

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม สามารถสรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. เพื่อศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 386 คน ที่ได้จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์โรว์ ยามาเน (Taro Yamane) และใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา

และวิธีสุ่มแบบบังเอิญ

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย
ข้อคำถามทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ซึ่งถามเกี่ยวกับเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนเทศบาลเมืองมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ
มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ
น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้
บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ ความถี่
ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงาน
ทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ใช้ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบกับ
เกณฑ์ 5 ระดับ คือ (บุญชม ศรีสะอาด. 2540 : 100)
 - 4.51 – 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
 - 3.51 – 4.50 หมายถึง พึงพอใจมาก
 - 2.51 – 3.50 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
 - 1.51 – 2.50 หมายถึง พึงพอใจน้อย
 - 1.00 – 1.50 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตามตัวแปรทั้ง 3 ด้าน คือ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยด้านเพศ ใช้สถิติวิเคราะห์ คือ t -test ส่วนระดับการศึกษา และอาชีพ ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) หากพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้การทดสอบด้วยวิธี Scheffe's

4. การวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ใช้การบรรยายวิเคราะห์สรุปเนื้อหา และแจกแจงความถี่จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและเพศหญิงเท่ากัน มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และมีอาชีพค้าขายและประกอบธุรกิจส่วนตัว

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ผลการวิจัย พบว่า

3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนเพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มากกว่าประชาชนเพศหญิง

3.2 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และมัธยมศึกษาตอนต้น

ประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปวส./อนุปริญญาขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และมัธยมศึกษาตอนต้น

3.3 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

4.1 การบริการด้านการขอเลขหมายประจำบ้าน / รับแจ้งรื้อถอนบ้าน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ควรมีโต๊ะกลางเพื่ออำนวยความสะดวกในการตอบคำถาม ตรวจสอบหลักฐาน มีการจัดบัตรคิวเรียงตามลำดับก่อน-หลัง ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับเอกสารที่จะต้องนำมาเพื่อประกอบการขอเลขหมายประจำบ้าน แจ้งรื้อถอนบ้าน และมีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการผู้ใช้บริการ

4.2 การบริการรับแจ้งย้ายปลายทาง กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ควรชี้แจงและประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานแต่ละการบริการให้ชัดเจน ตรวจสอบความถูกต้องให้บริการที่รวดเร็วกว่านี้ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง

4.3 การบริการรับแจ้งเกิด-ตาย รวมถึงแจ้งเกิดเกินกำหนดเวลา กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ควรมีเจ้าหน้าที่ชี้แจงขั้นตอนและวิธีการดำเนินการที่ชัดเจน และใช้ภาษาราชการในการติดต่อสื่อสารกับผู้มาใช้บริการ

4.4 การบริการรับแจ้งย้ายที่อยู่ทั้งย้ายเข้าและย้ายออก กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า หน่วยงานให้บริการเจ้าหน้าที่ไม่ควรพูดคุยกับบุคคลอื่นนอกเหนือเรื่องงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ

4.5 การบริการขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ไม่ควรเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียม (10 บาท) ในการตรวจคัด / รับรองรายการทะเบียนราษฎรในแต่ละครั้ง

4.6 การบริการแจ้งเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรเพิ่มความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานให้มากกว่าที่เป็นอยู่ ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนส่งมอบให้แก่ประชาชน เพราะจะได้ไม่เสียเวลาแก้ไข

4.7 การบริการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน / รับแจ้งบัตรหมดอายุ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ควรมีบัตรคิวและบริการให้ดีกว่านี้ ไม่ควรเสียค่าปรับในการทำบัตรล่าช้า

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่ได้จากเครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีประเด็นที่น่าสนใจพอที่จะนำมาอภิปรายเพื่อตอบข้อคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอนาทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย

พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอน้ำโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิริชัย สิริไปล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง ที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจิตสำนึกในการให้บริการ ดูแลและเอาใจใส่กับประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ผลการวิจัย พบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนเพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มากกว่าประชาชนเพศหญิง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ บราลี จินตสนธิ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลหัวหิน ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรเพศ อายุ การศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน สร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการมารับบริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานที่มารับบริการที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ แสดงให้เห็นว่า โดยสภาพทั่วไปของเพศชายจะเป็นผู้นำ หรือเป็นหัวหน้าครอบครัว ดังนั้นการไปใช้บริการงานทะเบียนราษฎรผู้ชายจึงมักจะเป็นผู้ไปติดต่อมากกว่าเพศหญิง จึงส่งผลให้

เพศชายมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน กฎ ระเบียบ และข้อบังคับ ดังนั้นเวลาไปขอรับบริการจึงปฏิบัติได้ถูกต้องตามขั้นตอนของหน่วยงาน ส่วนเพศหญิงนั้นอาจจะไม่ค่อยได้ไปใช้บริการงานทะเบียนราษฎร จึงเห็นว่าการให้บริการมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน

2.2 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และมัธยมศึกษาตอนต้น และประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปวส./อนุปริญญาขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และมัธยมศึกษาตอนต้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ บราลีจินคนสนธิ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลหัวหิน ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรเพศ อายุ การศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง ประชาชนที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาดำกว่า แต่ระดับรายได้ และอาชีพที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทิพย์อักษร จันทรศิริ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน สร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการมารับบริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานที่มารับบริการที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงมีโอกาสได้รับรู้กระบวนการให้บริการที่ทันสมัย รวดเร็ว ชัดเจนและมีความถูกต้องมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาดำ ดังนั้น จึงมีความคาดหวังต่อการให้บริการสูง แต่ได้รับการบริการที่ปกติจึงไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาดำอาจจะไม่ได้คาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการมากนัก

ทั้งนี้เนื่องจากยังไม่เข้าใจในขั้นตอน และวิธีการ แต่เมื่อได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างเป็นกันเอง จึงมีความพึงพอใจต่อการบริการนั้น ๆ

2.3 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน

ทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน และไม่เป็นตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ แต่การวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กำพล เกียรติปฐมชัย (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัย พบว่า อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระยะห่างจากอำเภอ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน และเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ เมื่อเปรียบเทียบความองค์ประกอบความพึงพอใจด้านอรรถศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ กระบวนการปฏิบัติงานและการประชาสัมพันธ์ ไม่พบความแตกต่างกัน มีเพียงองค์ประกอบด้านสถานที่เท่านั้นที่พบความแตกต่าง และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิริชัย สิริไปต์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัย พบว่า ผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพศชาย และเพศหญิงที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ แสดงให้เห็นว่า เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร เจ้าหน้าที่จะให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ตลอดจนให้ความสำคัญกับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับหลักการให้บริการของ กุลธน ธนาพงษ์สร (2530 : 303-304) ที่กล่าวถึงหลักการให้บริการ ไว้ดังนี้คือ หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันหมด ไม่มีการให้สิทธิแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างไป

จากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งนี้ยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป ด้วยเหตุดังกล่าว จึงส่งผลให้ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงาน

ทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จากผลการวิจัย พบว่า

3.1 การบริการด้านการขอเลขหมายประจำบ้าน / รับแจ้งรื้อถอนบ้าน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ควรมีโต๊ะกลางเพื่ออำนวยความสะดวกในการตอบคำถาม และตรวจสอบหลักฐาน ควรมีการจัดบัตรคิวเรียงตามลำดับก่อน-หลัง ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับเอกสารที่จะต้องนำมาเพื่อประกอบการขอเลขหมายประจำบ้าน / แจ้งรื้อถอนบ้าน และมีเครื่องถ่ายเอกสาร ไว้บริการผู้ใช้บริการ

3.2 การบริการรับแจ้งย้ายปลายทาง กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ควรชี้แจงและประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงานแต่ละการบริการให้ชัดเจน ตรวจสอบความถูกต้องให้บริการที่รวดเร็วกว่านี้ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง

3.3 การบริการรับแจ้งเกิด - ตาย รวมถึงแจ้งเกิดเกินกำหนดเวลา กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ควรมีเจ้าหน้าที่ชี้แจงขั้นตอนและวิธีการดำเนินการที่ชัดเจน และใช้ภาษาราชการในการติดต่อสื่อสารกับผู้มาใช้บริการ

3.4 การบริการรับแจ้งย้ายที่อยู่ทั้งย้ายเข้าและย้ายออก กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ขณะให้บริการเจ้าหน้าที่ไม่ควรพูดคุยกับบุคคลอื่นนอกเหนือเรื่องงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ

3.5 การบริการขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ไม่ควรเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียม (10 บาท) ในการตรวจคัด / รับรองรายการทะเบียนราษฎรในแต่ละครั้ง

3.6 การบริการแจ้งเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรเพิ่มความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานให้มากกว่าที่เป็นอยู่ ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนส่งมอบให้แก่ประชาชน เพราะจะได้ไม่เสียเวลาแก้ไข

3.7 การบริการขอมีบัตรประจำตัวประชาชน / รับแจ้งบัตรหมดอายุ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ควรมีบัตรคิวและบริการให้ดีกว่านี้ ไม่ควรเสียค่าปรับในการทำบัตรล่าช้า

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ดังนี้

1.1 สำนักงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ควรประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ ไปสเตอร์ เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ว่าการให้บริการของเทศบาลได้อย่างทั่วถึง และสามารถติดต่อขอรับบริการได้อย่างถูกต้อง ตลอดจนพัฒนาขั้นตอนการให้บริการให้ทันสมัย นำรูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในที่เดียวมาใช้ในการบริการแก่ประชาชน

1.2 สำนักงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ควรมีการพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพ โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีวิสัยทัศน์ในการให้บริการ ปรับวัฒนธรรมการทำงาน ปรับค่านิยม ทักษะคิด วิเคราะห์ วิธีการทำงานใหม่ โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการให้เกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุด ในทุก ๆ ด้าน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาล
- 2.2 ควรศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาล
- 2.3 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการงาน

ทะเบียนราษฎร