บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้ลำดับขั้นตอนการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สมมุติฐานการวิจัย
3. วิธีการดำเนินการวิจัย
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สรุปผลการวิจัย
6. อภิปรายผล
7. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศและอาชีพ

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

สมมุติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับปานกลาง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. ประชาชนที่มี เพศ และ อาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ การหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้จากผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสถิติผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปี 2553 จำนวน 1,100 คน การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane. 1973 : 727) และทำการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควต้าแล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยจะเลือกหน่วยตัวอย่างจาก 3 กลุ่มอาชีพ อาชีพละ 98 คน รวม 294 คน โดยในแต่ละกลุ่มอาชีพ จะให้มีเพศชายและหญิงจำนวน 49 คนเท่ากัน

2. ตัวแปรที่วิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 เพศ แยกเป็น เพศชาย และ เพศหญิง

2.1.2 อาชีพ แยกเป็น 3 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ อาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือ พนักงานส่วนท้องถิ่น อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดของมิลเล็ท เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการแยกเป็น 5 ข้อ ดังนี้

2.2.1 ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

2.2.2 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

2.2.3 ด้านความเพียงพอในการให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.2.4 ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ

2.2.5 ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการ ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างใช้สถิติ ความถี่และร้อยละ การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้ตัวกลางเลขคณิตส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบด้วย *t*-test (Independent Sample) การทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และถ้าหากแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference) ประมวลผลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ นำมาวิเคราะห์เนื้อหาและเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ จำนวน 294 คน มีจำนวนเท่ากัน คือ เป็นเพศชาย 147 คน และเป็นเพศหญิง 147 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และมี 3 กลุ่มอาชีพ คือ รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ค้าขายหรือประกอบธุรกิจ เกษตรกรหรือรับจ้าง มีจำนวนเท่ากัน คือ 98 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.77) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.90) ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ ($\overline{X}$ =3.76) ด้านความเพียงพอในการให้บริการ ($\overline{X}$ =3.75) ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ ($\overline{X}$ =3.74) และด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ พบว่า โดยรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.70) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ความเท่าเทียมกันในเรื่องการเสียค่าธรรมเนียมสำหรับการรับบริการไม่ว่าจะเป็นกลุ่มอาชีพใด ๆ ($\overline{X}$ =3.82) ความเสมอภาคของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค ($\overline{X}$ =3.75) การอำนวยความสะดวกให้กับบุคคลทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน ($\overline{X}$ =3.73) มิตรไมตรีที่เจ้าหน้าที่มอบให้ไม่มีการเลือกปฏิบัติไม่ว่าผู้มีรับบริการจะเป็นชาวนา หรือ พอค้า หรือ ข้าราชการ ($\overline{X}$ =3.68) ความยุติธรรมของการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ($\overline{X}$ =3.63) และความเท่าเทียมกันที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำผู้มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพ ($\overline{X}$ =3.57)

2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.90) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ความชัดเจนหรือเด่นชัดของป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ($\overline{X}$ =4.06) ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.03) ความคล่องตัวหรือไม่ซับซ้อนของระบบหรือขั้นตอนการให้บริการ($\overline{X}$ =3.88) ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\overline{X}$ =3.86) ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน ($\overline{X}$ =3.80) และความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ($\overline{X}$ =3.76)

2.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความเพียงพอใน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การให้บริการ พบว่า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.75) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ความพอเพียงและเหมาะสมของสถานที่จอดรถของผู้มาติดต่อรอรับบริการ ($\overline{X}$ =3.94) ความพอเพียงของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ($\overline{X}$ =3.85) ความพอเพียงของอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูล ($\overline{X}$ =3.74) ความพอเพียงของสถานที่นั่งรอรับบริการสำหรับผู้มาติดต่องานราชการ ($\overline{X}$ =3.69) และความพอเพียงของห้องน้ำที่สะอาดสำหรับผู้มารับบริการ ($\overline{X}$ =3.53)

2.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.74) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 5 ข้อ และมีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง 1 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ความสม่ำเสมอของการให้บริการแต่ละอย่าง ($\overline{X}$ =3.90) ระบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จหรือแล้วเสร็จในจุดเดียวสำหรับงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน ($\overline{X}$ =3.85) ความรับผิดชอบและติดตามงานของเจ้าหน้าที่บริการจนแล้วเสร็จ ($\overline{X}$ =3.80) ความรับผิดชอบและติดตามงานของเจ้าหน้าที่บริการจนแล้วเสร็จ ($\overline{X}$ =3.75) การทำงานแทนกันของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน ($\overline{X}$ =3.72) และการให้บริการนอกเวลาทำการหรือวันหยุดราชการ ($\overline{X}$ =3.42)

2.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.76) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ เอกสารคำร้องขอรับบริการถูกต้องชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\overline{X}$ =3.94) คู่มือหรือแผ่นพับสำหรับอ่านที่มีไว้บริการผู้มาติดต่อราชการ ($\overline{X}$ =3.84) วัสดุ หรือ อุปกรณ์ หรือ เทคโนโลยีสำหรับสนับสนุนการให้บริการ ($\overline{X}$ =3.75) ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสอบถามและขอรับบริการ เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรือทางอินเตอร์เน็ต ($\overline{X}$ =3.71) ช่องทางร้องเรียน หรือร้องทุกข์ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรืออินเตอร์เน็ต ($\overline{X}$ =3.68) และวิธีการรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน เช่น กล่องแสดงความคิดเห็นหรือ อื่นๆ ($\overline{X}$ =3.67)

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศและอาชีพ

3.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ

ในการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศต่างกัน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าแตกต่าง 2 ด้าน คือ ด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และไม่แตกต่างกันอยู่ 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่าเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ

ในการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ โดยรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร เรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อย ดังนี้ ควรจัดสถานที่นั่งรอรับบริการให้มีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ (32 คน) ควรจัดเจ้าหน้าที่งานทะเบียนไว้คอยบริการในระหว่างพักรับประทานอาหารเที่ยง (26 คน) ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการประชาสัมพันธ์แนะนำระเบียบขั้นตอนการกรอกแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ก่อนยื่นเรื่องขอรับบริการ (23 คน) ขอให้ปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการแต่ละขั้นตอนให้มีความคล่องตัวเกื้อกูลสัมพันธ์กันของช่องทางเดินของงานที่ให้บริการตั้งแต่ต้นจนเสร็จ (21 คน) และควรจัดให้มีระบบการรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น (12 คน)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

อภิปรายผล

1. ผลการวิจัย

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจากสำนัก

ทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้รับการฝึกอบรมการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรบ่อยครั้ง พร้อมทั้งในอดีต อำเภอกมลาไสยเคยได้รับรางวัลสำนักทะเบียนราษฎรดีเด่น และนายอำเภอกมลาไสยได้มีนโยบายในการบริการงานด้านทะเบียนเป็นพิเศษ อีกทั้งสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสยได้มีสำนักทะเบียนท้องถิ่นในเขตพื้นที่เทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรอีกทางหนึ่ง สำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ปรับปรุงงานด้านการบริการโดยเน้นให้เจ้าหน้าที่ปกครองและปลัดอำเภอด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนให้มีการบริการและอำนวยความสะดวกกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการให้มากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ตรงเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง ก้าวหน้า และมีประสิทธิภาพทันต่อเหตุการณ์ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร และส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากนโยบายการปฏิรูประบบราชการและบริหารจัดการที่ดีด้วย เนื่องจากสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้มีการปรับปรุงพัฒนาด้านการบริการใหม่ โดยนายอำเภอกมลาไสยได้กำหนดนโยบายการปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร โดยมีแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการ ดังนี้

1.1 ปรับเปลี่ยนบทบาทและทัศนคติของข้าราชการมาเป็นผู้ให้บริการ

1.2 เร่งรัดการบริการเพื่อให้การช่วยเหลือแก่ประชาชนที่มาติดต่อได้อย่างเสมอภาค รวดเร็ว เพียงพอ ต่อเนื่อง ก้าวหน้า และมีประสิทธิภาพทันต่อเหตุการณ์

1.3 พัฒนาระบบการให้การบริการด้วยการนำเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริการให้ครอบคลุมทุกด้าน

1.4 การพัฒนาความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎร โดยการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ เรืองบุญ สิริธรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการงานบัตรประชาชน สำนักงานทะเบียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ในระดับมาก สอดคล้องกับสุทธิ ปั้นมา (2535 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ โดยศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 500 คน พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาจังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ อัจฉรา โทบุญ (2535 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับศรันณ์ ทิพย์บำรุง (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขายะลา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับปราโมทย์ ครองยุทธและคณะ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรด้วยระบบบัตรคิวของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ในด้านการประเมินความพึงพอใจประชาชนมีความพึงพอใจต่อสภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับพอใจทุกด้าน สภาพการบริการที่พึงพอใจมากที่สุด สอดคล้องกับยุทธนา บุญทน (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคะนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคะนองอยู่ในระดับสูงทั้ง 3 ด้าน และสอดคล้องกับสุจริตรา คงแก้ว (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับมาก

แต่ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับ ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อของรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับ ปรัชญา เมืองสุข (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลธงชัย อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ประชาชนตำบลธงชัย ส่วนใหญ่มีความรู้ความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. ผลการวิจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งแยกออกเป็นรายด้าน รวม 5 ด้าน ได้ผลการศึกษาดังนี้

2.1 ด้านความเท่าเทียมในการให้บริการ เมื่อนำผลการให้บริการศึกษามาพิจารณา พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจ ของผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ความเท่าเทียมกันในเรื่องการเสียค่าธรรมเนียมสำหรับการรับบริการไม่ว่าจะเป็นกลุ่มอาชีพใด ๆ ความเสมอภาคของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค การอำนวยความสะดวกให้กับบุคคลทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน มิตรไมตรีที่เจ้าหน้าที่มอบให้ไม่มีการเลือกปฏิบัติไม่ว่าผู้มีรับบริการจะเป็นชาวนา หรือ พอค้า หรือ ข้าราชการ ความยุติธรรมของการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และความเท่าเทียมกันที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำผู้มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพ ตามลำดับ

2.2 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เมื่อนำผลการให้บริการศึกษามาพิจารณา พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจ ของผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ความชัดเจนหรือเด่นชัดของป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ ความคล่องตัวหรือไม่ซับซ้อนของระบบหรือขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน และความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ตามลำดับ

2.3 ด้านความเพียงพอในการให้บริการ เมื่อนำผลการให้บริการศึกษามาพิจารณา พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจ ของผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ความพอเพียงและเหมาะสมของสถานที่จอดรถของผู้มาติดต่อรอรับบริการ ความพอเพียงของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความพอเพียงของอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูล ความพอเพียงของสถานที่นั่งรอรับบริการสำหรับผู้มาติดต่องานราชการ และ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ความพอเพียงของห้องน้ำที่สะอาดสำหรับผู้มารับบริการ ตามลำดับ

2.4 ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ เมื่อนำผลการให้บริการศึกษามาพิจารณา พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจ ของผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก โดยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 5 ข้อ และมีระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง 1 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ความสม่ำเสมอของการให้บริการแต่ละอย่าง ระบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จหรือแล้วเสร็จในจุดเดียวสำหรับงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน ความรับผิดชอบและติดตามงานของเจ้าหน้าที่บริการจนแล้วเสร็จ ความรับผิดชอบและติดตามงานของเจ้าหน้าที่บริการจนแล้วเสร็จ การทำงานแทนกันของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน และการให้บริการนอกเวลาทำการหรือวันหยุดราชการ

2.5 ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ เมื่อนำผลการให้บริการศึกษามาพิจารณา พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจ ของผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เอกสารคำร้องขอรับบริการถูกต้องชัดเจนและเข้าใจง่าย คู่มือหรือแผ่นพับสำหรับอ่านที่มีไว้บริการผู้มาติดต่อราชการ วัสดุ หรือ อุปกรณ์ หรือ เทคโนโลยีสำหรับสนับสนุนการให้บริการ ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสอบถามและขอรับบริการ เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรือทางอินเตอร์เน็ต ช่องทางร้องเรียน หรือร้องทุกข์ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรืออินเตอร์เน็ต และวิธีการรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน เช่น กล่องแสดงความคิดเห็นหรือ อื่นๆ ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศและอาชีพ ได้ผลการศึกษา ดังนี้

3.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ

จากการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็น

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

เพราะมุมมองในทัศนะคติของเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นและมุมมองที่ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้มีการปรับปรุงทั้งด้านอาคาร สถานที่ และการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรให้มีความใกล้ชิดและอำนวยความสะดวกทุก ๆ ด้าน ให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการให้มากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความเสมอภาค มีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว มีความเพียงพอและก้าวหน้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังนั้นความพึงพอใจ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง จึงมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ

จากการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ พบประเด็นหลายประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่ามีจุดด้อย ได้แก่ ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเท่าเทียมกันที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำผู้มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพ ($\overline{X}$ = 3.57) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.76) ด้านความเพียงพอในการให้บริการข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความพอเพียงของห้องน้ำที่สะอาดสำหรับผู้มารับบริการ ($\overline{X}$ = 3.53) ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการนอกเวลาทำการหรือวันหยุดราชการ ($\overline{X}$ = 3.42) ด้านความก้าวหน้าในการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ วิธีการรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน เช่น กล่องแสดงความคิดเห็นหรือ อื่นๆ ($\overline{X}$ = 3. 67)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ดังนั้นควรจะดำเนินการดังนี้

1.1.1 ควรจัดสถานที่นั่งรอรับบริการให้มีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ

1.1.2 ควรจัดเจ้าหน้าที่งานทะเบียนไว้คอยบริการในระหว่างพักรับประทานอาหารเที่ยง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเพื่อให้เกิดความพึงใจมากที่สุด

1.1.3 ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการประชาสัมพันธ์แนะนำระเบียบขั้นตอนการกรอกแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ก่อนยื่นเรื่องขอรับบริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วแก่การบริการ

1.1.4 ควรปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการแต่ละขั้นตอนให้มีความคล่องตัวเกื้อกูลสัมพันธ์กันของช่องทางเดินของงานที่ให้บริการตั้งแต่ต้นจนเสร็จ

1.1.5 ควรจัดให้มีระบบการรับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น

1.2 ผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศและอาชีพ พบว่า เพศและอาชีพมีผลต่อความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นควรจะดำเนินการดังนี้

1.2.1 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนทุกเพศและกลุ่มอาชีพ ได้มีความพึงพอใจอย่างเท่าเทียมกันเพื่อจะให้เกิดความหลากหลายของความคิดสติปัญญาที่ดี

1.2.2 ควรมีการปรับปรุงทั้งด้านอาคาร สถานที่ และการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรให้มีความใกล้ชิดและอำนวยความสะดวกทุก ๆ ด้าน ให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการให้มากที่สุด

1.3 ผลจากวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ พบประเด็นที่ควรดำเนินการดังนี้

1.3.1 ควรมีความยุติธรรมของการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง

1.3.2 ควรมีระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน

1.3.3 ควรมีความพอเพียงของสถานที่นั่งรอรับบริการสำหรับผู้มาติดต่องานราชการ

1.3.4 ควรมีการทำงานแทนกันของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1.3.5 ควรมีช่องทางร้องเรียน หรือร้องทุกข์ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรืออินเทอร์เน็ต

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยเน้นศึกษา ด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการ เพราะว่ามีค่าเฉลี่ยรายด้านน้อยที่สุด

2.2 ควรวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยเน้นศึกษา ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ เพราะว่ามีค่าเฉลี่ยรายด้านมาก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY