

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย สามารถสรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สมมุติฐานการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สรุปผลการวิจัย
6. อภิปรายผล
7. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

สมมุติฐานการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2550 จำนวน 618 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดย ใช้วิธีการของยามานะ (Yamane, 1973 : 727)
 - 2.1 ทำการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota sampling) โดยจะเลือกหน่วยตัวอย่างจาก 3 กลุ่มอาชีพรวม 244 คน โดยในแต่ละกลุ่มอาชีพ จะให้มีเพศชาย จำนวน 122 คน และเพศหญิงจำนวน 122 คน
 - 2.2 หลังจากได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบโควตาแล้ว ลำดับต่อไป ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จากผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของ

คน อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า จำนวน 120 คน อาชีพ รับราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 40 คน อาชีพค้าขาย ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 84 คน อาชีพ เกษตรกร รับจ้าง จำนวน 120 คน

2. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่าอยู่ใน ระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจาก สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่จำแนก ตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ นั้น ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความ พึงพอใจแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผู้มารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึง พึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

4. ผู้มารับบริการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรจาก สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย มีดังนี้

4.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ควรให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติกับ ผู้ที่รู้จัก หรือญาติพี่น้อง จำนวน 60 คน ควรให้บริการตามบัตรคิวเรียงตามลำดับก่อน -หลัง จำนวน 128 คน

4.2 ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา ควรตรวจสอบความถูกต้องของ เอกสาร และให้บริการที่รวดเร็วกว่านี้ จำนวน 42 คน เจ้าหน้าที่ไม่ควรพูดคุยกับบุคคลอื่น นอกเหนือเรื่องงานในหน้าที่รับผิดชอบ เพราะทำงานล่าช้าจำนวน 135 คน ควรมีเจ้าหน้าที่ ชี้แจงขั้นตอน และวิธีการดำเนินการที่ชัดเจน 148 คน

4.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในเวลา พักเที่ยง จำนวน 94 คน

4.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานควรเพิ่มความ ละเอียดยรอบคอบในการปฏิบัติงานให้มากกว่าที่เป็นอยู่ และตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ก่อนส่งมอบให้แก่ประชาชน งานจะได้ต่อเนื่องไม่ต้องกลับมาแก้ไข จำนวน 116 คน

4.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรมีโต๊ะกลางเพื่ออำนวยความสะดวกในการตรวจสอบเอกสารในการมาติดต่อราชการ และตอบข้อซักถาม

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการวิจัยดังกล่าวจึงเป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ และผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลดังนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด สอดคล้องกับผลการวิจัยของศิริชัย ศิริโปล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเชษฐชัย จิตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

สมมุติฐานที่ 2 ผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบทางสถิติ พบว่า ผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลการวิจัยดังกล่าวพบว่าเป็นไปตาม และไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลดังนี้ ผลการวิจัยที่พบสอดคล้อง และ ไม่สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ศิริชัย ศิริโปล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 เจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ควรเพิ่มวันทำงานเพื่อบริการประชาชน เช่นวันเสาร์ และปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานตลอดไป เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนผู้มารับบริการได้อย่างทั่วถึง

1.2 ควรมีโต๊ะกลางเพื่อตอบข้อซักถาม และคัดกรองว่าผู้มารับบริการเตรียมเอกสารมาครบหรือไม่ เพื่อจะไม่ให้ผู้มารับบริการเสียเวลา เมื่อถึงคิวให้บริการปรากฏว่าเอกสารไม่ครบ เกิดปัญหาความไม่ต่อเนื่องของงาน

1.3 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ควรจัดทำแผ่นพับ คู่มือในการมาติดต่อราชการแจกจ่ายประชาชน

2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน หรือทัศนคติของประชาชนที่มีต่อระบบการบริการงานทะเบียนราษฎรด้วยระบบ on line

2.2 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงานทะเบียนในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 ควรมีการวิจัยการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการให้บริการด้านงาน
ทะเบียนราษฎร



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY