัตตาคาร**. เล่ม 1 หน้า 1 – 7 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี. 2539.
- สุมาลย์ หอมดวง. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์ รม.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.
- สุรางคณา สุริหาร. **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นกรณีศึกษา : เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม.ม. มหาสารคาม :มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2556.

