

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งสรุปผลและข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ
 - 5.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้
 - 5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มจากประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทะเบียนราษฎรเขตเทศบาลตำบลปะคำ จำนวน 5,471 คน กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มจากประชากร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของทาโร ยามาเน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95.5% และความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน แล้วทำการเลือกแบบบังเอิญ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยมีคณะกรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระและผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างในเขตเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.9437

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อขอหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยถึงนายกเทศมนตรีตำบลปะคำ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถาม ให้กลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้วยตนเอง จำนวน 375 ฉบับ แล้วเก็บแบบสอบถามกลับคืนมาได้จำนวน 375 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

4.2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาสัมพันธ์เพื่อแนะนำผู้มารับบริการ รองลงมาคือ ควรจัดให้มีบริการถ่ายเอกสารในสำนักทะเบียนเพื่อเป็นจุดบริการเบ็ดเสร็จ ควรลดขั้นตอนที่ยุ่งยากเกินความจำเป็นในการรับบริการ และควรบริการ โดยไม่หยุดพักกลางวันและเปิดให้บริการในวันหยุดเสาร์ - อาทิตย์ ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ เนื่องจากเทศบาลตำบลปะคำตระหนักในเรื่องการบริการเพราะถือว่าการบริหารคือการบริการ ดังนั้น การดำเนินการให้บริการงานทะเบียนราษฎรจึงเป็นไปด้วยความชอบธรรม สุจริต โปร่งใส สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึงเป็นธรรมเกิดระบบการให้บริการ ที่ดีมีคุณภาพเพิ่มขึ้น มีการประสานความร่วมมือกันระหว่างสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำกับสำนักงานทะเบียนอำเภอปะคำ เพื่อบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงรัตน์ แสงทองไทย (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา งานทะเบียนราษฎรและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดระบบบริหารด้านการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตลาดพร้าว ผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจต่อการจัดระบบบริหารด้านการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิจัยพิจารณาเป็นรายได้ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 ผลการวิจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายและยึดหลักธรรมาภิบาลในการให้บริการประชาชน โดยได้รับการกำกับดูแลเอาใจใส่จากสำนักงานทะเบียนกลาง กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยโดยตรงมีการจัดอบรมสัมมนาสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนเป็นประจำของทุกปี เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ หนังสือ สั่งการใหม่ ๆ เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง รวดเร็ว ตลอดจน มีจรรยาบรรณและเกิดจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี เกิดความประทับใจ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ชร แก้วโชติรุ่ง (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการดำเนินการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วย ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในการดำเนินงาน

การให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2.2 ผลการวิจัยด้านการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ ได้ดำเนินการให้บริการอย่างเป็นระบบ ด้วยความเป็นธรรม เสมอภาคอย่างเท่าเทียมกันโดยนำระบบบัตรคิวให้ผู้รับบริการก่อนหลังตามลำดับและให้บริการด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ออนไลน์สามารถเข้าถึงข้อมูลบุคคลได้อย่างง่าย ตรวจสอบประเมินผลการพิจารณาอนุญาต อนุมัติ เป็นรายบุคคลได้ อย่างรวดเร็วทันใจต่อการบริการ เป็นการลดขั้นตอน/กระบวนการที่ซับซ้อนยุ่งยากเกินความจำเป็นได้ สร้างความมั่นใจกับผู้ให้บริการและผู้รับบริการเกี่ยวกับข้อเท็จจริงใน การประกอบการรับแจ้งเป็นผลต่อการให้บริการเป็นไป ด้วยความถูกต้อง สมบูรณ์ ครบถ้วน เป็นการเพิ่มคุณภาพการให้บริการที่ดีเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สรรเสริญ พงษ์พิพัฒน์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการงานทะเบียนราษฎร มีการกำหนดขั้นตอนแต่ละงานและผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2.3 ผลการวิจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ ตั้งอยู่ที่ว่าการอำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยที่ว่าการอำเภอปะคำ ได้รับงบประมาณก่อสร้างที่ว่าการอำเภอ แล้วเสร็จเมื่อปี 2550 มีอาคารสถานที่ใหญ่โต กว้างขวางสามารถรองรับผู้มาติดต่อราชการเป็นจำนวนมาก ประกอบกับสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำกับสำนักทะเบียนอำเภอปะคำได้รับการคัดเลือกจากกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ให้เป็นอำเภอ นำร่องในการให้บริการสำนักทะเบียนมาตรฐานมีการติดตั้งผังการจัดสำนักทะเบียนรูปแบบใหม่มี การปรับสภาพภูมิทัศน์ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ มีการอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น เช่น มีวารสารหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ให้ดูระหว่างรอรับบริการ มีสวนหย่อม มีน้ำดื่ม มีห้องน้ำที่สะอาดและมีที่ จอดรถที่เพียงพอ ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัย ของอรชรินทร์ ปิ่นมณี (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอคูเมือง อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานประชาสัมพันธ์ เพื่อแนะนำผู้มารับบริการ ทั้งนี้เป็นเพราะประชาชนเห็นว่าเจ้าหน้าที่บริการและการประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึงจึงต้องการรับบริการ โดยเฉพาะการรับบริการงานทะเบียนราษฎรถือว่าเป็นเรื่องของบุคคลทุกคนโดยตรงตั้งแต่ เกิดจนตายในการจัดทำเอกสารเพื่อแสดงถึงสถานะ สิทธิ และหน้าที่ของบุคคลไม่ว่าจะเป็นบุคคลสัญชาติไทยหรือบุคคลที่ไม่มีสัญชาติไทยก็สามารถเข้าถึงข้อมูลบุคคลได้อย่างง่ายด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (On-Line) หรือวิธีการอื่นเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วทันใจในติดต่อขอรับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน หากการติดต่องานทะเบียนราษฎรมีเจ้าหน้าที่บริการคอย แนะนำและการประชาสัมพันธ์ต่อผู้มารับบริการเพื่อให้สามารถติดต่องานได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น จึงเป็นการสร้างความประทับใจความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการ ทั้งเป็นการแสดงให้เห็นถึงการให้บริการจากหน่วยงานภาครัฐที่มุ่งผลประโยชน์สุขของประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นจุดศูนย์กลางก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมากขึ้นดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ใดตอบแทนการให้บริการนอกจากค่าธรรมเนียมตามระเบียบทางราชการกำหนด ดังนั้น จึงเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาลได้เป็นอย่างดี ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลต่อภารกิจของรัฐที่มุ่งเน้นบริการประชาชนให้ได้เข้าถึงการบริการจากภาครัฐเพื่อได้รับการคุ้มครองดูแล ประชาชนให้ได้รับ การบริการที่ดี และยังเป็นการสร้างจิตสำนึกที่ดีของผู้ปฏิบัติงานได้ตระหนักถึงคุณธรรม มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ปฏิบัติงานโดยไม่หวังผลประโยชน์ใด ๆ ตอบแทนอันพึงมิชอบ ก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ และสร้างมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดีนำไปสู่ความเป็นเลิศได้ ฉะนั้นเทศบาลและผู้เกี่ยวข้องต้องรักษาความซื่อสัตย์ สุจริต ความสุภาพเรียบร้อยไว้

และควรพัฒนาบุคลากรทุกคนให้ได้ รับการยอมรับมากยิ่งขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติ
สืบไป

1.2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนัก
ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การ
จัดเก็บเอกสาร ทางทะเบียนเป็นหมวดหมู่เป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ ดังนั้น จะเห็นได้ว่า
การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเป็นการทำงานเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารรายการบุคคลตั้งแต่เกิด
จนกระทั่งตาย ตั้งแต่เอกสารรายการบุคคลแบบฉบับเดิมต้องเก็บรักษาไว้เพื่อตรวจสอบหลักฐาน
รายการบุคคลและการจัดทำเอกสารใหม่ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ โดยการยื่นคำขอ
คำร้อง ใบรับแจ้งต่างๆ ที่ได้แสดงความประสงค์ของประชาชนผู้มาติดต่องาน จึงเห็นว่าเอกสารได้
เพิ่มขึ้น ดังนั้น ผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้องควรบริหารจัดการ โดยนำหลัก 5 ส คือ กิจกรรรมที่
มุ่งเน้นการจัดระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน ประกอบด้วย สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ
และสร้างนิสัย ซึ่งส่งผลต่อการให้บริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ของสำนักทะเบียนพื้นที่อื่น

2.2 ควรวิจัยถึงปัญหาและอุปสรรคการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนัก
ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปะคำ อำเภอปะคำ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างยั่งยืน
และแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม โดยถือเป็นรูปแบบการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน
ทั่วประเทศ

2.3 ควรศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับ
งานทะเบียนราษฎรซึ่งเป็นผู้จัดทำเอกสารรายการบุคคลตั้งแต่เกิดจนตายเป็นหลักฐานสำคัญ เป็นผู้
ที่มีสมรรถนะการทำงานเอกสารเน้นความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ จึงควรเป็นผู้มี
สมรรถนะการทำงานก่อนเข้ารับผิดชอบสูงเพื่อไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสถานะ สิทธิ และหน้าที่
ของประชาชนโดยตรง