

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สมมติฐานของการวิจัย
3. ขอบเขตของการวิจัย
4. กรอบแนวคิดของการวิจัย
5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย
7. สรุปผลการวิจัย
8. อภิปรายผล
9. ข้อเสนอแนะ



1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

1.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน

1.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

2. สมมติฐานของการวิจัย

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ประชากรที่ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดแตกต่างกัน

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัย ภายใต้เงื่อนไขการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านความเสมอภาคในการให้บริการ

3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

3.3 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 3,193 คน

3.4 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการงานทะเบียนของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 356 คน โดยเก็บเป็นแบบโควตาของระดับการศึกษาต่าง ๆ กัน คือ ประถมศึกษา 89 คน มัธยมศึกษา 89 คน อนุปริญญาหรือเทียบเท่า 89 คน และปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป 89 คน สำหรับอาชีพใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ

3.5 ระยะเวลาในการวิจัย ตั้งแต่เดือน มีนาคม ถึงเดือน ธันวาคม 2551

4. กรอบแนวคิดของการวิจัย

4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านความเสมอภาคในการให้บริการ

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งหมด 4 ด้าน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งมี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด
- ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นแบบคำถามชนิดปลายเปิด

6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

- 6.1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม คือ
- 6.1.1 หาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยผู้เชี่ยวชาญ (IOC : Index of consistency)
- 6.1.2 หาอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยวิธีสหสัมพันธ์อย่างง่าย (Item = Total Correlation)
- 6.1.3 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยนำไปทดลองใช้ (Try out) แล้วหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาช
- 6.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 6.2.1 สถิติพื้นฐาน
- 1) การแจกแจงความถี่ (Frequency)
 - 2) ร้อยละ (Percentage)
 - 3) ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 4) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- 6.2.2 สถิติใช้ทดสอบสมมุติฐาน
- 1) การหาค่าแปรปรวนทางเดียว F -test (One - way ANOVA)
 - 2) การเปรียบเทียบรายคู่ใช้ Sheffe

7. สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พอสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

7.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

7.1.1 ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ประชาชนผู้มารับบริการในงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 356 คน

7.1.2 ระดับการศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดระดับการศึกษาผู้ที่ตอบแบบสอบถามในจำนวนที่เท่ากัน คือ ประถมศึกษา 89 คน มัธยมศึกษา 89 คน อนุปริญญาหรือเทียบเท่า 89 คน และปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป 89 คน

7.1.3 ด้านอาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงาน ลูกจ้างของรัฐหรือเอกชน จำนวน 76 คน อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 75 คน เกษตรกรรม จำนวน 72 คน อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 69 คน และอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 64 คน

7.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ และด้านสถานที่ และพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

7.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ

7.3.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7.3.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. อภิปรายผล

8.1 สมมติฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ในระดับปานกลาง จาก

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาล ตำบลเสดภูมิ อำเภอเสดภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สอดคล้องกับ สุทธิ ปันมา (2535 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ โดยศึกษาจากลูกค้า ที่มาใช้บริการ จำนวน 500 คน พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ เรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : 107 – 112) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม ในวันและเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับ อัจฉรา โทบุญ (2535 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ เชนฐชัย จตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ เนติพัฒน์ รุ้ยนิยม (2550 : 87 – 90) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 คน ผลการศึกษพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ไม่สอดคล้องกับ ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนของประชาชนที่มารับบริการต่อสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ ชาตรี ปันดิ (2546 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของประชาชนที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชน ที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ไม่สอดคล้องกับ วรากรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ อรณภ มุ่งโนนบ่อ (2549 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 5 ด้าน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. มีที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรเพียงพอ เพราะสถานที่จอดรถด้านหน้าอาคารเป็นสนามหญ้า และลานคอนกรีตเสริมเหล็กใช้เป็นที่จอดรถยนต์ได้จำนวนมาก
2. ที่ตั้งงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลเสลภูมิ มีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อรับบริการ เพราะสามารถเข้าออกได้หลายทาง และสถานที่ตั้งอยู่ในกลางอำเภอซึ่งมีความสะดวกต่อผู้มารับบริการ ไม่ว่าจะเป็นที่จอดรถ การเดินทาง สถานที่ตั้งงานทะเบียนราษฎร
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมที่จะให้บริการ
4. ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
5. มีป้ายบอกช่องทางให้บริการอย่างชัดเจน และมองเห็นได้ง่าย
6. มีการปรับลดระยะเวลาการให้บริการ ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว
7. การให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการทุกกลุ่มอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน
8. มีการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการทุกระดับอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน

เหตุผลทั้ง 8 ข้อที่กล่าวมา ซึ่งปรากฏในผลการวิจัย อาจทำให้ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก

8.2 จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเป็นไปตามสมมุติฐานของผู้วิจัยที่ได้ตั้งไว้ สอดคล้องกับ อัจฉรา โทบุญ (2535 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน

ทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณาไปตาม คุณลักษณะของประชาชนผู้มารับบริการ พบว่า ประชาชน ผู้มารับบริการที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันทั้งใน ระดับการศึกษา อาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน และพบว่า เพศ ที่แตกต่างกันไม่มีความแตกต่าง

สอดคล้องกับ ชาลัญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น เพื่อศึกษาความ พึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการต่อสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น และ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ ผลการวิจัยพบว่า ความพึง พื่อใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดย ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 4 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้าน ความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการบริการตามลำดับ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ระหว่างกลุ่มอาชีพ และเพศ พบว่าระหว่างกลุ่มอาชีพทั้ง 6 กลุ่มอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และระหว่างเพศไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ เชนฐชัย จัตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนัก ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน เรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ และด้านความเสมอภาคของการบริการผลการ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พบว่า กลุ่มอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจและการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ เนติพัฒน์ ฐิ์ยืนยง (2550 : 87-90) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันต่อการ ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด และศึกษาข้อเสนอแนะในการ

ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้มารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก ที่ได้มาจากการกำหนดสัดส่วนและการสุ่มแบบบังเอิญ จำนวน 390 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การที่ผลวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่าง มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะระดับความรู้ที่ต่างกัน การเข้าใจในระบบขั้นตอนการให้บริการอาจมีความเข้าใจที่แตกต่างกัน ถึงแม้จะมีป้ายบอกช่องทางการให้บริการก็ตาม การพูด การแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ให้บริการก็อาจมีความพึงพอใจที่ต่างกัน เพราะแต่ละคนใช้ความรู้สึกในการตัดสินใจว่าเหมาะสมหรือไม่กับตนเอง ระดับความรู้จึงเป็นสิ่งที่แยกแยะความพึงพอใจ ความรู้สึกของแต่ละบุคคล ความรีบเร่ง ระยะเวลาเดินทางของแต่ละคนที่มาติดต่อ ก็มีความรีบเร่ง และระยะเวลาเดินทางแตกต่างกัน ความสะดวก ความสะอาด ความ เป็นระเบียบสถานที่ให้บริการ ตลอดจนความสามารถในการติดต่อสื่อสารของผู้มาใช้บริการ และความสามารถในการดำเนินการตามขั้นตอนที่แตกต่างกัน จึงทำให้ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลกลาง อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

8.3 จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเป็นไปตามสมมติฐานของผู้วิจัยที่ได้ตั้งไว้ สอดคล้องกับ อัจฉรา โทบุญ (2535 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณาไปตามคุณลักษณะของประชาชน ผู้มารับบริการ พบว่า ประชาชน ผู้มารับบริการที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันทั้งใน ระดับการศึกษา อาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน และพบว่า เพศ ที่แตกต่างกันไม่มีความแตกต่าง สอดคล้องกับ ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการต่อสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับ

ปานกลาง ทั้ง 4 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคของการบริการตามลำดับ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ระหว่างกลุ่มอาชีพ และเพศ พบว่า ระหว่างกลุ่มอาชีพทั้ง 6 กลุ่มอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และระหว่างเพศไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ เศษฐชัย จัตูชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน เรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านความเสมอภาคของการบริการผลการ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า กลุ่มอาชีพเกษตรกรรมมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจและการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ เนติพัฒน์ รุ้ยอินขง (2550 : 87-90) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด และศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้มารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก ที่ได้มาจากการกำหนดสัดส่วนและการสุ่มแบบบังเอิญ จำนวน 390 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การที่ผลวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะในการประกอบอาชีพที่ต่างกัน ที่มีสิ่งแวดล้อมในแต่ละอาชีพแตกต่างกัน และการศึกษาก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับการอาชีพด้วยเช่นกัน เช่น ผู้ที่ประกอบอาชีพรับราชการ ก็อาจมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป หรือผู้ที่ประกอบอาชีพรับจ้าง ก็อาจมีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา อย่างนี้เป็นต้น ความพึงพอใจจึง

มีความแตกต่างกัน การศึกษาและอาชีพที่ต่างกันดังกล่าว จึงอาจทำให้ผู้ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลเสลภูมิ มองถึงความเหมาะสมในด้านต่าง ๆ ที่ต่างกันได้ เช่น สถานที่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การพูด การแต่งกาย การให้ความสำคัญในการให้บริการกับทุกคนอาจไม่ทั่วถึงในวันที่มีคนมารับบริการจำนวนมาก ๆ ในช่วงต้นสัปดาห์ เป็นต้น แม้แต่ขั้นตอนการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ การศึกษาและอาชีพที่ต่างกันความเข้าใจในขั้นตอนก็ต่างกัน ถึงแม้จะมีป้ายบอกช่องทางให้บริการ ก็อาจทำให้ผู้มารับบริการเข้าใจในขั้นตอนการบริการต่างกัน เพราะความรู้ที่ต่างกัน สิ่งแวดล้อมในการประกอบอาชีพที่ต่างกัน ตลอดจนความสามารถในการติดต่อสื่อสารและความสามารถในการดำเนินการตามขั้นตอนต่างกัน จึงทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

เทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ควรมีการปรับปรุง ดังนี้

9.1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ

9.1.2 ด้านสถานที่บริการ

- 1) จัดให้มีที่นั่งสำหรับคอยรับบริการเพียงพอ
- 2) จัดให้มีห้องน้ำ ห้องสุขาไว้บริการเพียงพอและมีป้ายบอกชัดเจน

9.1.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- 1) จัดให้มีป้ายข้อความบอกจุดบริการในแต่ละขั้นตอนชัดเจนเข้าใจง่าย ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น
- 2) จัดให้มีการให้บริการช่วงพักเที่ยงทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น

9.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลเสลภูมิ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด