

ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร

THE SERVICE PROVIDING EFFECTIVENESS OF CIVIL REGISTRATION SECTION IN THE
LOCAL REGISTER OFFICE OF KHAMTAKLA SUB-DISTRICT MUNICIPALITY,
KHAMTAKLA DISTRICT, SAKON NAKHON PROVINCE

4

ภัคศิริตา อ่อนสุระทุม*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ละมัย ร่มเย็น**

ดร.ปิยะจันต์ ปัทมดิกล***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล และ 3) เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลคำตาก้า จำนวน 380 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของทาร์โร ยามาเน่ ใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .94 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า

1. ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 4.43$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.40$) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.32$) อยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

2.1 จำแนกตามคุณลักษณะด้านเพศ พบว่าประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

2.2 จำแนกตามคุณลักษณะด้านอายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

3. ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า ที่ควรนำไปศึกษาหาแนวทางส่งเสริมและพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล คำตาก้า มีจำนวน 2 ด้าน คือ 1) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, การให้บริการ, งานทะเบียนราษฎร

* นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

** คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

*** คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ABSTRACT

The purposes of this study were: 1) to investigate a degree of effectiveness of service provided by Civil Registration Section in the Local Register Service of Khamtakla Sub-district Municipality, Khamtakla district, Sakon Nakhon province, 2) to compare efficiency of providing service by the Civil Registration Section as classified by personal background, and 3) to find a way to the development of service by Civil Registration Section. A sample used in the study was 380 people who resided in the Khamtakla Sub-district Municipality area, whose size was determined by calculation formula of Taro Yamane. The instrument used in data collection was a questionnaire which had the entire reliability coefficient of .94 Statistics used in data collection were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and one-way ANOVA.

Findings of the study were as follows:

1. The overall effectiveness of service provided by Civil Registration Section in the Local Register Office of Khamtakla Sub-district Municipality, Khamtakla district, Sakon Nakhon province was at high level ($\bar{X} = 4.43$). Considering by aspect, the aspects that gained the highest mean score were of staff members or personnel who provided service, and of service quality ($\bar{X} = 4.51$) which were at the highest level, followed by the aspect of service processes and steps ($\bar{X} = 4.0$) which was at high level. The aspect that gained the lowest mean score was of buildings, maintenance and facilities ($\bar{X} = 4.32$) which was at high level.

2. The comparisons of service providing effectiveness of Civil Registration Section in the Local Register Office of Khamtakla Sub-district Municipality, Khamtakla district, Sakon Nakhon province based on personal background can be concluded as follows:

2.1 As classified by background of gender, it showed that the service providing effectiveness of Civil Registration Section in the Local Register Office of Khamtakla Sub-district Municipality as a whole and as each aspect was found significantly different at the .05 level.

2.2 As classified by backgrounds of age, occupation and average income per month, it showed that the service providing effectiveness of Civil Registration Section in the Local Register Office of Khamtakla Sub-district Municipality as a whole and as each aspect was found significantly different at the .01 level.

2.3 The service providing effectiveness of Civil Registration Section in the Local Register office of Khamtakla Sub-district Municipality that should be brought to investigate to find a way to the promotion and development of service providing effectiveness of Civil Registration Section in the Local Register Office of Khamtakla Sub-district Municipality, Khamtakla district, Sakon Nakhon province comprises 2 aspects: 1) buildings, maintenance and facilities, and 2) processes and steps of service.

Keyword: Effectiveness, Service Providing, Civil Registration Section

บทนำ

การบริการประชาชน เป็นภารกิจหลักของข้าราชการทุกกระทรวง ทบวง กรม โดยยึดหลักที่ว่าประชาชนทุกคนพึงได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานจากรัฐโดยเท่าเทียมและทั่วถึง การให้บริการประชาชนหรือการทำงานเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนนั้น จึงเป็นหน้าที่หลักโดยตรงของข้าราชการ เนื่องจากปัจจุบันประชากรของประเทศไทยมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น สภาพทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองการปกครอง ตลอดจนสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้ประชาชนในสังคมมีความต้องการต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ ทำให้การบริการประชาชนต้องเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง งานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำทะเบียนต่าง ๆ ของบุคคลในประเทศไทย มีกฎหมาย คือ พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พุทธศักราช 2534 มีสภาพบังคับให้บุคคลต้องปฏิบัติเพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน ทั้งในด้านการวางแผนพัฒนาและการรักษาความมั่นคงของชาติ รวมถึงเพื่อประโยชน์ของประชาชนในการใช้เอกสารทะเบียนราษฎรเป็นหลักฐานเพื่อขอใช้สิทธิที่ดินพึงได้รับตามกฎหมายกำหนดและการขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ทั้งจากหน่วยงาน

ภาครัฐและเอกชน ด้วยเหตุผลที่งานทะเบียนราษฎร มีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนทั้งผู้มีสัญชาติไทยและผู้ไม่มีสัญชาติไทย ทำให้การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ หลายฉบับทั้งโดยตรงและโดยอ้อม อาทิ กฎหมายว่าด้วยสัญชาติ กฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งนายทะเบียนและผู้ช่วยนายทะเบียน ในฐานะเป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนจะต้องมีความรู้กฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งเสริมให้การปฏิบัติงานบริการประชาชน เป็นไปด้วยความถูกต้องและมีประสิทธิภาพ (กรมการปกครอง, 2551)

งานทะเบียน มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 2 ประการ คือ ประการแรก เพื่อเป็นเอกสารทางกฎหมาย (Legal document) เอกสารการทะเบียนเป็นหลักฐานทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสิทธิและหน้าที่ของราษฎรซึ่งต้องเก็บรักษาไว้ตลอดไป ประการที่สอง เพื่อเป็นข้อมูลทางสถิติ (Statistics data) เอกสารการทะเบียนเป็นการบันทึกข้อมูลทางสถิติต่าง ๆ เพื่อนำมาประมวลวิเคราะห์วิจัยนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ งานทะเบียนหลายประเภทมีส่วนสำคัญในการรักษาความมั่นคงของชาติ เช่น งานทะเบียนราษฎรใช้เป็นหลักฐานในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การควบคุมการจดทะเบียนอาวุธปืน การจัดทำทะเบียนสัตว์พาหนะ เป็นต้น 2) ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ใช้เป็นหลักในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจสังคมของประเทศ รวมทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและบริการของเอกชน 3) ด้านการสาธารณสุข การจดทะเบียนเกี่ยวกับคนเกิด คนตาย นับเป็นข้อมูลด้านสถิติชีพที่นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัยและครอบครัว 4) ด้านสิทธิของประชาชน เอกสารการทะเบียนหลายประเภทก่อให้เกิดสิทธิแก่ประชาชนหลายประการ เช่น แสดงฐานะ สัญชาติ สถานะครอบครัว การได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์จากการจดทะเบียนนิติกรรมหรือพินัยกรรม รวมทั้งการจดทะเบียนครอบครัวในลักษณะต่าง ๆ เช่น สมรส หย่า รับรองบุตร รับบุตรบุญธรรม เป็นต้น นอกจากนี้ ในปัจจุบันข้อมูลทางด้านทะเบียนยังได้รับความเชื่อถือและนำไปใช้ประโยชน์โดยองค์กรภาคเอกชนระดับสากล เช่น องค์กรยูนิเซฟนำข้อมูลเกี่ยวกับสถิติประชากรเด็กไปใช้ในการติดตามและดูแลเด็กในประเทศไทย เป็นต้น (กรมการปกครอง, 2557)

กฎหมายและระเบียบด้านการทะเบียนถือเป็นหัวใจสำคัญของผู้ปฏิบัติงานบริการประชาชนทางด้านการทะเบียน โดยเฉพาะบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องปฏิบัติงานด้านการทะเบียน ซึ่งนอกจากจะต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญในกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรเป็นหลักแล้ว ยังมีความจำเป็นต้องอาศัยความรู้ในเรื่องกฎหมายด้านการทะเบียนอื่น ๆ ได้แก่ กฎหมายว่าด้วยบัตรประจำตัวประชาชน กฎหมายว่าด้วยทะเบียนครอบครัว กฎหมายว่าด้วยชื่อบุคคล และกฎหมายว่าด้วยสัญชาติ ซึ่งเป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องยึดโยงกันอยู่อย่างเป็นระบบ เพื่อรองรับการดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการดำเนินงานด้านการทะเบียนในอนาคต เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการทะเบียนท้องถิ่น จึงต้องมีความรู้ด้านกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งเสริมให้การปฏิบัติงานบริการประชาชนเป็นไปด้วยความถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ (กรมการปกครอง, 2555, หน้า 1)

ด้วยภารกิจการปฏิบัติงานบริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า มีพื้นที่ครอบคลุม 10 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้นรวม 7,236 คน ซึ่งปฏิบัติงานร่วมกับสำนักทะเบียนอำเภอคำตากกล้า ณ ที่ว่าการอำเภอคำตากกล้า โดยมีประชาชนมาใช้บริการประมาณวันละ 10-20 ราย เพื่อให้ทราบถึงระดับประสิทธิผลและปัญหาความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร มีความสนใจที่จะทำวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ อยู่ในระดับใด เพื่อจะนำผลการวิจัยไปประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพงานทะเบียนราษฎรเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการประชาชน ตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการโดยยึด “ประชาชนเป็นศูนย์กลาง” (Citizen Centered) และเป็นเป้าหมายสูงสุดในการทำงาน โดยกำหนดยุทธศาสตร์ด้านการบริการประชาชนในการพัฒนาการบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ การลดขั้นตอนการทำงาน และการกระจายอำนาจการตัดสินใจ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

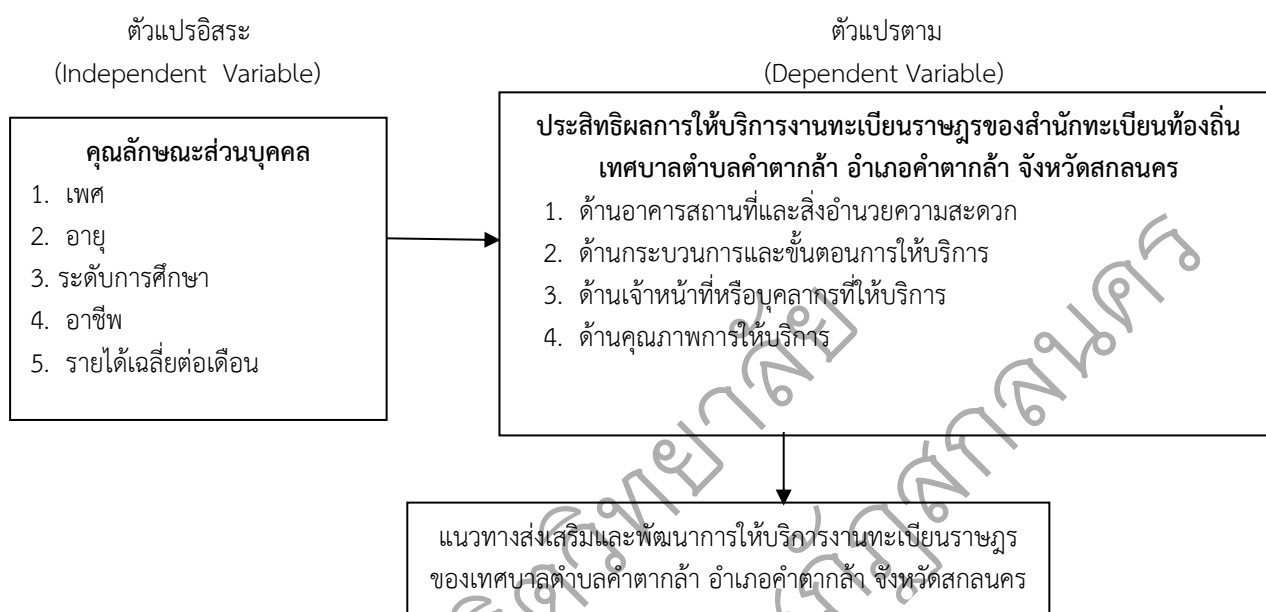
ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

3. เพื่อหาแนวทางพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดเกี่ยวกับโครงการคัดเลือกสำนักทะเบียนดีเด่น (กรมการปกครอง, 2559) ประกอบกับการศึกษาบริบทของเทศบาลตำบลคำตากล้า มาประยุกต์เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaires) ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการนำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนครที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 380 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า 9 มีนาคม 2560)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีลักษณะผสมระหว่างคำถามแบบสอบถามปลายเปิด (Open form) แบบสอบถามปลายปิด (Closed form) แบบประมาณค่า (Rating Scale) และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) มีโครงสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมและพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร เพื่อนำมาวิเคราะห์แนวทาง ในการสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดแนวคิดที่จะนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

3. ศึกษาหลักเกณฑ์ วิธีการสร้างแบบสอบถามและศึกษาแบบสอบถาม ที่นักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิสร้างไว้ แล้วนำข้อมูลที่ได้นำศึกษามาประมวล และพิจารณากำหนดโครงสร้างเพื่อให้สอดคล้องกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ แล้วเขียนแบบสอบถามฉบับหนึ่งนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำชี้แนะ ตรวจสอบและแก้ไขให้เหมาะสมกับแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และการใช้ภาษา (Wording)

4. ปรับปรุงและแก้ไขแบบสอบถาม ตามคำแนะนำของคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ และนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่ใกล้เคียง

5. นำข้อมูลที่ได้จากการจัดเก็บข้อมูล เพื่อหาคุณภาพแบบสอบถาม เพื่อทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .94

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัย เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และอธิบายเหตุผลและความจำเป็นในการกรอกข้อมูลและวิธีการตรวจสอบแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยนำหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัย เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พร้อมด้วยแบบสอบถามไปยังประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ที่ถูกสุ่มเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยเอง

3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด ที่ได้คืนจากกลุ่มตัวอย่าง ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อนำไปดำเนินการตามขั้นตอนวิจัยต่อไป

4. ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแนวทางส่งเสริมและพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบปลายเปิดที่ได้มีการกำหนดหัวข้อไว้อย่างกว้าง ๆ ล่วงหน้า โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์

สถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ
 - 1.1 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability test) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient method) ตามวิธีของครอนบาค (Best, 1977, p. 70)
 - 1.2 หาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานได้แก่
 - 3.1 สถิติ t-test ชนิด Independent variables
 - 3.2 สถิติ F-test ชนิด One-Way ANOVA และทดสอบรายคู่โดยใช้ทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 และเพศชาย จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5
- 1.2 จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมา มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดมีอายุ 18 - 30 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5

1.3 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 รองลงมาคือจบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 และน้อยที่สุดคือสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4

1.4 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 และน้อยที่สุดคือประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7

1.5 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 และน้อยที่สุดคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไปจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5

2. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร

ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.32-4.51 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.40$) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.32$) อยู่ในระดับมาก

3. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร

ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

3.1 จำแนกตามคุณลักษณะด้านเพศ พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

3.2 จำแนกตามคุณลักษณะด้านอายุ พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

3.3 จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

3.4 จำแนกตามคุณลักษณะด้านอาชีพ พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

3.5 จำแนกตามคุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

4. แนวทางพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า ควรพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรคือให้คำแนะนำการให้บริการงานทะเบียนราษฎรโดยการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง โดยเฉพาะเยาวชนและผู้สูงอายุ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กลุ่มอาชีพเกษตรกร และผู้มีรายได้น้อย ให้มากยิ่งขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับมากทุกด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของพระมหาเดชินท์ สิทธาภิภู (2556) ทำการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยจำแนกตามสถานภาพทั่วไป และศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยทำการศึกษายิจเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่มารับบริการเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 370 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไปและกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัย พบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติในประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารแตกต่างกัน ในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน ปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรักในงานให้บริการน้อย เอกสารอธิบายขั้นตอนการให้บริการในด้านต่าง ๆ ยังไม่เพียงพอ ด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมโดยรวมไม่เหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขาดเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและสร้างความรักในงานให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมโดยรวมให้เหมาะสม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมในขั้นตอนการให้บริการ และประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อำพร จันท์ประโคน, ประชน คณวัฒน์ และประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็น ของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัย พบว่า 1. ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ และ 2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ รองลงมา คือ ควรมีการติดประกาศค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และควรจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานให้เพียงพอตามลำดับ

ผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ทั้งในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อยู่ในระดับที่น่าพอใจ มีความครอบคลุมทุก ๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีครบถ้วน มีป้ายสัญลักษณ์ จุดประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ จุดบริการที่เหมาะสมสามารถเข้ารับบริการได้โดยสะดวกมีกล่องรับความคิดเห็น และจัดทำแบบสอบถาม ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ให้บริการมีความสะอาด กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ติดประกาศไว้ ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ระยะเวลา ในการรอรับบริการเป็นไปเงื่อนไขที่กำหนด การบริการมีความรวดเร็วให้บริการภายในระยะที่กำหนด เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม มีความพร้อมเต็มใจให้บริการอย่างสุภาพ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ และให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ การบริการในด้านต่าง ๆ มีความรวดเร็วและถูกต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง

2. การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร จำแนกตามคุณลักษณะด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม มีความแตกต่าง สอดคล้องกับงานวิจัยของวันเพ็ญ สุวรรณโชติ (2550, หน้า 106 - 107) ได้ศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอยายิง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอยายิง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษา พบว่า ระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอยายิง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมมีปัญหายอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีปัญหายอยู่ในระดับน้อยทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านอาคารสถานที่ด้านผู้ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านงานบริการ และการเปรียบเทียบระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอยายิง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน เห็นว่ามีปัญหาการบริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา อุปชาคำ (2556) ทำการวิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนจาน อำเภโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนจาน อำเภโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพนจาน อำเภโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม จำนวน 370 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า 1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และ ภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับปานกลาง 2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น ของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่าประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนจาน ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3. ระดับการให้บริการสาธารณะที่ควรนำไปศึกษาหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะ มีจำนวน 5 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว และด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

สรุปประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมแตกต่างกัน เนื่องจากประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน มีแนวคิดและมุมมองและความสำคัญเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรที่แตกต่างกัน และประชาชนมาติดต่อราชการหรือมาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรของแต่ละคน ก็ไม่เหมือนกัน เช่น บางคนอาจจะมาถ่ายบัตรประจำตัวประชาชน แจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายที่อยู่ เปลี่ยนชื่อตัวชื่อสกุล ออกบ้านเลขที่ใหม่ เป็นต้น ทำให้มีมุมมองหรือแนวคิดในเรื่องอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ว่ามีการจัดทำป้าย/สัญลักษณ์/จุดประชาสัมพันธ์ มีช่องทางให้บริการที่เหมาะสม สามารถเข้ารับบริการได้อย่างสะดวก มีกล่องรับฟังข้อคิดเห็นจากประชาชน มีเก้าอี้ นั่งคอยรับบริการ มีจุดบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำห้องสุขาเพียงพอ และอาคารสถานที่ โดยภาพรวม มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย หรือไม่ กระบวนการและขั้นตอน การให้บริการ ได้มีการติดประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ระยะเวลาเป็นไปตามเงื่อนไข และระยะเวลาการให้บริการมีความรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการแต่งกายได้เหมาะสม มีความเต็มใจ มีความพร้อมให้บริการอย่างสุภาพ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ มีความรวดเร็วและถูกต้อง ได้แก่ การรับแจ้งเกิด การรับแจ้งตาย การรับแจ้งย้ายที่อยู่ การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน การแก้ไขหรือจำหน่ายรายการบุคคลและบ้าน การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร การรับแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้านที่ต้องกำหนดเลขที่บ้าน ประชาชนได้รับการบริการที่ตรง ตามความต้องการ และได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยคุณลักษณะ ส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันจะทำให้ได้แนวคิด และข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า ควรพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการจัดให้มีป้ายสัญลักษณ์ จุดประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน มีจุดบริการที่เหมาะสมสามารถเข้ารับบริการได้โดยสะดวก มีกล้องรับความคิดเห็นและจัดทำแบบสอบถาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ จัดเตรียมสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย

1.2 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า ควรพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ต้องมีการติดประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม จัดคิวการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ระยะเวลาการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด และระยะเวลาการให้บริการมีความรวดเร็ว เพื่อให้การบริการมีความถูกต้องตอบสนองความต้องการของประชาชน

1.3 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า ควรพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการต้องแต่งกายเหมาะสม มีความเต็มใจ มีความพร้อมให้บริการ บริการอย่างสุภาพ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ทอดทิ้งงาน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรอย่างสม่ำเสมอ

1.4 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า ควรพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านคุณภาพการให้บริการ การให้บริการต้องมีความรวดเร็วและถูกต้อง เช่น การรับแจ้งเกิด การรับแจ้งตาย การรับแจ้งย้ายที่อยู่ การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน การแก้ไขหรือจำหน่ายรายการบุคคลและบ้าน การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร การรับแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้านที่ต้องกำหนดเลขที่บ้าน เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ตรงตาม ความต้องการ และได้รับการบริการอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัญหาและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของหน่วยงานหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

2.2 มีการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อทราบถึงความแตกต่างและนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรได้ต่อไปในอนาคต

2.3 มีการศึกษาข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของประชาชนในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรในเชิงคุณภาพ เพื่อนำมาเปรียบเทียบและหาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การดำเนินงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง. (2551). *คู่มือปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนกลาง*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อสาธิตาธิปไตย.
- (2557). *ร่างแผนยุทธศาสตร์ตามภารกิจเฉพาะด้านของกระทรวงมหาดไทย 10 ปี*.
- นิตยา อุปชาคำ. (2556). *ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์จาน อำเภอโพธิ์สวรรค์ จังหวัดนครพนม*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- วันเพ็ญ สุวรรณโชติ. (2550). *ปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สถาบันพัฒนาวิชาชีพการทะเบียน วิทยาลัยการปกครอง. กรมการปกครอง, 2555.
- สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า. ข้อมูลจำนวนประชากร. 2560.
- อำพร จันทรประโคน, ประชัน คเนวัน และประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์*. ในการประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 23 (หน้า 1060-1064). นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

Best, J. W. (1977). *Research in Education*. (3rd ed). New Jersey: Prentice hall Inc.