

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอไม้แก่น จังหวัดปัตตานี

Factors affecting the success of the registry's service operations

Mai Kaen District, Pattani Province

อัสมา สาและ¹, ประดิษฐ์ ดีวัฒนากุล² และอรอนงค์ แต่งอ่อน³

Asma Salaeh¹, Pradit Deewattanakul² and Onanong Tangorn³

^{1,2}คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันรัชต์ภาคย์

³สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1

Email: yayee.asma@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอไม้แก่น จังหวัดปัตตานี 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอไม้แก่น จังหวัดปัตตานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการมาใช้บริการ 3) ความสัมพันธ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการปฏิบัติงานการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอไม้แก่น จังหวัดปัตตานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการมาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือประชาชนผู้มารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอไม้แก่น จังหวัดปัตตานี จำนวน 286 คน โดยวิธีบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test f-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA analysis)

ผลการศึกษาพบว่า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ประชาชนที่มารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอไม้แก่น จังหวัดปัตตานี มากที่สุดคือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.6 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.1 และมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 59.8 ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.4 จบการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 35.7

ปัจจัยด้านการมาใช้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอไม้แก่น จังหวัดปัตตานี พบว่า ประเภทของงานที่ประชาชนมาใช้บริการมากที่สุด คือ งานทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ 38.5 ส่วนประเภทของงานที่ประชาชนมาใช้บริการน้อยที่สุด คือ งานทะเบียนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 30.1 สำหรับจำนวนครั้งที่ประชาชนมารับบริการในรอบ 1 ปี มากที่สุด คือ เข้ารับบริการ 3-5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 45.5 และช่วงเวลาที่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอไม้แก่น จังหวัดปัตตานีมากที่สุดคือ ระหว่างเวลา 08.30 น. ถึง 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 60.1

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออำเภอไม้แก่น จังหวัดปัตตานี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการด้านความถูกต้องและเชื่อถือได้และพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การให้บริการ, สำนักงานทะเบียน

Abstract

This article aims to: 1) the level of satisfaction of citizens with the services provided by the Mai Kaen district Registration Office. Pattani province 2) Compare people's satisfaction with the services of the Mai Kaen district Registration Office. Pattani province Classified according to personal factors and factors in service use.3) Relationship factors affecting the success of service operations of the Mai Kaen district Registrar's Office. Pattani province Classified according to personal factors and factors regarding service use Sample group used in the study are citizens who come to receive services from the Mai Kaen district Registration Office. Pattani province,

286 people, by chance method the tool used to collect data was a questionnaire. Analyzed for percentage, mean, standard deviation, t-test, f-test, and one way ANOVA analysis.

The results of the study found that

The results of data analysis found that people who came to receive services from the Mai Kaen district Registration Office Pattani province, the highest number were female, accounting for 56.6 percent, with the majority being between the age 31-50 years old, accounting for 45.1 percent and having marital status Accounting for 59.8 percent, most of them have trading careers. The most, accounting for 22.4 percent, graduated less than secondary school, accounting for 35.7 percent.

Factors in using the services of the Mai Kaen District Registration Office Pattani province found that the type of work that people came to use the most services for was civil registration work. Accounting for 38.5 percent as for the type of work that people come to receive the least amount of services is general registration work. Representing 30.1 percent for the number of times people come to receive services in one year, the highest is receiving services 3-5 times/year, accounting for 45.5 percent, and the time period when people come to contact and request services from the Mai Kaen District Registration Office. Pattani Province, the highest was between 8:30 a.m. and 12:00 p.m., accounting for 60.1 percent. The level of satisfaction of the people with the services provided by the Mai Kaen District Registrar's Office. Pattani province found that people were satisfied with the services provided by Mai Kaen District Registration Office Pattani province the overall picture is at a moderate level. When considering each aspect it was found that people were

most satisfied with the service staff, followed by the location, speed of service, accuracy and reliability, and the least satisfied. Equality in service provision

Keywords: satisfaction, service, registration office

บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข รัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน ดังนั้นรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยที่เข้ามาบริหารประเทศต่างก็มีการแถลงนโยบายเพื่อให้บริการประชาชนให้อยู่ดีกินดีทุกด้าน ตลอดจนสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนมาโดยตลอด นโยบายต่างๆของรัฐบาลถูกผลักดันสู่ภาคปฏิบัติโดยหน่วยงานของรัฐหรือส่วนราชการต่างๆ อย่างเช่น รัฐบาลกำหนดนโยบายว่าปี 2567 เป็นปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน 2549 : 17) ทุกกระทรวง ทบวง กรม จะต้องสนองนโยบายรัฐบาล โดยน่านโยบายแปลงไปสู่ภาคปฏิบัติแต่จริงๆ แล้วประชาชนเป็นเจ้าของประเทศและเป็นผู้เสียภาษีให้แก่รัฐ ดังนั้น รัฐจะต้องเน้นให้การบริการประชาชนทุกด้านอย่างมีคุณภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบัน โลกไร้พรมแดน ยุคแห่งการแข่งขัน ยุคข้อมูลข่าวสารหน่วยงานของรัฐต้องให้บริการคุณภาพแก่ประชาชนแข่งกับภาคเอกชนทุกด้าน หากไม่เช่นนั้นประชาชนย่อมมีสิทธิเสรีภาพในการเรียกร้องการบริการที่ดีต่อรัฐบาลที่เขาเป็นผู้เลือกเข้ามาบริหารประเทศ

การปฏิรูประบบราชการในปี พ.ศ. 2566 ที่ผ่านมานับได้ว่าเป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานเพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานราชการให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากลโดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในยุคโลกาภิวัตน์ ภาครัฐของไทยจึงจำเป็นต้องปรับตัวให้สามารถดำรงอยู่ รวมถึงสามารถแข่งขันในการ

ให้บริการประชาชนพร้อมๆไปกับภาคธุรกิจเอกชนองค์การพัฒนาเอกชนหรือบริษัทข้ามชาติ ทั้งนี้เพราะกติกางานของการทำงานในสหัสวรรษใหม่ (ค.ศ.2000) เป็นกติกาเดียวกันทั้งโลก นั่นคือกติกาแห่งคุณภาพของการบริการ (ศุภชัย ยาวะประภาษ 2549 : 7) โดยเน้นที่การแข่งขันด้านคุณภาพของสินค้าและบริการการแข่งขันด้านต้นทุนด้วยการสร้างประสิทธิภาพการผลิตสินค้าและบริการ การแข่งขันในเรื่องเวลาหรือความไวด้วยการบริการที่ทำได้ครบวงจรในจุดเดียว และการแข่งขันด้านการสร้างคุณค่าด้วยการสร้างคุณสมบัติพิเศษแก่สินค้าและบริการให้สามารถสร้างคุณประโยชน์หรือก่อคุณค่าหรือสร้างความพอใจของลูกค้าหรือประชาชนได้มากกว่าคู่แข่ง (ธงชัย สันติวงษ์ 2548 : 46-47)

จิตสำนึกนับตั้งแต่อดีตของข้าราชการว่าเป็นนายประชาชนจะต้องถูกเปลี่ยนไปเป็นข้าราชการ คือ ผู้รับใช้ประชาชน บทบาท และหน้าที่ของข้าราชการในส่วนที่เกี่ยวกับการควบคุมและการบริหารอภิลดลง แต่จะเน้นที่การให้บริการและการจัดระเบียบโดยเฉพาะการจัดการทรัพยากรมากกว่าการปกครอง ข้าราชการจะต้องเปลี่ยนทัศนคติในบทบาทหน้าที่ของตนโดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องตระหนักถึงข้อเท็จจริงที่ว่า การเปลี่ยนแปลงทางสังคม ในยุคโลกาภิวัตน์ได้นำไปสู่ความเป็นพหุนิยมของสังคม (ลิขิต อีร์เวคิน 2543 : 23-24)

เพื่อกระตุ้นให้หน่วยงานของรัฐได้ปรับปรุงการบริหารและการจัดการโดยให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบวิธีการทำงานให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนและสื่อมวลชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลในงานที่ให้บริการของรัฐแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว ถูกต้อง สมประโยชน์ และเล็งเห็นการทำงานของระบบราชการที่มีขั้นตอนชัดเจน โปร่งใส และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วกันมากยิ่งขึ้น (โกคิน พลกุล 2540 : 8-13) นอกจากนี้ยังพยายามสร้างค่านิยมใหม่ว่าประชาชนผู้มารับบริการเปรียบเสมือนลูกค้า งานราชการจะอยู่ได้ก็ด้วยภาษีของประชาชน หน่วยราชการจะขยายและเติบโตได้ก็เพราะประชาชนให้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เปรียบได้กับภาคเอกชนที่พยายามทำทุกวิถีทางเพื่อเอาใจลูกค้า

ยกย่องลูก้าว่ามีความสำคัญระดับพระเจ้าหรือพระราชาเพราะลูก้าเป็นผู้ทำให้ธุรกิจอยู่ได้ เป็นผู้ทำให้กิจการมีรายได้และเจริญเติบโต (จินตนา บุญบงการ 2539 : 12)

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นส่วนราชการที่มีภาระหน้าที่ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้กับประชาชน ส่วนหนึ่งรับผิดชอบงานบริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งถือเป็นงานบริการของรัฐที่เข้าไปเกี่ยวข้องกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย และยังเป็นงานที่มีความสำคัญต่อชาติ ทั้งในด้านความมั่นคง เศรษฐกิจ การเมือง ซึ่งทุกคนต้องอาศัยฐานข้อมูลทางการทะเบียนราษฎร ทั้งนี้ ดังนั้นข้าราชการผู้ปฏิบัติงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนอำเภอ สำนักทะเบียนท้องถิ่น จึงถือว่าเป็นหัวใจแห่งงานบริการประชาชน ข้าราชการเหล่านี้จะต้องมีการเรียนรู้พัฒนางาน พัฒนาตนเองให้มีความพร้อม มีทัศนคติที่ดีต่องานและประชาชน มีจิตใจบริการ (Service Mind) (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง 2546 : 38-39)

งานทะเบียนราษฎร เป็นงานที่มีความสำคัญเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกคน ตั้งแต่เกิดจนตาย ได้กำหนดให้มีงานทะเบียนราษฎรตามพระราชบัญญัติ พ.ศ. 2499 จากนั้นมีการประกาศใช้งานทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534 จนมาถึงปัจจุบัน งานทะเบียนราษฎรโดยทั่วไปจะมีความสำคัญในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านกฎหมาย ใช้เป็นเอกสารทางกฎหมายที่มีอำนาจใช้บังคับให้ต้องปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ หากผู้ใดฝ่าฝืนจะมีความผิดและจะต้องถูกดำเนินคดีตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นๆ

ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติใช้เป็นหลักฐานในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย ใช้เป็นหลักฐานในด้านกำหนดหน่วยเลือกตั้งจำนวนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสิทธิทางการเมืองของพลเมืองในการเลือกตั้งนั้นๆด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมใช้เป็นหลักฐานในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจสังคมของประเทศรวมทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมต่างๆของเอกชน ด้านการศึกษา ใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญในการวางแผนการศึกษาของชาติ การจัดสรรงบประมาณ

การจัดสร้างโรงเรียนเพิ่มเติม การจัดสร้างอาคารเรียน ด้านสาธารณสุข ใช้เป็นข้อมูลในด้านสถิติที่นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนามัยและการวางแผนครอบครัว ด้านการปกครองในการจัดตั้งจังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน และหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน รวมทั้งการจัดหน่วยราชการ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับท้องที่และสัดส่วนความต้องการของประชาชน ด้านสิทธิของประชาชน เอกสารงานทะเบียนราษฎรหลายประเภทก่อให้เกิดสิทธิแก่ประชาชนหลายประการ เช่น แสดงฐานะ สัญชาติ สถานภาพ ครอบครัว การได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์จากการจดทะเบียนนิติกรรมหรือพินัยกรรม รวมทั้งการจดทะเบียนครอบครัวในลักษณะต่างๆ เช่น สมรส หย่า รับรองบุตร รับบุตรบุญธรรม เป็นต้น

บัตรประจำตัวประชาชน เป็นเอกสารที่ทางราชการออกให้กับประชาชนผู้มีสัญชาติไทยเพื่อใช้ในการพิสูจน์ทราบและยืนยันตัวบุคคล ตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชนพ.ศ.2542 บัตรประจำตัวประชาชนเป็นหลักฐานชิ้นแรกที่จะนำไปสู่การมีสิทธิในด้านต่างๆ การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนเป็นงานสำคัญของสำนักทะเบียนอำเภอในการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนตลอดจนเสริมสร้างความมั่นคงของชาติ

ปัญหาการให้บริการประชาชน อาจแยกเป็นลักษณะต่างๆดังต่อไปนี้ (ปรีญา เวสารัชช์ 2540 : 49-51) ปัญหาที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ เช่น ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และไม่มีอัธยาศัยอันดีกับประชาชนผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดคุณภาพ คุณธรรม และขาดจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ตั้งใจทำงาน หรือทำงานล่าช้า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนจำกัด และไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนที่ต้องการอย่างเร่งด่วน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่มีความรู้ ความเข้าใจ รวมทั้งไม่มีความรู้ในอุปกรณ์ที่เกี่ยวกับการทำงานให้รวดเร็วขึ้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรู้ ความชำนาญในหน้าที่

ปัญหาที่เกิดจากประชาชน เช่น นำหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการมา ไม่ครบตามที่กฎหมายกำหนดเนื่องจากไม่ทราบไม่มีหรือไม่สนใจ ไม่ยอมรับบริการก่อน-หลัง มีการลัดคิว เพื่อต้องการได้รับการที่เร็วเป็นพิเศษ ขาดความรู้ความเข้าใจในระบบราชการ ใช้สิทธิ เช่น ผ่านการสั่งการเป็นพิเศษจากหัวหน้าหน่วยงานโดยตรง โดยไม่ผ่านเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามลำดับชั้น ไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติมีทัศนคติไม่ได้ต่อทางราชการ ไม่เข้าใจสิทธิหน้าที่ของตนเองไม่สนใจเอกสารของทางราชการ มีการปกปิดข้อเท็จจริงบางเรื่อง เสนอให้สิ้นบนข้าราชการอันก่อให้เกิดปัญหาตามมา

ปัญหาที่เกิดจากกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการต่างๆ กฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการต่างๆ ของทางราชการที่กำหนดให้เจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติ ได้กำหนดขั้นตอน และระยะเวลาอย่างเป็นขั้นตอน ถึงแม้ว่าจะมีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2532 ออกมาใช้บังคับให้หน่วยงานต่างๆ กำหนดขั้นตอนและระยะเวลา ในการปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบ แต่การปฏิบัติงานในบางเรื่อง ยังมีปัญหาอยู่ เนื่องจากเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สนใจติดตามปรับปรุงแก้ไขให้ทันกับเหตุการณ์ ปัญหาที่เกิดจากสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ อาคารสถานที่คับแคบไม่ทันสมัย ผู้มาติดต่อไม่มีที่นั่งเพียงพอ ต้องออกไปรออยู่ข้างนอกอาคาร โต๊ะเครื่องมือสำหรับเขียนหนังสือของผู้มาติดต่อก็มีไม่พร้อม เครื่องมือเครื่องใช้ของเจ้าหน้าที่ที่ทันสมัยก็ไม่มี

โดยเป็นที่น่าสังเกตว่าในทุกๆ ยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ต้องเริ่มจากการวิเคราะห์หรือประเมินองค์การในภาพรวม เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป การวิเคราะห์หรือประเมินองค์การเป็นสิ่งใหม่ที่ไม่ค่อยเกิดขึ้นกับระบบราชการไทย ระบบราชการและตัวข้าราชการจึงต้องเปิดใจให้พร้อมต่อการรับฟังปัญหาและความต้องการของประชาชนทั้งในประเด็นที่ว่า ประชาชนพอใจบริการที่ได้รับหรือไม่ เพียงใด ประชาชนประสบปัญหาใดบ้างในการรับบริการ ประชาชนต้องการให้ปรับปรุงบริการอย่างไรบ้าง และประชาชนพึงพอใจบริการเจ้าหน้าที่บริการผู้ใดหรือมักประสบปัญหาจาก

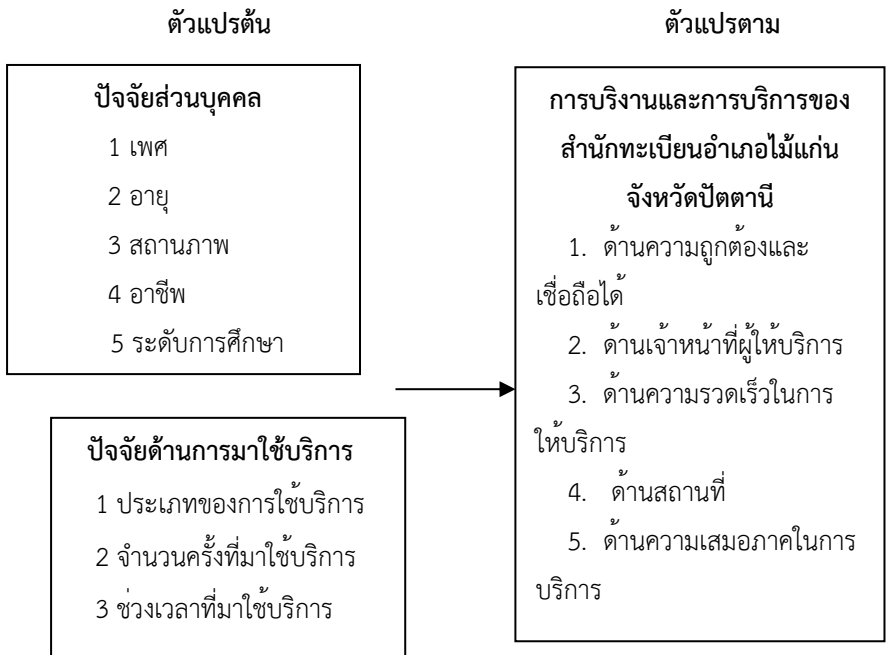
เจ้าหน้าที่ผู้ใด (ปรัชญา เวสารัชช์ 2539 : 56) แล้วนำผลที่ได้มาปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของประชาชนต่อไป

การให้บริการประชาชนเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เพราะเป็นเหตุผลหลักของการมีรัฐและการมีรัฐบาล เป็นเหตุผลหลักที่ทำให้ต้องมีระบบราชการซึ่งได้รับการสนับสนุนจากภาษีประชาชน ดังนั้น ประชาชนจึงมีสิทธิที่จะคาดหวังคุณภาพที่ดีจากรัฐบาลและระบบราชการ ได้รับการบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว รับผิดชอบ และไม่เอนเอียง นอกจากนั้นระบบราชการจะต้องทำงานให้คุ้มค่าเงิน ใช้ทรัพยากรการเงินและคนให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเลือกวิธีการที่มีประสิทธิผลที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงานดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจและต้องการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการปฏิบัติงานการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแม่แก่นจังหวัดปัตตานี ซึ่งต้องการทราบข้อมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการปรับระบบการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนเพื่อจะได้แก้ไข ปรับปรุง และพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการรับบริการมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแม่แก่น จังหวัดปัตตานี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ แม่แก่น จังหวัดปัตตานีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการมาใช้บริการ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการปฏิบัติงานการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแม่แก่น จังหวัดปัตตานี

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอแม่แก่น จังหวัดปัตตานี ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยใช้สถิติจากผู้มาใช้บริการในช่วงเดือนมีนาคม-เมษายน พ.ศ.2565 จำนวน 1,005 คน (ที่มา : ฐานข้อมูลการทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอแม่แก่นจังหวัดปัตตานี ณ เมษายน 2567)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอแม่แก่น จังหวัดปัตตานี ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยใช้สถิติจากผู้มารับบริการในช่วงเดือนมีนาคม-เมษายน 2567 จำนวน 1,005 คน เป็นฐานในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรในการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 286 คน (ระพินทร์ โพธิ์ศรี 2549 : 104)

สูตรในการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = แทนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ของกลุ่มตัวอย่าง ร้อย

ละ 5 (0.05)

$$n = \frac{1,005}{1 + 1,005 (0.0025)}$$

$$n = \frac{1,005}{1 + 2.51}$$

$$n = 1,005 / 3.51 = 286.32$$

ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 286 คน

เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้ศึกษาได้ดำเนินการ แจกแบบสอบถามให้กับผู้มารับบริการในสำนักทะเบียนอำเภอแม่แก่นจังหวัดปัตตานีและให้กรอกความคิดเห็นลงในแบบสอบถามที่แจกให้ ซึ่งการแจกแบบสอบถามนี้จะแจกให้กับผู้มารับบริการทุกวัน (จันทร์-ศุกร์) จนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมาใช้บริการ ประกอบด้วย ประเภทของการใช้บริการ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการในรอบ 1 ปี ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองจันทบุรี เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) ใช้แบบลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ประกอบด้วย 5 ด้าน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนาใช้เพื่อให้ทราบปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การแจกแจงความถี่ (frequency) ร้อยละ (percent) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

สถิติเชิงอนุมาน การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรอิสระที่แบ่งออกเป็นกลุ่ม ได้แก่ เพศ โดยใช้สถิติ t-test การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way analysis of variance: one – way ANOVA) วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านการมาใช้บริการ ได้แก่ ประสิทธิภาพของการให้บริการจำนวนครั้งที่มาใช้บริการในรอบ 1 ปี และช่วงเวลาที่มาใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ

ตารางที่ 1 แสดง ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประชาชนที่มารับบริการ จำแนกตามการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแม่แก่น จังหวัดปัตตานี รายด้าน

การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแม่แก่น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านความถูกต้องและเชื่อถือได้	2.87	0.91	ปานกลาง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.41	1.02	ปานกลาง
3. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	3.11	1.16	ปานกลาง
4. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ	2.85	1.07	ปานกลาง
5. ด้านสถานที่	3.20	1.14	ปานกลาง
รวม	3.09	0.99	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแม่แก่น จังหวัดปัตตานี 5 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องและเชื่อถือได้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ และด้านสถานที่ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแม่แก่น จังหวัดปัตตานี ที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 3.41$) รองลงมาคือ ด้านสถานที่ ($\bar{x} = 3.20$) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.11$) ด้านความถูกต้องและเชื่อถือได้ ($\bar{x} = 2.87$) ตามลำดับ และประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ($\bar{x} = 2.85$)

ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐานของการศึกษา

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนัก
อำเภอแม่แก่น จังหวัดปัตตานีจำแนกตามเพศ รายด้าน

การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ แม่แก่น	เพศ				t	Sig.t
	ชาย		หญิง			
	$\overline{X}$	S.D	$\overline{X}$	S.D		
1. ด้านความถูกต้องและเชื่อถือได้	2.30	0.925	2.93	0.905	-1.196	0.233
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.35	1.04	3.45	1.01	-0.827	0.409
3. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	3.08	1.21	3.13	1.13	-0.379	0.705
4. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ	2.83	1.11	2.86	1.05	-0.277	0.782
5. ด้านสถานที่	3.14	1.16	3.24	1.14	-0.704	0.482
รวม	3.04	1.03	3.12	0.972	-0.699	0.485

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแม่แก่น จังหวัดปัตตานี 5 ด้าน คือ ด้านความถูกต้อง
และเชื่อถือได้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความ
เสมอภาคในการให้บริการและด้านสถานที่ พบว่าค่า Sig.t เท่ากับ 0.485 ซึ่งมากกว่าค่า
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อ
การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแม่แก่นจังหวัดปัตตานี 5 ด้าน ในภาพรวมไม่
แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านความถูกต้องและเชื่อถือได้ พบว่าค่า Sig.t เท่ากับ 0.233 ซึ่งมากกว่า
ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าเพศต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ ต่อความพึงพอใจ
ต่อ การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแม่แก่น จังหวัดปัตตานี และเมื่อพิจารณา
ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ปรากฏว่าเพศหญิง ($\bar{X} = 2.93$) มีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ($\bar{X} = 3.80$)

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าค่า Sig.t เท่ากับ 0.409 ซึ่งมากกว่าค่า นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าเพศต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอแม่แก่น จังหวัดปัตตานี และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ปรากฏว่าเพศ หญิง ($\bar{x} = 3.45$) มีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศ ชาย ($\bar{x} = 3.35$)

3. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่าค่า Sig.t เท่ากับ 0.705 ซึ่ง มากกว่าค่า นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าเพศต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อความ พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแม่แก่น จังหวัดปัตตานี และเมื่อ พิจารณาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ปรากฏว่าเพศ หญิง ($\bar{x} = 3.13$) มีระดับความพึงพอใจมากกว่า กับเพศ ชาย ($\bar{x} = 3.08$)

4. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ พบว่าค่า Sig.t เท่ากับ 0.782 ซึ่ง มากกว่าค่า นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าเพศต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อความ พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแม่แก่น จังหวัดปัตตานี และเมื่อ พิจารณาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ปรากฏว่าเพศหญิง ($\bar{x} = 2.86$) มีระดับความพึงพอใจมากกว่า กับเพศ ชาย ($\bar{x} = 2.83$)

5. ด้านสถานที่ พบว่าค่า Sig.t เท่ากับ 0.482 ซึ่งมากกว่าค่า นัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าเพศต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอแม่แก่น จังหวัดปัตตานี และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ปรากฏ ว่าเพศหญิง ($\bar{x} = 3.24$) มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากับเพศ ชาย ($\bar{x} = 3.14$)

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนัก ทะเบียนอำเภอแม่แก่น จังหวัดปัตตานี ผู้ศึกษานำมาอภิปรายผล ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอแม่ แก่น จังหวัดปัตตานี ภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ

สำนักทะเบียนอำเภออำเภอแม่แก่น จังหวัดปัตตานี อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านความถูกต้องและเชื่อถือได้ พบว่าโดยรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอแม่แก่น จังหวัดปัตตานี อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การมีบอร์ดประชาสัมพันธ์ ชี้แจงระเบียบ กฎหมาย เพื่อให้ ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจและปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้องและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือการให้บริการมีความครบถ้วน อาจเป็นไปได้ว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการนำเอกสารหลักฐานมาติดต่อขอรับบริการในเรื่องต่างๆมาไม่ครบถ้วน และเป็นเอกสารที่สำคัญเพื่อใช้ประกอบการยืนยันตัวบุคคลและประกอบการพิจารณาของเจ้าหน้าที่

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอแม่แก่น จังหวัดปัตตานี อยู่ในระดับปานกลางโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ระเบียบ กฎหมาย กับผู้มารับ บริการอย่างชัดเจนอาจเป็นไปได้ว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้รับการศึกษาอบรมเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติอย่างต่อเนื่องทำให้มีความรู้ความสามารถและนำความรู้ดังกล่าวมาอธิบายขั้นตอนปฏิบัติ ระเบียบ กฎหมาย ให้กับผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือเจ้าหน้าที่ทำงานตรงต่อ เวลา อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนยังมีจิตสำนึกต่อหน้าที่หรือเจตคติที่ไม่ค่อยดีกับงานทางด้านบริการ

3. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอแม่แก่น จังหวัดปัตตานี อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ จำนวนขั้นตอนในการให้บริการง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาลในการลดขั้นตอนการให้บริการจึงทำให้ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและขั้นตอนในการติดต่อมีจำนวนน้อยลงและเพื่อให้เกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการและมีประสิทธิภาพ อาจเป็นไปได้ผลมา

จากการได้รับงบประมาณในการจัดการน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการในการปฏิบัติงาน และเป็นระบบคอมพิวเตอร์ที่ไม่ทันสมัยเท่าที่ควร

4. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ พบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอแม่แก่น จังหวัดปัตตานี อยู่ในระดับปานกลางโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเสมอภาคในการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ด้านเอกสารหลักฐาน อาจเป็นไปได้ว่า การให้บริการเป็นระบบออนไลน์ การสื่อสารทันสมัย จึงสามารถตรวจสอบเอกสารหลักฐานได้ง่าย และรวดเร็วมากขึ้น และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง โดยไม่ยืดพ่วง อาจเป็นไปได้ว่า ผู้มารับบริการอาจมีทัศนคติว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแม่แก่น จังหวัดปัตตานี อาจจะเลือกปฏิบัติให้กับญาติพี่น้องหรือบุคคลที่ตนเองรู้จักก่อน

5. ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอแม่แก่น จังหวัดปัตตานี อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีจุดประชาสัมพันธ์พร้อมเจ้าหน้าที่ไว้สำหรับบริการประชาชน อาจเป็นไปได้ว่า การให้บริการเป็นนโยบายสำคัญของภาครัฐ และเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการจึงจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ตรวจสอบความพร้อมของเอกสารของประชาชนที่มาติดต่อว่าครบถ้วนหรือไม่จะได้ไม่ต้องเสียเวลาในการรอคอย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือแสงสว่างในสำนักงานมีเพียงพออาจเป็นไปได้ว่าภายในสำนักทะเบียนมีวัสดุสำนักงานจำนวนมาก เช่น ตู้เก็บเอกสารตู้เก็บสำเนาทะเบียนบ้าน จึงทำให้แออัดคับแคบแสงสว่างไม่เพียงพอ

จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแม่แก่น จังหวัดปัตตานี พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาคั้งนี้สอดคล้องกับ ศุภชัย คามวัลย์ (2543) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัจจัย

ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้านจะมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 4 ด้านเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านระบบการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านอาคารสถานที่ ประชาชนมีความพึงพอใจในการใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นงลักษณ์ สุขสงบ (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขต บางกะปิ กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า ในภาพรวม ประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ในการบริการที่ได้รับในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุพร นวลตรีฉ่ำ (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองชลขุ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง อาจจะกล่าวได้ว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนไม้แก่น จังหวัดปัตตานี ดังนั้นในการให้บริการแก่ประชาชน จะต้องรักษาระดับการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการมาใช้บริการ สำหรับจำนวนครั้งที่มาใช้บริการในรอบ 1 ปี ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอไม้แก่น จังหวัดปัตตานี แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจำนวน 3-5 ครั้ง/ปี มีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สูงกว่าประชาชนที่มาใช้บริการน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี และมากกว่า 5 ครั้ง/ปี ซึ่งสอดคล้องกับ ปรัชญา จันทราภัย (2542) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีประเภทของบริการที่มาใช้บริการ และผู้มารับบริการที่มีวันและเวลาที่มารับบริการที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการไม่แตกต่างกัน ส่วน

จำนวนครั้งของการมาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังนั้นการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแม่แก่น จังหวัดปัตตานี จึงควรมีการให้บริการและปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้มารับบริการในแต่ละครั้งหรือในแต่ละวันเกิดความพอใจในระดับสูงสุด

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาสามารถกำหนดแนวทางเป็นข้อเสนอแนะแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานที่มีลักษณะอย่างเดียวกันเพื่อประโยชน์ในการกำหนดนโยบายหรือวางยุทธศาสตร์ในการให้บริการส่วนที่บกพร่องให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเป็นรายด้านดังนี้

1. ด้านความถูกต้องและเชื่อถือได้ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การมีบอร์ดประชาสัมพันธ์ชี้แจงระเบียบ กฎหมาย เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจและปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การให้บริการมีความครบถ้วน ดังนั้น สำนักทะเบียนอำเภอแม่แก่น จังหวัดปัตตานี ควรที่จะ มีการประชาสัมพันธ์ และจัดอบรมให้ความรู้แก่ประชาชน หรือผู้นำชุมชน เช่นผู้ใหญ่บ้าน เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับงานที่มาใช้บริการเพื่อให้การบริการมีความครบถ้วนมากที่สุด

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ระเบียบ กฎหมาย กับผู้มารับ บริการอย่างชัดเจน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือเจ้าหน้าที่ทำงานตรงต่อ เวลา ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับงานบริการให้มากขึ้นโดยสร้างจิตสำนึกที่มีต่อการบริการประชาชน

3. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือจำนวนขั้นตอนในการให้บริการง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ควรที่จะขอสนับสนุนงบประมาณจากกระทรวงมหาดไทยในการจัดซื้อคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้สำหรับบริการประชาชน

4. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือความเสมอภาคในการปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้านเอกสารหลักฐาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง โดยไม่ยึดพวกพ้อง ดังนั้น ควรปรับปรุงโดยแจกบัตรคิวในการให้บริการ

5. ด้านสถานที่ให้บริการ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีจุดประชาสัมพันธ์พร้อมเจ้าหน้าที่ไว้สำหรับบริการประชาชน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ แสงสว่างในสำนักงานมีเพียงพอ ดังนั้น ควรที่จะบริหารจัดการเรื่องการจัดเก็บเอกสารโดยไม่ให้มีตู้เอกสารมาดบังหน้าต่างและช่องทางที่แสงสว่างเข้าถึง พร้อมกับเพิ่มปริมาณหรือจุดการติดตั้งหลอดไฟเพื่อให้เพิ่มแสงสว่างให้มากขึ้น

ผลการค้นคว้าอิสระพบว่าควรมีการปรับปรุงการให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชน เนื่องจากประชาชนเป็นกลุ่มเป้าหมายในการให้บริการ ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ที่สำนักทะเบียนอำเภอแม่แก้ว จะต้องประชาสัมพันธ์ในทุกรูปแบบโดยมุ่งเน้นในเรื่องที่ประชาชนต้องรับรู้ในลักษณะของการประชาสัมพันธ์ เอกสารเผยแพร่ บ้ายประกาศ การจัดตั้งศูนย์บริการสอบถามทางโทรศัพท์เพื่อเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชนให้เกิดความเข้าใจขั้นตอนและระเบียบการติดต่อราชการ รวมทั้งให้ประชาชนสามารถนำเอกสารหลักฐานมาติดต่อราชการได้อย่างถูกต้องนอกจากนี้ควรให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น รวมทั้งให้คำแนะนำด้านบริการ มุ่งเน้นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับหน่วยงานและในด้านมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งจำเป็นต้องเน้นให้เจ้าหน้าที่สร้างมนุษยสัมพันธ์กับประชาชนที่มาติดต่อมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. นโยบายปฏิรูประบบราชการเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาลปัจจุบัน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐจะต้องปรับปรุงวิธีการทำงานให้มุ่งเห็นผลสัมฤทธิ์วัดผลได้

ดังนั้นการปฏิบัติงานในหน้าที่บริการประชาชน จึงควรกำหนดตัวชี้วัดงานของหน่วยปฏิบัติให้ชัดเจนในทุกด้าน

2. กระตุ้นและสร้างจิตสำนึกให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ต้องเป็นข้าราชการมีอาชีพ โดยเฉพาะงานบริการประชาชนต้องทำด้วยความบริสุทธิ์ใจ ถูกต้อง เป็นตามระเบียบ กฎหมาย ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ยุติธรรม บริการด้วยความรวดเร็ว คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเพียงแค่งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชนเท่านั้นยังไม่ครอบคลุมถึงฝ่ายทะเบียนทั้งหมดและฝ่ายอื่นๆ ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาให้ครอบคลุมฝ่ายอื่นๆของสำนักทะเบียนอำเภอแม่แก่น จังหวัดปัตตานี เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนางานบริการของสำนักทะเบียนอำเภอแม่แก่น จังหวัดปัตตานี ในภาพรวม ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อให้ทราบถึงทัศนคติอันจะใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอต่างๆในเขตจังหวัดปัตตานีว่ามีบริการแตกต่างกันหรือไม่

References

- Civil Service Commission Office. (2006). Manual for preparing Strategic Human Resource Management Plans according to the HR Scorecard Approach. Bangkok: P.A. Living Co., Ltd.
- Jantana Boonbongkarn. (1996). Creating service awareness and improving government services. Bangkok: Civil Service Reform Committee, Office of the Prime Minister.

- Likhit Dhirawakin.(2000). Politics and government of Thailand. 3rd ed.
Bangkok: Thammasat University.
- Nonglak Saksong. (2004). Factors affecting the thoughts of people who use the services at Bangkok District Office, Bangkok: A case study of the Civil Registration Office. Master of Economics Thesis (Economics), Graduate School, Kasetsart University. Office of Registration Administration, Department of Provincial Administration, Ministry of Interior. (2005). Population statistics. [Online system].
http://www.dopa.go.th/index_3.htm.
- Phokin Pholkun. (1997). Civil service reform in the globalization era. Bangkok: Civil Service Reform Committee, Office of the Secretary.
- Prachaya Vesarach. (1997). Public service is not difficult (if you want to do it). Bangkok: Office of the Prime Minister.
- Prachaya Chantraphai. (1999). Factors affecting the satisfaction of people using services at Phaya Thai District Office, Bangkok: A case study of the population registration department. Master's thesis, Kasetsart University.
- Rapin Phothisri. (2006). Statistics for research. Bangkok: Dansuttha Printing.
- Supachai Kamwan. (2000). Satisfaction of citizens towards the services of the Det Udom District Registration Office, Ubon Ratchathani Province. Master of Arts Thesis in Social Development, Graduate School, Ubon Ratchathani University.
- Supachai Yavapraphas.(2006).New trends in Thai public sector personnel management and challenges. Bangkok: Jotthong Company Limited.

- Suporn Nuantricham. (2003). Factors affecting people's satisfaction in the provision of civil registration services, Local Registration Office, Khlung Municipality, Chanthaburi Province. Special Problem for the Master of Public Administration Degree, Graduate School, Burapha University.
- Thongchai Santiwong. (2005). Improving the efficiency of the organization. 7th ed. Bangkok: Prachum Karnchang.