

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนวกา จังหวัดยโสธร ผู้วิจัยนำมาสรุปผล อภิปรายผล และกำหนดข้อเสนอแนะในการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนวกา จังหวัดยโสธร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และช่วงเวลาที่มารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนวกา จังหวัดยโสธร
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อปรับปรุงการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอเมืองนวกา จังหวัดยโสธร

สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนวกา จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มีเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และช่วงเวลาที่มารับบริการ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนวกา จังหวัดยโสธร แตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ผู้วิจัยกำหนดขนาดประชากรจากจำนวนประชาชนผู้มาขอรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนวกา จังหวัดยโสธร โดยใช้สถิติผู้มาขอรับบริการในช่วงเวลา 3 เดือน คือ ตั้งแต่เดือน สิงหาคม – ตุลาคม 2556 จำนวน 4,436 คน (ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองนวกา จังหวัดยโสธร, 2556 : 12)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาขอรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอ เลิงนงกา จังหวัดยโสธร โดยใช้สถิติผู้มาขอรับบริการในช่วงเวลา 3 เดือน คือ เดือน พฤศจิกายน 2556 – มกราคม 2557 จำนวน 367 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดจากประชากร โดยการใช้ สูตรทาโร ยามานะ (Taro Yamane. 1973 : 727)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม แบ่งออก 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อาชีพ ระดับ การศึกษา และช่วงเวลาที่มารับบริการ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนงกา จังหวัดยโสธร โดยแบ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating-Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนัก ทะเบียนอำเภอเลิงนงกา จังหวัดยโสธร จำนวน 5 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจง ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนใช้ t -test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเลิงนงกา จังหวัดยโสธร ปรากฏผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีผู้ตอบ แบบสอบถาม จำนวน 354 คน

จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 207 คน (ร้อยละ 58.47) รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 147 คน (ร้อยละ 41.53)

จำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ เป็น นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 116 คน (ร้อยละ 32.77) รองลงมาคือ ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว จำนวน 103 คน (ร้อยละ 29.10) เกษตรกร/รับจ้าง จำนวน 77 คน (ร้อยละ 21.75) และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 58 คน (ร้อยละ 16.38)

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ คือ อนุปริญญาหรือ ปวส. ขึ้นไป จำนวน 139 คน (ร้อยละ 39.26) รองลงมา มัธยมศึกษาหรือ ปวช. จำนวน 111 คน (ร้อยละ 31.35) และ ประถมศึกษา จำนวน 104 คน (ร้อยละ 29.39)

จำแนกตามช่วงเวลาที่มารับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่ มารับบริการในช่วงเช้า จำนวน คน (ร้อยละ) รองลงมาเป็นช่วงบ่าย จำนวน คน (ร้อยละ)

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอสิงหนาท จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X} = 3.73$) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.62$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.68$) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.44$) และ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.37$)

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอสิงหนาท จังหวัดยโสธร ที่มีเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และช่วงเวลาที่มารับบริการแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

4. ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอสิงหนาท จังหวัดยโสธร คือ ควรมีบัตรคิวเพื่อความสะดวกในการรับบริการ ควรกำหนดเวลาการให้บริการแต่ละงานให้ชัดเจน ควรเพิ่มจำนวนอุปกรณ์การเขียนคำร้องและแสดงตัวอย่างการเขียนให้ชัดเจน เจ้าหน้าที่ควรให้บริการในช่วงพักกลางวันด้วยโดยอาจเป็นเจ้าหน้าที่เวรประจำวัน และควรจัดให้มีการบริการนอกสถานที่ทุก ๆ เดือน เช่น อำเภอเคลื่อนที่ เป็นต้น

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอสิงหนาท จังหวัดยโสธร ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนวกา จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยพบว่าพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนวกา จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่า

1. สำนักงานทะเบียนเรียกเก็บค่าธรรมเนียมมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ทั้งนี้เพราะค่าธรรมเนียมในการให้บริการกำหนดโดยกฎหมาย และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎหมายโดยเสมอภาคกัน จากตารางที่ 4 ($\bar{X} = 3.81$)
2. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกกับประชาชนเท่าเทียมกันทุกอาชีพ ทุกระดับการศึกษา จากตารางที่ 4 ($\bar{X} = 3.70$)
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จทันตามเวลาที่กำหนดไว้ ทำให้ประชาชนได้รับการบริการโดยไม่ต้องเสียเวลาในการรอคอย เพราะทราบล่วงหน้าว่าควรใช้เวลาเท่าใดในการรอรับบริการ จากตารางที่ 5 ($\bar{X} = 3.83$)
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นขั้นตอน ทำให้การให้บริการถูกต้อง และไม่ใช้เวลามากในการให้บริการ จากตารางที่ 5 ($\bar{X} = 3.80$)
5. สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้นในการจอดรถเมื่อมารับบริการ จากตารางที่ 6 ($\bar{X} = 3.69$)
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องและให้บริการผู้มารับบริการจนแล้วเสร็จทุกครั้ง จากตารางที่ 7 ($\bar{X} = 3.81$)
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการบริการการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการไม่เสียเวลาต้องแก้ไข หรือมารับบริการใหม่อีก จากตารางที่ 8 ($\bar{X} = 3.69$)

จากเหตุผลดังกล่าว อาจเป็นสาเหตุให้ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนวกา จังหวัดยโสธร โดยรวมปรากฏผลอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยสอดคล้องกับ เรื่องบุญ สิริรังศรี (2535: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มารับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคามในวัน เวลา ราชการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมาก สอดคล้องกับ อุทุมพร ปาลกะวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความ

พึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับเชษฐชัย จตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 4 ด้าน คือ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ และด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับ จิตพงษ์ เปลียนขำ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ บริการไฟฟ้าสาธารณะ ถนนสาธารณะ ด้านการระบายน้ำ การกำจัดขยะมูลฝอย ตลาดสวนสาธารณะ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ดังนี้ มีความพึงพอใจต่อการบริการไฟฟ้าสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับศิริชัย ศิริไพล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับวรารักษ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเวง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยศึกษาจากกลุ่มประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชนหนาแน่นกับกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลโดยรวมและรายได้ออยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับศิรินารักษ์ บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับมังกร ชูระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2 ประชาชน จำแนกตามเพศ อาชีพ ระดับการศึกษาและช่วงเวลาที่มารับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชน จำแนกตามเพศ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยรวมไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยที่พบไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1.1 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิงอย่างเสมอภาค

1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระเบียบของทางราชการ โดยไม่แยกว่าผู้รับบริการ

เป็นเพศใด

2. ประชาชน จำแนกตามอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยรวมไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยที่พบไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนทุกสาขาอาชีพอย่างเสมอภาคกันโดยไม่แยกว่าผู้มารับบริการมีอาชีพนักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ หรือเกษตรกร

2.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการตามระเบียบแก่คนทุกอาชีพ

3. ประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยรวมไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยที่พบไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนทุกระดับการศึกษา

3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการตามระเบียบโดยไม่เลือกระดับการศึกษาของผู้มารับบริการ

4. ประชาชน จำแนกตามช่วงเวลาที่มารับบริการ ช่วงเช้าช่วงบ่าย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยรวมไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยที่พบไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

4.1 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้มารับบริการช่วงเช้าช่วงบ่ายอย่างเสมอภาค

4.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระเบียบของทางราชการ โดยไม่แยกว่าผู้รับบริการจะเดินทางมาติดต่อราชการในช่วงเวลาใดทั้งช่วงเช้าและช่วงบ่าย

จากเหตุผลดังกล่าว ประชาชน จำแนกตามเพศ อาชีพ ระดับการศึกษาและช่วงเวลาที่มารับบริการ จึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนงา จังหวัดยโสธร โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ ศิริชัย ศิริไปล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณูปโภคและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการเพศชาย และเพศหญิง และที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับศิรินารภ บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่าประชาชนอาชีพเกษตรกรกับรับราชการ/วิสาหกิจ ส่วนคู่อื่นมีความพอใจไม่ต่างกันแต่เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมา อำเภอจตุรพักตรพิมา จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามเพศ คือ เพศหญิงและเพศชาย ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ 0.5 สอดคล้องกับมังกร ฐระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับ ศิรินารภ บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลจตุรพักตรพิมา อำเภอจตุรพักตรพิมา จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนจำแนกตามอาชีพ คือ อาชีพเกษตรกรรับราชการรัฐวิสาหกิจ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 จำนวน 1 คู่ ไม่สอดคล้องกับ มังกร ฐระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนกา จังหวัดยโสธร ผู้วิจัยได้กำหนดข้อเสนอแนะในการนำไปใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยอ้างอิงจากผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยที่มีค่าน้อยที่สุดในแต่ละด้าน ดังนี้

- 1.1 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างเป็นกันเองกับประชาชนทุกคน
- 1.2 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว
- 1.3 สำนักทะเบียนอำเภอควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ
- 1.4 ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวัน
- 1.5 ควรมีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายให้ความรู้ด้านงานทะเบียนราษฎร

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นอำเภอเมืองนกา จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือด้านการบริการอย่างพอเพียงและการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนกา จังหวัดยโสธร ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า