

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ลำดับขั้นของการวิจัย
2. สรุปผลการวิจัย
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ



ลำดับขั้นของการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามระหว่างกลุ่มอาชีพและกลุ่มเพศ
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม การหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้จากผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยหา

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสถิติผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2546 จำนวน 1,200 คน การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ และ ทำการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควต้า และการสุ่มตัวอย่างง่าย โดยจะเลือกหน่วยตัวอย่างจาก 3 กลุ่มอาชีพ อาชีพละ 100 คน รวม 300 คน โดยในแต่ละกลุ่มอาชีพ (100 คน) จะให้มีเพศชายและหญิงจำนวน 50 คนเท่ากัน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการวัดระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม แบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบตามวิธีของลิเคิร์ต

แยกเป็น 4 ด้านดังนี้

1. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
3. ด้านความเสมอภาคของการบริการ
4. ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มี ต่อการบริการของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างใช้สถิติ ความถี่ และ ร้อยละ การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียน ราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัด มหาสารคามใช้ตัวกลางเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างเพศ (2 ตัวแปร เพศชาย เพศหญิง) ใช้การทดสอบด้วย t-test การทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ (หลายตัวแปรอาชีพต่างๆ) ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ แอล เอส ดี ประมวลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนัก

ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม นำมาวิเคราะห์เนื้อหาและเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็น

สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม สรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา จำนวน 300 คน พบว่าเพศหญิงและเพศชายมีจำนวนเท่ากัน คือเพศละ 150 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.70 การศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 35.67 รองลงมาคืออนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 32.67 อาชีพ กลุ่มตัวอย่างมี 3 กลุ่มอาชีพ คือข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กำนานหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกร ในแต่ละกลุ่มอาชีพมีจำนวนเท่ากัน คืออาชีพละ 100 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากและความพึงพอใจรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ

3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ

ในการศึกษาวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

3.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ

กลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างจากกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวและกลุ่มอาชีพเกษตรกร กล่าวคือ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวและกลุ่มอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวและกลุ่มอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ

ในการศึกษาวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างเพศหญิงและเพศชาย มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือความพึงพอใจระหว่างเพศชาย และพึงพอใจระหว่างเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ เรียงจากมากไปน้อย 5 อันดับแรก คือ ควรให้มีการทำความสะอาดห้องน้ำมากขึ้น เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎรใช้คำพูดที่สุภาพกับผู้ที่มาติดต่อ ควรมีป้ายบอกทิศทางหรือขั้นตอนการติดต่อรับบริการ อยากให้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ทราบถึงข้อระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวกับทะเบียนราษฎร และควรมีน้ำดื่มที่สะอาดไว้บริการ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในครั้งนี้มีประเด็นที่สำคัญที่ควรแก่การนำอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า

ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล
ตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก ไม่เป็นไปตาม
สมมติฐานที่ตั้งไว้ปานกลาง อาจจะเป็นไปได้ว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นหน่วยงานที่ตั้งขึ้น
ใหม่ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล

พ.ศ. 2542 มาตรา 12 กำหนดให้เทศบาลตำบลที่จัดตั้งใหม่ตามพระราชบัญญัติฉบับนี้เป็น
สำนักทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ วันที่
25 พฤษภาคม พ.ศ. 2544 เป็นต้นไปนั้น การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน
ราษฎรท้องถิ่นที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาลตำบลที่จัดตั้งใหม่จะต้องมี
ระบบงานเช่นเดียวกับสำนักทะเบียนอำเภอเดิมที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรในเขตพื้นที่
เทศบาล และสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัด
มหาสารคาม ได้ปรับปรุงงานด้านการบริการโดยเน้นให้พนักงานส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะที่
ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรให้มีความใกล้ชิดและอำนวยความสะดวกกับผู้ที่มาติดต่อรับ
บริการให้มากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และ
สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร ดังนั้นความพึงพอใจของผู้มารับ
บริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากและส่วนหนึ่งเป็นผลมาจาก
นโยบายการปฏิรูประบบราชการและบริหารจัดการที่ดีด้วย ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่
ผู้วิจัยที่ตั้งไว้ปานกลาง เนื่องจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ ได้มีการพัฒนา
ปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการบริการใหม่ โดยคณะผู้บริหารเทศบาลชุดใหม่ได้กำหนด
นโยบายการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร โดยมีแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับ
การบริการ ดังนี้

1.1 ปรับเปลี่ยนบทบาทและทัศนคติของข้าราชการมาเป็นผู้ให้บริการ

1.2 เร่งรัดการบริการเพื่อให้การช่วยเหลือแก่ประชาชนที่มาติดต่อได้

อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค และทันต่อเหตุการณ์

1.3 พัฒนาระบบการให้บริการด้วยการนำเทคโนโลยีด้านต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริการให้ครอบคลุมทุกด้าน

3.1.4 การพัฒนาความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎร โดยการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับกัมพล เกียรติปฐมวัย (2528 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร พบว่าประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก และ เรืองบุญ สิทธิรังศรี (2535 : 107-112) ที่ได้วิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยครั้งนี้ขัดแย้งกับ อัจฉนา โทบุญ (2534 : 192-203) ที่ได้วิจัยระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการวิจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งแยกออกเป็นรายด้าน รวม 4 ด้าน ได้ผลการศึกษาตาม ดังนี้

2.1 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณาพบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ เอกสารที่ท่านได้รับถูกต้องชัดเจนและเข้าใจง่าย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย อาจเป็นไปได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอย่างละเอียดถี่ถ้วนและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น เนื่องจากได้ปรับเปลี่ยนบทบาทและทัศนคติของข้าราชการมาเป็นผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎรได้รับการศึกษาฝึกอบรมด้านระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับทะเบียนราษฎรอย่างต่อเนื่อง ส่วนสาเหตุที่ทำให้ความพึงพอใจต่ำสุดในข้อมีป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย อาจเป็นไปได้ว่างานทะเบียนราษฎรเป็นงานบริการที่บันทึกทะเบียน

เกี่ยวกับตัวบุคคลตั้งแต่เกิดจนตายเอกสารต่างๆ มีมากมาย ทำให้มีป้ายบอกชั้นตอนจำนวนมาก และมีลักษณะของเอกสารคล้ายกันอาจทำให้ผู้มารับบริการสับสน

2.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณาพบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ได้อธิบายเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนปฏิบัติเป็นอย่างดีและง่ายแก่การเข้าใจ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน อาจเป็นไปได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎรได้รับการศึกษาอบรมเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติด้านทะเบียนราษฎรอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีความรู้ ความสามารถและนำความรู้ดังกล่าวมาอธิบายขั้นตอนปฏิบัติระเบียบให้กับผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรได้เป็นอย่างดี ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน อาจเป็นไปได้ว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ เป็นหน่วยงานที่ก่อตั้งใหม่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการยังไม่เพียงพอ และต้องไปติดต่อประสานด้านเอกสารทะเบียนราษฎรกับสำนักทะเบียนอำเภอ กันทรวิชัย ในส่วนทะเบียนราษฎรในช่วงก่อนที่จะถ่ายโอนมาให้สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระดำเนินการรับผิดชอบต่อ ซึ่งอาจทำให้ผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรต้องคอยเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจึงทำให้ค่าเฉลี่ยต่ำ

2.3 ด้านความเสมอภาคของการบริการ เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณาพบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการจัดลำดับ (คิว) จัดได้เหมาะสม อาจเป็นไปได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้การบริการด้านทะเบียนราษฎรให้ความยุติธรรมและสร้างความพึงพอใจกับทุกกลุ่มอาชีพโดยเท่าเทียมกัน ส่วนสาเหตุที่ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการจัดลำดับการบริการ (คิว) จัดได้เหมาะสม อาจเป็นไปได้ว่าผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรอาจจะมีทัศนคติว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรอาจจะเลือกปฏิบัติให้กับญาติพี่น้องหรือบุคคลที่ตนเองรู้จักก่อน

2.4 ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณาพบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ห้องบริการด้านทะเบียนราษฎรมีแสงสว่างเพียงพอและปลอดภัย และ
 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือห้องสุขา (ส้วม) มีเพียงพอและมีป้ายบอกชัดเจน อาจเป็นไปได้ว่า
 ห้องที่จัดเตรียมไว้บริการด้านทะเบียนราษฎรมีความกว้างขวางเพียงพอแก่การบริการและตัว
 อาคารตั้งอยู่ในที่โล่งไม่มีอาคารอื่นมาบดบังมีหน้าต่างและช่องแสงสว่างเพียงพอจึงสร้างความ
 พึงพอใจสูงสุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือห้องสุขา (ส้วม) มีเพียงพอและมีป้ายบอก
 ชัดเจนแต่เมื่อเทียบกับเกณฑ์ในบทที่ 3 พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า
 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ยังไม่มี
 อาคารสำนักงานเป็นของตนเองปัจจุบันขอใช้อาคารที่ว่าการอำเภอกันทรวิชัยหลังเก่าซึ่งมี
 สภาพชำรุดและมีห้องสุขาเพียงห้องเดียวและมีนักการภารโรงดูแลทำความสะอาด แต่ไม่ได้
 ประจําอยู่ตลอดเวลา แต่ก็สร้างระดับความพึงพอใจได้ระดับมาก

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนัก
 ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างกลุ่ม
 อาชีพและเพศ ได้ผลการศึกษาดังนี้

3.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ

จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนราษฎรจาก
 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 3
 กลุ่มอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ
 สมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนัก
 ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มี
 ความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มอาชีพ ดังนี้

3.1.1 กลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจ
 ต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอ
 กันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างจากกลุ่มอาชีพเกษตรกร กล่าวคือ กลุ่มอาชีพ
 รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกร อาจเป็นไปได้
 ได้ว่าเมื่อก่อนกลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจเมื่อมารับบริการด้านทะเบียนราษฎร
 อาจยังยึดติดกับความคิดเดิมมักจะพูดจาวางอำนาจกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและอ้างอภิสิทธิ์ใน
 การรับบริการก่อน แต่ไม่ได้รับการตอบสนองจากเจ้าหน้าที่ เนื่องจากเป็นหลักการปฏิบัติงาน
 ที่ไม่ถูกต้อง ไม่เกิดความเสมอภาคในการให้บริการ ส่วนกลุ่มอาชีพเกษตรกร อาจเป็นไปได้
 ว่าเมื่อมารับบริการด้านทะเบียนราษฎร เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคเป็นกันเองคอยให้ความ

ช่วยเหลือและให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ทำให้มุมมองของกลุ่มอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจและกลุ่มอาชีพเกษตรกรแตกต่างกัน

ด้วยเหตุดังกล่าวทำให้ความพึงพอใจของกลุ่มอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ แตกต่างกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มอาชีพเกษตรกรกล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มอาชีพเกษตรกรมีมากกว่ากลุ่มอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ

3.2.2 กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการมารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับกลุ่มอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กล่าวคือ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาจเป็นไปได้ว่าเมื่อมารับบริการด้านทะเบียนราษฎรเจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคเป็นกันเองคอยให้ความช่วยเหลือ และให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกันจึง ทำให้กลุ่มอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจไม่สามารถใช้อภิสิทธิ์ใดๆ ในการรับบริการได้ทำให้รู้สึกว่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่ให้เกียรติกับตนเอง ทำให้มุมมองของกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวและกลุ่มอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจแตกต่างกัน

ด้วยเหตุดังกล่าวทำให้ความพึงพอใจของกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวแตกต่างกับความพึงพอใจของกลุ่มอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กล่าวคือ ความพึงพอใจของกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีมากกว่ากลุ่มอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ

3.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ความพึงพอใจระหว่างเพศชาย และความพึงพอใจระหว่างเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มเพศ อาจจะเป็นไปได้ว่าหลังจากที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ได้ปรับปรุงงานด้านการบริการ โดยเน้นให้พนักงานส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะที่ให้บริการด้านงานทะเบียน

ราษฎรให้มีความใกล้ชิดและอำนวยความสะดวกกับผู้ที่มาติดต่อรับบริการให้มากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้องมีประสิทธิภาพ และความเสมอภาค สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร ทำให้ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติงาน

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ทำให้ผู้ศึกษาได้ข้อสนเทศ ที่จะได้นำเสนอให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบอันอาจเป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบายหรือวางยุทธศาสตร์ในการให้บริการในส่วนที่บกพร่องให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1.2 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียน

ท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งถืออยู่ในเกณฑ์ที่สูงดังนั้นควรจะมีการรักษาความพึงพอใจในระดับนี้ไว้และควรพัฒนาปรับปรุงการบริการและพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องตลอดไป

1.3 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียน

ท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ รวม 4 ด้าน คือด้านความรวดเร็วในการบริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ และด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.3.1 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับ

ความพึงพอใจมากที่สุดคือ เอกสารที่ท่านได้รับถูกต้องชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือมีป้ายบอกขั้นตอนในการรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง ดังนั้นควรมีการปรับปรุงยกระดับความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้น โดยสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ควรปรับเปลี่ยนป้ายบอกขั้นตอนในการบริการให้เห็นเด่นชัดกว่าเดิม และมีป้าย

แสดงตัวอย่างการเขียนคำร้องแยกจากกัน เพื่อป้องกันความสับสนของเอกสารที่ต้องยื่นมาพร้อม

1.3.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ได้อธิบายเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนปฏิบัติเป็นอย่างดีและเข้าใจง่ายมีระดับความพึงพอใจระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือเจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดย สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ควรจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มหรือทดแทนในขณะที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎรต้องออกไปประสานหรือปรึกษาปัญหาด้านทะเบียนราษฎรกับสำนักทะเบียนอำเภอ

1.3.3 ด้านความเสมอภาคของการบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกันมีความพึงพอใจ มีระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การจัดลำดับ(คิว)จัดได้เหมาะสม มีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ควรปรับปรุงโดยการแจกบัตรคิวในการให้บริการ

1.3.4 ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ห้องบริการงานทะเบียนราษฎรมีแสงสว่างเพียงพอและปลอดโปร่งดีมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ห้องสุขา(ส้วม) มีเพียงพอมีระดับความพึงพอใจระดับมาก ถือว่าเป็นเกณฑ์ระดับความพึงพอใจที่สูง สำนักทะเบียนท้องถิ่นสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ควรรักษาเกณฑ์ด้านรักษาความสะอาดของห้องสุขาเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร

1.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างประชาชน 3 กลุ่มอาชีพ คือ กลุ่มอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว กลุ่มอาชีพเกษตรกร และศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่าง เพศชาย และเพศหญิง ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาวิจัยดังนี้

1.4.1 ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นระหว่างกลุ่มอาชีพโดยแยกออกเป็นกลุ่มย่อย เช่น ครู ทหาร ตำรวจ พนักงานส่วนตำบล กลุ่มเกษตรกรที่ทำนา กับกลุ่มเกษตรกรที่ทำไร่ เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจที่มีหลากหลายสาขาอาชีพว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

1.4.2 ศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม กับสำนักทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

1.4.3 ศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นของเทศบาลต่าง ๆ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ว่ามี การให้บริการแตกต่างกันหรือไม่



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University