

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม สามารถสรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สมมุติฐานการวิจัย
3. ขอบเขตการวิจัย
4. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
5. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สรุปผลการวิจัย
8. อภิปรายผลการวิจัย
9. ข้อเสนอแนะ

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

### สมมุติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

2. ประชาชนที่มีความแตกต่างกันด้านเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม ในระดับแตกต่างกัน

## ขอบเขตการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนที่มาขอรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ปี 2549 (สถิติปี พ.ศ.2548) จำนวน 17,246 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Simple Size) โดยวิธีการคำนวณตามสูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane. 73 : 727) จำนวน 400 คน

### 2. ตัวแปร

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ คุณลักษณะของผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แยกเป็น

2.1.1 เพศ

2.1.2 ระดับการศึกษา

2.1.3 อาชีพ

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แยกเป็น 4 ด้าน (ตามภารกิจที่กำหนดโดยสำนักบริหารงานทะเบียน กรมการปกครอง ปี 2540 ดังนี้

2.2.1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

2.2.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่

2.2.3 ความเสมอภาคของการบริการ

2.2.4 ความสะอาดของอาคารสถานที่

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่มาใช้บริการจากสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี พ.ศ. 2549 โดยผู้วิจัยใช้สถิติปี 2548 เป็นเกณฑ์ เพื่อคำนวณหาค่ากลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีประชากรที่มาติดต่อขอรับบริการที่

สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคามจำนวน 17,246 คน (สถิติสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคามในปี 2548 ) การหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยใช้สูตรการหาตัวอย่าง ของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727)

### ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ มาตรฐานประมาณค่าและปลายเปิด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้คอมพิวเตอร์ คำนวณหาความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ( $t$ -test) ( $F$ -test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA)

### สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นประชาชนที่มาขอรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 400 คน ประกอบด้วยเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.00 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.00 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.50 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 19.50 และอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 10.50 และจำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาคือ นักเรียนนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.50 ลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 23.30 ข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่นหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 16.80 และประกอบธุรกิจส่วนตัวหรืออาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 6.50

2. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมาก

ไปน้อย คือ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของการบริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

3. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า

3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน และไม่ปฏิบัติตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

3.2 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน และเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

3.3 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่ปฏิบัติตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

4. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการขอคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

4.1 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ควรให้บริการผู้มาติดต่องานทะเบียนที่รวดเร็วขึ้น ควรจัดให้มีจุดบริการงานทะเบียนมากกว่าปัจจุบัน ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน

4.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มและพูดจาไพเราะกับผู้ที่มาติดต่องานทะเบียนมากขึ้น ควรจัดให้มีผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ไม่ควรพูดจาเกินงามเกินไปในขณะที่มีผู้มารับบริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เฉพาะสำหรับให้แนะนำในการกรอกคำร้องต่างๆ

4.3 ด้านความเสมอภาคของการบริการ เจ้าหน้าที่ควรพูดจาไพเราะและให้ความเคารพต่อผู้ที่มาติดต่องานทะเบียนทุกคน ควรให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันทุกกลุ่มอาชีพ คน

4.4 ความสะอาดของอาคารสถานที่ ควรดูแลรักษาความสะอาดสุขาให้มากขึ้นกว่าปัจจุบัน ควรติดตั้งพัดลมเพดานภายในห้องบริการเพิ่มมากขึ้น ควรจัดให้มีอ่างและน้ำยาล้างมือบริเวณหน้าห้องสุขา ควรขยายหรือเพิ่มขนาดของสถานที่สำหรับบริการงานทะเบียน ควรจัดให้มีน้ำดื่มที่สะอาดสำหรับผู้มารับบริการมากกว่าปัจจุบัน

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้นำมาอภิปราย ตามสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มารับบริการต่อสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง**

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยที่พบ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ คมฉัตรเดช เปาะทอง (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอกะตุ๋ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในเขตอำเภอกะตุ๋ จังหวัดภูเก็ต มีความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยภาพรวมและรายองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ อัจฉรา โทบุญ (2534 : 192-203) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ สถาบันราชภัฏภูเก็ต (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานของผู้ว่าราชการจังหวัด : ศึกษากรณีการบริหารงานของผู้ว่าราชการจังหวัด ผลการประเมินพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ข้าราชการผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อการบริหารงานของผู้ว่าราชการจังหวัดภูเก็ตในภาพรวมทุกๆ ด้านอยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับ เรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : 107-112) ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการ

ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะอาดที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ในระดับมากเช่นเดียวกัน ไม่สอดคล้องกับ คำพล เกียรติปฐมวัย (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับ อุทุมพร ปาละกะวงษ์ ณ อุทยาน (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

จากผลการศึกษาที่พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม และในบางเรื่องยังคงมีปัญหาอยู่มาก ดังนี้

1. การให้บริการประชาชนจำนวนมากในบางครั้งอาจทำให้พื้นที่สำหรับให้บริการแออัดหรือคับแคบลงไปบาง
2. มีการบริการด้านเทคโนโลยี เครื่องมือที่ใช้ในการบริการมีความทันสมัยแต่ยังไม่เพียงพอ
3. การให้บริการงานทะเบียนราษฎรมีประชาชนมาติดต่อรับบริการเป็นจำนวนมากในบางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้การบริการที่รวดเร็วและทั่วถึงเท่าที่ควร
4. บริเวณพื้นที่ให้บริการโดยเฉพาะห้องสุขา ไม่สะอาดเท่าที่ควรในบางครั้ง
5. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บางอย่างอาจต้องใช้ความละเอียดรอบคอบในการให้บริการแก่ประชาชน จึงทำให้การบริการไม่รวดเร็วเท่าที่ควร
6. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานบริการประชาชนมีจำนวนน้อย การบริการในบางครั้งจึงไม่รวดเร็วเท่าที่ควร
7. เจ้าหน้าที่ขาดเครื่องมือที่สมบูรณ์ในการปฏิบัติงานและให้บริการกับผู้มาติดต่อ
8. เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมด้านการบริการในระดับหนึ่ง
9. สำนักงานมีสภาพแวดล้อม ความเหมาะสม และสะอาดในไม่ประทับใจผู้มารับบริการมากนัก

10. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรอำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ  
ค่อนข้างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน

**สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีความแตกต่างกันด้านเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ  
มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม แตกต่างกัน**

จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาและ  
อาชีพต่างกัน ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม  
ดังนี้

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง  
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่าง  
กันทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยที่พบจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ  
ศิริชัย ศิริไพล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการใน  
การให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุข  
สุขและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพศชาย  
และเพศหญิง และที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมือง  
มหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่สอดคล้องกับ วราพรธ สันทัสนะ โชค  
และสากล จริยวิทยานนท์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการ  
ให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท  
กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า เพศ อาชีพ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า  
ประเภทที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของธนาคารทหารไทย  
จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท และไม่สอดคล้องกับ นิวัฒน์ เพื่อนสงคราม (2546 : บทคัดย่อ)  
ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนของ กรมการปกครอง  
สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ  
ให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามเพศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนัก  
ทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมมี  
ความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนได้ให้ความสำคัญทั้งเพศชาย  
และเพศหญิงเป็นไปอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นบุคคลในพื้นที่จึงทำให้การติดต่อสื่อสาร

มีความเข้าใจไม่ได้เลือกเพศ

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัตราชายที่ติดต่อผู้มารับบริการทั้งชายและหญิง

4. เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อ ทั้งเพศชายและเพศหญิงอย่างเท่าเทียมกัน

2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยที่พบ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งพบว่า สอดคล้องกับ นิวัฒน์ เพื่อนสงคราม (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนของ กรมการปกครอง สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามเพศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และสอดคล้องกับ วราพรธรรม สันท์สนะโชค และสากล จริยวิทยานนท์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า เพศ อาชีพ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ประเภทที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท แต่ไม่สอดคล้องกับ ศิริชัย ศิริไพล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพศชาย และเพศหญิง และที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่สอดคล้องกับ ชัยพงษ์ โชติวรรณ(2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัย ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้/เดือน ตำแหน่งหน้าที่การงานลักษณะการมาติดต่อของประชาชน และความถี่ในการมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และปัจจัยด้านเวลา ที่อยู่อาศัยอยู่ในท้องถิ่น ลักษณะชุมชนที่พักอาศัย มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า



โดยรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการมีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสบการณ์ในการรับบริการแตกต่างกัน กล่าวคือผู้ที่มีระดับการศึกษา มีโอกาสติดต่อประสานงานกับสำนักทะเบียนมากกว่า

1. การทำความเข้าใจเกี่ยวกับเอกสารหรือแบบฟอร์มบางอย่างต้องใช้ความรู้ความเข้าใจในการอ่านหรือกรอกรายละเอียด จึงอาจสับสนสำหรับผู้ที่ไม่รู้หนังสือ

2. การสื่อความหมายหรือการใช้ภาษาของเจ้าหน้าที่ให้บริการมีผลต่อการให้บริการประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

3. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยที่พบจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับสุทธิ ปันมา (2535: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาอากาศอำนวย โดยศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับศิริชัย ศิริไพล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณูปการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพศชาย และเพศหญิง และที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่สอดคล้องกับวราพรธม สันทัสนะโชค และสากรล จริยวิธานนท์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า เพศ อาชีพ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าประเภทที่ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท ไม่สอดคล้องกับ นิวัฒน์ เพื่อนสงคราม (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนของกรมการปกครอง สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามเพศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ไม่สอดคล้องกับ ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกนวน

เจ้าหน้าที่ และด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ดังนั้นสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคามจะต้องปรับปรุงการบริการให้เป็นไปอย่างทั่วถึง เครื่องมือที่ใช้ในการบริการมีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และมีสภาพพร้อมใช้งาน จัดสำนักงานให้เป็นสัดส่วน สะอาด สวยงาม สามารถรองรับผู้มาใช้บริการที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น จัดให้มีการทำความสะอาดห้องสุขา อยู่เสมอและมีอุปกรณ์พร้อมใช้งานตลอดเวลา เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ และต้องมีความพร้อมในการปฏิบัติงานและให้บริการอยู่เสมอ และเจ้าหน้าที่ต้องเคารพ การแสดงความคิดเห็นของประชาชนและมีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้มาใช้บริการ

#### 1.2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีความแตกต่างกันในเรื่องระดับ

การศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามแตกต่างกัน ดังนั้นสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคามจึงต้องบำรุงรักษาและพัฒนาการบริการให้เป็นไปอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติโดยอาจจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้ข้อเสนอแนะในการรับบริการให้มากขึ้นจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานผู้ให้บริการเป็นระยะในเรื่องของการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความกระตือรือร้นในการทำงาน และให้ความสำคัญของงานที่ประชาชนไปติดต่อ รวมถึงให้มีการประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนในสำนักงานเป็นระยะ

### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการวิจัยดังนี้

2.1 ควรมีการวิจัยระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ทั้งในเชิงคุณภาพควบคู่กันไป เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคามให้มีคุณภาพต่อไป

2.2 ควรมีการวิจัยในด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคามเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ว่ามีความพร้อมในด้านการให้บริการกับประชาชนมากน้อยเพียงไร เพื่อนำมาปรับปรุงสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการมากขึ้น