

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ลำดับขั้นของการวิจัย
2. สรุปผลการวิจัย
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

ลำดับขั้นของการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ ดังนี้

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ระหว่างเพศและกลุ่มอาชีพเพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย การหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้จากผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย โดยหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสถิติผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ประจำปี 2548 จำนวน 1,197 คน การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ และทำการสุ่มตัวอย่าง

แบบกำหนดโควต้า และการสุ่มตัวอย่างง่าย โดยจะเลือกเพศชายและหญิงจำนวน 50 คนเท่ากัน จะให้มีหน่วยตัวอย่างจาก 3 กลุ่มอาชีพ อาชีพละ 100 คน รวม 300 คน โดยในแต่ละกลุ่มอาชีพ (100 คน) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่เพศ อาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการวัดระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย แบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบตามวิธีของลิเคิร์ต แยกเป็น 5 ด้านดังนี้

1. ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ
2. ด้านความรวดเร็วทันเวลาในการให้บริการ
3. ด้านความเพียงพอในการให้บริการ
4. ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ
5. ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการบริการของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างใช้สถิติความถี่ และ ร้อยละ การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ใช้ตัวกลางเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างเพศ ใช้การทดสอบด้วย t-test การทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ประมวลผล ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย นำมาวิเคราะห์เนื้อหาและเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็น

สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย สรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา จำนวน 300 คน พบว่า เพศชาย และเพศหญิงมีจำนวนเท่ากัน คือเพศละ 150 คน คิดเป็นร้อยละ 50 อาชีพ กลุ่มตัวอย่างมี 3 กลุ่มอาชีพ คือข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง ในแต่ละกลุ่มอาชีพมีจำนวนเท่ากัน คืออาชีพละ 100 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย

ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากและความพึงพอใจรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากน้อยไปมาก ดังนี้ ด้านความพึงพอใจในให้บริการ ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ ด้านความรวดเร็วทันเวลาในการให้บริการ ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศและกลุ่มอาชีพ

ในการศึกษาวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ระหว่างเพศและกลุ่มอาชีพ

3.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศ

ในการศึกษาวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ระหว่างเพศชายและเพศหญิง มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือความพึงพอใจระหว่างเพศชาย และความพึงพอใจเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน

3.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ

ในการศึกษาก็ค้นพบว่า กลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และกลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 กล่าวคือ ทุกกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย

ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ เรียงจากน้อยไปหามาก 5 อันดับแรก คือ ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการและคอยให้คำแนะนำอย่างเพียงพอ ควรมีป้ายบอกทิศทาง ขั้นตอน และมีวัสดุ อุปกรณ์ สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎรให้บริการอยู่ตลอดเวลาทั้งวัน ราชการและวันหยุด ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคนใหม่สามารถบริการต่อจากคนเดิมได้ ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการรวดเร็วทันเวลาในการปฏิบัติหน้าที่และคอยให้บริการ โดยทันทีที่มีผู้มารับบริการ ควรมีวัสดุ อุปกรณ์ สำหรับให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์ ควรให้บริการผู้มารับบริการกันเป็นทีม ควรให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้ที่ยากจนหรือญาติพี่น้อง ควรให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ต้องการให้งานทะเบียนราษฎร ต้องการให้มีเอกสารแผ่นพับแจกผู้มารับบริการ และต้องการให้ลดขั้นตอนหรือผ่อนปรนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ในครั้งนี้มีประเด็นที่สำคัญที่ควรแก่การนำอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย พบว่า

ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก ไม่เป็นไปตามสมมติฐานซึ่งผู้วิจัยตั้งไว้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปได้ว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย เป็นหน่วยงานที่ตั้งขึ้นใหม่ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 มาตรา 12 กำหนดให้เทศบาลตำบลที่จัดตั้งใหม่ตามพระราชบัญญัติฉบับนี้เป็นสำนักทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2544 เป็นต้นไปนั้นการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนราษฎรท้องถิ่นที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎร ในเขตเทศบาลตำบลที่จัดตั้งใหม่จะต้องมีระบบงานเช่นเดียวกับสำนักทะเบียนอำเภอเดิม ที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรในเขตพื้นที่เทศบาล และสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ได้ปรับปรุงงานด้านการบริการโดยเน้นให้พนักงานส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะที่ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรให้มีความเท่าเทียมกัน ความรวดเร็วทันเวลากับผู้ที่มาติดต่อรับบริการให้มากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเท่าเทียมกันในการบริการ ผู้มารับบริการไม่ถูกกีดกันจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎร และได้รับบริการตามลำดับการมา ก่อน - หลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎรให้ความยุติธรรมและสร้างความพึงพอใจให้กับทุกกลุ่มอาชีพด้วยความเท่าเทียมกันในการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากและส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากนโยบายการปฏิรูประบบราชการและบริหารจัดการที่ดีด้วย ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยที่ตั้งไว้ปานกลาง เนื่องจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล ได้มีการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ โดยคณะผู้บริหารเทศบาลชุดใหม่ได้กำหนดคนโยบายการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร โดยมีแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับในการให้บริการ ดังนี้

1.1 ปรับเปลี่ยนบทบาทและทัศนคติของข้าราชการมาเป็นผู้ให้บริการ

1.2 เร่งรัดการบริการเพื่อให้การช่วยเหลือแก่ผู้มารับบริการที่มาติดต่อได้ อย่างเท่าเทียมกัน รวดเร็วทันเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง ก้าวหน้า และถูกต้องมีประสิทธิภาพทันต่อเหตุการณ์

1.3 พัฒนาระบบการให้บริการด้วยการนำเทคโนโลยีด้านต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการให้ครอบคลุมทุกด้าน

1.4 การพัฒนาความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎร โดยการสนับสนุนให้เข้ารับการศึกษาอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ กำพล เกียรติปฐมวัย (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร โดยศึกษาความพึงพอใจ 4 มิติ คือ วัตถุประสงค์ของเจ้าหน้าที่ กระบวนการปฏิบัติงาน สถานที่ และการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร โดยภาพรวมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากและเรื่องบุญศิริรังศรี (2535 : 107-112) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจาก ผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชน ในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคามในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการวิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมากเช่นเดียวกัน

แต่ผลการวิจัยครั้งนี้ขัดแย้งกับ อัจฉนา โทบุญ (2534 : 192-203) ที่ได้วิจัยระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการวิจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจาก สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ซึ่งแยกออกเป็นรายด้าน รวม 5 ด้าน ได้ผลการศึกษาตาม ดังนี้

2.1 ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณาพบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจาก สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.66$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับต่ำที่สุดคือ การได้รับบริการโดยปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกด้านของการบริการ ผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรมีทัศนคติว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านทะเบียนราษฎรเลือกปฏิบัติให้กับญาติพี่น้องหรือบุคคลที่ตนเองรู้จักก่อน สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ย

ของระดับสูงที่สุดคือ ผู้มารับบริการได้รับบริการอย่างยุติธรรม ผู้มารับบริการไม่ถูกกีดกันใน การบริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎร ผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร ได้รับบริการตามลำดับการมารับบริการ ก่อน - หลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านงานทะเบียน ราษฎรสร้างความพึงพอใจกับทุกกลุ่มอาชีพด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการให้บริการ

2.2 ด้านการรวดเร็วทันเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณาพบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจาก สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=3.60$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นไปได้ว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพลเป็นหน่วยงานที่ก่อตั้งใหม่เจ้าหน้าที่ ให้บริการยังไม่เพียงพอและต้องไปติดต่อประสานงานด้านเอกสารทะเบียนราษฎรกับสำนัก ทะเบียนราษฎรอำเภอโพธิ์ชัย ในส่วนทะเบียนราษฎรในช่วงก่อนที่จะถ่ายโอนมาให้สำนัก ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพลดำเนินการรับผิดชอบต่อซึ่งทำให้ผู้มารับบริการด้าน ทะเบียนราษฎรต้องคอยเจ้าหน้าที่ให้บริการจึงทำให้ค่าเฉลี่ยต่ำ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยของ ระดับสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการแล้วเสร็จตามกำหนด เจ้าหน้าที่งาน ทะเบียนราษฎรให้บริการโดยทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านทะเบียน ราษฎรได้รับการศึกษาอบรมเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีความรู้ความสามารถและนำความรู้มาอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบให้กับผู้มา รับบริการด้านทะเบียนราษฎร

2.3 ด้านความเพียงพอในการให้บริการ เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณาพบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.49$) โดย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับต่ำที่สุดคือ งานทะเบียนราษฎรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการและคอยให้คำแนะนำ อย่างเพียงพอ อาจเป็นได้ว่างานด้านทะเบียนราษฎรเป็นงานบริการที่มีการบันทึกด้านทะเบียน เกี่ยวกับตัวบุคคลตั้งแต่เกิดจนตาย เอกสารต่างๆมีมากมายทำให้การมีป้ายบอกขั้นตอนจำนวน มากและมีลักษณะของเอกสาร คล้ายกันอาจทำให้ผู้มารับบริการสับสน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ย ของระดับสูงที่สุดคือ สถานที่บริการงานทะเบียนราษฎรมีห้องสุขา มีเพียงพอและมีป้ายบอก ชัดเจน งานทะเบียนราษฎรมีเก้าอี้นั่ง มีโต๊ะเขียนคำร้อง โต๊ะวางเอกสารเพียงพอ และมีป้าย บอกทิศทางและขั้นตอนการบริการอย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎรให้ ความยุติธรรมและสร้างความพึงพอใจกับทุกกลุ่มอาชีพอย่างเพียงพอ

2.4 ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณาพบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ด้านทะเบียนราษฎรให้บริการคนใหม่สามารถบริการต่อเนื่องกับคนเดิมได้ อาจเป็นไปได้ว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพลเป็นหน่วยงานที่ก่อตั้งใหม่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎรยังไม่เพียงพอ ซึ่งอาจทำให้ผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรต้องคอยเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจึงทำให้ค่าเฉลี่ยของระดับต่ำ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการอยู่ตลอดเวลาทั้งวันราชการและวันหยุด เจ้าหน้าที่งานบริการงานทะเบียนราษฎรให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอย่างละเอียดถี่ถ้วนและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่มากขึ้นเนื่องจากบทบาทและทัศนคติของข้าราชการมาเป็นผู้ให้บริการและในการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

2.5 ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณาพบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.64$) โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับต่ำที่สุดคือ งานทะเบียนราษฎรมีอุปกรณ์สำหรับให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์ ให้บริการโดยทำงานกันเป็นทีม อาจทำให้การบริการด้านทะเบียนราษฎรซึ่งต้องคอยเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจึงทำให้ค่าเฉลี่ยของระดับต่ำ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับสูงที่สุดคือ งานทะเบียนราษฎรให้บริการโดยรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ให้บริการโดยมีการปรับปรุงคุณภาพและผลงาน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎรได้รับการศึกษาอบรมเกี่ยวกับระบบการใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ก้าวหน้าและทันต่อเหตุการณ์ นำความรู้ความสามารถมาปรับปรุงคุณภาพและผลงานในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ ได้ผลการศึกษา ดังนี้

3.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศ

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ระดับ .05 กล่าวคือ ความพึงพอใจระหว่างเพศชาย และความพึงพอใจเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย มีความแตกต่างกันระหว่างเพศ หลังจากที่สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ได้ปรับปรุงงานด้านในการให้บริการ โดยเน้นให้พนักงานส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะที่ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรให้มีความเท่าเทียมกันในทุกด้านในการให้บริการกับผู้มาติดต่อรับบริการให้มากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการอย่างเท่าเทียมกัน รวดเร็วทันเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง ก้าวหน้า และถูกต้องมีประสิทธิภาพทันต่อเหตุการณ์ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร ทำให้ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

3.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ

จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มอาชีพ

ซึ่งขัดแย้งกับ อัจฉนา โทบุญ (2534 : 200) พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในระดับมากกว่าเพศหญิง ทั้งนี้เพราะเพศชายมักจะเป็นเจ้าบ้าน งานทะเบียนราษฎรเกือบทุกประเภทระบุให้เจ้าบ้านเป็นผู้มาติดต่อราชการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติงาน

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ทำให้ผู้ศึกษาได้ข้อสนเทศ ที่จะได้นำเสนอให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบอันอาจเป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบายหรือวางยุทธศาสตร์ในการให้บริการในส่วนที่บกพร่องให้มีประสิทธิภาพทันต่อเหตุการณ์มากยิ่งขึ้น ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ควรพัฒนาปรับปรุงการบริการและพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทันต่อเหตุการณ์อย่างต่อเนื่องตลอดไป

1.2 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ในด้านต่าง ๆ รวม 5 ด้าน คือด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ ด้านความรวดเร็วทันเวลาในการให้บริการ ด้านความเพียงพอในการให้บริการ ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ และด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.2.1 ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการบริการผู้มารับบริการได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกด้านของการบริการ มีความพึงพอใจระดับมาก โดยสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ได้ปรับเปลี่ยนในการบริการผู้มารับบริการได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกด้านของการบริการ และผู้มารับบริการที่มีฐานะ ศาสนา และแนวคิดทางการเมืองแตกต่างกันได้รับการในมาตรฐานเดียวกัน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการกับผู้มารับบริการได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน โดยผู้มารับบริการไม่ถูกกีดกันในทุกด้านในการให้บริการ และผู้มารับบริการได้รับการ ตามลำดับการมา ก่อน - หลัง ในมาตรฐานเดียวกัน ควรรักษาเกณฑ์ความเท่าเทียมกันในการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร

1.2.2 ด้านความรวดเร็วทันเวลาในการให้บริการ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรวดเร็วทันเวลาในการปฏิบัติงานมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ โดย สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย

จังหวัดหนองคาย ต้องการจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มหรือทดแทนในขณะที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎรต้องออกไปประสานหรือปรึกษาปัญหาด้านทะเบียนราษฎรกับสำนักทะเบียนอำเภอ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการโดยทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการแล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดและเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรแต่ละประเภทนัดหมายแล้วมาพบตามกำหนดนัดมีระดับความพึงพอใจระดับมาก

1.2.3 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ งานทะเบียนราษฎรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการและคอยให้คำแนะนำการบริการอย่างเพียงพอและมีวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ต้องการให้ปรับปรุงโดยการมีเจ้าหน้าที่ให้บริการและคอยให้คำแนะนำอย่างเพียงพอมีป้ายบอกทิศทางอย่างชัดเจนและมีวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอในการให้บริการ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ งานทะเบียนราษฎรมีเก้าอี้นั่ง โต๊ะเขียนคำร้องและโต๊ะวางเอกสารอย่างเพียงพอ งานทะเบียนราษฎรมีป้ายบอกทิศทางและขั้นตอนการบริการอย่างเพียงพอกับผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก

1.2.4 ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคนใหม่สามารถให้บริการต่อเนื่องกับเจ้าหน้าที่คนเดิมได้อย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการแล้วเสร็จในจุดเดียว ดังนั้นต้องการให้มีการปรับปรุงระดับความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้น โดย สำนักทะเบียนตำบลจุมพล อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ต้องการให้ปรับปรุงให้มีเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการคนใหม่สามารถให้บริการต่อเนื่องกับเจ้าหน้าที่คนเดิมได้อย่างต่อเนื่อง สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้การบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและให้บริการอยู่ตลอดเวลาทั้งวันราชการและวันหยุด มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก

1.2.5 ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ งานทะเบียนราษฎรมีวัสดุอุปกรณ์สำหรับให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์ อ่านเข้าใจง่ายสำหรับในการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรให้บริการโดยทำงานกันเป็นทีม ให้มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์อ่านเข้าใจง่าย สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ต้องการให้ปรับปรุงระดับความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้น สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ งานทะเบียน

ราษฎรให้บริการ โดยรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ และงานทะเบียนราษฎรให้บริการ โดยได้มีการปรับปรุงคุณภาพและผลงาน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ต้องการให้รักษาเกณฑ์ด้านความก้าวหน้าเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาวิจัยดังนี้

2.1 ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยแยกออกเป็นกลุ่มย่อย เช่น ครู ทหาร ตำรวจ พนักงานส่วนตำบล กลุ่มเกษตรกรที่ทำนาหรือรับจ้าง กับกลุ่มเกษตรกรที่ทำไร่หรือรับจ้าง เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจที่มีหลากหลายสาขาอาชีพว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

2.2 ศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย กับสำนักทะเบียนอำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

2.3 ศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นของเทศบาลต่าง ๆ ในเขตจังหวัดหนองคาย ว่าให้บริการแตกต่างกันหรือไม่