

ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอธารโต จังหวัดยะลา

นุรีปาชียะห์ บารานิง¹

ดร.ยุพธนา กาเด็ม, อาจารย์ศรีประไพ อุดมละมุล, อาจารย์อานนท์ มุสิกวัฒน์, อาจารย์นินุสรา มินทรศักดิ์²

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอธารโต จังหวัดยะลา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอธารโต จังหวัดยะลา และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอธารโต จังหวัดยะลา จำนวน 393 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้ในการศึกษาคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย t-test และ F-test

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอธารโต จังหวัดยะลา พบว่า ภาพรวมทั้ง 13 ด้านอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.00, S.D. = 0.91) จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ 1.) ด้านการแจ้งเกิด (\bar{x} = 4.11, S.D. = 1.00) 2.) ด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ (\bar{x} = 4.00, S.D. = 0.92) 3.) ด้านการขอเลขที่ (\bar{x} = 4.00, S.D. = 1.00) 4.) ด้านการจดทะเบียนรับรองบุตร (\bar{x} = 3.97, S.D. = 1.00) 5.) ด้านการแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน (\bar{x} = 4.02, S.D. = 1.00) 6.) ด้านการเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน (\bar{x} = 3.93, S.D. = 0.96) 7.) ด้านการจดทะเบียนสมรส (\bar{x} = 3.94, S.D. = 0.96) 8.) ด้านการจดทะเบียนหย่า (\bar{x} = 3.99, S.D. = 0.99) 9.) ด้านการจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม (\bar{x} = 3.96, S.D. = 0.99) 10.) ด้านการจดทะเบียนฐานะครอบครัว (\bar{x} = 4.09, S.D. = 1.02) 11.) ด้านการเปลี่ยนชื่อตนเอง (\bar{x} = 3.96, S.D. = 0.96) 12.) ด้านการเปลี่ยนชื่อสกุล (\bar{x} = 4.00, S.D. = 1.01) และ 13.) ด้านการขอทำบัตรประจำตัวประชาชน (\bar{x} = 3.99, S.D. = 1.00)

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การให้บริการงานทะเบียนราษฎร, อำเภอธารโต

บทนำ

การให้บริการแก่ประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และการเอาใจใส่พยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้น การตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนพุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น

กระทรวงมหาดไทยเป็นส่วนราชการที่มีภาระหน้าที่ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้กับประชาชนส่วนหนึ่ง รับผิดชอบให้บริการของรัฐที่เข้าไปเกี่ยวข้องกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตายและยังเป็นงานที่มีความสำคัญต่อชาติทั้งในด้านความมั่นคงการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ซึ่งทุกคนต้องอาศัยฐานข้อมูลทางการทะเบียนราษฎรทั้งสิ้น

¹ นักศึกษาศาสนาวิชาการพัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

² อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาการพัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ดังนั้นข้าราชการผู้ปฏิบัติงานงานทะเบียนและบัตรฯ ณ สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่น จึงถือว่าเป็นหัวใจแห่งงานบริการประชาชน ข้าราชการเหล่านี้จะต้องมีการเรียนรู้พัฒนางาน พัฒนาตนเองให้มีความพร้อมมีทัศนคติที่ดีต่องานและประชาชนมีจิตใจบริการ (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2546)

การบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนในอดีตมีความล่าช้า มีขั้นตอนในการบริการที่สลับซับซ้อน รัฐจะเป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบทั้งหมดโดยมอบอำนาจให้ส่วนภูมิภาคเป็นตัวแทนรัฐบาลกลาง ต่อมาเมื่อสังคมมีขนาดใหญ่ขึ้น มีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ และมีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ทำให้ประชาชนมีความต้องการสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาก รัฐไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง รัฐจึงแก้ไขปัญหาโดยการจัดตั้งรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล กรุงเทพมหานครและพัทยา เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาการบริการสาธารณะให้ทั่วถึง แต่การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนยังประสบปัญหาที่ได้รับการติติง ร้องเรียนเกี่ยวกับการแสดงออกที่ไม่เหมาะสมไม่เป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานผู้รับบริการมักไม่ได้รับการให้คำปรึกษาตลอดจนความเสมอภาคในการให้บริการ (สุวัฒน์ สุขวิบูลย์, 2548) กฎหมายเกี่ยวกับทะเบียนราษฎรได้กำหนดระเบียบปฏิบัติในการแจ้งเกิด การแจ้งตาย การย้ายที่อยู่ การจัดทำทะเบียนคนและทะเบียนบ้านพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 เป็นกฎหมายสำคัญที่กำหนดระเบียบปฏิบัติ การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การย้ายที่อยู่ การจัดทำทะเบียนคนและทะเบียนบ้าน เป็นกฎหมายที่ใกล้ชิดเกี่ยวข้องกับตนเองและสังคมเป็นอย่างมาก เมื่อคนเกิดมาจะต้องทำอย่างไร เป็นหน้าที่ของใครที่จะแจ้งเกิด ไปแจ้งที่ไหน หรือเมื่อมีคนตายผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องปฏิบัติอย่างไร เมื่อต้องการย้ายที่อยู่จะต้องดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมายอย่างไร (อริศรา จำปาสาร, 2556)

ในอดีตอำเภอธารโธ จังหวัดยะลาเป็นส่วนหนึ่งของตำบลแม่หวาด อำเภอบันนังสตา ต่อมาเมื่อเดือนมิถุนายน 2518 จึงได้แยกจากอำเภอบันนังสตาเป็นกิ่งอำเภอธารโธ ซึ่งในปัจจุบันประชากรมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ จากอำเภอบันนังสตาก็เป็นกิ่งอำเภอธารโธ ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม ตั้งอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอธารโธ จังหวัดยะลาแบ่งการปกครองเป็น 4 ตำบล ได้แก่ ต.ธารโธ ต.บ้านแห้ว ต.แม่หวาด ต.ศรีเขต ปัจจุบันนี้รัฐบาลสนับสนุนหน่วยงานของภาครัฐที่มีอยู่ในชุมชนในหลาย ๆ ด้าน เช่น สำนักงานอำเภอที่มีฝ่ายทะเบียนราษฎรไว้คอยให้บริการแก่ประชาชนที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานทะเบียนราษฎร (ข้อมูลอำเภอธารโธ ที่ทำการปกครองจังหวัดยะลา) การทำงานทะเบียนราษฎรที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลโดยตรง ได้แก่ การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ การแจ้งเกี่ยวกับบ้าน และการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งเป็นการประมวลข้อมูลประชากรที่มีปริมาณมากและต้องจัดเก็บแก้ไขให้ถูกต้องเป็นปัจจุบันตลอดเวลา เพราะเนื่องจากการพิสูจน์ตัวบุคคล การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอธารโธ จังหวัดยะลา ยังประสบปัญหาในหลาย ๆ ด้าน เช่น ปัญหาในเรื่องการให้บริการ เรื่องคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎร และผู้ใช้บริการมักไม่ได้รับการต้อนรับที่เท่าเทียมกัน พนักงานไม่ตระหนักต่อหน้าที่ของตนเอง (สุวัฒน์ สุขวิบูลย์, 2548)

ปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า สำนักงานทะเบียนราษฎรของอำเภอธารโธ จังหวัดยะลา ยังประสบปัญหาในหลาย ๆ ด้าน เช่น ปัญหาเรื่องการให้บริการ คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎร และผู้ใช้บริการมักไม่ได้รับการต้อนรับที่เท่าเทียมกัน พนักงานไม่ตระหนักต่อหน้าที่ของตนเอง ส่งผลทำให้ขาดคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนราษฎร และคุณภาพของประชาชนที่มาใช้บริการ อีกทั้งปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน ซึ่งทางสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอธารโธ จังหวัดยะลา จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญการให้บริการ คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนราษฎร และผู้ใช้บริการควรได้รับการต้อนรับที่เท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอธารโธ จังหวัดยะลา โดยผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานฝ่ายทะเบียนราษฎรให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตอำเภอธารโธ จังหวัดยะลา เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและเกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอรือเสาะ จังหวัดยะลา
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอรือเสาะ จังหวัดยะลา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนอำเภอรือเสาะในเขตพื้นที่อำเภอรือเสาะแบ่งเขตการปกครองเป็น 4 ตำบล 37 หมู่บ้านประชากร 24,185 คน กลุ่มตัวอย่าง 393 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างและประยุกต์จากแบบสอบถามงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของสิริโฉม พิเศษบุญเกียรติ (2535) เป็นตัวอย่างในการออกแบบเครื่องมือวิจัยโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน มีการทดสอบคุณภาพเครื่องมือโดย 1.) การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถาม (IOC) โดยใช้ข้อความที่มีค่าความเที่ยงตรง = 1.00 และ 2.) การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างนอกพื้นที่ จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาหาความเชื่อมั่นโดยค่าผลสัมประสิทธิ์แอลฟา alpha

ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอรือเสาะ จังหวัดยะลา เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอรือเสาะ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 393 คน และได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 393 ชุด มีผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

การตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างพบว่า เพศชาย มีจำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2 เพศหญิง มีจำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 และประชาชนที่มีอายุ 20-25 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 มีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 สถานภาพเป็นคนโสด จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 การศึกษาอยู่ในระดับไม่ได้เรียน จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6

2. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรของประชาชนอำเภอรือเสาะ จังหวัดยะลาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอรือเสาะ จังหวัดยะลา อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 374 คน คิดเป็นร้อยละ 95.2 และประชาชนมีความรู้ความเข้าใจระดับปานกลาง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8

3. ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอรือเสาะ จังหวัดยะลา ภาพรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากจำนวน 186 คน (\bar{x} = 4.00, S.D. = 0.91) จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ 1.) ด้านการแจ้งเกิด จำนวน 166 คน (\bar{x} = 4.11, S.D. = 1.00) 2.) ด้านการแจ้งย้ายที่อยู่ จำนวน 202 คน (\bar{x} = 4.00, S.D. = 0.92) 3.) ด้านการขอเลขที่ จำนวน 187 คน (\bar{x} = 4.00, S.D. = 1.00) 4.) ด้านการจดทะเบียนรับรองบุตร จำนวน 183 คน (\bar{x} = 3.97, S.D. = 1.00) 5.) ด้านการแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน จำนวน 183 คน (\bar{x} = 4.02, S.D. = 1.00) 6.) ด้านการเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน จำนวน 174 คน (\bar{x} = 3.93, S.D. = 0.96) 7.) ด้านการจดทะเบียนสมรส จำนวน 181 คน (\bar{x} = 3.94, S.D. = 0.96) 8.) ด้านการจดทะเบียนหย่า จำนวน 177 คน (\bar{x} = 3.99,

S.D.= 0.99) 9.) ด้านการจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม จำนวน 216 คน (\bar{x} = 3.96, S.D.= 0.99) 10.) ด้านการจดทะเบียนฐานะครอบครัว จำนวน 202 คน (\bar{x} = 4.09, S.D.= 1.02) 11.) ด้านการเปลี่ยนชื่อตนเอง จำนวน 212 คน (\bar{x} = 3.96, S.D.= 0.96) 12.) ด้านการเปลี่ยนชื่อสกุล จำนวน 197 คน (\bar{x} = 4.00, S.D.= 1.01) และ 13.) ด้านการขอทำบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 209 คน (\bar{x} = 3.99, S.D.= 1.00)

4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอรือเสาะ จังหวัดยะลา

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอรือเสาะ จังหวัดยะลาพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอรือเสาะ จังหวัดยะลา ที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน สถานภาพต่างกัน อาชีพต่างกันและระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจไม่ต่างกัน ทั้งนี้ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎรมีระดับความรู้ความเข้าใจในงานทะเบียนราษฎร อำเภอรือเสาะ จังหวัดยะลา ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎรที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอรือเสาะ จังหวัดยะลาไม่แตกต่างกัน

เนื่องจากปัจจุบันประชาชนที่เป็นเพศชายและเพศหญิงสามารถเป็นหัวหน้าครอบครัวได้ มีการพัฒนาทางด้านจิตใจให้มีความเป็นผู้นำในการที่จะดูแลคนในครอบครัว และมีการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอยู่ตลอดเวลาด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอรือเสาะ จังหวัดยะลาที่เป็นเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอรือเสาะ จังหวัดยะลา ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ไพวัลย์ ชลาสัย (2556) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของผู้มาใช้บริการงานทะเบียน อำเภอลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนที่เป็นเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้แตกต่างกับการศึกษาของ วิษณุพงษ์ สงวนสัจพงษ์ (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการทะเบียนของกรมการปกครอง : กรณีศึกษาสำนักงานทะเบียนอำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าเพศชาย

2. ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎรที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการดำเนินงานของสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอรือเสาะ จังหวัดยะลาไม่แตกต่างกัน

เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีมีความทันสมัยสามารถอำนวยความสะดวกต่อการดำรงชีวิตของทุกคนทำให้ประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจและความสามารถในการเรียนรู้และค้นหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอรือเสาะผ่านเทคโนโลยีได้ง่ายยิ่งขึ้น ทำให้ประชาชนที่มีอายุต่างกันสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ ที่ประชาชนควรได้รับอย่างรวดเร็วส่งผลให้ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการเหมือนกันและสามารถมีส่วนร่วมในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอรือเสาะได้อย่างไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ อภิญา อุณเรื่อน (2556) ศึกษาความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่นายทะเบียนผู้รับแจ้งต่อการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอคำใต้ จังหวัดพะเยา พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎรที่มีอายุน้อยกว่ามีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎรมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า ทั้งนี้แตกต่างกับการศึกษาของ วิษณุพงษ์ สงวนสัจพงษ์ (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการทะเบียนของกรมการปกครอง : กรณีศึกษาสำนักงานทะเบียนอำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานทะเบียนมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุน้อยกว่า

3. ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการดำเนินงานของสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอรือเสาะ จังหวัดยะลาไม่แตกต่างกัน

เนื่องจากประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีเวลาในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและรับรู้การประชาสัมพันธ์ของสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอรือเสาะคล้ายๆกัน มีความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการคล้ายคลึงกันและมีส่วนร่วมในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอรือเสาะ ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงทำให้ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอรือเสาะ จังหวัดยะลา ไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับการศึกษาของอร่าม สัมพะวงศ์ (2557) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียน อำเภอเขมรราชู จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพเป็นหม้าย มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎรมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ ทั้งนี้แตกต่างกับการศึกษาของ เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์ (2556) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด่านทะเบียนและบัตรประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพแยกกันอยู่มีความพึงพอใจการใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎรมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพเป็นหม้าย

4. ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎรที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการดำเนินงานของสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอรือเสาะ จังหวัดยะลาไม่แตกต่างกัน

เนื่องจากประชาชนที่มีอาชีพต่างกันในปัจจุบันมีการใช้ชีวิตที่คล้ายคลึงกันและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันสังคม มีการทำกิจกรรมร่วมกัน มีการประสานงานพบปะพูดคุย มีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญคล้าย ๆ กัน ในการเข้ามาใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎรทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอรือเสาะในการให้บริการต่าง ๆ ที่ประชาชนได้รับอย่างรวดเร็วและทันช่วงที่ สอดคล้องกับการศึกษาของ อร่าม สัมพะวงศ์ (2556) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนอำเภอเขมรราชู จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้แตกต่างกับการศึกษาของวิษณุพงษ์ สงวนสัจพงษ์ (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการทะเบียนของกรมการปกครอง : กรณีศึกษาสำนักงานทะเบียนอำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎรที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในการดำเนินงานของสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอรือเสาะ จังหวัดยะลาไม่แตกต่างกัน

เนื่องจากประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน ในปัจจุบันการสื่อสารที่สะดวกรวดเร็วและมีความหลากหลายสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างง่ายดาย เพราะการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอรือเสาะผ่านเทคโนโลยีได้ง่ายยิ่งขึ้น ทำให้ประชาชนได้มีความรู้ความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอรือเสาะในการให้บริการต่าง ๆ ที่ประชาชนควรได้รับอย่างรวดเร็วสอดคล้องกับการศึกษาของ เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์ (2556) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด่านทะเบียนและบัตรประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนที่ศึกษาจบศาสนา มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนมากกว่าประชาชนที่ศึกษาจบปริญญาตรีทั้งนี้แตกต่างกับการศึกษาของ วิษณุพงษ์ สงวนสัจพงษ์ (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการทะเบียนของกรมการปกครอง : กรณีศึกษาสำนักงานทะเบียนอำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ประชาชนที่ศึกษาจบปริญญาตรีมีความพึงพอใจการใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎรมากกว่าประชาชนที่ศึกษาจบศาสนา

6. ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎรที่มีระดับความรู้ความเข้าใจในงานทะเบียนราษฎรต่างกันมีความพึงพอใจในการดำเนินงานของสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอธารโต จังหวัดยะลาไม่แตกต่างกัน

เนื่องจากปัจจุบันนี้มีเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่สามารถอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต ทำให้ประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลางและมาก มีความสามารถในการเรียนรู้และค้นหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอธารโต ผ่านเทคโนโลยีได้งายยิ่งขึ้น ทำให้ประชาชนได้มีความรู้ความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอธารโต ในการให้บริการต่าง ๆ ที่ประชาชนควรได้รับอย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับการศึกษาของอภิญา อุณเรื่อน (2556) ศึกษาความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่นายทะเบียนผู้รับแจ้งต่อการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอคำใต้ จังหวัดพะเยา พบว่า ประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการงานทะเบียนราษฎรในระดับปานกลางมีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ทั้งนี้แตกต่างกับศึกษาของ สถาพร สุดเสนาะ (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎรที่มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากมีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎรมากกว่าประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอธารโต จังหวัดยะลา โดยศึกษาจากประชาชนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 393 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2 และเพศหญิง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 โดยส่วนใหญ่อายุ 26-30 ปี ซึ่งมีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 รองลงมาอายุคือประชาชนที่มีอายุ 20-25 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 และประชาชนที่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ประชาชนส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาประชาชนที่มีสถานภาพโสด จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 และประชาชนที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ได้เรียน จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9 รองลงมาประชาชนที่สำเร็จการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 รองลงมาอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และเป็นนักเรียน/นักศึกษาจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 ส่วนในด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎร พบว่า ประชาชนมากกว่าครึ่งมีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก รองลงมามีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง

ส่วนในด้านความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎรด้านการแจ้งเกิด ด้านแจ้งตาย ด้านแจ้งย้ายที่อยู่ ด้านการขอเลขที่บ้าน ด้านการแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน ด้านการเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน ด้านการจดทะเบียนสมรสด้านการจดทะเบียนหย่า ด้านการจดทะเบียนรับรองบุตร ด้านการจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม ด้านการจดทะเบียนฐานะครอบครัว ด้านการเปลี่ยนชื่อตัว ด้านการเปลี่ยนชื่อสกุล และด้านการขอทำบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎรต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอธารโต จังหวัดยะลา ไม่แตกต่างกัน

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2546). *คู่มือแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชนสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย.
- เกรียงเดช วัฒนวงศ์สิงห์. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านทะเบียนและบัตรประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี*. ภาคนิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ไพวัลย์ ชลาสัย. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของผู้มาใช้บริการงานทะเบียนอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด*. ภาคนิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิษณุพงษ์ สงวนสัจพงษ์. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการทะเบียนของกรมการปกครอง : กรณีศึกษาสำนักทะเบียนอำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์*. ภาคนิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศรีโณม พิเชษฐบุญเกียรติ. (2535). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่น*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเขตพื้นที่เชียงราย.
- สถาพร สุดแสนะ. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี*. ภาคนิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุวัฒน์ สุขวิบูลย์. (2548). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อภิญา อุ่นเรือน. (2556). *ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่นายทะเบียนผู้รับแจ้งต่อการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอคำใต้ จังหวัดพะเยา*. ภาคนิพนธ์ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อร่าม สัมพะวงศ์. (2557). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี*. ภาคนิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อริสรา จำปาสาร. (2560). *กฎหมายทะเบียนราษฎร*. จาก <http://easylawbyarisara.blogspot.com>. (สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2561).