

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี เพศ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด และศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด สมมุติฐานในการวิจัยคือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก และผู้รับบริการที่มี เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก ที่ได้มาจากการกำหนด สัดส่วนและการสุ่มแบบบังเอิญ จำนวน 390 คน เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบสมมุติฐานกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใช้ การทดสอบด้วยโดยวิธี *t*-test (Independent Samples) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว *F*-test (One-way ANOVA) และ การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยโดยการทดสอบแบบ LSD (Least Significant Difference)

1. สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ปรากฏผลการวิจัย ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 390 คน จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.54 รองลงมาคือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.46 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับสูงกว่ามัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 42.31 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 41.28 และระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 16.41 และจำแนกตามอาชีพ พบว่า ทุกอาชีพมีจำนวนเท่ากันอาชีพละ 78 คน ประกอบด้วย อาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 20 อาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 20 อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 20 อาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 20 และอาชีพพนักงานขององค์กรเอกชน คิดเป็นร้อยละ 20

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.3 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า

1.3.1 ผู้รับบริการระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

1.3.2 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ และ ด้านกระบวนการบริการ โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

1) ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า การศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกันกับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และ การศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันกับการศึกษาระดับสูงกว่ามัธยมศึกษา

2) ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ พบว่า การศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับ การศึกษาระดับสูงกว่ามัธยมศึกษา

3) ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ พบว่า ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจแตกต่างกับระดับสูงกว่ามัธยมศึกษา

4) ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ พบว่า ระดับการศึกษาสูงกว่ามัศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกับระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า

5) ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังนี้

(1) ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า อาชีพเกษตรมีความพึงพอใจแตกต่างกับอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและอาชีพอื่นๆ

(2) ด้านการส่งเสริมแนะนำการมาให้บริการ พบว่า อาชีพค้าขายมีความพึงพอใจแตกต่างกับอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่นๆมีความพึงพอใจแตกต่างกันกับทุกกลุ่มอาชีพ

(3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า อาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกับทุกอาชีพ

(4) ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ พบว่า อาชีพค้าขายมีความพึงพอใจแตกต่างกับอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกับทุกอาชีพ

(5) ด้านกระบวนการบริการ พบว่า อาชีพค้าขายมีความพึงพอใจแตกต่างกับอาชีพเกษตรกร และอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกับทุกอาชีพ

2. อภิปรายผล

จากการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ และด้านกระบวนการบริการ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จึงเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลดังนี้ ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับ หลักการที่ มิลเลท (John Millett, 1954 : 241-242 ; อ้างถึงใน วราพรธรรม สันตัสนะโชค, 2540 : 31) ที่ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ และ การบริการที่มีความเจริญสืบหน้าไปทั้งด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีทันสมัย สอดคล้องกับ ศิริพร ต้นติพุกวินัย (2538 : 5-8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคือ สถานที่บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ การส่งเสริมแนะนำการบริการ เกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้ ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ และกระบวนการบริการ เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ การจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูล สอดคล้องกับ

เรื่องบุญ สิริรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่าประชาชนผู้มารับบริการบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ชีรพงษ์ กักดีไพบูลย์สกุล (2538 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียน : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนอำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ในภาพรวมของประชาชนกับระดับความพึงพอใจต่อการบริการงานทะเบียนมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับค่อนข้างสูง สอดคล้องกับ คำพล เกียรติปฐมวัย (2538 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร โดยศึกษาความพึงพอใจ 4 มิติ คือ อรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ กระบวนการปฏิบัติงาน สถานที่ และการประชาสัมพันธ์พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับ สมบัติ จันทระเชษฐากร (2541 : บทคัดย่อ ; อ้างถึงใน สิริชัย สิริไปล์. 2546 : 29) ได้ทำการวิจัยประสิทธิผลของการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้งานบริการด้านการทะเบียนราษฎร : กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางพลัด กับสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางซื่อ พบว่า ในภาพรวมประชาชนให้การยอมรับประสิทธิผลการให้บริการในระดับที่สูง สอดคล้องกับ สุรัชย์ รัชตประทาน (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง ในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับมาก่อนหลังและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส/สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายการบริการเป็นเวลา 08.00 -18.00 น. ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านสถานที่และบริการโดยรวม มีความสะดวก สบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ สอดคล้องกับ เศษฐชัย จัตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียน

ท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับ นิวัตน์เพื่อนสงคราม (2546 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนของกรมการปกครองสำนักทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนอยู่ในระดับปานกลาง

จากการผลการวิจัยที่พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า

1. การให้บริการประชาชนที่ไปติดต่อขอรับบริการจำนวนมาก เจ้าหน้าที่บริการสามารถให้บริการได้ทันตามกำหนดเวลา เพราะมีการบริการด้วยคอมพิวเตอร์และการเปิดบริการช่วงกลางวันทำให้เจ้าหน้าที่บริการได้อย่างทั่วถึง
2. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็นอุปกรณ์สำคัญในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ
3. สถานที่ที่ให้บริการ โดยเฉพาะอาคารที่ว่าอำเภอรูปแบบมาตรฐานที่ราชการกำหนด และมีความสะอาดในการให้บริการ
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการอบรมเพิ่มพูนความรู้ในงานที่บริการอย่างต่อเนื่อง
5. หลักเกณฑ์ ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการบริการงานทะเบียนมีความชัดเจน ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถถือปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอรับบริการประกาศไว้ชัดเจน ทำให้ผู้ขอรับบริการเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

จากเหตุผลทั้ง 6 ประการดังกล่าว อาจทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก

สมมุติฐานที่ 2

ผู้รับบริการที่มี เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
 สำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นตามสมมุติฐาน
 ที่ตั้งไว้ และ ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 ของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมแตกต่างกัน จึงไปไปตาม
 สมมุติฐานที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยที่พบมาอภิปรายผลดังนี้ ผลการวิจัยที่พบสอดคล้อง
 กับความหมายของความพึงพอใจที่ กูด (Good. 1973 : 320 ; อ้างถึงใน รัตนา สวาสดิพันธ์.
 2539 : 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึงสภาพคุณภาพหรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลมา
 จากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่ สอดคล้องกับ โวลแมน
 (Woolman. 1973 : 384 ; อ้างถึงใน รัตนา สวาสดิพันธ์. 2539 : 14) ได้ให้ความหมายของความ
 พึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่ง
 หมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ สอดคล้องกับ ฟิตซ์เจอร์รัลด์ และดูรันท์ (Fitzgerald and
 Durunt. 1980 : 586 ; อ้างถึงใน รัตนา สวาสดิพันธ์. 2539 : 14) ที่ให้ความหมายเกี่ยวกับความ
 พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็น
 การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมี
 พื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้
 ก็มักจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละ
 บุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วยโดยการประเมินผลสามารถแบ่ง
 ออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
 ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ สอดคล้อง
 กับ มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช(2539 : บทคัดย่อ) ลักษณะของความพึงพอใจเป็น
 การแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคล
 จำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคลด้วย
 การโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์
 การรับรู้ การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการ
 ก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทการ
 บริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่จะได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ
 หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวัง
 ก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและ พึงพอใจ และ ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความ
 ต่างต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ การบริการก่อนที่ลูกค้าจะมา

ใช้บริการได้ก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ คือ ความคาดหวังในสิ่งคิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับความคาดหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามความคาดหวังถือว่าการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ และสอดคล้องกับ วิชาศรี คงเกลี้ยง (2539 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษา ทักษะคติของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานทะเบียนในอำเภอมิติใหม่ จำนวน 4 แห่ง คือ อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม อำเภอบางเค็ม จังหวัดฉะเชิงเทรา และอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ปัจจัยทางด้านสังคมที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่องานทะเบียนในอำเภอมิติใหม่ คือ อายุ อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ในการรับบริการงานทะเบียน สอดคล้องกับ สอดคล้องกับนิวัฒน์ เพื่อนสงครม (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนของกรมการปกครอง สำนักทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติประชาชนที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ และสอดคล้องกับ เชษฐชัย จิตชัย (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

จากการผลการวิจัยที่พบว่า

1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า

1.1. ลักษณะของสถานที่ให้บริการเป็นรูปแบบของทางราชการไม่ว่าผู้มารับบริการจะเป็นเพศใดก็มองเหมือนกัน

1.2. เจ้าหน้าที่ได้รับให้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติว่าเป็นเพศชายหรือเพศหญิงโดยมีกฎระเบียบกำหนด

1.3. เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมการให้บริการมาเหมือนกัน

1.4. งานทะเบียนเป็นงานที่ลักษณะงานและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน

1.5. เจ้าหน้าที่มีความคุ้นเคยกับผู้มารับบริการ

2. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า

2.1 การศึกษาและอาชีพต่างกันอาจมองถึงความสะดวกและความเป็นระเบียบของสถานที่ต่างกัน

2.2 การศึกษาและอาชีพต่างกันอาจเข้าใจในขั้นตอนการบริการต่างกัน

2.3 การศึกษาและอาชีพต่างกันสามารถติดต่อสื่อสารและความสามารถในการดำเนินการตามขั้นตอนต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 ด้านสถานที่บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่ดูแลความสะอาดตลอดระยะเวลาราชการทั้งบนอาคารและบริเวณรอบอาคาร ควรจัดให้มีการปรับบริเวณที่สวยงามที่มีการตัดหญ้า ปลูกไม้ดอก ไม้ประดับ และ ควรให้มีการปรับปรุงซ่อมแซมถนนบริเวณอาคารให้อยู่ในสภาพดี

3.1.2 ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่คอยให้ข้อเสนอแนะกรณีประชาชนมาติดต่อจำนวนมาก

3.1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานก่อนเวลาเปิดทำการเล็กน้อย ควรให้เจ้าหน้าที่รับชิ้นงานกรณีงานอาจเสร็จล่าช้า และเจ้าหน้าที่ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

3.1.4 ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ ควรจัดให้มีอุปกรณ์การให้บริการอื่นๆ อย่างเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร ตู้โทรศัพท์สาธารณะ และควรจัดให้มีการบำรุงรักษาอุปกรณ์บริการให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้

3.1.5 ด้านกระบวนการบริการ งานที่ประชาชนมารับบริการมากควรจัดช่องบริการไว้ก่อน งานที่ประชาชนมารับบริการบ่อยๆ ควรเพิ่มเวลาในการให้บริการและควรขั้นตอนการให้บริการที่สั้นลง

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรมีศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอทุกแห่งในจังหวัดร้อยเอ็ด

3.2.2 ควรวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ