

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามลำดับขั้นตอน และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. วิธีการดำเนินการวิจัย
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สรุปผลการวิจัย
6. อภิปรายผล
7. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามกลุ่มเพศและอาชีพ
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย

สมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผู้มารับบริการที่มีเพศและอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ หมายถึงถึงประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ในปี พ.ศ. 2549 จำนวน 7,870 คน (สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่. 2549 : 12)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่าง จากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ในปี พ.ศ. 2549 โดยมีขั้นตอนต่อไปนี้

2.1 หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) จากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคายในปี พ.ศ. 2549 จำนวน 7,870 คน

การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยวิธีหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโร ยามาเนะ (Yamane. 1973 : 727) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยกำหนดค่าดังนี้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้น กำหนดที่ร้อยละ .05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร} \quad n &= \frac{7,870}{1 + 7.870(.05)^2} \\ n &= 380.65 \end{aligned}$$

ผู้วิจัยได้ปัดเศษให้ได้เป็นจำนวนเต็ม จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 381 คน

2.2 ทำการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบกำหนดโควตา (Quota sampling) แล้วเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ได้รับการแบ่งตามอาชีพและเพศให้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เท่ากัน และการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจาก 3 กลุ่ม อาชีพ คือ กลุ่มอาชีพรับราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจจำนวน 127 คน กลุ่มอาชีพค้าขายหรือ ประกอบอาชีพส่วนตัว จำนวน 127 คน และกลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง จำนวน 127 คน รวม 381 คน โดยในแต่ละกลุ่มอาชีพกำหนดให้กลุ่มอาชีพ รับราชการหรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจ เพศชาย 63 คน เพศหญิง 64 คน กลุ่มอาชีพค้าขาย หรือประกอบอาชีพส่วนตัว เพศชาย 64 คน เพศหญิง 63 คน และกลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง เพศชาย 64 คน เพศหญิง 63 คน โดยรวมแยกเป็นกลุ่มเพศชาย 191 คน เพศหญิง 190 คนรวม 381 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ชนิดปลายเปิด ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม ทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ต้องการทราบเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบ แบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่ต้องการศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้มารับ บริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรี เชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามมาตราส่วน

ประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 5 ด้าน รวม 25 ข้อ โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับเดียว

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย เป็นแบบคำถามปลายเปิด จำนวน 5 ข้อ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยแต่งตั้งผู้ช่วยวิจัยที่มีคุณวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถและบุคลิกภาพ อบรมแนะนำวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งวิธีการสัมภาษณ์ความคิดเห็นอื่นๆ ให้ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยและความอิสระในการให้ข้อมูล รายละเอียดของแบบสอบถามประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความเข้าใจตรงกัน และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องครบถ้วน และเก็บรวบรวมข้อมูลครบตรงกำหนดเวลา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์
2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)
3. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)
4. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย โดยการหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย แยกเป็น 5 ด้าน ดังนี้
 - 4.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
 - 4.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
 - 4.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
 - 4.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย

ในการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา และ ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่ม

ในการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ทั้ง 3 กลุ่ม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.1 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ

ในผลการศึกษาวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยรวมแตกต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ

ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant difference) ดังนี้

3.2.1 โดยรวมทุกด้าน จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า อาชีพรับราชการหรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจมีความ

4.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

โดยอาศัยเกณฑ์เฉลี่ยของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51 ถึง 5.00 จัดอยู่ใน ระดับมากที่สุด
2. ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 ถึง 4.50 จัดอยู่ใน ระดับมาก
3. ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51 ถึง 3.50 จัดอยู่ใน ระดับปานกลาง
4. ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51 ถึง 2.50 จัดอยู่ใน ระดับน้อย
5. ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 ถึง 1.50 จัดอยู่ใน ระดับน้อยที่สุด

5. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบที (t-test) จำแนกตามอาชีพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One –Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และถ้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย โดยทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference)

6. วิเคราะห์ตอนที่ 3 เกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 191 คน (ร้อยละ 50.10) เป็นเพศหญิง จำนวน 190 คน (ร้อยละ 49.90)

1.2 จากการศึกษาอาชีพ พบว่า ประกอบด้วยกลุ่มอาชีพ 3 กลุ่มอาชีพคือ อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจจำนวน 127 คน(ร้อยละ 33.30) อาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัว จำนวน 127 คน(ร้อยละ 33.30) และอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง มีจำนวน 127 คน (ร้อยละ 33.30)

พึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับอาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัวและอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

3.2.2 รายด้าน พบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

1) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกันด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้ อาชีพรับราชการหรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับอาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัวและอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

2) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

อาชีพรับราชการหรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับอาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัวและอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จากการศึกษา พบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

อาชีพรับราชการหรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับอาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัวและอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล

ศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจและอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัวและอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

อาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัวและอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย

ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เรียงจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะคือ ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการแนะนำระเบียบขั้นตอนต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่ อย่างเท่าเทียมกัน รองลงมาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรจัดให้มีจำนวนพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอและควรจัดให้มีพนักงานทำความสะอาดห้องน้ำ อยู่เสมอกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ขอให้ขยายขนาดตัวอักษรของป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการให้มีขนาดใหญ่ขึ้นกว่านี้ ข้อเสนอแนะทั่วไป ควรจัดให้มีการบริการรับถ่ายเอกสารที่มีราคาเหมาะสม ควรจัดให้มีโทรศัพท์สาธารณะที่ใช้การได้ดีและเพียงพอ ควรจัดให้มีสถานที่บริการถ่ายเอกสารที่สะดวกและราคาเหมาะสม ส่วนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้รับบริการเสนอแนะจำนวนที่เท่ากัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรจัดเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรไว้คอยรับบริการในระหว่างพักรับประทานอาหารเที่ยงและควรจัดให้มีการให้บริการในวันหยุดเช่น ในวันเสาร์ช่วงเช้าจนถึง

เที่ยง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรจัดให้มีเครื่องสำหรับกดบัตรคิวและ ควรจัดให้มีเครื่องคืมเช่น ชา กาแฟ โอวัลติน ไว้บริการผู้มารับบริการในระหว่างนั่งรอ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นไปได้ว่าเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย เป็นเทศบาลที่มีขนาดเล็ก จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ ในขณะที่เดียวกันนโยบายของเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่และคณะผู้บริหารของเทศบาล ได้มีการปรับปรุงงานด้านการให้บริการ โดยเน้นให้พนักงานของเทศบาลทุกส่วนงาน โดยเฉพาะการให้บริการงานด้านงานทะเบียนราษฎร ได้เน้นให้มีความใกล้ชิดและอำนวยความสะดวกกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการให้มากที่สุด ทุกๆ ด้าน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมและรายด้าน จึงอยู่ในระดับมาก และส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากนโยบายการปฏิรูประบบราชการและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีด้วย จึงทำให้ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ที่ระดับปานกลาง เนื่องจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ได้มีการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎรตามนโยบายและแนวทางการพัฒนาของคณะผู้บริหาร ได้แถลงไว้ต่อสภาเทศบาล ประกอบกับการปรับปรุงการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีโดยเฉพาะสถานที่ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรต้องมีความใกล้ชิดและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการให้มากที่สุด โดยเฉพาะการมีบัตรคิว หรือการให้บริการตามลำดับก่อน หลังอย่างยุติธรรม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วและตรงต่อเวลา สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ รวมทั้งมีกล่องรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียน

ด้วย ตลอดได้มีการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ต่อเนื่องตลอดเวลา และมีการจัดทำคู่มือ แผ่นพับไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการได้ โดยคณะผู้บริหารของเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ชุดปัจจุบันได้กำหนดนโยบายเน้นหนัก ในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร โดยมีแนวทางการดำเนินงานในการบริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการต้องมีการพัฒนางานบริการ ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า ดำเนินการเร่งรัดปรับปรุง พัฒนาระบบให้มีการบริการด้วยการนำเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริการให้ครอบคลุมทุกๆ ด้านในการบริการ และส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาความรู้ความสามารถให้บุคลากร โดยเฉพาะพนักงานเทศบาลที่รับผิดชอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถอย่างสม่ำเสมอ

ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับเชษฐชัย จตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับ ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง อัจฉนา โทบุญ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ซึ่งแยกออกเป็นรายด้าน รวม 5 ด้าน ได้ผลการศึกษาคังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณาพบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียน

ท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือ มีบัตรคิว หรือให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม อาจเป็นไปได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ได้ให้ความยุติธรรมให้บริการด้วยความสภาพและเป็นมิตรกับทุกคนที่มาติดต่อขอรับบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้การบริการอย่างเสมอภาคกับประชาชนทุกคน อาจเป็นไปได้ว่าผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรอาจจะมีทัศนคติว่า แม้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความสภาพและเป็นมิตรกับทุกคนที่มาติดต่อแต่การให้คำแนะนำกับผู้มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพ อาจมีการเลือกปฏิบัติให้กับบุคคลที่ตนเองรู้จักหรือญาติพี่น้องเพื่อนฝูง

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา เมื่อนำผลการวิจัยมาพิจารณาพบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วและตรงต่อเวลา อาจเป็นไปได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ได้ให้บริการอย่างเป็นระบบ ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม ซึ่งได้กำหนดขั้นตอนปฏิบัติไว้ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ประกอบกับประสิทธิภาพของผู้ให้บริการและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย อาจเป็นไปได้ว่าตัวอักษรของป้ายนั้นมีขนาดเล็กสำหรับผู้สูงอายุ

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณาพบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ อาจเป็นไปได้ว่าจากการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทำให้ผู้มารับบริการคนถัดไปไม่ต้องนั่งรอนานทำให้มีที่นั่งว่างเพียงพอต่อผู้รับบริการเสมอ ส่วนสาเหตุที่ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรเฉลี่ยน้อยที่สุด คือมีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้มารับบริการ อาจเป็นไปได้ว่าทางสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ ได้จัดเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับขนาดของหน่วยงานและจำนวนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรแต่ทางด้านผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรอาจมองเห็นจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการทางด้านปริมาณด้านเดียวจึงทำให้เห็นว่ามีความน้อย

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณาพบว่า โดยภาพรวม ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานที่เจ้าหน้าที่ให้บริการไปแล้วมีการติดตามปรับปรุงแก้ไขรายการให้เป็นปัจจุบันอยู่ อาจเป็นไปได้ว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนมีความเอาใจใส่และรับผิดชอบต่องาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่บริการตลอดเวลา (รวมเวลาพักเที่ยงด้วย) อาจเป็นไปได้ว่าผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ซึ่งมีความแตกต่างหลายสาขาอาชีพอาจจะมีเวลาว่างในช่วงเวลาใกล้พักเที่ยงจึงเกิดความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่แต่เมื่อไปถึงสำนักทะเบียนกลับยังไม่ได้ได้รับการบริการในทันทีจึงเกิดทัศนคติว่าเจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้บริการอยู่บริการตลอดเวลา(รวมเวลาพักเที่ยงด้วย) ทำให้ค่าเฉลี่ยต่ำ

5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณาพบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการจัดให้มีระบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน โดยมีกล่องรับความคิดเห็น อาจเป็นไปได้ว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ได้มีกล่องรับความคิดเห็นเพื่อต้องการทราบข้อมูลจากผู้มาขอรับบริการและในขณะเดียวกันผู้มาขอรับบริการมีทัศนคติที่ดีที่เห็นสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ มีกล่องรับความคิดเห็น วางอยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นได้ง่ายและมีอยู่หลายจุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือมีการให้บริการติดต่อสอบถามและขอรับบริการได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรือทางอินเทอร์เน็ต อาจเป็นไปได้ว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย เจ้าหน้าที่มีแนวคิดที่ให้ผู้มาขอรับบริการได้ใกล้ชิดกับเจ้าหน้าที่โดยตรง เพราะจะทำให้มีความเข้าใจได้ง่ายและรวดเร็ว แต่ผู้มาขอรับบริการมีแนวความคิดที่แตกต่างออกไป จึงทำให้ค่าเฉลี่ยต่ำ

5.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการ

ให้บริการที่มีความก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าผู้มารับบริการที่มีเพศและอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน อาจเป็นไปได้ว่าประสบการณ์ที่ผ่านมาของแต่ละเพศ ความละเอียดในแต่ละมุมมองและทัศนคติระหว่างเพศชายกับเพศหญิงมีผลต่อความรู้สึกที่ได้รับการบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

5.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ

จากการศึกษาพบว่า พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ทั้ง 3 กลุ่มที่มีอาชีพต่างกัน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าผู้มารับบริการที่มีเพศและอาชีพแตกต่างกัน มีระดับ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน ดังนี้

5.2.1 กลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา และ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ กล่าวคือ กลุ่มอาชีพรับราชการ หรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัว อาจเป็นไปได้ว่าเมื่อกลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจเมื่อมาขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร กลุ่มอาชีพดังกล่าว มีความรู้พื้นฐานที่ดีอยู่แล้วเมื่อมาขอรับบริการจึงสะดวกและคล่องตัวมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร อาจมีความเกรงใจ หรือคุ้นเคยกันก่อนแล้ว จึงให้บริการด้วยความเอื้อเฟื้อและอำนวยความสะดวกในหลายๆ ด้าน ส่วนกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัว อาจเป็นไปได้ว่าเมื่อมารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ซึ่งกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัว บางคนยังขาดทักษะหรือยังไม่มีประสบการณ์ เมื่อเข้ามาขอรับบริการจึงทำให้การคล่องตัวในการติดต่อประสานงานอาจจะช้าบ้าง จึงทำให้มุมมองของกลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัว มีความความพึงพอใจแตกต่างกัน

5.2.2 กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัวมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับกลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า กล่าวคือ อาจเป็นไปได้ว่าเมื่อมารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัว คิดว่ามีประสบการณ์พอในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เมื่อมาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร มีผู้มาขอรับบริการจำนวนมาก ทำให้รู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่ให้เกียรติกับตนเอง จึงทำให้มุมมองของกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบอาชีพส่วนตัวกับกลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

5.2.3 กลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับกลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ กลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างความพึงพอใจน้อยกว่า กลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาจเป็นไปได้ว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างเมื่อมาขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ในบางครั้งอาจจะพบเห็นเจ้าหน้าที่มีการพูดคุยทักทายกันทั่วๆ ไปกับกลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจซึ่งบางคนอาจจะมีความสัมพันธ์กันอยู่แล้ว ทำให้มีความรู้สึก ว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่ให้ความเสมอภาคเป็นกันเอง หรืออำนวยความสะดวกให้เท่าที่ควร

ด้วยเหตุดังกล่าวจึงทำให้ระดับความพึงพอใจของกลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างแตกต่างกันกับกลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติงาน

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ผู้ศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อที่จะได้นำเสนอให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ทราบอันอาจเป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย การวางแผนยุทธศาสตร์หรือแนวทางปฏิบัติในการให้บริการต่อการดำเนินงานในส่วนที่ยังบกพร่องให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่

ในระดับมาก ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สูง ดังนั้นควรจะทำให้มีการรักษาระดับความพึงพอใจในระดับนี้ไว้ ขณะเดียวกันก็ควรพัฒนาปรับปรุงการบริการและพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการและความรู้ความสามารถให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และพยายามปรับปรุงความพึงพอใจที่อยู่ในเกณฑ์น้อย ให้มีระดับที่สูงขึ้นจนเป็นที่พึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ

1.2 การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ในด้านต่างๆ รวม 5 ด้าน คือด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีรายละเอียด ดังนี้

1.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เป็นผู้ให้คำแนะนำ ระเบียบขั้นตอนต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่ อย่างเท่าเทียมกันเพื่อให้บริการผู้มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร ซึ่งจะมีผลทำให้ ผู้มาขอรับบริการเตรียมความพร้อมต่อการบริการอย่างถูกต้องและรวดเร็วยิ่งขึ้น

1.2.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ขอให้ขยายขนาดตัวอักษรของป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการให้มีขนาดใหญ่ขึ้นกว่านี้อยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นได้ง่ายและชัดเจน และควรมีตัวอย่างการเขียนแบบฟอร์มคำร้องต่างๆ

1.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอควรจัดให้มีจำนวนพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้มาขอรับบริการและควรจัดให้มีพนักงานทำความสะอาดห้องน้ำเพื่อให้ห้องน้ำสะอาดและมีกลิ่นหอมอยู่เสมอ

1.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรจัดเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ไว้คอยรับบริการในระหว่างพักรับประทานอาหารเที่ยง และควรจัดให้มีการให้บริการในวันหยุดเช่น ในวันเสาร์ช่วงเช้าจนถึงเที่ยง

1.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรจัดให้มีเครื่องสำหรับกดบัตรคิวและ ควรจัดให้มีเครื่องดื่มเช่น ชา กาแฟ โอวัลติน ไว้บริการผู้มารับบริการในระหว่างนั่ง ควรจัดให้มีการบริการรับถ่ายเอกสารที่มีราคาเหมาะสม ควรจัดให้มีโทรศัพท์สาธารณะที่ใช้งานได้ดีและเพียงพอ ควรจัดให้มีสถานที่บริการถ่ายเอกสารที่สะดวกและราคาเหมาะสม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านทะเบียนราษฎร

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย เพื่อให้การบริการบรรลุผลตามที่ได้ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยนั้น ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาต่อไปดังนี้

2.1 ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย โดยแยกออกเป็นกลุ่มย่อย แยกเป็น อาชีพรับราชการ นักธุรกิจ ค้าขาย พนักงานเทศบาล เกษตรกร นักเรียน นักศึกษา เพื่อให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นความพึงพอใจที่หลากหลายอาชีพว่ามีความคิดเห็นต่อการบริการอย่างไร

2.2 ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย กับสำนักทะเบียนท้องถิ่นหรือสำนักทะเบียนอำเภออื่น ที่มีขนาดใกล้เคียง หรือใหญ่กว่า ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

2.3 ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย เพื่อนำมาปรับปรุงใช้กับการดำเนินงาน ต่อไป

2.4 ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย เพื่อศึกษานวัตกรรมใหม่ๆ มาร่วมดำเนินงานด้านการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ต่อไป