

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
ผู้วิจัยได้ลำดับหัวข้อ ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับ
การศึกษาและอาชีพต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล
เวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในระดับน้อย
2. ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้
บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม
จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้
กำหนดขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการวิจัย คือ พื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือนกรกฎาคม 2551 จำนวน 1,226 คน เพื่อใช้คำนวณกลุ่มตัวอย่าง

2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง ในปี พ.ศ. 2551 จำนวน 1,226 คน เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยวิธีการคำนวณตามสูตรของยามานะ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 302 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลทั่วไปของประชาชน ได้แก่

3.1.1 เพศ

3.1.2 อายุ

3.1.3 ระดับการศึกษา

3.1.4 อาชีพ

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ภายใต้การให้บริการ 5 ด้าน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบบปลายปิดและปลายเปิด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามแบบปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามแบบปลายเปิดเพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยแบ่งระดับของความพึงพอใจแบบมาตราส่วนประมาณค่า มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด ตามวิธีการของลิเคิร์ต

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิดให้ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน (มี 25 ข้อ)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มารับบริการจากเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
2. ผู้วิจัยให้ผู้ช่วยผู้วิจัยส่งแบบสอบถาม (ทางไปรษณีย์ตอบรับ) ให้กับประชาชนที่มารับบริการจากเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย ตัวแทนประชากร จำนวน 302 คน และแบบสอบถามทดลองใช้ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน รวมทั้งสิ้น 342 คน โดยความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถามจนครบ จำนวน 342 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ ซึ่งมีความถูกต้องสมบูรณ์ทุกฉบับ

2. นำแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส ให้คะแนนระดับความพึงพอใจแต่ละข้อคำถาม

3. นำแบบสอบถามที่ให้ลงรหัสแล้วไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป กำหนดค่าเฉลี่ย

ลำดับขั้นตอนของการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แยกต่างกันและศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยตั้งสมมติฐานไว้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับน้อย และ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จากผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยหากกลุ่มตัวอย่าง จากสถิติผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือนกรกฎาคม 2551 จำนวน 1,226 คน หาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนประชากร โดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน แล้วทำการจับฉลากหากลุ่มตัวอย่าง โดยแยกเป็นเพศ 2 กลุ่ม คือ เพศชายและเพศหญิง แยกเป็นเพศชาย 151 คน และเพศหญิง 151 คน รวม

302 คน อายุ คือ อายุ 20 ปี ลงไป 22 คน อายุ 21-40 ปี 153 คน อายุ 41-60 ปี 109 คน และอายุ 61 ปี ขึ้นไป 18 คน รวม 302 คน ระดับการศึกษา คือ ระดับประถมศึกษา 65 คน ระดับมัธยมศึกษา 81 คน ระดับ ปวช./ปวส./เทียบเท่า 53 คน และระดับปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี 103 คน รวม 302 คน อาชีพ คือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 91 คน นักเรียน/นักศึกษา 37 คน ผู้ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว 77 คน และผู้รับจ้างทั่วไป/เกษตรกร 97 คน รวม 302 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบปลายเปิด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน (มี 25 ข้อ)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยแต่งตั้งผู้ช่วยผู้วิจัย จำนวน 4 คน โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถและบุคลิกภาพ อบรมแนะนำวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งวิธีการสัมภาษณ์ความคิดเห็นอื่น ๆ ให้ผู้ช่วยผู้วิจัยทราบวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยครั้งนี้และความอิสระในการให้ข้อมูลรายละเอียดของแบบสอบถามประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัยเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความเข้าใจตรงกัน และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องครบถ้วนและเก็บรวมข้อมูลครบตรงกำหนดเวลา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์

4.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

4.4 วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แยกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

4.4.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

4.4.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

4.4.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

4.4.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4.4.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

4.5 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบ *t-test* จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว *F-test* (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 และถ้าหากแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการ LSD

4.6 วิเคราะห์ตอนที่ 3 เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้ค่าความถี่

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษามีจำนวน 300 คน เพศชายและเพศหญิง มีสัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50 คือ เพศชาย 151 คน เพศหญิง 151 คน

1.2 อายุ พบว่ามี 4 กลุ่มอายุ อายุอยู่ในช่วง 20 ปี ลงไป จำนวน 22 คน อายุ 21- 40 ปี จำนวน 153 คน อายุ 41-60 ปี จำนวน 109 คน อายุ 61 ปี ขึ้นไป จำนวน 18 คน

1.3 ระดับการศึกษา พบว่ามี 4 กลุ่มระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา จำนวน 65 คน ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 81 คน ระดับ ปวช./ปวส./เทียบเท่า จำนวน 53 คน ระดับปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 103 คน

1.4 อาชีพ พบว่ามี 4 กลุ่มอาชีพ อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 91 คน นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 37 คน ผู้ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 77 คน ผู้รับจ้างทั่วไป/เกษตรกร จำนวน 97 คน

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่ม

ในการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 4 กลุ่ม มีความไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

3.1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ

ในการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 2 กลุ่มเพศ โดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าแตกต่างกัน 2 ด้าน คือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และไม่แตกต่างกัน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3.2 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอายุ

ในผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 4 กลุ่มอายุ โดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าแตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา และไม่แตกต่างกัน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3.3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา

ในผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 4 กลุ่มระดับการศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าแตกต่างกัน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และไม่แตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

3.4 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ

ในผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 4 กลุ่มอาชีพ โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าแตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และไม่แตกต่างกัน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าและด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการจาก เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด มหาสารคาม

ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด
มหาสารคาม มีข้อเสนอแนะต่าง ๆ เรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่า
เทียมกัน การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมและสุภาพกับทุกคนโดยไม่เลือก
ปฏิบัติ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีผู้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะและมีการให้
บริการหลายช่องทาง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีวัสดุอุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ เก้าอี้นั่งรอ
และโต๊ะเขียนคำร้องไว้เพียงพอต่อการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
มีป้ายบอกขั้นตอนปฏิบัติให้บริการเหมาะสมกับงานและกระตือรือร้นในการให้บริการ
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการแนะนำทำให้ปฏิบัติง่าย เจ้าหน้าที่ทำงานแทนกันได้
จนเสร็จงานและมีการให้บริการจุดเดียว

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด
มหาสารคาม มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับ
มาก ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ที่ระดับน้อย อาจเป็นไปได้ว่าด้านการให้บริการ
ประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ มีการปรับปรุงด้านการให้บริการ
งานทะเบียนราษฎรเน้นให้เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองใกล้ชิดกับประชาชนผู้มารับบริการ
อำนวยความสะดวก เอาใจใส่เต็มใจจริงใจ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการเสมือน
ทุกคนเป็นญาติมิตร เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับประชาชนผู้มารับบริการจากเจ้าหน้าที่
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
และส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากนโยบายการปฏิรูประบบราชการ ประกอบกับเทศบาลตำบล
เวียงน้ำเป็นเทศบาลเดียวที่ไม่ผ่านการประเมินการบริหารจัดการที่ดี (ธรรมาภิบาล) และ
ความพึงพอใจของประชาชนก็เป็นข้อหนึ่งในการที่ไม่ผ่านการบริหารราชการ เพื่อให้เกิด

ประโยชน์สุขของประชาชน ดังนั้น จึงมีการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนอยู่เสมอจึงทำให้การบริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อําเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้รวมทั้งผู้บริหารของเทศบาลตำบลเวียงน้ำได้กำหนดนโยบายเน้นการให้บริการทุกด้าน ในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎรโดยมีแนวทางดำเนินงานการให้บริการประชาชน ดังนี้

- 1.1 เปลี่ยนทัศนคติและบทบาทวิธีการปฏิบัติของข้าราชการจากเจ้าคนนายคนเป็นผู้ให้บริการด้วยความยุติธรรม เต็มใจ จริงใจและเป็นมิตรกับทุกคนเสมอภาคกัน
- 1.2 การบริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการต้องมีการพัฒนางานด้านการให้บริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ
- 1.3 เร่งรัดปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีการบริการด้านการนำเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริการให้ครอบคลุมทุกด้าน
- 1.4 ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาความสามารถให้บุคลากรโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง

ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับ เรื่องบุญ สิริรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการงานบัตรประชาชน สำนักทะเบียน อําเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการงานบัตรประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ในระดับมาก และเชษฐชัย จิตชัย (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อําเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และเนติพัฒน์ รัชโยง (2550 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอําเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีชัย แพงมาพรหม (2550 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอําเภอเซกา อําเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากและอุททศาสตร์ กระพีสัตย์ (2551 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยครั้งนี้ ไม่สอดคล้องกับ ชาณชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา วิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น พบว่าประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง และศิริชัย ศิริไพล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณี การโยธาสาธารณูปโภค สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง และวรารภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และไพฑูริย์ มีบาง (2550 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลางและยุทธการ สุขะกาสี (2550 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และวรวิมล สิงห์นิล (2550 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกอนาง อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมและจำแนกรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการวิจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

จากการศึกษาความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับประชาชนผู้มารับบริการจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลแวงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งแยกออกเป็นรายด้าน รวม 5 ด้าน ได้ผลการศึกษา ดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณาพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับประชาชนผู้มารับบริการจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติและข้อที่มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยุติธรรมซึ่งเจ้าหน้าที่ควรให้บริการผู้มาขอรับบริการอย่างยุติธรรมและด้วยความเสมอภาค ทั้งนี้ เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ

2.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณาพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับประชาชนผู้มารับบริการจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการชัดเจนง่ายต่อการปฏิบัติอาจเป็นไปได้ว่ามีป้ายบอกทำให้ผู้มารับบริการเข้าใจปฏิบัติได้ไม่ยุ่งยากและข้อที่มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำสุด การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด อาจเป็นไปได้ว่าเจ้าหน้าที่ขาดการประสานงานในแต่ละขั้นตอนในการปฏิบัติจึงทำให้ค่าเฉลี่ยต่ำ

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณาพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับประชาชนผู้มารับบริการจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีเก้าอี้นั่งสำหรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำสุด คือ มีโต๊ะเขียนคำร้องเพียงพอ อาจเนื่องมาจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ ตั้งอยู่กับสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคามจึงทำให้โต๊ะเขียนคำร้องไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณาพบว่า โดยรวมระดับความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับประชาชนผู้มารับบริการจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้การบริการจนเสร็จงาน อาจเป็นไปได้ว่าประชาชนพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำสุด คือ มีการให้บริการในวันหยุดราชการและอาจมีสาเหตุมาจากขาดการประชาสัมพันธ์ว่ามีการให้บริการในวันเสาร์

2.5 ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณาพบว่าโดยรวมระดับความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับประชาชนผู้มารับบริการจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีผู้รับเรื่องให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้และข้อที่มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำสุด คือ มีการให้บริการติดต่อสอบถามหรือขอรับบริการได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ อาจเป็นไปได้ว่าประชาชนไม่ทราบว่ามี การสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือระเบียบงานทะเบียนราษฎรมีให้ติดต่อหลายช่องทางจึงทำให้ค่าเฉลี่ยต่ำ

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่ม

3.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับประชาชนผู้มารับบริการจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างเพศชายและเพศหญิง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความไม่แตกต่างกัน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและแตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

3.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอายุ

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับประชาชนผู้มารับบริการจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างกลุ่มอายุ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความไม่แตกต่างกัน 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และแตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

3.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับประชาชนผู้มารับบริการจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างกลุ่มการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความไม่แตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา และแตกต่างกัน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

3.4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับประชาชนผู้มารับบริการจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างกลุ่มอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความไม่แตกต่างกัน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และแตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติ

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ทำให้ผู้ศึกษาได้ข้อสังเกตที่จะได้นำเสนอให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ทราบ อันอาจเป็นประโยชน์ในการกำหนดคนโยบายวางยุทธศาสตร์หรือแนวทางปฏิบัติในการให้บริการในส่วนที่บกพร่องให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สูง ดังนี้ ควรจะมีการรักษาระดับความพึงพอใจในระดับนี้ไว้ ขณะเดียวกันก็ควรพัฒนาปรับปรุงการบริการและพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการและความรู้ความสามารถและให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

1.2 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ รวม 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่าง

รวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนี้

1.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับ ความพึงพอใจที่มากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค โดย ไม่เลือกปฏิบัติ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยุติธรรม มีระดับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่ก็ควรมีการปรับปรุงเพื่อยกระดับความพึงพอใจให้มาก ยิ่งขึ้น ซึ่งเจ้าหน้าที่ควรปรับเปลี่ยนทัศนคติและวิธีการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียน โดย มีอชยาศย์ไมตรี มีความเสมอภาคและให้คำแนะนำกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการทุกกลุ่มอาชีพ โดยเท่าเทียมกัน

1.2.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของ ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุด คือ มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ง่ายต่อการ ปฏิบัติและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีระดับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่ก็ควรมีการปรับปรุงเพื่อยกระดับความพึงพอใจให้มาก ยิ่งขึ้นซึ่งเจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนด หากมีปัญหาหรือมีเหตุทำให้ การปฏิบัติงานล่าช้า ควรอภิปรายให้ผู้มารับบริการทราบถึงสาเหตุและควรเอาใจใส่กับผู้มา ขอรับบริการและตั้งใจทำงาน เพื่อที่จะมีระยะเวลาในการทำงานอย่างเหมาะสม

1.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับ ความ พึงพอใจที่มากที่สุด คือ มีเก้าอี้ที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ และข้อที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีโต๊ะเขียนคำร้องเพียงพอมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่ก็ควร มีการปรับปรุงเพื่อยกระดับความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งควรมีการจัดหาโต๊ะเขียนคำร้องให้ เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาขอรับบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่มาขอรับ บริการ เพื่อความสะดวกและเกิดความพึงพอใจต่อผู้มาขอรับบริการ

1.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับ ความพึงพอใจที่มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้การบริการจนเสร็จงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ทำให้ปฏิบัติง่ายขึ้น มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก แต่ก็ควรมีการปรับปรุงเพื่อยกระดับความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งควรมีเจ้าหน้าที่ รับหน้าที่โดยตรงในการให้คำแนะนำและบอกขั้นตอนในการรับบริการที่ชัดเจนเพื่อผู้มาขอ รับบริการจะได้เข้าใจไม่สับสนและสะดวกในการขอรับบริการมากยิ่งขึ้น

1.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มากที่สุด คือ มีผู้รับเรื่องให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการให้บริการติดต่อสอบถามหรือขอรับบริการได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์และมีการให้บริการแล้วเสร็จ ณ จุดเดียว มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่ก็ควรมีการปรับปรุงเพื่อยกระดับความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่อาจขาดการประชาสัมพันธ์ว่ามีการบริการสามารถสอบถามข้อมูลหลายช่องทาง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ ไม่ต้องเสียเวลาติดต่อหลายครั้งในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐาน เนื่องจากงานทะเบียนราษฎรหลักฐานทางเอกสารเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องเก็บรักษาไว้เพื่อการตรวจสอบ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอายุ 4 กลุ่มอายุ คือ อายุ 20 ปีลงไป อายุ 21-40 ปี อายุ 41- 60 ปี และอายุ 61 ปี ขึ้นไป เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างระดับการศึกษา 4 กลุ่มการศึกษา คือ ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช./ปวส./เทียบเท่า และปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ 4 กลุ่มอาชีพ คือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน/นักศึกษา ผู้ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ผู้รับจ้างทั่วไป/เกษตรกรและศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่ม เพศชายและเพศหญิง ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาวิจัย ดังนี้

2.1 ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านอื่นของสำนักงานเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ว่าแต่ละด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

2.2 ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยแยกออกเป็นกลุ่มย่อย เช่น อาชีพ ข้าราชการครู ทหาร ตำรวจ พนักงานส่วนตำบล กลุ่มเกษตรกรที่ทำนา ทำสวน เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจที่หลากหลายว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร