

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามลำดับขั้นตอน และข้อเสนอแนะ ดังนี้

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

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ทั้งโดยรวมและรายด้าน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามเพศ
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่จำแนกตามกลุ่มอาชีพ
4. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก
2. ผู้มารับบริการที่มีเพศและอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ระหว่างเดือนสิงหาคม - ตุลาคม 2550 จำนวน 737 คน กลุ่มตัวอย่าง โดยหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) จากประชากรผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ระหว่างเดือนสิงหาคม - ตุลาคม 2550 จำนวน 260 คน โดยวิธีหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ยามาน การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบกำหนดโควต้า แล้วเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ได้รับการแบ่งตามเพศและอาชีพให้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกัน คือ กลุ่มเพศชาย จำนวน 130 คน แบ่งเป็นอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 43 คน อาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว จำนวน 43 คน อาชีพเกษตรกรกรรม/รับจ้าง จำนวน 44 คน และกลุ่มเพศหญิง จำนวน 130 คน แบ่งเป็นอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 43 คน อาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว จำนวน 43 คน อาชีพเกษตรกรกรรม/รับจ้าง จำนวน 44 คน จากนั้นผู้วิจัยจะทำการสุ่มแบบบังเอิญ โดยนำแถบสอบถามไปที่รวบรวมข้อมูลจากครัวเรือนที่พบและมีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนดไว้จนครบทุกหน่วยตัวอย่าง

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 เพศ แยกเป็น เพศชาย และเพศหญิง

2.1.2 อาชีพ แยกเป็น 3 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง ตามที่นำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ได้สอบถามและบันทึกไว้เป็นข้อมูลเบื้องต้น

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดของมิลเลอร์ เกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการแยกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

2.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

2.2.2 ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา

2.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

2.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.2.5 ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยให้ค่าความถี่ และการหาค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย แยกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จําแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบที (t -test) จําแนกตามอาชีพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One - Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และถ้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย โดยทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการ LSD

4. วิเคราะห์ตอนที่ 3 เกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยใช้ค่าความถี่

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ จากการศึกษาค้นพบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 130 คน (ร้อยละ 50.00) และเพศหญิง จำนวน 130 คน (ร้อยละ 50.00)

1.2 จากการศึกษาอาชีพ พบว่า อาชีพ คือ เกษตรหรือรับจ้าง จำนวน 88 คน (ร้อยละ 33.80) อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 86 คน (ร้อยละ 33.10) อาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น จำนวน 86 คน (ร้อยละ 33.10)

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

ในการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก เว้นค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ส่วนมากด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมาด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่ม

ในการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ทั้ง 2 กลุ่ม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.1 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ

ในการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ไม่แตกต่างกัน

3.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ

ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ดังนี้

3.2.1 โดยรวมทุกด้าน จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปรากฏว่า อาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่นมีความพึงพอใจแตกต่างจากอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง แต่ไม่แตกต่างกัน อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว

3.2.2 รายด้าน จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

1) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ต่อการให้บริการ

มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันเวลาต่อการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้ อาชีพรับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น มีความพึงพอใจแตกต่างจากอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการด้านการบริการอย่างเพียงพอ มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการด้านการบริการอย่างต่อเนื่องต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้ อาชีพรับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น มีความพึงพอใจแตกต่างจากอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และแตกต่างจากอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการบริการอย่างก้าวหน้าต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้ อาชีพรับราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น มีความพึงพอใจแตกต่างจากเกษตรกรหรือรับจ้าง

อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจแตกต่างจากอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคายนี้ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เรียงจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยผู้มารับบริการมีความต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการแนะนำระเบียบขั้นตอนต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างเท่าเทียมกัน ถึงแม้ว่าจะล่าช้าเล็กน้อย รองลงมาด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา และข้อเสนอแนะทั่วไป ของผู้รับบริการเสนอแนะจำนวนที่เท่ากัน โดยขอให้ปรับปรุงขั้นตอนในการบริการให้มีความรวดเร็วมีความคล่องตัวถือถือดูแลพื้นที่กันของช่องทางเดินของงานที่ให้บริการตั้งแต่ต้นจนเสร็จ และควรจัดให้มีสถานที่บริการถ่ายเอกสารที่สะดวกและราคาเหมาะสม ควรจัดให้มีโทรศัพท์สาธารณะที่ใช้การได้ดี และเพียงพอ ส่วนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้รับบริการเสนอแนะจำนวนที่เท่ากัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรจัดเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรไว้คอยบริการในระหว่างพักรับประทานอาหารเที่ยง งานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกับลวมนี การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ส่วนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความสามารถและความชำนาญในการให้บริการอยู่เสมอ ควรจัดให้มีระบบรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็นเฉพาะของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรจัดให้มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ พร้อมจัดสถานที่นั่งรอรับบริการให้มีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปรายดังนี้

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก เป็นไปตามทฤษฎีฐานที่ตั้งไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงาน

ทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก และเป็นอีกเหตุผลหนึ่ง ที่ระบบการดำเนินงานของเทศบาลเมืองท่าบ่อ ทุกส่วนราชการให้บริการที่ดีมากต่อประชาชนผู้มาขอรับบริการ โดยเฉพาะสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ พร้อมใกล้ชิดกับประชาชน การให้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการจึงไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วเท่าที่ควร ในขณะที่เดียวกันนโยบายของเทศบาลเมืองท่าบ่อ และคณะผู้บริหารของเทศบาล ได้มีการริเริ่มโครงการด้านกรให้บริการ โดยเน้นให้พนักงานของเทศบาลทุกส่วนงาน โดยเฉพาะการให้บริการงานด้านงานทะเบียนราษฎร ได้นั้นให้มีความใกล้ชิดและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ให้มากที่สุดทุก ๆ ด้าน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้มาติดต่อขอรับบริการต่อกรให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมและรายด้าน จึงอยู่ในระดับมาก และส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากนโยบายการปฏิรูประบบราชการและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีด้วย จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ เนื่องจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ได้มีการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎรตามนโยบายและแนวทางการพัฒนาของคณะผู้บริหาร ได้แสดงให้เห็นต่อสภาพเทศบาลเมืองท่าบ่อ ประกอบกับการปรับปรุงการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะที่ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรต้องมีความใกล้ชิดและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ ให้มากที่สุด โดยเฉพาะการมีบัตรคิว หรือการให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วและตรงต่อเวลา สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเมื่อรวมเวลาพักเที่ยงด้วย ดังนั้นความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร โดยภาพรวมและรายด้านจึงอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้สอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ตลอดจนทั้งได้มีการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอต่อเนื่องตลอดเวลา และมีการจัดทำคู่มือ แผ่นพับไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการได้ โดยคณะผู้บริหารของเทศบาลเมืองท่าบ่อชุดปัจจุบัน ได้กำหนดนโยบายเน้นหนัก ในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร โดยมีแนวทางการดำเนินงานในการบริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ ต้องมีการพัฒนางานบริการ ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า คำนึงการเร่งรัดปรับปรุง พัฒนาระบบให้มีการบริการด้วยการนำเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริการให้ครอบคลุมทุก ๆ ด้านในการบริการ และส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาความรู้ความสามารถให้บุคลากร โดยเฉพาะพนักงานเทศบาลที่รับผิดชอบการให้บริการด้านงาน

ทะเบียนราษฎร ได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนดัดแปลง เรื่องบุญ สิริขันธ์ศรี (2535 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่าประชาชนผู้มาขอรับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ในระดับมาก

1. ผลการวิจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ซึ่งแยกออกเป็นรายด้าน รวม 5 ด้าน ได้ผลการศึกษาดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณา พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ มีบัตรคิว หรือให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม อาจเป็นไปได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ได้ให้ความยุติธรรมให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตรกับทุกคนที่มาติดต่อขอรับบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้มารับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิงเท่าเทียมกัน อาจเป็นไปได้ว่าผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรอาจจะมีทัศนคติว่า แม้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรกับทุกคนที่มาติดต่อแต่การให้คำแนะนำกับผู้มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพ อาจมีการเลือกปฏิบัติให้กับบุคคลที่ตนเองรู้จักหรือญาติพี่น้องเพื่อนฝูง

1.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา เมื่อนำผลการวิจัยมาพิจารณาพบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วและตรงต่อเวลา อาจเป็นไปได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ได้ให้บริการอย่างเป็นระบบ ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม ซึ่งได้กำหนดขั้นตอนปฏิบัติไว้ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระเบียบเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยาก อาจเป็นไปได้ว่าผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรมีทัศนคติว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นระบบและขั้นตอนชัดเจนไม่ยุ่งยากก็จริงแต่ยังไม่มีการบอกขั้นตอนหรือมี อาจจะไม่ชัดเจนจึงทำให้ค่าเฉลี่ยต่ำ

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณาพบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ อาจเป็นไปได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อจำนวนผู้มาขอรับบริการสอดคล้องกับจำนวนประชาชนในพื้นที่ของเทศบาล ซึ่งเป็นเทศบาลขนาดใหญ่ และการให้การสนับสนุนด้านการบริการอย่างเพียงพอส่วนสาเหตุที่ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอบริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ อาจเป็นไปได้ว่าผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร อาจมีพื้นที่จำกัดในการก่อสร้าง เพราะการจัดสร้างห้องน้ำแต่ละครั้งส่วนมากจะทำการก่อสร้างพร้อมอาคาร ที่บริษัทผู้รับเหมาดำเนินการ

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณาพบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่บริเวณคอกเวลา (รวมเวลาที่นั่งเฝ้าด้วย) อาจเป็นไปได้ว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียน ได้มีการจัดระบบการจัดการแบบเต็มเสร็จสำหรับงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน พร้อมปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานในเวสท์กักกลางวัน และลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก เพื่อการให้บริการกระชับรวดเร็ว ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและติดตามงานของผู้รับบริการจนแล้วเสร็จ อาจเป็นไปได้ว่าผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร อาจมีทัศนคติว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการ ไม่เป็น ไปอย่างสม่าเสมอ เนื่องจากมีผู้มาขอรับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อเป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้ที่มาขอรับบริการมีความคิดว่าการทำงานของเจ้าหน้าที่มีความล่าช้า ได้จึงทำให้ค่าเฉลี่ยต่ำ

1.5 ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณาพบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการนำอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ เช่น มีเครื่องสำหรับถอดบัตรคิว อาจเป็นไปได้ว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ได้มีการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ราษฎรในพื้นที่ที่มาติดต่อ

ขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ซึ่งสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองท่าบ่อ ได้จัดให้มีเรื่องสำหรับคนพิการ เพื่อการทำงานที่เสมอภาคในการปฏิบัติสำหรับผู้ที่มาขอรับบริการก่อนและหลัง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการจัดให้มีระบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียน โดยมีกลองรับความคิดเห็น อาจเป็นไปได้ว่า สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เจ้าหน้าที่มีแนวคิดที่ให้ผู้มาขอรับบริการ ได้ใกล้ชิดกับเจ้าหน้าที่โดยตรง เพราะจะทำให้มีความเข้าใจได้ง่ายและรวดเร็ว แต่ผู้มาขอรับบริการมีแนวความคิดที่แตกต่างออกไป จึงทำให้ค่าเฉลี่ยต่ำ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ระหว่างเพศชายและเพศหญิง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายค้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่คล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าผู้มารับบริการที่มีเพศและอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน ระหว่างเพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันต่อการให้ผู้มาขอรับบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ และงานด้านบริการด้านงานทะเบียนราษฎรให้มีความใกล้ชิดและอำนวยความสะดวกทุก ๆ ด้าน ให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการให้มากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเสมอภาค มีระบบและเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว มีความเพียงพอและก้าวหน้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการทำให้ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ระหว่างเพศชาย และเพศหญิงที่เท่าเทียมกัน จึงมีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีระหว่างกลุ่มอาชีพ

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

ทั้ง 3 กลุ่มที่มีอาชีพต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าผู้มารับบริการที่มีเพศและอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า แตกต่าง 2 ด้านคือ ด้านการให้บริการอย่างค่อนเนื่อง และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ไม่แตกต่าง 3 ด้านคือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ความแตกต่าง ระหว่างกลุ่มอาชีพ ดังนี้

3.1 กลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น มีความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย แตกต่างจากกลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง ด้านการให้บริการอย่างค่อนเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า กล่าวคือ กลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่นมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกร อาจเป็นไปได้ว่าเมื่อกลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น เมื่อมาขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร กลุ่มอาชีพดังกล่าว มีความรู้พื้นฐานที่ดีอยู่แล้วเมื่อมาขอรับบริการจึงสะดวกและคล่องตัวมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร อาจมีความเกรงใจ หรือคุ้นเคยกันก่อนแล้ว จึงให้บริการด้วยความเอื้อเฟื้อและอำนวยความสะดวกในทุก ๆ ด้าน ส่วนกลุ่มอาชีพเกษตรกร อาจเป็นไปได้ว่าเมื่อมารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ซึ่งกลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง บางคนยังขาดทักษะหรือยังไม่มีความพร้อม เมื่อเข้ามาขอรับบริการจึงทำให้การคล่องตัวในการติดต่อประสานงานอาจจะช้าบ้าง ทำให้มุมมองของกลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น และกลุ่มอาชีพเกษตรกรด้วยเหตุดังกล่าว จึงทำให้ระดับความพึงพอใจของกลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น กับความพึงพอใจของกลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างแตกต่างกัน

3.2 กลุ่มอาชีพค้าขายหรือผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการมาขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย แตกต่างจากกลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่นด้านการให้บริการอย่างค่อนเนื่อง กล่าวคือ อาจเป็นไปได้ว่าเมื่อมารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร กลุ่มอาชีพค้าขายหรือผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัว คิดว่ามีประสิทธิภาพพอในการให้บริการอย่างค่อนเนื่อง เมื่อมาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร มีผู้มา

1.2 การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ในด้านต่าง ๆ รวม 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก

1.2.1 การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ให้ข้อเสนอแนะระยะเบียดขึ้นคนต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างเท่าเทียมกันเพื่อให้บริการผู้มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎร ซึ่งจะมีผลทำให้ ผู้มาขอรับบริการเตรียมความพร้อมต่อการบริการอย่างถูกต้องและรวดเร็วยิ่งขึ้น

1.2.2 การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ให้ปรับปรุงขั้นตอนในการบริการให้มีความรวดเร็ว มีความคล่องตัว เกื้อกูลสัมพันธ์กันของช่องทางเดินของงานที่ให้บริการตั้งแต่ต้นจนเสร็จ และควรจัดให้มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ การจัดสถานที่นั่งรอรับบริการให้มีเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ

1.2.3 การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรจัดเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรไว้คอยรับบริการในระหว่างพักรับประทานอาหารเที่ยง และงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน ควรมีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

1.2.4 การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถและความชำนาญ เห็นทักษะในการให้บริการอยู่เสมอ และควรจัดให้มีระบบรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็นโดยเฉพาะของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ และควรจัดให้มีสถานที่บริการถ่ายเอกสารที่สะดวกและราคาเหมาะสม และควรจัดให้มีโทรศัพท์สาธารณะที่ใช้การได้ดีและเพียงพอ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ด้านทะเบียนราษฎร

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

ขอรับบริการจำนวนมาก ทำให้รู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่ให้เกียรติกับตนเอง จึงทำให้มุมมองของกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวกับกลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

3.3 กลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง มีความพึงพอใจต่อการมาขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคายแตกต่างกันกับกลุ่มรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น และกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว ด้านการให้บริการอย่างทั่วหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ กลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างความพึงพอใจน้อยกว่า กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว อาจเป็นไปได้ว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างเมื่อมาขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร อาจมีความรู้สึกว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่ให้ความเสมอภาคเป็นกันเอง หรืออำนวยความสะดวกให้เท่าที่ควร

ด้วยเหตุดังกล่าวจึงทำให้ระดับความพึงพอใจของกลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างแตกต่างกันกับกลุ่มรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น และกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว แตกต่างกันไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติงาน

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผู้ศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อที่จะได้คำแนะนำให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ทราบอันอาจเป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย การวางแผนยุทธศาสตร์หรือแนวทางปฏิบัติในการให้บริการต่อภาคีดำเนินงานในส่วนที่ยังบกพร่องให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สูง ดังนั้นควรจะทำให้มีการรักษาระดับความพึงพอใจในระดับนี้ไว้ ขณะเดียวกันก็ควรพัฒนาปรับปรุงการบริการและพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการและความรู้ความสามารถให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และพยายามปรับปรุงความพึงพอใจที่อยู่ในเกณฑ์น้อย ให้มีระดับที่สูงขึ้นจนเป็นที่พึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ

เพื่อให้การบริการบรรลุผลตามที่ได้อธิบายเสนอแนะจากผลการวิจัยนั้น ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาคือต่อไปนี้

2.1 ศึกษาความคิดเห็นของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรต่อการให้บริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยแยกออกเป็นกลุ่มย่อย แยกเป็น อาชีพรับราชการ นักธุรกิจ ค้าขาย พนักงานเทศบาล เกษตรกร เพื่อให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นความพึงพอใจที่หลากหลายอาชีพว่ามีความคิดเห็นต่อการบริการอย่างไร

2.2 การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย กับสำนักทะเบียนท้องถิ่นอำเภออื่น ที่มีระดับใกล้เคียง ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

2.3 ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เพื่อนำมาปรับปรุงใช้กับการดำเนินงานต่อไป

2.4 ใ้จจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เพื่อศึกษานวัตกรรมใหม่ๆ มาช่วยดำเนินงานด้านการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อไป