

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ลำดับขั้นตอนการวิจัยสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

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

ลำดับขั้นตอนของการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรที่มีเพศ และอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยตั้งสมมติฐานไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มเพศ และอาชีพ

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จาก ผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสถิติผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ประจำปี 2549 จำนวน 860 คน หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยให้สูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) และทำการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควต้าแล้วทำการสุ่มตัวอย่างอย่างแบบบังเอิญ โดยจะเลือกหน่วยตัวอย่างจาก 3 กลุ่ม

อาชีพ คือ กลุ่มอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น จำนวน 69 คน กลุ่มอาชีพค้าขาย หรือประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 80 คน และกลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง จำนวน 124 คน รวม 273 คน โดยในแต่ละกลุ่มอาชีพกำหนดให้กลุ่มอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น เพศชาย 35 คน เพศหญิง 34 คน กลุ่มอาชีพค้าขาย หรือประกอบธุรกิจส่วนตัว เพศชาย 40 คน เพศหญิง 40 คน และกลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง เพศชาย 62 คน เพศหญิง 62 คน รวม 273 คน โดยรวมแยกเป็นกลุ่มเพศชาย 137 คน เพศหญิง 136 คน รวม 273 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ชนิดปลายเปิด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ต้องการทราบเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่ต้องการศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอมือง จังหวัดหนองคาย ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 5 ด้าน รวม 25 ข้อ โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับเดียว

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอมือง จังหวัดหนองคาย เป็นแบบคำถามปลายเปิด จำนวน 5 ข้อ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยแต่งตั้งผู้ช่วยผู้วิจัยที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถและบุคลิกภาพ อบรมแนะนำวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลรวมทั้งวิธีการสัมภาษณ์ความคิดเห็นอื่นๆ ให้ผู้ช่วยผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยและความอิสระในการให้ข้อมูลรายละเอียดของแบบสอบถามประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย เพื่อให้ผู้ตอบแบบ สอบถามเกิดความเข้าใจตรงกัน และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องครบถ้วน และเก็บรวบรวมข้อมูลครบตรงกำหนดเวลา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์

4.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วลงรหัสตามแบบการลงรหัส(Coding Form)

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)

4.4 วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยการหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แยกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

4.4.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

4.4.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

4.4.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

4.4.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4.4.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

โดยอาศัยเกณฑ์เฉลี่ยของลิเคิร์ต (Likert Scale) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51 ถึง 5.00 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 ถึง 4.50 จัดอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51 ถึง 3.50 จัดอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51 ถึง 2.50 จัดอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 ถึง 1.50 จัดอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.5 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบที (t-test) จำแนกตามระดับการศึกษา และอาชีพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว f- test (One – way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และถ้าหากแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยโดยทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference)

4.6 วิเคราะห์ตอนที่ 3 เกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะความพึงพอใจผู้รับบริการด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 137 คน (ร้อยละ 50.2) เป็นเพศหญิง จำนวน 136 คน (ร้อยละ 40.80)

1.2 อาชีพ พบว่า อาชีพส่วนใหญ่ คือ เกษตรกรหรือรับจ้าง จำนวน 124 คน(ร้อยละ 45.40) อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 80 คน (ร้อยละ 29.30) อาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น จำนวน 69 คน (25.30)

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่ม

ในการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ทั้ง 3 กลุ่ม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

3.1 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ

ในผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าแตกต่างกัน 3 ด้าน คือ การบริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่แตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3.2 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ

ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant difference) ดังนี้

3.2.1 โดยรวมทุกด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

อาชีพรับราชการมีความพึงพอใจแตกต่างจากอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และแตกต่างจากอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

3.2.2 รายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรของ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจแตกต่างจากอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

1) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

อาชีพรับราชการมีความพึงพอใจแตกต่างจากอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจแตกต่างจากอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

2) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

อาชีพรับราชการมีความพึงพอใจแตกต่างจากอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และแตกต่างจากอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจแตกต่างจาก
อาชีพเกษตรกร

3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับ
บริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง
จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจ
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

อาชีพรับราชการมีความพึงพอใจแตกต่างจากอาชีพค้าขายหรือประกอบ
ธุรกิจส่วนตัว และแตกต่างจากอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจแตกต่างจาก
อาชีพเกษตรกร

4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับ
บริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง
จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจ
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

อาชีพรับราชการมีความพึงพอใจแตกต่างจากอาชีพค้าขายหรือประกอบ
ธุรกิจส่วนตัว และแตกต่างจากอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจแตกต่างจาก
อาชีพเกษตรกร

5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับ
บริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง
จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจ
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

อาชีพรับราชการมีความพึงพอใจแตกต่างจากอาชีพค้าขายหรือประกอบ
ธุรกิจส่วนตัว และแตกต่างจากอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความพึงพอใจแตกต่างจาก
อาชีพเกษตรกร

**4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ
ด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัด
หนองคาย**

ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียน
ราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เรียงจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
การจัดสถานที่จอดรถของผู้มาติดต่อขอรับบริการไว้ให้ชัดเจนและเพียงพอ การจัดสถานที่นั่ง
รอรับบริการให้มีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
การจัดเจ้าหน้าที่งานทะเบียนไว้คอยบริการในระหว่างพักรับประทานอาหารเที่ยง งานที่เชื่อมโยง
ต่อเนื่องกัน ควรปรับปรุงให้บริการจัดการแบบเบ็ดเสร็จ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
ต้องการให้เจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการประชาสัมพันธ์แนะนำระเบียบการกรอกแบบฟอร์มคำร้อง
ต่าง ๆ ก่อนยื่นเรื่องขอรับบริการ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ขอให้มีการปรับปรุง
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนให้มีความคล่องตัวเกื้อกูลสัมพันธ์กันของช่องทางเดินของ
งานที่ให้บริการตั้งแต่ต้นจนเสร็จ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรจัดให้มีการฝึกอบรม
เจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถ และความชำนาญในการให้บริการ ควรจัดให้มีระบบการ
รับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน เช่นกล่องรับฟังความคิดเห็นเฉพาะของสำนักทะเบียน
ท้องถิ่น เทศบาลตำบลเวียงคุก

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงาน
ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย มีประเด็นที่นำมาอภิปราย
ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
ที่ตั้งไว้ที่ระดับปานกลาง อาจเป็นไปได้อันนโยบายของเทศบาลตำบลเวียงคุก และคณะผู้บริหาร
ของเทศบาล ได้มีการปรับปรุงงานด้านการให้บริการ โดยเน้นให้พนักงานของเทศบาลทุกส่วนงาน
โดยเฉพาะการให้บริการงานด้านงานทะเบียนราษฎร ได้เน้นให้มีความใกล้ชิดและอำนวยความสะดวก
สะดวกกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการให้มากที่สุดทุก ๆ ด้าน เพื่อสร้างความพึงพอใจ
ให้เกิดขึ้นกับผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล

ตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย และส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากนโยบายการปฏิรูประบบราชการและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีด้วย อาจเป็นเพราะว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุกได้มีการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎรตามนโยบายและแนวทางการพัฒนาของคณะผู้บริหารได้แถลงไว้ต่อสภาเทศบาลตำบลเวียงคุก ประกอบกับการปรับปรุงการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะที่ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรต้องมีความใกล้ชิด และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการให้มากที่สุด โดยเฉพาะการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้าเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ดังนั้นความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมและรายด้านจึงอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ที่ระดับปานกลางและอาจเป็นเพราะว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก ได้มีการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอ โดยคณะผู้บริหารของเทศบาลตำบลเวียงคุกชุดปัจจุบันได้กำหนดนโยบายเน้นหนัก ในการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎร โดยมีแนวทางการดำเนินงานในการให้บริการ ดังนี้

1. ปรับเปลี่ยนบทบาท และทัศนคติของพนักงานเทศบาลเป็นผู้ให้บริการด้วยความยุติธรรม มีความเสมอภาค สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์
2. การบริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการต้องมีการพัฒนางานบริการ ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ
3. เร่งรัดปรับปรุง พัฒนาระบบให้มีการบริการด้วยการนำเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริการให้ครอบคลุมทุก ๆ ด้าน
4. ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาความรู้ความสามารถให้บุคลากร โดยเฉพาะพนักงานเทศบาลที่รับผิดชอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง

ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับ เรื่องบุญ สิริรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน มีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ในระดับมาก และเชษฐชัย จัตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล

ตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่าผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับ ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง และวารกรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่ามีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ซึ่งแยกออกเป็นรายด้านรวม 5 ด้าน ได้ผลการศึกษาดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณา พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจ ของผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรกับทุกคนที่มาติดต่อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับผู้มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน อาจเป็นไปได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ได้ให้ความยุติธรรมให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรกับทุกคนที่มาติดต่อขอรับบริการ ส่วนสาเหตุที่ความพึงพอใจของผู้มารับบริการน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับผู้มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน อาจเป็นไปได้ว่าผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรอาจจะมีทัศนคติว่า แม้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรกับทุกคนที่มาติดต่อแต่การให้คำแนะนำกับผู้มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพ อาจมีการเลือกปฏิบัติให้กับบุคคลที่ตนเองรู้จักหรือญาติพี่น้องเพื่อนฝูง

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา เมื่อนำผลการวิจัยมาพิจารณา พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคายอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการเป็นระบบ และขั้นตอนชัดเจนไม่ยุ่งยาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

คือ มีป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย อาจเป็นไปได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรได้ให้บริการอย่างเป็นระบบ และได้กำหนดขั้นตอนปฏิบัติไว้ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ส่วนสาเหตุที่ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย อาจเป็นไปได้ว่าผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรอาจจะมีทัศนคติว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ และขั้นตอนชัดเจน ไม่ยุ่งยากก็จริง แต่ยังไม่มีการบอกขั้นตอนหรือมี อาจจะไม่ชัดเจนจึงทำให้ค่าเฉลี่ยต่ำ

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณา พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ อาจเป็นไปได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อจำนวนผู้มาขอรับบริการสอดคล้องกับจำนวนประชาชนในพื้นที่ของเทศบาล ซึ่งเป็นเทศบาลขนาดเล็กส่วนสาเหตุที่ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ อาจเป็นไปได้ว่าผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรอาจจะมีทัศนคติว่า สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนไม่เพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ เนื่องจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ตั้งอยู่ที่ว่าการอำเภอสถานที่เดียวกันกับสำนักทะเบียนอำเภอ และสำนักทะเบียนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลอื่นอีก จึงเห็นว่าสถานที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณา พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการจัดการแบบเบ็ดเสร็จสำหรับงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน อาจเป็นไปได้ว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนได้มีการจัดระบบการจัดการแบบเบ็ดเสร็จสำหรับงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการกระชับรวดเร็วไม่ยุ่งยาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอสามารถทำงานทดแทนกันได้ ส่วนสาเหตุที่ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านทะเบียนราษฎรเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ สามารถทำงานทดแทนกันได้ อาจเป็นไปได้ว่าผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร อาจมีทัศนคติว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ

เนื่องจากการปรับเปลี่ยนโอนย้ายเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรบ่อย ผู้ที่ได้รับ การบรรจุแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานทะเบียนใหม่อาจยังไม่เข้าใจระเบียบขั้นตอนปฏิบัติ งานทะเบียนราษฎรซึ่งบางครั้งเจ้าหน้าที่อาจไม่สามารถทำงานทดแทนกันได้จึงทำให้ค่าเฉลี่ยค่า

5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณา พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล เวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการให้บริการ ติดต่อสอบถาม และขอรับบริการได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรือทางอินเทอร์เน็ต และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การจัดทำคู่มือหรือแผ่นพับไว้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ ได้อ่านอาจเป็นไปได้ว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก ได้มีการให้บริการติดต่อสอบถาม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ราษฎรในพื้นที่ที่มาติดต่อขอรับ บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ซึ่งสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุกตั้งอยู่บนสำนัก ทะเบียนอำเภอเมืองหนองคาย ห่างจากพื้นที่เขตเทศบาลตำบลเวียงคุกระยะทาง 15 กิโลเมตร จึงได้มีการให้บริการทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ และอินเทอร์เน็ต ส่วนสาเหตุที่ความ พึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ จัดทำคู่มือ หรือ แผ่นพับไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการได้อ่าน เป็นไปได้ว่า สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย การจัดทำคู่มือหรือแผ่นพับไว้ให้บริการผู้มาติดต่อ ขอรับบริการได้อ่านมีจำนวนน้อยหรือไม่เพียงพอไว้บริการ จึงทำให้ค่าเฉลี่ยต่ำ

การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่ม

1. การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียน ราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ระหว่าง เพศชายและเพศหญิง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณา รายด้านพบว่า มีความแตกต่างกัน 3 ด้าน คือด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการ ให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และไม่แตกต่างกัน 2 ด้าน กล่าวคือ ความพึงพอใจระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มเพศ อาจเป็นไปได้ ว่าความละเอียดอ่อนนุ่มนงในทัศนคติระหว่างเพศชายกับเพศหญิงมีความละเอียดอ่อน แตกต่างกันและสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

ได้มีการปรับปรุงทั้งด้านอาคารสถานที่และการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรให้มีความใกล้ชิดและอำนวยความสะดวกทุก ๆ ด้าน ให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการให้มากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเสมอภาค มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว มีความเพียงพอและก้าวหน้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการทำให้ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ระหว่างเพศชายและเพศหญิง จึงมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มอาชีพ ดังนี้

2.1 กลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจหรือพนักงานพนักงานส่วนท้องถิ่น มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แตกต่างจากกลุ่มอาชีพเกษตรกร กล่าวคือ กลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกร อาจเป็นไปได้ว่าเมื่อกลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานพนักงานส่วนท้องถิ่น เมื่อมาขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร อาจมีความเกรงใจ จึงให้บริการด้วยความเอื้อเฟื้อและอำนวยความสะดวกในทุก ๆ ด้าน ส่วนกลุ่มอาชีพเกษตรกร อาจเป็นไปได้ว่าเมื่อมารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรอาจขาดความเกรงอกเกรงใจให้บริการอย่างไม่เสมอภาคและไม่อำนวยความสะดวกให้เท่าที่ควร ทำให้มุมมองของกลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานพนักงานส่วนท้องถิ่น และกลุ่มอาชีพเกษตรกร หรือรับจ้างมีความแตกต่างกัน

ด้วยเหตุดังกล่าวจึงทำให้ระดับความพึงพอใจของกลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจหรือพนักงานพนักงานส่วนท้องถิ่นแตกต่างกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจหรือพนักงานพนักงานส่วนท้องถิ่น มากกว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

2.2 กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อการมาขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แตกต่างจากกลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น อาจเป็นไปได้ว่าเมื่อมารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอาจเลือกปฏิบัติอำนวยความสะดวกให้เฉพาะกลุ่มรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ทำให้รู้สึกว่าการให้บริการไม่ให้เกิดประโยชน์กับตนเอง จึงทำให้มุมมองของกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว กับกลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่างกัน

ด้วยเหตุดังกล่าวจึงทำให้ความพึงพอใจของกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว แตกต่างกับกลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น กล่าวคือระดับความพึงพอใจของกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว น้อยกว่ากลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น

2.3 กลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง มีความพึงพอใจต่อการมาขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แตกต่างกับกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว กล่าวคือ กลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว อาจเป็นไปได้ว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง เมื่อมาขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร อาจมีความรู้สึกว่าการให้บริการไม่ให้ความเสมอภาคเป็นกันเอง หรืออำนวยความสะดวกให้เท่าที่ควร และไม่สามารถใช้สิทธิได้ ส่วนกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว อาจเป็นไปได้ว่าเมื่อมารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร เจ้าหน้าที่ยังให้ความเสมอภาค เป็นกันเองคอยให้ความช่วยเหลือและความสำคัญ จึงทำให้มุมมองของกลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง และกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความแตกต่างกัน

ด้วยเหตุดังกล่าวจึงทำให้ความพึงพอใจของกลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง แตกต่างกับกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว กล่าวคือระดับความพึงพอใจของกลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างน้อยกว่ากลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติงาน

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ทำให้ผู้ศึกษาได้ข้อเสนอแนะที่จะได้นำเสนอให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ทราบอันอาจเป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย วางยุทธศาสตร์หรือแนวทางปฏิบัติในการให้บริการในส่วนที่บกพร่องให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สูง ดังนี้ ควรจะมีการรักษาระดับความพึงพอใจในระดับนี้ไว้ ขณะเดียวกันก็ควรพัฒนาปรับปรุงการบริการและพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการและความรู้ความสามารถ ให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

1.2 ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ในด้านต่าง ๆ รวม 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีรายละเอียด ดังนี้

1.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรกับทุกคนที่มาติดต่อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับผู้มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่ก็ควรมีการปรับปรุงเพื่อยกระดับความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้น โดยสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ควรปรับเปลี่ยนทัศนคติและวิธีการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนให้มีผู้มีอักษาศัยไมตรี มีความเสมอภาค มีความรู้ความสามารถ ในการให้คำแนะนำกับผู้มาติดต่อขอรับบริการทุกกลุ่มอาชีพโดยเท่าเทียมกัน

1.2.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนชัดเจนไม่ยุ่งยากมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่ก็ควรมีการปรับปรุงเพื่อยกระดับความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้น

โดยสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ควรมีการปรับปรุง หรือคิดป้ายบอกขั้นตอนในการให้บริการให้เห็นเด่นชัดกว่าเดิม เข้าใจง่าย และควรมีป้ายแสดง ตัวอย่างการเขียนแบบฟอร์ม คำร้องแยกจากกันให้ชัดเจน เพื่อป้องกันความสับสนของเอกสาร ที่ต้องยื่นพร้อมกัน

1.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คือ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อ ขอรับบริการ มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ถือว่าเป็นเกณฑ์ระดับความพึงพอใจที่สูง แต่ก็ควรมีการปรับปรุงเพื่อยกระดับ ความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้น โดยสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ควรรักษาเกณฑ์ด้านรักษาความสะอาดของห้องสุขาและปรับปรุง สถานที่นั่ง รอรับบริการเพิ่มเติม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านทะเบียน ราษฎรเพิ่มมากขึ้น

1.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ มากที่สุดคือ มีการจัดการแบบเบ็ดเสร็จสำหรับงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกันมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเป็น ไปอย่างสม่ำเสมอ สามารถทำงานทดแทนกันได้มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ถือว่าเป็นเกณฑ์ระดับ ความพึงพอใจที่สูง สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ควรรักษาเกณฑ์ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการเป็น ไปอย่างสม่ำเสมอ สามารถทำงานทดแทนกันได้ และส่งเสริมการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ให้มีความรู้ความสามารถใกล้เคียงกัน สามารถทำงานทดแทนกันได้ และมีความแม่นยำมากขึ้น

1.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ มากที่สุดคือ มีการให้บริการติดต่อสอบถามและขอรับบริการได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรือทางอินเทอร์เน็ต มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และข้อที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการจัดทำคู่มือหรือแผ่นพับไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการได้อ่านมีระดับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ระดับความพึงพอใจที่สูง สำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ควรรักษาเกณฑ์ด้านการจัดทำ คู่มือ หรือแผ่นพับไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการได้อ่าน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มา ติดต่อขอรับบริการด้านทะเบียนราษฎร

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอมือง จังหวัดหนองคายครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอมือง จังหวัดหนองคาย โดยศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างประชาชน 3 กลุ่มอาชีพ คือ กลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานพนักงานส่วนท้องถิ่น กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวและกลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างและศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างเพศชาย และเพศหญิง ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาวิจัย ดังนี้

2.1 ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยควรแยกออกเป็นกลุ่มย่อย เช่น อาชีพรับราชการ แยกเป็น ครู ทหาร พนักงานส่วนตำบล พนักงานเทศบาล กลุ่มเกษตรกรที่ทำนา กลุ่มเกษตรกรที่ทำไร่ เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจที่หลากหลายอาชีพว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

2.2 ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอมือง จังหวัดหนองคาย กับสำนักทะเบียนอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

2.3 ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคาย ว่ามีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร