

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษานำมาสรุปผล อภิปรายผล และกำหนดข้อเสนอแนะในการศึกษา ดังนี้

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน จำแนก เพศ อาชีพ และระดับการศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชน จำแนกตามเพศ อาชีพ และระดับการศึกษา มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มาขอรับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้สถิติผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เดือน มกราคม

2553 – กันยายน 2553 จำนวน 4,436 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าขอนยาง. 2552 : 12)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 354 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดจากประชากร โดยการใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่ และมอร์แกน (Crejcie and Morgan. 1973 : 625 ; อ้างถึงในสมเกียรติ เกียรติเจริญ. 2552 : 55)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบคำถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ตามมาตราส่วนประมาณค่าคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ใช้ t-test (Independent sample) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ปรากฏผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 354 คน

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

จำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/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/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 58 คน (ร้อยละ 16.38)

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

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X} = 3.73$) 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. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่เพศ อาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า โดยรวม และรายด้าน ทุกด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

4. ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 2 ข้อแรกแต่ละด้าน มีดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเหมือน ๆ กัน ควรมีบัตรคิวเพื่อความสะดวกในการรับบริการ ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำ ควรให้บริการหลัง 16.00 น. เพราะสะดวกกับนักศึกษา ควรเพิ่มพนักงานให้บริการอีกอย่างน้อย 1 คน ควรจัดที่นั่งรอการบริการแยกจากทะเบียนราษฎรของอำเภอ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการจนงานเสร็จ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการในช่วงพักกลางวัน ควรมีสาขาใกล้เทศบาล และควรมีคู่มือการให้บริการ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เป็นไปตามที่ ชงชัย สันติวงษ์ (2539 : 62) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด และเป็นไปตามที่ โวลแมน (Wolman, 1973 : 39) ได้อธิบายไว้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือ ซึ่งเมื่อประชาชนได้รับการบริการดี จะมีความพึงพอใจในระดับสูง หรือมากได้ การที่ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากอาจเป็นเพราะว่า

1. สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเรียกเก็บค่าธรรมเนียมมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ทั้งนี้เพราะค่าธรรมเนียมในการให้บริการกำหนดโดยกฎหมาย และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎหมาย โดยเสมอภาคกัน จากตารางที่ 4 ($\bar{X} = 3.81$)
2. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกกับประชาชนเท่าเทียมกันทุกอาชีพ ทุกระดับการศึกษา จากตารางที่ 4 ($\bar{X} = 3.70$)
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จทันตามเวลาที่กำหนดไว้ ทำให้ประชาชนได้รับการบริการโดยไม่ต้องเสียเวลาในการรอคอย เพราะทราบล่วงหน้าว่าควรใช้เวลาเท่าใดในการรอรับการบริการจากตารางที่ 5 ($\bar{X} = 3.83$)
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นขั้นตอน ทำให้การให้บริการถูกต้อง และไม่ใช้เวลามากในการให้บริการ จากตารางที่ 5 ($\bar{X} = 3.80$)
5. สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้นในการจอดรถเมื่อมารับการบริการ จากตารางที่ 6 ($\bar{X} = 3.69$)
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องและให้บริการผู้มารับบริการจนแล้วเสร็จทุกครั้ง จากตารางที่ 7 ($\bar{X} = 3.81$)

7. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการบริการการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการไม่เสียเวลาต้องแก้ไข หรือมารับบริการใหม่อีก จากตารางที่ 8 ($\bar{X} = 3.69$)

จากเหตุผลดังกล่าว ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมจึงปรากฏผลอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยสอดคล้องกับ เรืองบุญ 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) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับเชษฐชัย จตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 4 ด้าน คือ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ และด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับ ชิดพงษ์ เปลียนขำ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ บริการไฟฟ้าสาธารณะ ถนนสาธารณะ ด้านการระบายน้ำ การกำจัดขยะมูลฝอย ตลาดสวนสาธารณะ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ดังนี้ มีความพึงพอใจต่อบริการไฟฟ้าสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ไม่สอดคล้องกับศิริชัย ศิริไพล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธา สาธารณะการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับวราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ การสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอนาทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยศึกษาจากกลุ่ม ประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชนหนาแน่นกับกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล โดยรวมและรายได้ออยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับศิรินารถ บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับมังกร ธุระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2 ประชาชน จำแนกตามเพศ อาชีพ และระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชน จำแนกตามเพศ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาที่พบ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า
 - 1.1 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิงอย่างเสมอภาคกัน
 - 1.2 เจ้าหน้าที่ ให้บริการตามระเบียบของทางราชการ โดยไม่แยกว่ารับบริการเป็นเพศใด

ผลการวิจัยสอดคล้องกับ เชนฐชัย จิตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัย ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล

โคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า เพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ศิริชัย ศิริไพล์ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม: ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับศิรินารด บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนจำแนกตามเพศ คือ เพศหญิงและเพศชาย ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ 0.5 สอดคล้องกับ มังกร ชูระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีเพศ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ โดยรวม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับพงษ์พันธ์ ชนะ ดี (2553 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ แตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

2. ประชาชน จำแนกตามอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาที่พบ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนทุกอาชีพอย่างเสมอภาคกัน โดยไม่แยกว่าผู้มารับบริการมีอาชีพนักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ หรือเกษตรกร

2.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการตามระเบียบแก่คนทุกอาชีพ

ผลการวิจัยสอดคล้องกับ ศิริชัย ศิริไพล์ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของ

ประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับศิรินารด บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนจำแนกตามอาชีพ คือ อาชีพเกษตรกร ค้าขาย รับราชการรัฐวิสาหกิจ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 จำนวน 1 คู่ ไม่สอดคล้องกับมังกร ชูระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับมังกร ชูระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับพงษ์พันธ์ ชนะดี (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับเชษฐชัย จตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม การเปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพพบว่า ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ไม่สอดคล้องกับศิรินารด บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนจำแนกตามอาชีพ คือ อาชีพเกษตรกร ค้าขาย รับราชการรัฐวิสาหกิจ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ 0.5 จำนวน 1 คู่ ไม่สอดคล้องกับมังกร ฐะพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภอ อาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

3. ประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาที่พบ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็น เพราะว่า

3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนทุกระดับการศึกษา

3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการตามระเบียบโดยไม่เลือกระดับ การศึกษาของผู้มารับบริการ

จากเหตุผลดังกล่าว ประชาชน จำแนกตาม ระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยสอดคล้องกับศิริชัย ศิริไปล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษาเฉพาะกรณี การโยธาสาธารณูปโภคและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของ ประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้อง มังกร ฐะพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดผลการวิจัย พบว่าประชาชนที่มี ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลอาจสามารถ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับพงพันธ์ ชนะดี (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียน ท้องถิ่น เทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ดผลการเปรียบเทียบความ พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้าน ทุกด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับบรรณานุกรม ศรีหาวงศ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขโรคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขโรคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้านคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และประชาชนเสนอข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ดังนั้นผู้ศึกษาได้นำมา กำหนดข้อเสนอแนะในการนำไปใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

- 1.1 ควรมีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับผู้มาขอรับบริการ
- 1.2 แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ในการบริการควรมีเพียงพอ
- 1.3 ควรมีห้องน้ำแยกชายหญิงสำหรับกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ
- 1.4 ควรมีการประชาสัมพันธ์ทางเสียงตามสายเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร
- 1.5 ควรมีคู่มือการให้บริการ เช่น แผ่นพับ
- 1.6 ควรมีการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ เช่นคอมพิวเตอร์ออนไลน์
- 1.7 ควรจัดให้มีการบริการในช่วงพักกลางวันและหลังเลิกงาน
- 1.8 ควรย้ายสถานที่บริการไปที่สำนักงานเทศบาล

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในคราวต่อไป

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือด้านการบริการอย่างพอเพียงและการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขนอย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY