

การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอคุดบาก จังหวัดสกลนคร

Providing Civil Registration Services at the Kud Bak District Registration Office, Sakon Nakhon Province

วชิรวิทย์ ไกรรณา^{1*}, สุปัน สมสาร² และดนัย ลามคำ³

Wachirawit Jaikaruna^{1*}, Supan Somsa² and Danai Lamkham³

^{1*}นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยพิจัยบัณฑิต

^{1*}Master's degree student Master of Public Administration Program, Faculty of Political Science, Pitchayabandit College.

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยพิจัยบัณฑิต

²Assistant professor Master of Public Administration Program, Faculty of Political Science, Pitchayabandit College.

³ผู้ช่วยศาสตราจารย์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยพิจัยบัณฑิต

³Assistant professor of Public Administration Program, Faculty of Political Science, Pitchayabandit College.

*Corresponding author E-mail: namedanai@gmail.com

Received: January 3, 2023; Revised: May 26, 2023; Accepted: May 26, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอคุดบาก จังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือประชาชนที่มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน จำนวนตามสูตรการคำนวณของทาร์ ยามาเน่ จำนวน 356 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือสถิติพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test และ F-test ตามลำดับ

ผลการวิจัยพบว่า

1. การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอคุดบาก จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
2. ผลเปรียบเทียบระดับการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอคุดบาก จังหวัดสกลนคร ที่จำแนกตามตามคุณลักษณะส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอคุดบาก จังหวัดสกลนคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอคุดบาก จังหวัดสกลนคร ไม่แตกต่างกัน
3. ข้อเสนอแนะทางในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอคุดบาก จังหวัดสกลนคร ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอคุดบาก จังหวัดสกลนคร ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ ที่ใช้สำหรับการติดต่อประสานงานให้มีเพียงพอต่อประชาชนที่มารับบริการ

คำสำคัญ: การให้บริการ, งานทะเบียนราษฎร, จังหวัดสกลนคร

Abstract

The main purpose of this research was to study the civil registration service of Kut Bak District Registration Office. Sakon Nakhon Province. The sample group used in this research was people who received civil registration services from the registry office. Calculated according to the calculation formula of Taro Yamane, a total of 356 people. The tool used for data collection was a questionnaire statistics used for data analysis are descriptive statistics including number, percentage, mean and standard deviation. Inferential statistics were T - test and F - test, respectively.

The results showed that :

1. Civil registration services of Kut Bak District Registration Office Sakon Nakhon Province Overall, it was at a high level. And when considering each side, it was found that the aspect with the highest average was the service personnel. Followed by the facility. and the aspect with the least average value was the aspect of giving confidence to the service recipients.

2. The comparative results of civil registration service levels of the Kut Bak District Registration Office. Sakon Nakhon Province Classified by personal characteristics, gender, age, level of education. and overall career It was found that people with different genders There are opinions on the civil registration services of the Kut Bak District Registration Office. Sakon Nakhon Province The difference was statistically significant at the 0.05 level. education level and different professions There are opinions on the civil registration services of the Kut Bak District Registration Office. Sakon Nakhon Province no difference.

3. Proposals for civil registration services of Kut Bak District Registration Office Sakon Nakhon Province, namely Kut Bak District Registration Office Sakon Nakhon Province should increase the number of staff Facilities and places used for communication and coordination are sufficient for the people who come to receive the service.

Keywords: Services, Civil Registration, Sakon Nakhon Province

บทนำ

สภาพของสังคมประเทศไทยในปัจจุบัน มีการเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมซึ่งส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของประชาชนไม่ว่าจะเป็นชุมชนท้องถิ่นและสังคมการปกครองท้องถิ่นไทยในยุคโลกาภิวัตน์ได้มีการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นพึ่งตนเองไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 (2565, 7 ธันวาคม) ซึ่งให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก โดยกำหนดไว้ใน หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 250 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

สำนักทะเบียนอำเภอภูพาน เป็นหน่วยงานสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนชื่อบุคคล งานทะเบียนครอบครัว และงานบัตรประจำตัวประชาชน ถือได้ว่าสำนักทะเบียนอำเภอภูพานเป็นศูนย์รวมในการบริการประชาชนทั้งในเขตอำเภอภูพาน และนอกเขตอำเภอ เพราะเป็นส่วนราชการที่ออกเอกสารราชการยืนยัน กำหนดสถานะแห่งการเป็นพลเมืองของประเทศ ฉะนั้นประชาชนในเขตอำเภอหรือนอกเขตอำเภอจะต้องมาใช้บริการที่สำนักทะเบียนอำเภอภูพาน ถือเป็นหน้าที่ของประชาชนที่ต้องปฏิบัติเพื่อรักษาสิทธิของตนเองไว้ โดยสำนักทะเบียนอำเภอภูพาน มีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุม

การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอ ยกเว้น ในเขตท้องถิ่น โดยให้นายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำอำเภอเป็นนายทะเบียนอำเภอ และให้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอทุกตำบล ย่อมมีผลกระทบต่อประชาชนทั้งในเชิงบวก และเชิงลบ ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ถึงแม้จะมีระเบียบกฎหมาย ควบคุมให้มีแนวทางปฏิบัติเดียวกัน แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าทุกแห่งจะมีมาตรฐานบริการที่ดีทั้งหมด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมหลาย ๆ อย่างรวมถึงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ การให้บริการประชาชนในระบอบราชการถือเป็นกลไกของรัฐที่นำมาปฏิบัติโดยการแปรมาจากนโยบายที่ฝ่ายบริหารระดับสูงได้กำหนดไปสู่ประชาชน การบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักของข้าราชการทุกกระทรวง ทบวง กรม โดยยึดหลักที่ว่า ประชาชนทุกคนพึงได้รับการบริการขั้นพื้นฐาน

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอทุกตำบล จังหวัดสกลนคร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอทุกตำบล จังหวัดสกลนคร ให้เป็นไปตามนโยบายที่ฝ่ายบริหารระดับสูงได้กำหนดให้การบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทุกกระทรวง ทบวง กรม โดยยึดหลักที่ว่า “ประชาชนทุกคนพึงได้รับการบริการขั้นพื้นฐาน” และให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 (1) (2565, 7 ธันวาคม) ว่าด้วยการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอทุกตำบล จังหวัดสกลนคร
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอทุกตำบล จังหวัดสกลนคร จำแนกตามตามคุณลักษณะส่วนบุคคลเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. เพื่อเสนอแนวทางในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอทุกตำบล จังหวัดสกลนคร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่เป็นเป้าหมายในการวิจัย ได้แก่ ประชากรทุกคนที่มาติดต่อรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอทุกตำบล จังหวัดสกลนคร จากจำนวนผู้มารับบริการตั้งแต่เดือน มกราคม - ตุลาคม 2565 มีผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน 3,220 คน คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ดังนี้

1.1 ประชากร

ประชาชนที่มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอทุกตำบล จังหวัดสกลนคร ตั้งแต่เดือนมกราคม - ตุลาคม 2565 จำนวน 3,220 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนที่มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอทุกตำบล จังหวัดสกลนคร ตั้งแต่เดือนมกราคม - ตุลาคม 2565 จำนวน 3,220 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 125)

$$\text{สูตร คำนวณ } n = \frac{N}{1+[N(e)^2]}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (ที่เราอยากรู้จากสูตร Taro Yamane ว่าจะต้องแจกกี่คน)

N = ขนาดประชากร (จำนวนประชากรทั้งหมดที่มารับบริการ)

e = ค่าความคาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นในการวิจัยครั้งนี้ ร้อยละ 0.05

$$\begin{aligned}\text{แทนค่าในสูตร ขนาดตัวอย่าง (n)} &= \frac{3220}{1+[3220(0.05)^2]} \\ &= 356\end{aligned}$$

ดังนั้น จากการคำนวณจากสูตรของ ทาโร่ ยามานะ (Yamane, 1973, p. 125) จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 356 คน ดังตารางผู้มารับบริการ

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (n) และกลุ่มประชากร (N) จำแนกตามตำบลและเพศ

ตำบล	เพศ		กลุ่มประชากร (N)	กลุ่มตัวอย่าง (n)
	ชาย	หญิง		
กุดบาก	230	420	650	72
กุดไผ่	268	712	980	108
นาม่อง	470	1120	1590	176
รวม	968	2252	3220	356

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ กุดบาก จังหวัดสกลนคร โดยผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ กุดบาก จังหวัดสกลนคร ระหว่างเดือน มกราคม - ตุลาคม 2565 ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบปลายปิด

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ กุดบาก โดยผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุระดับคุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ กุดบาก จังหวัดสกลนคร ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบปลายปิด

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถาม ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง การให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง การให้บริการอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง การให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง การให้บริการอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง การให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ กุดบาก จังหวัดสกลนคร ลักษณะแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 54.78 และเป็นเพศหญิง จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 45.22 อายุอยู่ระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 36.24 และช่วงอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.69 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 33.15 และน้อยที่สุดคือมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.97 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป / เกษตรกร จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 42.98 และน้อยที่สุดคือนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.37 พบผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

2. การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภออุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.07$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.82$) และวิเคราะห์ข้อข้อมูลออกเป็นแต่ละด้านได้ดังนี้

ตารางที่ 2 การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภออุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวม

การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน อำเภออุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.09	0.69	มาก
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.07	0.57	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.84	0.76	มาก
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.82	0.71	มาก
รวม	3.96	0.52	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภออุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.52) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.69) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.57) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.71)

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.21$) รองลงมาคือ ข้อ 3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.20$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.91$)

2.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 10. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.17$) รองลงมาคือ ข้อ 7. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.09$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 8. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.01$)

2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 11. เจ้าหน้าที่สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.99$) รองลงมาคือ ข้อ 12. ท่านมาติดต่องานที่สำนักทะเบียนอำเภออุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี แล้วได้รับความสำเร็จ ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.91$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 13. งานที่ท่านมาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่ สำนักทะเบียนอำเภออุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.67$)

2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 17. มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.97$)

รองลงมาคือ ข้อ 19. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน ฯลฯ ($\bar{X} = 3.92$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 20. ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ ($\bar{X} = 3.49$)

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภออุทุมพร จังหวัดสกลนคร ที่จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและรายด้าน

ตัวแปร	ชาย		หญิง		t-test	P-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.04	0.72	4.14	0.64	-1.426	0.155
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	0.61	4.15	0.51	-2.404	0.017*
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.77	0.82	3.92	0.68	-1.840	0.067
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.78	0.76	3.88	0.64	-1.371	0.171
โดยภาพรวม	3.90	0.57	4.03	0.45	-2.264	0.024*

* แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า การเปรียบเทียบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภออุทุมพร จังหวัดสกลนคร ที่จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภออุทุมพร จังหวัดสกลนคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภออุทุมพร จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.52) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.52) รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.57) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.71) ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าทางสำนักทะเบียนอำเภออุทุมพร จังหวัดสกลนคร ได้ให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภออุทุมพร จังหวัดสกลนคร มีการบริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มีนโยบายที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนให้ดียิ่งขึ้น โดยพัฒนาการบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อรวมทั้งให้เกิดความโปร่งใสในบรรยากาศใหม่ที่ค่อนข้างเป็นกันเอง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภออุทุมพร จังหวัดสกลนคร มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการอย่างแท้จริง ให้มีจิตบริการ บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพอ่อนโยน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และควรให้เจ้าหน้าที่ได้ศึกษาดูงานจากภายนอกที่มีชื่อเสียงหรือได้รับรางวัล เพื่อให้ได้รับประสบการณ์ และแนวคิดใหม่ ๆ ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของบุษกร รังษิโกตร และธณัฐา โรจนตระกูล (2565) วิจัยเรื่องคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่าระดับคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม พบว่า คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติตามขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับ ก่อนหลังทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลกให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และด้วย

สถานการณ์โควิด 19 จึงให้ผู้มาติดต่อปฏิบัติตามมาตรการอย่างเคร่งครัดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมัทร์ ชันแก้ว และพิชิต รัชตพิบูลภพ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า ด้านการบริการทั่วไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านการควบคุมและจัดการจราจร และด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา พบว่า คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีจัดให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ One-Stop Service เป็นการลดขั้นตอนในการให้บริการทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าด้วยสถานการณ์โควิด 19 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก ตระหนักถึงความปลอดภัยจึงได้ลดขั้นตอนในการให้บริการโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ จึงจัดให้มีการให้บริการแบบ One-Stop Service เสร็จสิ้นในจุดเดียวเพื่อลดความเสี่ยงต่อการติดต่อรับบริการในหลายจุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยัญญ์ จันทร์เกิด (2560) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ พบว่า การให้บริการของเทศบาลนคร นครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชนโดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

2. ผลเปรียบเทียบระดับการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดสกลนคร ที่จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดสกลนคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดสกลนคร ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดสกลนคร ที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน ก็ได้รับการบริการจากสำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดสกลนครอย่างเท่าเทียมกันซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของบุษกร รังษิณโณตร และธณัฐา โรจนตระกูล (2565) วิจัยเรื่องคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องเพราะว่าในการรับบริการของประชาชนไม่ว่าจะเป็นเพศไหน มีอายุเท่าไร หรือมีปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันอย่างไร การเข้ารับบริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก ต้อง ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และตามมาตรฐานในการเข้ารับบริการที่กำหนดไว้ เพื่อให้การบริการมี คุณภาพ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการปลอดภัย ดังนั้นผู้รับบริการทุกคนจึงต้องปฏิบัติตามมาตรฐานในการเข้ารับบริการอย่างเคร่งครัด

3. ข้อเสนอแนะทางการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดสกลนคร ได้แก่

3.1 สำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดสกลนคร ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ ที่ใช้สำหรับการติดต่อประสานงานให้มีเพียงพอต่อประชาชนที่มาใช้บริการ

3.2 สำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดสกลนคร ควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการให้ดีขึ้น

3.3 สำนักทะเบียนอำเภออุบลาค จังหวัดสกลนคร ควรพิจารณาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการตามข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของประชาชน เพื่อริเริ่มกิจกรรมอื่น ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

3.4 สำนักทะเบียนอำเภออุบลาค จังหวัดสกลนคร ควรจะมีนโยบายการปฏิบัติต่อผู้ปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

สรุป

จากการศึกษาวิจัยเรื่องนี้แล้วทำให้ผู้วิจัยได้เข้าใจถึงกระบวนการการทำงานด้านบริการเพิ่มมากขึ้น ขณะเดียวกันการปฏิบัติหน้าที่หรืองานประจำที่สามารถนำเอาผลการวิจัยที่ได้ไปปรับใช้เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของผู้วิจัยเองจากระดับปฏิบัติการให้ก้าวสู่ระดับชำนาญการในความก้าวหน้าทางอาชีพ ทั้งนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการดำเนินงานวิจัยจะเป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านบริการในส่วนงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภออุบลาค จังหวัดสกลนคร แก่ผู้ปฏิบัติงาน และบุคลากรในองค์กร ตลอดจนผู้ที่กำลังจะทำการศึกษาเพื่อต่อยอดการพัฒนางานในด้านอื่น ๆ ด้วย

องค์ความรู้ใหม่และผลที่เกิดต่อสังคม ชุมชน ท้องถิ่น

จากผลการศึกษาผู้วิจัยได้รับองค์ความรู้ใหม่ในการปฏิบัติงานคือแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภออุบลาค จังหวัดสกลนคร ให้เป็นไปตามนโยบายที่ฝ่ายบริหารระดับสูงได้กำหนดให้การบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทุกกระทรวง ทบวง กรม โดยยึดหลักที่ว่า “ประชาชนทุกคนพึงได้รับการบริการขั้นพื้นฐาน”

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ เรื่องการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภออุบลาค จังหวัดสกลนคร ฉบับนี้สำเร็จเป็นอย่างดีได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุทิน สมสาร ที่กรุณาให้คำปรึกษาและข้อชี้แนะที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่มเริ่มต้นจนสำเร็จไปได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- บุษกร รัชชิโนตร และธัญญา ไรจนตระกูล. (2565). *คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก*. (วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2560). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, บัณฑิตวิทยาลัย, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 6(1). (2565). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.hii.or.th>. (วันที่ค้นข้อมูล: 7 ธันวาคม 2565).
- รมัทร ชันแก้ว และพิชิต รัชตพิบูลภพ. (2561). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจในอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, ฉบับเสริมครบรอบ 12 ปี, 174 -184.*
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (2565). *หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น* มาตรา 250. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.kpi.ac.th>. (วันที่ค้นข้อมูล: 7 ธันวาคม 2565).
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd Edition). Harper and Row: New York.