บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษาตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด สรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ที่มารับบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด สรุปได้ดังนี้

1.1 เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิง จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 52.07 และเพศชาย จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 47.93 ตามลำดับ

1.2 อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 32.23 รองลงมาคืออายุ 51 - 60 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.52 และต่ำสุดคืออายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 13 คน ร้อยละ 3.58 ตามลำดับ

1.3 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 35.81 รองลงมาได้แก่ระดับปริญญาตรี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.94 และต่ำที่สุดได้แก่ระดับปริญญาโท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.03 ตามลำดับ

1.4 อาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 รองลงมาได้แก่อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 17.91 และน้อยที่สุดได้แก่ประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.93 ตามลำดับ

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.40) ลำดับที่ 2 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ($\overline{X}$ = 4.33) ลำดับที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.25) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ด้านข้อมูลข่าวสาร ($\overline{X}$ = 4.23)

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ = 4.29) ลำดับที่ 2 เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ขยันขันแข็งเอาใจใส่ในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.28)ลำดับที่ 3 เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาท พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ($\overline{X}$ = 4.25) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการเสมอภาค ($\overline{X}$ = 4.18)

2.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 การให้บริการมีความรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 4.54) ลำดับที่ 2 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.50) ลำดับที่ 3 การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน – หลัง ($\overline{X}$ = 4.26) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด – ปิด การให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.18)

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 มีจุด/ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\overline{X}$ = 4.27) ลำดับที่ 2 ป้าย/สัญญาลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการชัดเจน ($\overline{X}$ = 4.26) ลำดับที่ 3 มีปากกา น้ำยาลบคำผิดไว้บริการอย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ = 4.26) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีน้ำดื่มไว้บริการขณะรอรับบริการ ($\overline{X}$ = 4.21)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.4 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 สถานที่มีความสะอาดและร่มรื่น ($\overline{X}$ = 4.36) ลำดับที่ 2 สถานที่มีความสะดวกแก่การเดินทาง ($\overline{X}$ = 4.35) ลำดับที่ 3 สถานที่มีห้องน้ำไว้บริการขณะรอรับบริการ ($\overline{X}$ = 4.31) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ = 4.30)

2.5 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ($\overline{X}$ = 4.30) ลำดับที่ 2 การให้บริการเป็นไปตามที่คาดหวัง ($\overline{X}$ = 4.25) ลำดับที่ 3 ความครบถ้วน/ถูกต้องของการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.24) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ การให้บริการที่ประหยัดทรัพยากร เช่น เงิน เวลา ค่าใช้จ่าย ($\overline{X}$ = 4.20)

2.6 ด้านข้อมูลข่าวสาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.23) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 มีป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ที่เห็นได้อย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 4.24) ลำดับที่ 2 มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เพียงพอ เข้าใจง่าย ($\overline{X}$ = 4.23) ลำดับที่ 3 มีเบอร์โทรศัพท์ไว้ติดต่อสอบถามข้อสงสัยต่างๆ ($\overline{X}$ = 4.23) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เช่น อินเตอร์เน็ต ($\overline{X}$ = 4.22)

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม เพศ ผลปรากฏว่า ผู้ที่มารับบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นรายด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

4.1 อายุ ผู้ที่มารับบริการจากสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม แตกต่างกัน อย่างมี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านที่เหลือไม่แตกต่างกัน เมื่อพบความแตกต่างจึงเปรียบเทียบรายคู่ ผลปรากฏว่า

คู่ที่ 1 ประชาชนที่มารับบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันกับประชาชนที่มารับบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ประชาชนที่มารับบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันกับประชาชนที่มารับบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุ31 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ประชาชนที่มารับบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันกับประชาชนที่มารับบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุ 51 - 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 ระดับการศึกษา ผู้ที่มารับบริการจากสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นรายด้าน และโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

4.3 อาชีพ ผู้ที่มารับบริการจากสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นรายด้าน และโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผลการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีความเห็นว่า ควรจัดให้มีบริการถ่ายเอกสาร ควรจัดให้มีการทำความสะอาดบริเวณให้บ่อยขึ้นเพราะมีผู้มาใช้บริการเข้า ออก บ่อย ควรจัดโต๊ะ – เก้าอี้ให้เพียงพอสำหรับให้บริการเพื่อความสะดวกในการกรอกเอกสาร หรือจัดเตรียมเอกสารเพิ่มช่องทางในการติดตามข้อมูลข่าวสาร เจ้าหน้าที่ควรให้คำปรึกษา แนะนำที่ชัดเจน ในทุกขั้นตอน ควรปรับปรุงการแจกบัตรคิว ควรจัดให้มีสถานที่เฉพาะสำหรับผู้พิการ หรือผู้สูงอายุ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ควรมีการบริการสำหรับคนที่ไม่รู้หนังสือ ควรปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงามเป็นระเบียบ เรียบร้อยสถานที่คับแคบไม่ค่อยสะอาด ลดระยะเวลาในการให้บริการให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัย ซึ่งผลการวิจัยมีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้สอดคล้องกับ บรรจง มาสขาว (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ประณม ขำโนนงิ้ว (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในจังหวัดเชียงราย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามการศึกษา และอาชีพ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักเทียนอำเภอ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ในจังหวัดเชียงรายในภาพรวม และรายด้านแต่ละด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก สอดคล้องกับ สงคราม สมุทรหล้า (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลอุตรดิตถ์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองอุตรดิตถ์ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองอุตรดิตถ์ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลเมืองอุตรดิตถ์ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับ สุมามาลย์ หอมดวง (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพ

แตกต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ อัจฉรา โทบุญ (2535) ที่ได้วิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจในการให้บริการทุกด้านโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ วุฒิศักดิ์ สิงหเดโช (2538) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจมีผลมาจากประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน – หลัง
3. ป้าย/สัญญาลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการชัดเจน
4. สถานที่มีความสะอาดและร่ม เหมาะสมแก่ผู้มาติดต่อและเป็นสัดส่วน
5. การให้บริการที่ประหยัดทรัพยากร เช่น เงิน เวลา ค่าใช้จ่าย
6. การให้บริการเป็นไปตามที่คาดหวัง
7. เอกสารเกี่ยวกับการขอรับบริการในงานต่างๆ ที่ได้รับมี ความถูกต้องชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย
8. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เช่น อินเตอร์เน็ตมี
9. การแจ้งข้อมูลข่าวสาร เพียงพอ เข้าใจง่าย

จากเหตุผลที่กล่าวมา ส่งผลให้ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. จากผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีผลการศึกษาที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

2.1 เพศ ผลปรากฏว่า ผู้ที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นรายด้านและโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการศึกษาปรากฏผลเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ว่า ผู้ที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่ว่าจะเป็นเพศใด ย่อมมีความต้องการที่จะได้รับการบริการที่ดี เช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2544 : 58) ได้กล่าวว่ามนุษย์ทุกคนต้องการการบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยา เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจในด้านบวก อยากกลับมาใช้บริการอีก และมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของเอมอัชรา อัศพันธ์ (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของนิอร ชินินทร (2555) ได้เรื่องศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำประชาชนของสำนักงานเทศบาลตำบลบางปลา ที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของอาทิตย์ ยังคง (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร จำแนกตามเพศ พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.2 อายุ ผลปรากฏว่า ผู้มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนโดยรวมและด้านที่เหลือไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาปรากฏผลเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่ว่าจะมีอายุเท่าใดต่างก็มีการรับรู้ถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านต่างๆ และได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่เหมือนๆ กัน จึงมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของบุษดี แก้วกันยา (2548) ได้ศึกษาคุณภาพบริการงานห้องตรวจผู้ป่วยนอกประกันสังคมโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อุบลราชธานี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนที่อายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพบริการโดยรวม ไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของโสภิตา ขันแก้ว (2546) ได้ทำการศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลชุมชน ภาคเหนือตอนบน ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.3 ระดับการศึกษา ผลปรากฏว่า ผู้มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นรายด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาปรากฏผลเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่ว่าจะมีการศึกษาระดับใดต่างก็มีการรับรู้ถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านต่างๆ และได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่เหมือนๆ กัน จึงมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของนุชิดา ทับศรี (2558 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับบรรจง มาสขาว (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับ อัจฉรา โทบุญ (2535) ได้วิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาไปตามคุณลักษณะของประชาชนผู้มารับบริการ พบว่า ประชาชน ผู้มารับบริการที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันทั้งในระดับการศึกษา อาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ เนติพัฒน์ รู้ยืนยง (2550 : 87 - 90) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนอกพอก จังหวัดร้อยเอ็ด เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ในระดับมาก และผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 จากผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นรายด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาปรากฏผลเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่ว่าจะประกอบอาชีพใดต่างก็มีการรับรู้ถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านต่างๆ และได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่เหมือนๆ กัน จึงมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับศิริชัย ศิริไปล์ (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบวา ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มาขอรับบริการ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับ อัจฉรา โทบุญ (2535) ได้วิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาไปตามคุณลักษณะของประชาชนผู้มารับบริการ พบว่า ประชาชน ผู้มารับบริการที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันทั้งในระดับการศึกษา อาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ ชาญชัย ช่วยชู (2550) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลเมืองคูคต จังหวัดปทุมธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเทศบาลเมืองคูคต จังหวัดปทุมธานี และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนพึงพอใจมากต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเทศบาลเมืองคูคต จังหวัดปทุมธานี เมื่อพิจารณาในรายละเอียดรายด้าน พบว่า เมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า รายได้ อาชีพ และระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ บรรจง มาสขาว (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

เสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.23 – 4.40 ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.40) 2) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ($\overline{X}$ = 4.33) 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.25) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ด้านข้อมูลข่าวสาร (= 4.23)

1.2 ควรมีการพัฒนาบุคลากรในทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านความรู้ความสามารถ และการให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.3 ควรมีการปรับปรุงด้านสถานที่ เครื่องมือ เก้าอี้ที่นั่งรอการรับบริการ ที่จะสนับสนุนและอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ โดยเฉพาะการจัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

1.4 ควรนำผลการศึกษา ตลอดจนข้อเสนอแนะเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อสนเทศในการร่วมกันหาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้ได้คุณภาพบริการที่ดี ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อหารูปแบบวิธีการการให้บริการในรูปแบบต่างๆ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน อันจะส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการแก่ประชาชน

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภออื่นๆ เพื่อหามาตรฐานในการให้บริการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY