

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษารุ่นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งผลการศึกษาปรากฏผล ดังนี้

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพ
3. เพื่อศึกษาข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

สมมติฐานการศึกษา

1. ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมือง มหาสารคาม แตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ระหว่าง

ตุลาคม ถึงธันวาคม พ.ศ. 2552 จำนวน 4,826 คน (ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองมหาสารคาม)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งได้มาโดยวิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 727 ; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 92)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

กำหนดให้ n = ขนาดตัวอย่าง (คน)

N = จำนวนประชากร (คน)

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้สำหรับการศึกษารุ่นนี้มีค่าเท่ากับ

0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร} \quad n &= \frac{4,826}{1 + 4,826 (0.05)^2} \\ &= \frac{4,826}{13.065} = 369.383 \end{aligned}$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการศึกษารุ่นนี้จากการคำนวณตาม สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yomane) คำนวณได้ 369.383 คน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเต็มเท่ากับ ผู้ศึกษา จึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. ประเภทของเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามปลายเปิดและปลายปิด

2. ส่วนประกอบของข้อมูล แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับคุณลักษณะของประชาชน ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ซึ่งแบ่งคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคอร์ต (R.A. Likert) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา ผู้ศึกษาดำเนินการสร้างตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพื่อนำข้อมูลมาสร้างแบบสอบถามทั้งปลายปิดและปลายเปิด
3. นำร่างแบบสอบถามเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบและพิจารณาให้คำแนะนำสำหรับแก้ไขและปรับปรุง

การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

1. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 คน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ เพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชา และเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านประกอบด้วย

1.1 นายกมล ตราชู วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกประถมศึกษา ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายพัฒนางานวิชาการ (ศึกษานิเทศก์ ค.ศ. 3) กองการศึกษา เทศบาลเมืองมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

1.2 นายไสว ประภาศรี วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกหลักสูตรและการสอน ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายวิจัยและการวัดผลทางการศึกษา (ศึกษานิเทศก์ ค.ศ.

3) กองการศึกษา เทศบาลเมืองมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติและการวัดผลประเมินผล

1.3 นางสาวสุนิสา คาทุมมา วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร เทศบาลเมืองมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้าน
เนื้อหา

2. นำแบบสอบถามไปหาค่า IOC (Index of Congreunce)

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจของผู้เชี่ยวชาญมาแก้ไขปรับปรุง และเสนอ
อาจารย์ ผู้ควบคุมการศึกษาค้นคว้าอิสระอีกครั้งหนึ่ง

4. ตรวจสอบคุณภาพด้วยการนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try – Out) ใช้กับ
ประชาชนทั่วไปที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 30 คน แล้วนำ
แบบสอบถามมาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
ตามวิธีของคอนบราค (Conbrach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 96) และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
(Item Total Correlation) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้ศึกษาส่งหนังสือแนะนำตัวพร้อมแบบสอบถาม และซองสำหรับใส่
แบบสอบถามคืนผู้ศึกษา ไปยังผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผู้ศึกษาส่งหนังสือเตือนไปยังผู้ส่งแบบสอบถามกลับคืนล่าช้า
3. รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง ตรวจสอบความ
สมบูรณ์แล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษาต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์แบบสอบถาม
ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่
(Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
(Standard Deviation)
2. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน t – test (Independent Samples) One Way
ANOVA Analysis (F-test)

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเสนอแนะใช้เชิงพรรณนา สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency)

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผู้ศึกษาจะได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำแนกออกเป็นลำดับ ดังนี้

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่จบการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จบการศึกษาระดับอนุปริญญา และจบการศึกษาระดับปริญญาขึ้นไป

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ .05 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ส่วนด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ไม่แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่ประกอบอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจต่ำกว่าประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ .05 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ส่วนด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ไม่มีความแตกต่างกัน

3. ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ดังนี้ ควรจัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอ ควรมีการบริการนอกสถานที่ เพื่อความสะดวกกับประชาชน ควรมีประชาสัมพันธ์ เพื่อสะดวกในการติดต่อสอบถาม ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำอธิบายต่อการใช้ระบบอินเตอร์เน็ต ในการแสดงความคิดเห็น และควรมีเจ้าหน้าที่ที่คอยดูแลระบบงานทะเบียนฯ เมื่อระบบเกิดขัดข้องจะได้แก้ไขได้อย่างรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้ สมมติฐานที่ 1 ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก จากผลการศึกษาดังกล่าวจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เหมาะสม อย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ให้ดีขึ้น มีการจัดที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานที่ตรงต่อเวลาและรวดเร็วในการ ให้บริการ มีการจัดทำคู่มือในการบริการดูแลผู้รับบริการ มีการบริการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำป้ายบอกสถานที่ติดต่องาน

ทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ มีการบริการนอกเวลาในวันหยุด และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดขั้นตอนในการให้บริการ ที่รวดเร็วทันสมัย ทำให้ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เชนฐชัย จัตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล โลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล โลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรีอยู่ในระดับสูง

ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ แถทริยา เชนบุรัมย์ ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางที่พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับศรินารด บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม แตกต่างกัน จากผลการศึกษา พบว่า

1. จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน

ทั้งนี้ อาจเป็นไปได้ว่าประชาชนที่เป็นเพศชายและเพศหญิงต่างก็ได้รับการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนอย่างสะดวกรวดเร็ว ด้วยเครื่องมือ

ที่ทันสมัย มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดขั้นตอนในการให้บริการที่รวดเร็วขึ้น มีการจัดที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติงานที่ตรงต่อเวลาและรวดเร็วในการให้บริการ มีการจัดทำคู่มือในการบริการดูแลผู้รับบริการ มีการบริการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำป้ายบอกสถานที่ติดต่องานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ทำให้ประชาชนเพศชายและเพศหญิงต่างก็ได้รับการบริการอย่างเสมอภาค ทัดเทียมกัน จึงส่งผลทำให้ประชาชนเพศชายและเพศหญิงที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสิรินารถ บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ประชาชน เพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับ ศิริชัย ศิริไพล์ (2547 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ประชาชนเพศชายและเพศหญิง ที่มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

2. จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่จบการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน เมื่อไปรับบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม มักจะได้รับความสะดวก รวดเร็วแตกต่างกัน ประชาชนที่ได้รับการศึกษาสูงขึ้น เมื่อไปใช้บริการมีบุคลิกภาพแต่งกายดี ให้เกียรติสถานที่ พุดจาด้วยความไพเราะ เจ้าหน้าที่มักจะให้ความสะดวกรวดเร็ว เป็นที่เกรงใจต่อเจ้าหน้าที่ ประชาชนที่มีการศึกษาสูงขึ้น จึงเกิดความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาน้อย ซึ่งสอดคล้องกับทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2546 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า การศึกษา ที่แตกต่างกัน สร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน เมื่อไปรับบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม มักจะได้รับความสะดวก รวดเร็วแตกต่างกัน เช่น อาชีพรับราชการ มักจะได้รับความสะดวก รวดเร็วแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2546 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า อาชีพ

ที่แตกต่างกัน สร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะเพื่อแก้ปัญหาในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ดังนี้

- 1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านต่าง ๆ ควรให้บริการด้วยความเสมอภาคในการตอบปัญหาข้อสงสัย
- 1.2 ควรกำหนดระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม
- 1.3 ควรให้จัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ
- 1.4 ควรเปิดให้บริการนอกเวลาในช่วงวันหยุด เพื่อความสะดวกของประชาชน
- 1.5 ควรจัดให้มีการบริการรับความคิดเห็นโดยระบบอินเทอร์เน็ตอย่างทั่วถึง
- 1.6 ควรจัดให้มีประชาสัมพันธ์ เพื่อความสะดวกในการติดต่อสอบถามของประชาชนผู้มารับบริการ
- 1.7 อยากให้จัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำอธิบายต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการแสดงความคิดเห็น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในคราวต่อไป

ผู้ศึกษาขอเสนอแนะแนวทางสำหรับผู้สนใจศึกษาในครั้งต่อไป ดังนี้

- 2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม
- 2.2 ควรศึกษาความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ต่อระบบงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองมหาสารคาม