

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

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

#### ลำดับขั้นของการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ระหว่างกลุ่มเพศและอาชีพ
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย การหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้จากผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสถิติผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ประจำปี 2548 จำนวน 1,200 คน การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) และทำการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควต้า และการสุ่มตัวอย่างง่าย โดยจะเลือก

หน่วยตัวอย่างจาก 3 กลุ่มอาชีพ อาชีพละ 100 คน รวม 300 คน โดยในแต่ละกลุ่มอาชีพ (100 คน) จะให้มีเพศชายและหญิงจำนวน 50 คนเท่ากัน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการดำเนินงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเขตกา อำเภอเขตกา จังหวัดหนองคาย แบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกรับตามวิธีของลิเคิร์ตแยกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ
2. ด้านการตรงเวลาในการให้บริการ
3. ด้านความเพียงพอในการให้บริการ
4. ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ
5. ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการบริการของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอ อำเภอเขตกา จังหวัดหนองคาย เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติ ความถี่ และ ร้อยละ การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเขตกา อำเภอเขตกา จังหวัดหนองคาย ใช้ตัวกลางเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างเพศ (2 ตัวแปร เพศชาย เพศหญิง) ใช้การทดสอบด้วย t-test การทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ (หลายตัวแปรอาชีพต่างๆ) ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ แอล เอส ดีประมวลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริการดำเนินงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเขตกา อำเภอเขตกา จังหวัดหนองคาย นำมาวิเคราะห์เนื้อหาและเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็น

### สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียน อำเภอเขตกา อำเภอเขตกา จังหวัดหนองคาย สรุปผลได้ดังนี้

## 1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา จำนวน 300 คน พบว่าเพศหญิง และเพศชายมีจำนวนเท่ากัน คือเพศละ 150 คน คิดเป็นร้อยละ 50 อาชีพ กลุ่มตัวอย่าง มี 3 กลุ่มอาชีพ คือข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง ในแต่ละกลุ่มอาชีพมีจำนวนเท่ากัน คืออาชีพละ 100 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

## 2. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ในด้านความเท่าเทียมกัน ในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) 3.82 และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) จากมากไปน้อย คือผู้มารับบริการได้รับบริการตามลำดับการมารับบริการ ก่อน - หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.18 ผู้มารับบริการได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกด้าน ของการบริการมีค่าเฉลี่ย 3.96 ผู้มารับบริการไม่ถูกกีดกันในบริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีค่าเฉลี่ย 3.89 ผู้มารับบริการที่มีฐานะ ศาสนา และแนวคิดทางการเมืองต่างกันได้รับ บริการในมาตรฐานเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.58 และผู้มารับบริการได้รับบริการอย่างเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.52

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ในด้านการตรงเวลา ในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) 3.62 และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) จากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.84 เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการโดยทันทีเมื่อมีผู้มารับ บริการเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรแต่ละประเภทนัดหมายแล้วมาพบตามกำหนด ค่าเฉลี่ย 3.62 เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรแต่ละประเภทนัดหมายแล้วมาพบตามกำหนด นัด ค่าเฉลี่ย 3.57 เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการ ตรงเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.55 และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการแล้วเสร็จตรงเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 3.53

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ในด้านการตรงเวลา ในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) 4.35 และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน

โดยเรียงจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) จากมากไปน้อย คือ งานทะเบียนราษฎรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ และคอยให้คำแนะนำอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.38 งานทะเบียนราษฎรมีวัสดุอุปกรณ์ สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.37 งานทะเบียนราษฎรมีวัสดุ อุปกรณ์ สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.37 งานทะเบียนราษฎร ห้องสุขา (ส้วม) มีเพียงพอและมีป้ายบอกชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.34 และงานทะเบียนราษฎรมีป้ายบอกทิศทางและขั้นตอน การบริการอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.28

2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ในด้านการตรงเวลาในการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) 3.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อคือ ข้อ 1 2 3 และ 5 ส่วนข้อ 4 อยู่ในระดับมาก เรียงจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) จากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ปรึกษาเกี่ยวกับการให้บริการ เป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.59 เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการอยู่ตลอดเวลาทั้งวันราชการและวันหยุด มีค่าเฉลี่ย 3.46 เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการแล้วเสร็จในจุดเดียว มีค่าเฉลี่ย 3.42 เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรผู้ให้บริการ คนใหม่สามารถบริการต่อเนื่องกับคนเดิมได้ มีค่าเฉลี่ย 3.36 และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 2.94

2.5 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ในด้านการตรงเวลาในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) 3.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 3 ข้ออยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อ 2 3 และ 5 อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ข้อ 1 และ 4 เรียงจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) จากมากไปน้อย คือ งานทะเบียนราษฎรให้บริการ โดยมีการปรับปรุงคุณภาพและผลงาน มีค่าเฉลี่ย 4.28 งานทะเบียนราษฎรมีวัสดุอุปกรณ์สำหรับให้บริการที่ทันเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.25 งานทะเบียนราษฎรให้บริการอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ย 2.87 งานทะเบียนราษฎรให้บริการ โดยรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการมีค่าเฉลี่ย 2.77 และงานทะเบียนราษฎร ให้บริการ โดยการ ทำงานกันเป็นทีม ค่าเฉลี่ย 2.62

### 3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ

#### 3.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ

ในการศึกษาวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ระหว่างเพศชายและเพศ

หญิง มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ความพึงพอใจระหว่างเพศชาย และพึงพอใจระหว่างเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน

3.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเสกา อำเภอเสกา จังหวัดหนองคายระหว่างกลุ่มอาชีพ ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ เรียงค่าเฉลี่ยจากน้อยไปมาก ได้แก่ รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ย 3.68 อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง มีค่าเฉลี่ย 3.70 และอาชีพ ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวค่าเฉลี่ย 3.71

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเสกา อำเภอเสกา จังหวัดหนองคาย

ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเสกา อำเภอเสกา จังหวัดหนองคาย มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ เรียงจากน้อยไปหามาก 5 อันดับแรก คือ ควรมีวัสดุ อุปกรณ์ให้บริการที่ทันสมัยอ่านเข้าใจง่าย ควรมีป้ายบอกทิศทาง หรือขั้นตอนการติดต่อรับบริการ อยากให้มีเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา อยากให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ตลอดเวลาทั้งวันราชการและวันหยุด ควรให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้ที่รู้จักหรือญาติพี่น้อง

#### อภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเสกา อำเภอเสกา จังหวัดหนองคาย ในครั้งนี้มีประเด็นที่สำคัญที่ควรแก่การนำอภิปรายผล ดังนี้

##### 1. ระดับความพึงพอใจโดยรวม

ผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเสกา อำเภอเสกา จังหวัดหนองคาย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเสกา อำเภอเสกา จังหวัดหนองคาย โดยรวม อยู่ในระดับมากไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเป็นไปได้ว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอเสกา อำเภอเสกา จังหวัดหนองคาย ได้รับการฝึกอบรมการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรบ่อยครั้ง พร้อมทั้งในอดีต นายอำเภอเสกาได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการละเลยในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่อยู่บ่อย ๆ (รายงานผลการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเซกา ประจำปี พ.ศ. 2549. 2550 : บทคัดย่อ) นายอำเภอเซกาจึงได้มีนโยบายในการบริการงานด้านทะเบียนเพื่อบริการประชาชนในเขตพื้นที่เป็นอันดับหนึ่งอีกทั้งสำนักทะเบียนอำเภอเซกาได้มีสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีพนาได้แบ่งเบาภาระในเขตพื้นที่เทศบาลและเป็นผู้ช่วยเหลือในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรอีกทางหนึ่ง สำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ได้ปรับปรุงงานด้านการบริการ โดยเน้นให้เจ้าหน้าที่ปกครองและปลัดอำเภอ โดยเฉพาะที่ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรให้มีการบริการและอำนวยความสะดวกกับผู้ที่มาติดต่อรับบริการให้มากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ตรงเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง ก้าวหน้า และมีประสิทธิภาพทันต่อเหตุการณ์ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร ดังนั้นความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากและส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากนโยบายการปฏิรูประบบราชการและบริหารจัดการที่ดีด้วย เนื่องจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา ได้มีการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการบริการใหม่ โดยนายอำเภอเซกาได้กำหนดนโยบายการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร โดยมีแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการ ดังนี้

- 1.1 ปรับเปลี่ยนบทบาทและทัศนคติของข้าราชการมาเป็นผู้ให้บริการ
  - 1.2 เร่งรัดการบริการเพื่อให้การช่วยเหลือแก่ประชาชนที่มาติดต่อได้อย่างเสมอภาค ตรงเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง ก้าวหน้า และมีประสิทธิภาพทันต่อเหตุการณ์
  - 1.3 พัฒนาระบบการให้บริการด้วยการนำเทคโนโลยีด้านต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริการให้ครอบคลุมทุกด้าน
  - 1.4 การพัฒนาความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎร โดยการสนับสนุนให้เข้ารับการศึกษาเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง
- ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับคำพล เกียรติปฐมวัย (2528 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร พบว่าประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก และ เรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : 107-112) ที่ได้วิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยครั้งนี้ขัดแย้งกับ อัจฉนา โทบุญ (2534 : 192-203) ที่ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

## 2. ผลการวิจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเสก้า อำเภอเสก้า จังหวัดหนองคาย ซึ่งแยกออกเป็นรายด้าน รวม 5 ด้าน ได้ผลการศึกษาตาม ดังนี้

2.1 ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณาพบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเสก้า อำเภอเสก้า จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ ) โดยเรียงระดับจากมากไปน้อย คือ ผู้มารับบริการได้รับบริการตามลำดับการมารับบริการก่อน-หลังมารับบริการ ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกด้านของการบริการ ผู้มารับบริการไม่ถูกกีดกันในบริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีผู้มารับบริการที่มีฐานะ ศาสนา และแนวคิดทางการเมืองต่างกัน ได้รับบริการในมาตรฐานเดียวกัน และผู้มารับบริการได้รับบริการอย่างเป็นธรรม

2.2 ด้านการตรงเวลาในการให้บริการ เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณา พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเสก้า อำเภอเสก้า จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมากทุกข้อ ( $\bar{X} = 3.62$ ) โดยเรียงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการโดยทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรแต่ละประเภทนัดหมายแล้วมาพบตามกำหนด เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรแต่ละประเภทนัดหมายแล้วมาพบตามกำหนด เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการ ตรงเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการแล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด

2.3 ด้านความเพียงพอในการให้บริการ เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณาพบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเสก้า อำเภอเสก้า จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมากทุกข้อ ( $\bar{X} = 4.35$ ) โดยเรียงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ งานทะเบียนราษฎรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการและคอยให้คำแนะนำอย่างเพียงพอ งานทะเบียนราษฎรมีวัสดุอุปกรณ์

สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ งานทะเบียนราษฎร ห้องสุขา (ส้วม) มีเพียงพอและมีป้ายบอก  
ชัดเจน และงานทะเบียนราษฎรมีป้ายบอกทิศทางและขั้นตอนการบริการอย่างเพียงพอ

2.4 ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณา พบว่า  
ในภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียน  
อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ ) โดยเรียงระดับความพึงพอใจ  
ของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา ค่าเฉลี่ยจากมากไป  
น้อยคือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ปรึกษาเกี่ยวกับการให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง  
เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้บริการอยู่ตลอดเวลาทั้งวันราชการและวันหยุด เจ้าหน้าที่  
งานทะเบียนราษฎรให้บริการแล้วเสร็จในจุดเดียว เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรผู้ให้บริการ  
คนใหม่สามารถบริการต่อเนื่องกับคนเดิมได้ และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ให้บริการ  
เป็นไปอย่างต่อเนื่อง

2.5 ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ เมื่อนำผลการศึกษามาพิจารณาพบว่า  
ในภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียน  
อำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36$ ) โดยเรียงระดับ  
ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเซกา จากมาก  
ไปน้อย คือ งานทะเบียนราษฎรให้บริการโดยมีการปรับปรุงคุณภาพและผลงาน งานทะเบียน  
ราษฎรมีวัสดุอุปกรณ์สำหรับให้บริการที่ทันเหตุการณ์ งานทะเบียนราษฎรให้บริการอย่าง  
เป็นระบบ งานทะเบียนราษฎรให้บริการโดยรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ และงาน  
ทะเบียนราษฎร ให้บริการ โดยการ ทำงานกันเป็นทีม

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎร  
จากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ระหว่างกลุ่มเพศและอาชีพ  
ได้ผลการศึกษา ดังนี้

### 3.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎร  
จากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคายจำแนกตามกลุ่มเพศ (เพศชาย และ  
เพศหญิง) มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ความพึงพอใจ  
ของเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันซึ่ง ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้ง  
ไว้ว่าผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจาก  
สำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคายแตกต่างกัน



### 3.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคายระหว่างกลุ่มอาชีพ ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ เรียงค่าเฉลี่ยจากน้อยไปมาก ได้แก่ รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ย 3.68 อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง มีค่าเฉลี่ย 3.70 และอาชีพ ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว ค่าเฉลี่ย 3.71

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติงาน

1.1 ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ทำให้ผู้ศึกษาได้ข้อสังเกต ที่จะได้นำเสนอให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบอันอาจเป็นประโยชน์ในการกำหนดคน โยบายหรือวาง ยุทธศาสตร์ในการให้บริการในส่วนที่บกพร่องให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียน อำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งถืออยู่ในเกณฑ์ที่สูง ดังนั้นควรจะมีการรักษาความพึงพอใจในระดับนี้ไว้และควรพัฒนาปรับปรุงการบริการและ พัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลทันต่อเหตุการณ์อย่าง ก้าวหน้าและต่อเนื่องตลอดไป

1.3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียน อำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ในด้านต่าง ๆ รวม 5 ด้าน คือด้านความเท่าเทียมกัน ในการให้บริการ ด้านการตรงเวลาในการให้บริการ ด้านความเพียงพอในการให้บริการ ด้าน ความต่อเนื่องในการให้บริการ และด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

#### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียน ราษฎร จากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างผู้มารับบริการ 3 กลุ่มอาชีพ คือกลุ่มอาชีพรับราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว กลุ่มอาชีพเกษตรกร

หรือรับจ้าง และศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการระหว่าง เพศชาย และเพศหญิง ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาวิจัยดังนี้

2.1 ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอระหว่างกลุ่มอาชีพ โดยแยกออกเป็นกลุ่มย่อย เช่น ครู ทหาร ตำรวจ พนักงานส่วนตำบล กลุ่มเกษตรกรหรือรับจ้างที่ทำนา กับกลุ่มเกษตรกรหรือจ้างที่ทำไร่ เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจที่มีหลากหลายสาขาอาชีพว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

2.2 ศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย กับสำนักทะเบียนท้องถิ่นตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

2.3 ศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอต่าง ๆ ในเขตจังหวัดหนองคาย ว่ามีการให้บริการแตกต่างกันหรือไม่