

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากผ้า อำเภอคำตากผ้า จังหวัดสกลนคร สามารถสรุป
อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากผ้า อำเภอคำตากผ้า จังหวัดสกลนคร
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากผ้า อำเภอคำตากผ้า จังหวัดสกลนคร ระหว่าง กลุ่มเพศ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มการศึกษา
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากผ้า อำเภอคำตากผ้า จังหวัดสกลนคร

ปัญหาที่ต้องการทราบจากการวิจัย

1. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากผ้า อำเภอคำตากผ้า จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับใด
2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ระหว่าง กลุ่มเพศ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากผ้า อำเภอคำตากผ้า จังหวัดสกลนคร แตกต่างกันหรือไม่
3. มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากผ้า อำเภอคำตากผ้า จังหวัดสกลนคร หรือไม่ อย่างไร

สมมุติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากผ้า อำเภอคำตากผ้า จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ระหว่าง กลุ่มเพศ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มการศึกษา

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านหน้าที่

พื้นที่ในการวิจัยคือ เทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มารับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร ในปี พ.ศ.2550
กลุ่มตัวอย่าง (Sample) หาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสถิติผู้มารับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร ในปี พ.ศ. 2549 จำนวน 1,200 คน กำหนดหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเป็นตัวแทนประชากร จำนวน 300 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

เพศ เพศชาย และเพศหญิง

อาชีพ แยกเป็น 3 กลุ่ม อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพค้าขาย หรือประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง
การศึกษา แยกเป็น 3 กลุ่ม ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษา/ปวช./ปวท./ปวส./หรืออนุปริญญา ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร แยกเป็น 4 ด้าน

3.2.1 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

3.2.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

3.2.3 ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ

3.2.4 ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่

4. ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการวิจัย 3 เดือน (มกราคม 2550 – มีนาคม 2550)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มารับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ในปี พ.ศ.2550 จำนวน 1,200 คน

การหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนประชากร ได้จากสถิติผู้มารับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ในปี พ.ศ.2549 จำนวน 1,200 คน คำนวณโดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบกำหนดโควต้า (Quota Sampling) กำหนดโควต้าเป็น กลุ่มเพศ 2 กลุ่มๆละเท่ากัน เพศชาย 150 คน และเพศหญิง 150 คน แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert scale) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจสอบถามหรือเป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อาชีพ และการศึกษา

- | | | |
|-------|---|------------|
| เพศ | 1. เพศชาย | 2. เพศหญิง |
| อาชีพ | 1. อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ | |
| | 2. อาชีพค้าขายหรือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว | |
| | 3. อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง | |

- การศึกษา 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า
2. มัธยมศึกษา/ปวช./ปวท./ปวส./หรืออนุปริญญา
3. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร แยกเป็น 4 ด้าน

- | | |
|-----------------------------------|-------------|
| 1. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ | จำนวน 3 ข้อ |
| 2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | จำนวน 5 ข้อ |
| 3. ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ | จำนวน 3 ข้อ |
| 4. ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ | จำนวน 5 ข้อ |

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร แยกเป็น 5 ข้อ เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

1. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ
2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านกรให้บริการของเจ้าหน้าที่
3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านความเสมอภาคของการให้บริการ
4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านความสะอาดของอาคารสถานที่
5. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านอื่นๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป
2. สถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)
3. การวัดระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ใช้ค่าตัวกลางเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เปรียบเทียบกับเกณฑ์ความพึงพอใจ 5 ระดับ เพื่อตอบคำถามของวัตถุประสงค์ในการวิจัยข้อที่ 1
4. เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศชายกับเพศหญิง (2 ตัวแปร) ใช้การทดสอบด้วย t-test เพื่อตอบคำถามวัตถุประสงค์ในการวิจัยข้อที่ 2
5. ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพและกลุ่มการศึกษา (ตัวแปรกลุ่มอาชีพ 3 กลุ่ม และตัวแปรการศึกษา 3 กลุ่ม) โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จะทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ แอล เอส ดี (LSD: Least significant difference) เพื่อตอบคำถามวัตถุประสงค์ในการวิจัยข้อที่ 2
6. การวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ใช้การอ่านวิเคราะห์เนื้อหาแล้วแจกแจงความถี่บรรยายประกอบตาราง เพื่อตอบคำถามวัตถุประสงค์ในข้อที่ 3

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร สรุปการวิจัย ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาจำนวน 300 คน เป็นเพศชายและเพศหญิง มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50 อาชีพกลุ่มตัวอย่างมี 3 กลุ่มอาชีพ คือ รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพมีจำนวนเท่ากันคือ 100 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 การศึกษามี 3 กลุ่มระดับการศึกษา คือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษา/ปวช./ปวท./ปวส.หรืออนุปริญญา และปริญญาตรีหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 33.33

2. ผลการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X} = 2.99$) ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น แยกเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 2.94$) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 2.91$) ด้านความเสมอภาคของการบริการ ($\bar{X} = 2.97$) ด้านความสะอาดอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.17$) อยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ระหว่างกลุ่มเพศ กลุ่มอาชีพ และกลุ่มการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ เพศชาย ($\bar{X} = 2.98$) เพศหญิง ($\bar{X} = 2.99$) มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = 3.00$) อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว ($\bar{X} = 2.99$) อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง ($\bar{X} = 2.95$) ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มการศึกษา ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ($\bar{X} = 2.93$) มัธยมศึกษา/ปวช./ปวท./ปวส./หรืออนุปริญญา ($\bar{X} = 2.99$) ปริญญาตรีหรือสูงกว่า ($\bar{X} = 3.03$) ทั้ง 3 กลุ่มการศึกษามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ทั้ง 3 กลุ่มการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเรียบเรียงได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรควรเป็นผู้มีอริยาศรัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพอ่อนโยน ให้ความเป็นกันเอง ตรวจสอบเอกสารให้ถูกต้องก่อนส่งมอบ ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน อำนวยความสะดวกต่อผู้มารับบริการ สื่อสารด้วยภาษาที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ลดขั้นตอนการบริการ หรือก่อนปรนระเบียบปฏิบัติ สำนักทะเบียนท้องถิ่นควรให้บริการตลอดทั้งวัน โดยไม่หยุดพักเที่ยง ควรมีเอกสารความรู้ด้านทะเบียนราษฎรมอบให้กับผู้มารับบริการ ควรเพิ่มจำนวนพัดลมในหน้าร้อนหรือเปลี่ยนเป็นห้องปรับอากาศ ลานจอดรถควรเป็นแบบมีหลังคา ควรมีหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ให้หลากหลายชนิด มีน้ำดื่มสะอาดไว้บริการอย่างเพียงพอ ดูแลรักษาห้องน้ำ ห้องสุขาให้สะอาดอยู่เสมอ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ในครั้งนี้มีประเด็นที่สำคัญที่ควรแก่การนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการวิจัยโดยรวม

ผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร พบว่า

ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.99$) ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ก่อนทำวิจัย เนื่องจากตามพระราชพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 มาตรา 12 กำหนดให้เทศบาลตำบลที่จัดตั้งใหม่ตามพระราชบัญญัติฉบับนี้เป็นสำนักทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2544 เป็นต้นไปนั้น ทำให้สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร เริ่มให้บริการครั้งแรกเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2544 ในช่วงนั้นงานทะเบียนราษฎรยังคงเป็นระบบเดิม การบันทึกรายการต่างๆในเอกสารทางทะเบียนด้วยการเขียนโดยปากกาหรือพิมพ์ดีด ต่อมาได้เปลี่ยนเป็นการให้บริการด้วยระบบ

คอมพิวเตอร์ออนไลน์ เมื่อเดือนมกราคม พ.ศ.2548 จนถึงปัจจุบันนับเป็นเวลา 2 ปีแล้ว สำนักทะเบียนท้องถิ่นได้ปรับปรุงการบริการ โดยให้เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรได้ศึกษาระเบียบข้อปฏิบัติ ศึกษาการใช้โปรแกรมการให้บริการในด้านต่างๆ ให้ถูกต้อง เพื่อให้บริการด้วยความรวดเร็วเหมาะสมตามความยากง่ายในแต่ละเรื่อง บันทึกรายการในเอกสารทางทะเบียนให้ผิดพลาดน้อยลง ให้ความเป็นกันเองกับประชาชน ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร โดยรวมจึงอยู่ในระดับปานกลาง เป็นผลจากการที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นพึงให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ระบบออนไลน์ อยู่ในช่วงปรับปรุงทั้งด้านการให้บริการและด้านความสะดวกของอาคารสถานที่

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ ชาญชัย ราชโคตร (2544: บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น พบว่า ผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยครั้งนี้ขัดแย้งกับ เชนฐชัย จตุชัย (2547 : 68-71) ที่ได้วิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

ผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร ทั้ง 4 ด้าน นำมาพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

2.1 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เมื่อนำผลการวิจัยมาพิจารณาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ท่านรู้สึกว่าได้รับบริการรวดเร็ว เหมาะสม และเอกสารถูกต้อง ($\bar{X} = 3.09$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ($\bar{X} = 2.84$) โดยผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัจฉนา ไทบุญ (2534 : 201) ที่ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่าผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจต่อ

ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากงานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่ต้องปฏิบัติด้วยความรอบคอบ รัศม มีระเบียบข้อปฏิบัติตามกฎหมาย จึงไม่สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็วเท่าที่ควรได้ แต่ขัดแย้งกับผลการวิจัยของ เรืองบุญ สิทธิรังศรี (2535 : 110) ที่วิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วของการบริการอยู่ในระดับมาก แม้ว่าเจ้าหน้าที่จะน้อยแต่ก็ให้บริการด้วยความรวดเร็วเสร็จทันเวลา

2.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เมื่อนำผลการวิจัยมาพิจารณาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติเป็นอย่างดีและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 2.97$) อาจเป็นไปได้ว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่น ได้ส่งเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรเข้าอบรมเป็นประจำทำให้มีความรู้ความเข้าใจมาอธิบายได้เป็นอย่างดี ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีท่าทีเป็นกันเองและให้ความสำคัญต่อท่าน ($\bar{X} = 2.78$) อาจเป็นไปได้ว่าผู้มารับบริการมีทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ที่มีความสนิทคุ้นเคยกันกับญาติพี่น้องหรือบุคคลรู้จักจึงให้ความสำคัญเป็นพิเศษ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ ชาญชัย ราชโคตร (2544 : 70) พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น แต่ผลการวิจัยนี้ขัดแย้งกับ กำพล เกียรติปฐมวัย (2538 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านอรรถศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านความเสมอภาคของการบริการ เมื่อนำผลการวิจัยมาพิจารณาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การจัดลำดับการบริการ(คิว)ก่อน หลัง จัดได้เหมาะสม ($\bar{X} = 3.16$) อาจเป็นไปได้ว่าเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้การบริการกับผู้ที่มาก่อนและผู้ที่มาทีหลังตามลำดับ จึงเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ผู้มารับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 2.76$) อาจเป็นไปได้ว่า ผู้มารับบริการไม่ได้รับความสะดวกในบางเรื่อง

เช่น การถ่ายสำเนาเอกสารต่างๆ สำนักทะเบียนท้องถิ่น ไม่มีบริการถ่ายสำเนาเอกสารให้กับประชาชนทั่วไป จะใช้ถ่ายสำเนาเอกสารเฉพาะงานของสำนักทะเบียนเท่านั้น ทำให้ผู้มารับบริการ ต้องไปถ่ายสำเนาเอกสารที่อื่นที่อยู่ไกลออกไป ทำให้ผู้มารับบริการอาจมีทัศนคติว่า สำนักทะเบียนท้องถิ่นให้บริการเฉพาะบุคคลที่รู้จักคุ้นเคยเท่านั้น ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ ชาญชัย ราชโคตร (2544 : 75) ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ด้านความเสมอภาคของการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง แต่ผลการวิจัยนี้ขัดแย้งกลับ เศษฐชัย จิตุชัย (2547 : 33) ที่พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านความเสมอภาคของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นไปได้ว่า เจ้าหน้าที่ให้ความยุติธรรม และสร้างความพึงพอใจกับทุกกลุ่มอาชีพ โดยเท่าเทียมกัน

2.4 ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ เมื่อนำผลการวิจัยมาพิจารณาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ สำนักทะเบียนมีน้ำดื่มสะอาดไว้บริการเพียงพอ ($\bar{X} = 3.25$) อาจเป็นไปได้ว่า สำนักทะเบียนท้องถิ่นมีตู้ทำน้ำเย็นไว้บริการอย่างเพียงพอ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ โต๊ะเก้าอี้ สำหรับผู้มารับบริการจัดได้ดี มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.07$) อาจเป็นไปได้ว่า ในช่วงที่มีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก ทำให้โต๊ะเก้าอี้ ไม่เพียงพอ โดยเฉพาะในช่วงเช้าของวันจันทร์และในช่วงเทศกาลต่างๆ ที่มีวันหยุดต่อเนื่องหลายวัน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ ชาญชัย ราชโคตร (2544 : 70) ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า สำนักทะเบียนมีแสงสว่างเพียงพอ ปลอดภัย แต่มีน้ำดื่มยังมีไม่เพียงพอ และห้องสุขายังไม่สะอาดเท่าที่ควร แต่ผลการวิจัยนี้ขัดแย้งกับ เศษฐชัย จิตุชัย (2547 : 71) ที่พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมากอาจเป็นเพราะว่า ห้องบริการงานทะเบียนราษฎรกว้างขวาง ตัวอาคารตั้งอยู่ในที่โล่ง มีแสงสว่างเพียงพอ

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากผ้า อำเภอคำตากผ้า จังหวัดสกลนคร ระหว่าง กลุ่มเพศอาชีพและการศึกษา

3.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ

จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากผ้า อำเภอคำตากผ้า จังหวัดสกลนคร ระหว่างเพศชาย ($\bar{X} = 2.98$) และเพศหญิง ($\bar{X} = 2.99$) พบว่า มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากผ้า อำเภอคำตากผ้า จังหวัดสกลนคร มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มเพศ อาจเป็นไปได้ว่าการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากผ้า อำเภอคำตากผ้า จังหวัดสกลนคร ได้กำชับให้เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ยิ้มแย้มแจ่มใส อำนวยความสะดวกต่อผู้มารับบริการ มีมาตรฐานการให้บริการ มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในแต่ละเรื่อง นำเทคนิคใหม่ๆมาประยุกต์ใช้ จึงทำให้เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากผ้า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยนี้ขัดแย้งกับ อัจฉนา โทบุญ (2534 :201) ที่ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ที่พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง เพราะเพศชายส่วนมากมักจะมีสถานะภาพเป็นเจ้าของบ้านปรากฏในสำเนาทะเบียนบ้าน มีอำนาจดำเนินการในทะเบียนบ้าน ได้หลายอย่างเช่น แฉ่งย้ายเข้า ย้ายออก แฉ่งเกิด แฉ่งจำหน่ายรายการบุคคล เป็นต้น จึงทำให้เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

3.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ

จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากผ้า อำเภอคำตากผ้า จังหวัดสกลนคร ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ คือ อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = 3.00$) อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว ($\bar{X} = 2.99$) และอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง ($\bar{X} = 2.95$) พบว่า มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากผ้า อำเภอคำตากผ้า

จังหวัดสกลนคร ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มอาชีพ อาจเป็นไปได้ว่าการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นในปัจจุบันเป็นระบบคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งสามารถให้บริการได้รวดเร็วกว่าในอดีตมาก ผู้มารับบริการไม่ว่าจะมีอาชีพอะไรก็ได้รับการบริการด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมเท่าๆกัน อีกทั้งเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรทุกคนต่างก็มีประสบการณ์มาแล้ว จึงทำให้ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง ต่างก็มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยนี้ขัดแย้งกับ เศษฐชัย จัตุชัย (2547 : 71) ที่พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง ต่างก็มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มการศึกษา

จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร ทั้ง 3 กลุ่มการศึกษา ได้แก่ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ($\bar{X} = 2.93$) มัธยมศึกษา/ปวช./ปวท./ปวส./หรืออนุปริญญา ($\bar{X} = 2.99$) ปริญญาตรีหรือสูงกว่า ($\bar{X} = 3.03$) พบว่า มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่าทั้ง 3 กลุ่มการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มการศึกษา อาจเป็นไปได้ว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันให้ความเป็นกันเองกับทุกกลุ่มการศึกษา มีมาตรฐานการให้บริการ มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในแต่ละเรื่อง มีการนำเทคนิคใหม่ๆมาประยุกต์ใช้ จึงทำให้ทั้ง 3 กลุ่มการศึกษา คือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษา/ปวช./ปวท./ปวส./ หรืออนุปริญญา และปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือทั้ง 3 กลุ่มการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติงาน

จากผลการศึกษาวិจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยได้ข้อเสนอแนะ เพื่อนำเสนอต่อฝ่ายบริหารของเทศบาลทราบ อาจเป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบายหรือยุทธศาสตร์การบริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ควรปรับปรุงการให้บริการและพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการให้มากยิ่งขึ้น

1.2 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ในด้านต่าง ๆ รวม 4 ด้าน คือด้านความรวดเร็วในการบริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ และด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านแล้ว พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในแต่ละด้านนั้น อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.2.1 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ท่านรู้สึกว่าได้รับบริการรวดเร็ว เหมาะสม และเอกสารถูกต้อง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือมีป้ายบอกขั้นตอนในการรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ดังนั้นควรมีการปรับปรุงเพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการให้มากยิ่งขึ้น โดยสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ควรปรับเปลี่ยนป้ายบอกขั้นตอนในการบริการให้เห็นเด่นชัดกว่าเดิม เข้าใจง่าย เว้นระยะห่างแต่ละป้ายพอสมควร เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้มารับบริการสับสน

1.2.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจสูงสุด คือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติเป็นอย่างดี เข้าใจง่าย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือเจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองและให้ความสำคัญกับท่าน ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังนั้น สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ควรคัดเลือกบุคลากรที่จะมาปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเป็นผู้มีคุณสมบัติ ดังนี้ มีจิตสำนึกต่อการบริการประชาชน สุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจา

ทักทายผู้มารับบริการ ให้ความสำคัญและเป็นกันเองกับทุกคน ใช้คอมพิวเตอร์ได้ดี ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว และถูกต้อง เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการให้มากยิ่งขึ้น

1.2.3 ด้านความเสมอภาคของการบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงที่สุดคือ การจัดลำดับ(คิว)จัดได้เหมาะสม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ผู้มารับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกเท่ากัน ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังนั้น สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ควรมีการปรับปรุงเพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ดังนี้ ติดตั้งระบบบัตรคิวด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะช่วยให้ทราบรายละเอียดของผู้มารับบริการ เช่น ชื่อ นามสกุล อายุ เรื่องที่มาติดต่อ ผู้มารับบริการมีจำนวนกี่คน เรียงตามลำดับผู้ที่มาก่อนและผู้ที่มาทีหลัง ควรผ่อนปรนในเรื่องกฎระเบียบให้กับผู้มารับบริการทุกคน โดยเท่าเทียมกัน เช่น ในกรณี ผู้มารับบริการลืมสำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประชาชน ควรคัดสำเนาดังกล่าวที่มีอยู่แล้วในสำนักทะเบียนให้กับทุกคน ซึ่งจะช่วยให้ผู้มารับบริการไม่ต้องเสียเวลากลับไปนำมาจากบ้านเป็นการสร้างความประทับใจและภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

1.2.4 ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงที่สุดคือ สำนักทะเบียนมีบริการน้ำดื่มไว้เพียงพอ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ โต๊ะเก้าอี้สำหรับผู้มารับบริการจัดได้ดี มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ดังนั้น สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ควรมีการปรับปรุงเพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ดังนี้ จัดสถานที่ไว้สำหรับผู้มารับบริการให้เพียงพอ เป็นระเบียบเรียบร้อย มีที่สำหรับเด็กเล่น มีโทรทัศน์ให้ความบันเทิงและข่าวสาร มีมุมสิ่งพิมพ์ให้หลากหลายชนิด มีน้ำดื่มสะอาดและแก้วน้ำให้เพียงพอ ควรเพิ่มจำนวนพัดลมให้มากขึ้นในหน้าร้อนหรือเปลี่ยนเป็นห้องปรับอากาศ หมั่นดูแลห้องน้ำห้องสุขาให้สะอาดอยู่เสมอ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเรื่องแรกที่ผู้วิจัยได้ศึกษา อาจมีข้อบกพร่องคือ สำนวนภาษายังไม่เหมาะสม ไม่สละสลวย กำกวม การใช้คำฟุ่มเฟือย การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควต้าแล้วสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ในการวิจัยกลุ่มตัวอย่างที่ได้ อาจไม่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ผลที่ได้ก็อาจไม่สามารถอ้างอิงถึงประชากรได้อย่างเที่ยงตรง การเลือกตัวแปรอิสระและการเลือกตัวแปรตามในการทำวิจัย การใช้ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามน้อยเกินไป ทำให้งานวิจัยขาดความละเอียด ในการทำวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยจะปรับปรุงการใช้สำนวนภาษา

ให้ถูกต้อง และใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างแบบที่เหมาะสมกับงานวิจัยมากที่สุด และเพิ่มตัวแปรอิสระและตัวแปรตามให้มากขึ้น

ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยครั้งนี้ ศึกษาความพึงพอใจ เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร โดยเพิ่มตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามให้มากขึ้น เช่น เพศ กลุ่มอายุ 5 กลุ่ม กลุ่มอาชีพ 5 กลุ่ม กลุ่มการศึกษา 5 กลุ่ม และเพิ่มตัวแปรตามหลาย ๆ ด้าน ในแต่ละด้านมีคำถามหลายๆข้อและครอบคลุมเนื้อหาที่จะทำการวิจัย ซึ่งจะทำให้ผลการวิจัยที่ได้มีความละเอียดลึกซึ้งขึ้นกว่าเดิม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY