

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของประชาชนที่มีต่อสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษานำมาสรุปผล
อภิปรายผล และเสนอแนะในการศึกษา ดังนี้

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของประชาชนที่มีต่อสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของประชาชนที่มีต่อสำนัก
ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อาชีพ
และระดับการศึกษา แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ ของประชาชน เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานการศึกษา

1. ประชาชนมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล
ตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มีเพศ อาชีพและระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัด
ร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย ที่มารับบริการจาก
สำนักงานทะเบียนท้องถิ่น 4,436 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย
จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 367 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยใช้สูตรการคำนวณของ
ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727)

3. ตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น

3.1.1 เพศ

3.1.2 อาชีพ

3.1.3 ระดับการศึกษา

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของประชาชนที่มีต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้กรอบแนวคิดของมิลเลอร์ 5 ด้าน ดังนี้

3.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

3.2.2 ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา

3.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

3.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3.2.5 ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของประชาชนที่มีต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดย แบ่งระดับของความพึงพอใจเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะของประชาชน เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t -test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One – way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญของการทดสอบที่ระดับ .05

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด สรุปผลการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 367 คน จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 202 (ร้อยละ 55.05) รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 165 คน (ร้อยละ 44.95) จำแนกตามอาชีพ ส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร/รับจ้าง จำนวน 142 คน (ร้อยละ 38.69) รองลงมาข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 77 คน (ร้อยละ 20.98) นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 75 คน (ร้อยละ 20.44) และค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว จำนวน 73 คน (ร้อยละ 19.89) จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษา ระดับ อนุปริญญาหรือ ปวส. ขึ้นไป จำนวน 141 คน (ร้อยละ 38.42) รองลงมาคือมัธยมศึกษา หรือ ปวช. จำนวน 135 คน (ร้อยละ 36.78) และประถมศึกษาจำนวน 91 คน (ร้อยละ 24.80)
2. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของประชาชนที่มีต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งหมด 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า
3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของประชาชนที่มีต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศอาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05
4. ข้อเสนอแนะความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของประชาชนที่มีต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้

4.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ได้แก่

4.1.1 ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในช่วงเวลาที่มีประชาชนขอรับบริการมาก

4.1.2 เจ้าหน้าที่ควรมีป้ายชื่อและตำแหน่งเพื่อสะดวกในการติดต่อรับ

บริการ

4.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ได้แก่

4.2.1 ควรให้บริการช่วงพักเที่ยงเหมือนธนาคาร

4.2.2 ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการหรือให้คำแนะนำเพื่อความรวดเร็วใน

การบริการ

4.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ได้แก่

4.3.1 ควรจัดที่จอดรถให้เป็นระบบโดยแยกระหว่างรถยนต์กับ

มอเตอร์ไซค์

4.3.2 ควรจัดอุปกรณ์เช่น ปากกา และ แบบคำร้องต่างๆ ให้พอเพียง

4.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่

4.4.1 ควรมีป้ายระบุเวลาในการให้บริการแต่ละงาน

4.4.2 กรณีงานไม่แล้วเสร็จ ควรให้บริการช่วงเวลาพักเที่ยง

4.5 ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ได้แก่

4.5.1 ควรให้บริการทางโทรศัพท์ เพื่อประหยัดเวลาในการเดินทาง

4.5.2 ควรจัดทำคู่มือเกี่ยวกับงานของสำนักทะเบียนแจกผู้มาขอรับบริการ

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของประชาชนที่มีต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผล ตามสมมติฐานการศึกษา ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของประชาชนที่มีต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของประชาชนต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ยังไม่ได้อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทุกเพศ หรือทุกอาชีพ หรือทุกระดับการศึกษาอย่างเท่าเทียมกันทั้งหมด เพียงทำได้เป็นบางส่วนเท่านั้น

2. ประชาชน ที่มีอาชีพ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันอาจยังไม่เข้าใจขั้นตอนหรือระบบการให้บริการ เพราะระบบของราชการอาจมีลำดับขั้นที่เข้าใจยาก

3. จำนวนเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอ คือมีเพียง 2 คน และงานของสำนักทะเบียนเป็นงานที่มีลักษณะเฉพาะ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจลงนามได้รับการแต่งตั้งเป็นการเฉพาะ จึงเป็นการไม่สะดวกในการปฏิบัติงานแทนกันได้

4. การติดตามผลของการให้บริการยังไม่ได้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่องทุกกรณี เพราะมีข้อจำกัดด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ และต้องปฏิบัติงานเต็มเวลา เพราะเป็นหน่วยงาน ที่มีประชาชนติดต่อมากกว่าหน่วยงานอื่น

5. การประชาสัมพันธ์ระบบเสียงตามสายยังไม่ครอบคลุม ปัจจุบันทำได้ประมาณ 60 เบอร์เซ็นต์ เพราะงบประมาณต้องจัดสรรในการให้บริการด้านอื่นๆ อีกหลายด้าน

ผลการศึกษา สอดคล้องกับ อัจฉนา โทบุญ (2534 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ ชิตพงษ์ เปลียนจำ (2539 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ บริการไฟฟ้าสาธารณะ ถนนสาธารณะ ด้านการระบายน้ำ การกำจัดขยะมูลฝอย ตลาด สวนสาธารณะ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ดังนี้ มีความพึงพอใจต่อการบริการไฟฟ้าสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ ชานัญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ ศิริชัย ศิริโปล์ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะการสาธารณสุขและสิ่งแวดลอม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ วราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยศึกษา

จากกลุ่มประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชนหนาแน่นกับกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลโดยรวมและรายได้อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ มังกร ชูระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล อาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ ชาตรี ปันติ (2546 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนได้ศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการของประชาชนที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียน จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษา ไม่สอดคล้องกับบอกลงกต วรดี (2533 : 11-24) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริการประชาชนบนและนอกที่ว่าการอำเภอ ในหัวข้อเรื่องสูตรสำเร็จในการผสมผสาน ผลการศึกษาพบว่า ปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบประจำตำบล จะปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชนโดยเฉลี่ยสัปดาห์ละ 3 วัน บนที่ว่าการอำเภอ และ 1 วัน นอกที่ว่าการอำเภอ โดยไม่ซ้ำซ้อนกันข้าราชการฝ่ายปกครองสามารถไปปฏิบัติงานบริการประชาชนนอกที่ว่าการอำเภอสัปดาห์ละ 1 วัน ดังนั้นการปฏิบัติงานต่อเดือนจึงมี 4 วัน โดยมีการบริการประชาชนนอกที่ว่าการอำเภอ ณ ศูนย์ราชการประจำตำบล 2 วัน ต่อ 1 ตำบล และจะสามารถจัดระบบการประสานงานได้โดยไม่ซ้ำซ้อน เมื่อการบริการประชาชนบนที่ว่าการอำเภอและนอกที่ว่าการอำเภอ มีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน ข้าราชการฝ่ายปกครองไปปฏิบัติงานโดยปราศจากความอึดอัดใจ สูตรสำเร็จในการผสมผสานดังกล่าวจึงเป็นข้อเสนอแนะและคำตอบแทนที่ดีที่สุดของการบำบัดทุกข์บำรุงสุขประชาชนให้ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียน โดยเฉพาะทะเบียนราษฎรเกิดความพึงพอใจสูงสุด ไม่สอดคล้องกับเรื่องบุญ สิทธิรงค์ศรี (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคามในวันเวลาราชการความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมี

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับ อุทุมพร ปาลกะวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับเนติพัฒน์ รุ้ยยืนยง (2550 : 87-90) ที่ได้วิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

สมมุติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีเพศ อาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของประชาชนที่มีต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของประชาชนที่มีต่อสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาที่พบไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1. ประชาชน ผู้มารับบริการ ที่มีเพศ อาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเข้าใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน เช่น มีความจำกัดด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และเครื่องมือในการให้บริการ

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นคนเดิมที่ให้บริการกับทุกคน โดยให้บริการในลักษณะที่เหมือนกัน ไม่ว่าจะในด้านความเสมอภาค ความต่อเนื่อง การติดตามผล หรือในการประชาสัมพันธ์

3. พนักงานผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการ เครื่องมือที่ให้บริการ เป็นคนกลุ่มเดียวกัน เป็นสถานที่เดียวกัน เป็นเครื่องมือชนิดเดียวกัน ผู้มารับบริการจึงได้รับการบริการในลักษณะที่ไม่แตกต่างกัน

4. ในการให้บริการของสำนักทะเบียนยึดระเบียบเดียวกัน ซึ่งเป็นระเบียบของราชการที่ทุกคนต้องปฏิบัติเหมือนกัน โดยไม่แยกเพศ อาชีพ หรือ ระดับการศึกษา

จากเหตุผลดังกล่าวน่าจะเป็นเหตุผลที่ทำให้ประชาชนที่มีเพศ อาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับ อุทุมพร ปาลกะวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา

จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ศิริชัย ศิริไพล์ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณูปโภคสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการ เพศชาย และเพศหญิง และที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับมังกร ฐระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน กลุ่มอาชีพ 6 กลุ่ม มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ อุทุมพร ปาลกะวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพพบว่า ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ไม่สอดคล้องกับ วราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยศึกษาจากกลุ่มประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชนหนาแน่นกับกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนและประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมืองที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาล คือระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ไม่สอดคล้องกับ มังกร ฐระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับ เนติพัฒน์ รุ้ยนิยม (2550 : 87-90) ที่ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาทำให้พบว่า สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ให้การบริการกับประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งต้องมีการปรับปรุงการให้บริการในบางประเด็น ผู้ศึกษาจึงให้ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทุกเพศ ทุกอาชีพ และทุกระดับการศึกษาอย่างเท่าเทียมกันทั้งหมด

2. ควรจัด เจ้าหน้าที่คอยอธิบายขั้นตอน หรือระบบการให้บริการให้ประชาชนเข้าใจโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

3. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะในบางช่วงเวลา เช่น ช่วงการเกณฑ์ทหาร เป็นต้น

4. ควรมีการติดตามผลของการให้บริการยังไม่ได้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้นำข้อบกพร่องมาปรับปรุงการให้บริการ

5. ควรมีการประชาสัมพันธ์ระบบเสียงตามสายยังให้ครอบคลุม

6. ควรจัดอุปกรณ์การให้บริการ เช่น ปากกา หรือแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้

เพียงพอ

7. ควรจัดพิมพ์เอกสารการประชาสัมพันธ์ อาจอยู่ในรูปของ แผ่นพับ หรือ แผ่นปลิว เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น แจกจ่ายให้กับประชาชนผู้มาขอรับบริการ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อศึกษาในคราวต่อไป

เนื่องจาก การศึกษาครั้งนี้พบว่า การให้บริการ แต่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แม้ว่าบางข้อประชาชนมีความพอใจในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ต้องมีการปรับปรุง

การให้บริการให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความพึงพอใจของประชาชน ให้ได้มากยิ่งขึ้น

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY