

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านด่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคายครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านด่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยจะได้นำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 269 คน ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 47.58 และเป็นเพศหญิงจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 52.42 จำแนกตามสถานภาพ ส่วนใหญ่สมรสแล้ว จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 52.79 รองลงมาโสด จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 36.43 จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่อายุ 36-45 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 23.79 รองลงมาอายุ 26-35 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 22.68 จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 30.48 รองลงมาอยู่ระดับประถมศึกษา/ต่ำกว่า จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 28.62 และจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ 9,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 55.76 รองลงมามีรายได้ 7,001 บาท - 9,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านด่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความเป็นธรรมของการให้บริการ ด้านความโปร่งใสในการ

ให้บริการ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และด้าน ความถูกต้องของเอกสารทางการทะเบียน ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านด่อน อำเภอ ท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ ระดับ .05

4. ผลวิเคราะห์ข้อเสนอแนะความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านด่อน อำเภอ ท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย มีดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ทุกครั้งที่เก็บเงิน ค่าธรรมเนียมต้องออกใบเสร็จให้ทุกครั้ง เจ้าหน้าที่งานทะเบียนที่ให้บริการต้องปฏิบัติงานให้ ตรงต่อเวลา ควรจัดโต๊ะ เก้าอี้ นั่งรับบริการอย่างเพียงพอ เอกสารหลักฐานที่ใช้ในการขอรับ บริการมีความเหมาะสม ไม่ควรมีมาและซับซ้อน และผู้รับแสดงความคิดเห็นในการให้บริการ ควรตั้งไว้ในที่ชัดเจน ง่ายต่อการมองเห็น และสะดวกต่อการเขียนให้คำแนะนำ

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านด่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย พบว่ามีประเด็นที่น่ายกมา อภิปรายผล ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลบ้านด่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนัก ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านด่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ อย่างเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี ปฏิบัติงานได้ อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรมให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ อย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติแก่บุคคลใดเป็นพิเศษ มีการให้บริการเรียงลำดับก่อนหลัง

(บัตรคิว) สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านอ่อน นำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และทางสำนักงานได้มีผู้รับแสดงความคิดเห็นเพื่อนำไปปรับปรุงให้บริการ จึงส่งผลให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับ นางลักษณะ สุขสงบ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ ธนัท โชครชนไพศาล (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางเขนกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ไม่สอดคล้องกับ นันทา จำตุล (2550 : 122-123) ได้ศึกษาปัญหาอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนในการป้องกันการทุจริตทางทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนท้องถิ่นของกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า ปัญหาอุปสรรคในการป้องกันการทุจริตทางทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ไม่สอดคล้องกับ วันเพ็ญ สุวรรณโชติ (2550 : 106-107) ได้ศึกษาปัญหาการงานปฏิบัติทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้งจังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่าระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดหนองคาย โดยรวมมีปัญหายุ่งยากในระดับน้อย ไม่สอดคล้องกับ ณัฐยา สุภณิรัตติย์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับ ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2546 : 95-96) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี จากการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี อยู่ในระดับสูง และไม่สอดคล้องกับ อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่า การอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่า การอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลบ้านถ่อน อำเภอท่าป่อ จังหวัดหนองคาย ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับ บริการงานทะเบียน จำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความแตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้านประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เพศชาย และเพศหญิงมีความคิดเห็น โดยรวมและรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยแทบจะเท่ากัน ห่างกันไม่มาก เช่น โดยรวมของเพศชาย ($\bar{X} = 3.39$) และเพศหญิง ($\bar{X} = 3.38$) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยห่างกันเพียง .01 (ตารางที่ 12) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านถ่อนคล้ายกัน หรือหากพิจารณา ค่า S.D. จะพบว่ามีค่า S.D. ที่อยู่ในระดับต่ำ คือไม่เกิน 0.38 จึงพอสรุปได้ว่า เพศชายและหญิงมีความคิดเห็นที่ไม่ค่อยเบี่ยงเบนไปจากมาตรฐานเท่าไรนัก เพราะทั้งเพศชายและหญิงได้รับการ ที่ไม่แตกต่างกัน คือ ได้รับการอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับ โวลแมน (Wolman, 1973 ; อ้างถึงใน ภนิกา ชัยปัญญา, 2541 : 11) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามมุ่งหวังและความต้องการ

ผลการวิจัยสอดคล้องกับ สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ (บทคัดย่อ : 2548) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขต บางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ แตกต่างกันมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

ไม่สอดคล้องกับ นันทา จำตุล (2550 : 122-123) จากการศึกษาพบว่า เมื่อ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนมีปัญหาอุปสรรคในการป้องกันการทุจริตทางทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่สอดคล้องกับ วันเพ็ญ สุวรรณโชติ (2550 : 106-107) ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศต่างกัน เห็นว่ามีปัญหาการบริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ประชาชนที่มีสถานภาพแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้านประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการเรียงลำดับก่อนหลัง ได้ให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ

อย่างเป็นกันเองทุกคน และเจ้าหน้าที่มีความยุติธรรมให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ
อย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติแก่บุคคลใดเป็นพิเศษ จึงส่งผลประชาชนที่มีสถานภาพ
แตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยสอดคล้องกับ ศุภชัย ช่วชู (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน
ทะเบียนอำเภอบางปะอินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ สุวัฒน์
สุขวิบูลย์ (บทคัดย่อ : 2548) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุด
เดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียน
ราษฎร ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการมารับ
บริการกับความพึงพอใจในบริการ พบว่า สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชน
ผู้ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้านประชาชนมีความคิดเห็นไม่
แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงาน
ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านดอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ได้มีการปรับปรุงพัฒนา
ระบบการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก
ความสะดวกสบายในทุกๆ ด้าน การให้ข่าวสารความรู้ความเข้าใจในงานทะเบียน ทำให้ประชาชน
ที่มีการศึกษาน้อยก็สามารถได้รับการบริการที่รวดเร็ว ไม่ติดขัดในขั้นตอนต่าง ๆ จึงเป็นสาเหตุ
ให้ผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับอื่น

ผลการวิจัยสอดคล้องกับ อนงค์นาฏ แก้วไพฑูริย์ (2554 : บทคัดย่อ) เมื่อ
เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคคลที่มีอายุ
ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ไม่สอดคล้องกับ นันทา จำตุล (2550 : 122-123) จากการศึกษาพบว่า เมื่อ
เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนมีปัญหาอุปสรรคในการป้องกัน
การทุจริตทางทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่าง
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับ วันเพ็ญ สุวรรณโชติ (2550 : 106-
107) ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีอายุต่างกัน เห็นว่ามีปัญหาการบริการงาน
ทะเบียนราษฎร โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ
ไม่สอดคล้องกับ ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2546 : 95-96) จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล

ด้านเพศที่แตกต่างกัน สร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้านประชาชนมี ความคิดเห็น ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็น เพราะ ว่า เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการอย่างเป็นกันเองกับทุกคน ประกอบกับ ทางสำนักงานได้นำเอาเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือสำหรับการให้บริการ และได้มีการ ประชาสัมพันธ์แจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการอย่างชัดเจน ผู้ที่มารับบริการต่างได้รับความยุติธรรมในการบริการอย่างเท่าเทียมจึงส่งผลให้ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยสอดคล้องกับ ชูภชัย ชัชวาล (2548 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนอำเภอ บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน

ไม่สอดคล้องกับ นันทา จำตุล (2550 : 122-123) การศึกษาเปรียบเทียบความ ต่างระหว่างระดับการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนมีปัญหาอุปสรรคในการป้องกัน การทุจริตทางทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับ วันเพ็ญ สุวรรณ โชติ (2550 : 106-107) เปรียบเทียบระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน อำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน เห็นว่ามีปัญหาการบริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับ ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2546 : 95-96) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาที่แตกต่างกัน สร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงาน ทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่สอดคล้องกับ อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ (2554 : บทคัดย่อ) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้านประชาชนมี ความคิดเห็นแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ทางสำนักงาน ได้จัดทำเอกสาร/ป้ายแนะนำขั้นตอนรับบริการมีข้อความชัดเจน รวมถึงมี เอกสาร/ป้ายแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมก่อนท่านเข้ารับบริการ และทุกครั้งเจ้าหน้าที่ได้มีหลักฐาน

การรับเงินค่าธรรมเนียมและค่าปรับถูกต้อง เป็นไปตามอัตราที่กฎหมายกำหนดไว้ จึงส่งผลให้ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยสอดคล้องกับ สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ (บทคัดย่อ : 2548) พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการมารับบริการกับความพึงพอใจในบริการ พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับ ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2546 : 95-96) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน สร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย พบประเด็นหลายประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย พบว่ามีจุดด้อย ได้แก่ ด้านความเป็นธรรมของการให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ($\bar{X} = 3.41$) ด้านความสะดวกในการให้บริการ คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการมีเพียงพอ ($\bar{X} = 3.32$) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ คือ ระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.30$) ด้านความถูกต้องของเอกสารทางการทะเบียน คือ มีการอธิบายถึงความสำคัญของเอกสารที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.04$) ด้านความโปร่งใสในการให้บริการ คือ เอกสาร/ป้ายแนะนำขั้นตอนรับบริการมีข้อความชัดเจน ($\bar{X} = 3.37$) และเอกสาร/ป้ายแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมก่อนท่านเข้ารับบริการ ($\bar{X} = 3.37$) ดังนั้นควรจะดำเนินการ ดังนี้

1.1.1 เจ้าหน้าที่ควรมีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรมต่อผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน

1.1.2 สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านด่อน ต้องจัดหาเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ วัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัย เพื่อความสะดวกและรวดเร็วต่อผู้มารับบริการ

1.1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องให้บริการในแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม

1.1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต้องอธิบายถึงความสำคัญของเอกสารที่ได้รับต่อผู้มาใช้บริการอย่างละเอียด

1.1.5 สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านด่อน ต้องจัดทำเอกสาร/ป้ายแนะนำขั้นตอนรับบริการมีข้อความชัดเจน รวมถึงเอกสาร/ป้ายแจ้งอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ อย่างชัดเจน

1.2 ผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านด่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ประชาชนผู้มารับบริการ จำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมและรายด้านประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ดังนั้นสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านด่อน ต้องให้ความสำคัญกับประชาชนผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกันในทุก ๆ ด้าน อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

1.3 ผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลบ้านด่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย พบประเด็นที่ควรดำเนินการ ดังนี้

1.3.1 เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ทุกครั้งที่เก็บเงินค่าธรรมเนียมต้องออกใบเสร็จให้ทุกครั้ง

1.3.2 เจ้าหน้าที่งานทะเบียนที่ให้บริการต้องปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา

1.3.3 ควรจัดโต๊ะ เก้าอี้นั่งรับบริการอย่างเพียงพอ

1.3.4 เอกสารหลักฐานที่ใช้ในการขอรับบริการมีความเหมาะสม ไม่ควรมีมาและซับซ้อน

1.3.5 ผู้รับแสดงความคิดเห็นในการให้บริการควรตั้งไว้ในที่ชัดเจน ง่ายต่อการมองเห็น และสะดวกต่อการเขียนให้คำแนะนำ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านด่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จึงควรทำการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านด่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

2.2 ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ต่อกรปฏิบัติงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านด่อน อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคายอย่างเจาะลึก



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY