

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

Residents' Satisfaction with Officials' Services Rendered at Si Somdet
Household Registration Office in District, Roi Et Province

พัชรินทร์ นุสนทนา*

Patcharin Nusontra

ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2559

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพต่างกัน และ 3) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ประชาชนผู้มา ขอรับบริการจากสำนักทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ดจำนวน 320 คน ขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างได้มาโดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ จำนวน 28 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .90 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA : F-test) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัย พบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากสามด้าน และระดับปานกลางสองด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง และด้านการให้บริการอย่างความก้าวหน้า 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และ 3) ประชาชนได้เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ลำดับตามความถี่สูงไปหาต่ำสามอันดับแรก คือ ควรให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ควรให้ความเสมอภาคกับผู้มารับบริการ ทุกกลุ่มอาชีพโดยเฉพาะเกษตรกรและควรกำหนดระยะเวลาไว้ในการให้บริการแต่ละงานให้ชัดเจน

* นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด.

คำสำคัญ : 1. ความพึงพอใจ 2. การให้บริการ 3. สำนักทะเบียนอำเภอ

ABSTRACT

The objectives of this thematic paper were to: 1) study residents' satisfaction with officials' services rendered at Si Somdet household registration office in Si Somdet district, Roi Et province, 2) compare the former's satisfaction with the latter's services, depending upon the differences in the former's genders, ages, educational backgrounds, and occupations and 3) gather the suggestions requesting for the improvement in service rendering of the latter. The sampling model, based on Taro Yamane's formula, was composed of 320 people taking services from the latter. The tool used for data collection was twenty eight items, found on the five-rating-scale questionnaires, with the reliability at .90. The computing data were analyzed by using frequencies, percentages, means, and standard deviation as well as t-test and F-test (One Way ANOVA).

The findings of the study showed that 1) The satisfaction of residents with officials' services rendered at Si Somdet household registration office in Si Somdet district, Roi Et province was at high level in overall aspect. By considering a single aspect, three aspects were at high level and the other two aspects were at medium level that can be ranked in descending sort as follows ; equal service, fast service, continual service, sufficient service, and advanced service. 2) The results of comparative relation were indicated that people with various genders, ages, educational backgrounds and occupations had no difference on satisfaction with officials' services rendered at Si Somdet household registration office in both single and overall aspects. 3) The first-three- residents' suggestions received from this study in descending order, based on frequencies, were as follows; the searching system should be available on the internet, all occupations should be equally rendered the service especially the agriculturists, and the exact timing of each type of services should be determined.

Keywords : 1. Opinions 2. Promotion of Buddhism 3. Tambon Administrative Organizations

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

ความสำคัญของการบริการนั้น การบริการจะครบถ้วนสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อมีการให้บริการและการรับบริการเป็นการเฉพาะคราวเท่านั้นไม่มีใครสามารถเก็บกักตุนบริการเอาไว้ได้ นอกจากนั้นคุณภาพของการบริการจะต้องวัดจากความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการเท่านั้น เช่น ความสุภาพ ความปลอดภัย หรืออาจรวมไปถึงความรวดเร็ว และจำนวนคนผู้ให้บริการจะต้องจัดเตรียมไว้เป็นวัน การรับบริการและการให้บริการ

จะเกิดได้ก็ต่อเมื่ออยู่ในขอบเขตบริเวณที่เรียกว่า จุดสัมผัสบริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการบริการมีความสำคัญระดับนานาชาติ (ศิริพร ตันติพิบูลวินัย, 2538)

การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงานนั้นมีปัจจัยหลายประการนอกเหนือจากทรัพยากรสี่ประการคือคน (Money) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) ทรัพยากรสี่ประการจำเป็นต้องบูรณาการเพื่อให้เกิดการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยังพอใจของผู้รับบริการ สำนักทะเบียนอำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชน ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนตั้งแต่เกิดจนตาย ภายหลังจากที่ได้จัดตั้งสำนักทะเบียนอำเภอศรีสมเด็จ เมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม 2537 ได้ให้บริการประชาชนด้วยดีตลอดมา แต่สภาพสถานที่ให้บริการค่อนข้างคับแคบ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงห้าคน เครื่องมือในการให้บริการขาดความทันสมัย และไม่สมบูรณ์ครบถ้วน จึงเกิดความล่าช้าอยู่เนื่อง ๆ ประชาชนได้เสนอความคิดเห็น ผ่านผู้บริหารและเจ้าหน้าที่หลายครั้ง ในเรื่องนี้สำนักงานทะเบียนอำเภอศรีสมเด็จ ได้พยายามปรับปรุงการให้บริการตลอดมา โดยการส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรม ศึกษาดูงาน ปรับปรุงสถานที่ให้บริการ รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้มีความเข้าใจในขั้นตอนการรับบริการ (สำนักทะเบียนอำเภอศรีสมเด็จ, 2558, หน้า 8) อย่างไรก็ตาม หลังจากที่มีการปรับปรุงการให้บริการเป็นลำดับ พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้รับการฝึกอบรมตามโครงการเพิ่มศักยภาพในการให้บริการนั้น แต่ก็ยังไม่มีการศึกษา หรือการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด แต่อย่างใด ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำผลการวิจัยใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสำนักทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จจังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพ ต่างกัน

2.3 เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.4 ประชาชนที่มีการประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

4. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

4.1 ได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

4.2 ได้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพ ต่างกัน

4.3 ได้ทราบข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

4.4 ผลการวิจัยสามารถนำเสนอเป็นข้อมูลสารสนเทศในการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ต่อไป

5. วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มาขอรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 1,584 คน โดยใช้สถิติผู้มาขอรับบริการตั้งแต่เดือน 1 มกราคม 2559 –30 เมษายน 2559

5.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาขอรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 320 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) กำหนดกลุ่มโดยอาศัยสัดส่วน กำหนดสัดส่วนและขนาด (Proportion to Size) โดยหาลักษณะของกลุ่มที่ศึกษา ตามบัญชีรายชื่อที่กำหนดไว้ เพื่อคำนวณหาอัตราสัดส่วน โดยแบ่งสัดส่วนของประชากร และกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ เพื่อใช้เป็นตัวแปรอิสระควบคุม

5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็นสามตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close Ended Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็นมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ห้าระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

5.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว F-test (One-way ANOVA)

6. ผลการวิจัย

6.1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากสามด้าน และระดับปานกลางสองด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องด้านการให้บริการอย่างพอเพียง และด้านการให้บริการอย่างความก้าวหน้า

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	S.D.	อันดับ	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.98	0.60	1	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	3.86	0.67	2	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	3.46	0.45	4	ปานกลาง
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.61	0.48	3	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.44	0.52	5	ปานกลาง
รวม	3.67	0.44		มาก

เมื่อแยกออกเป็นรายด้าน พบว่า มีผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 1 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ข้อ 5 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม”

2) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 4 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการ” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ข้อ 6 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ชี้แจงเหตุผลเสมอ กรณีให้บริการไม่ตรงเวลา”

3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ข้อ 4 ที่ว่า “สำนักงานจัดสถานที่จอดรถไว้บริการอย่างพอเพียง” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ข้อ 6 ที่ว่า “เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอช่วงหยุดพักกลางวัน”

4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ข้อ 1 ที่ว่า “การให้บริการทุกเรื่องเป็นไปอย่างต่อเนื่อง” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ข้อ 3 ที่ว่า “มีการให้บริการในวันหยุดราชการเมื่อมีเหตุการณ์พิเศษ”

5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ข้อ 4 ที่ว่า “มีอุปกรณ์ทันสมัยให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์” ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ข้อ 6 ที่ว่า “มีบริการถ่ายเอกสาร และบริการอื่นบนสำนักงาน”

6.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่เพศ อายุ ระดับการศึกษา และการประกอบอาชีพต่างกันตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

สมมติฐานที่ 4 ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีการประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ดทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (Null Hypothesis)

6.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนได้เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ดลำดับตามความถี่สูงไปหาลำดับต่ำสามอันดับแรก คือควรมีบริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตควรถูกให้ความเสมอภาคกับผู้มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพโดยเฉพาะเกษตรกรและควรกำหนดระยะเวลาไว้ในการให้บริการแต่ละงานอย่างชัดเจน

7. อภิปรายผลการวิจัย

7.1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยโดยรวม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ดอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่าการให้บริการที่สำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ดได้จัดเตรียมไว้สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในระดับมากถึงสามด้านคือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีเพียงสองด้านเท่านั้นที่อยู่ในระดับปานกลาง แต่มีค่าเฉลี่ยปานกลางค่อนข้างมาก คือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ดังนั้นความพึงพอใจโดยรวมจึงอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับแนวคิดของสมชัย เสิศฐิธวงศ์(2544) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจ หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อการให้บริการ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจแล้ว จะเกิดความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจที่มีต่อการให้บริการสอดคล้องกับแนวคิดของณัย เทียนพุดม (2543) ที่ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การบริการ คือ การมุ่งสู่ความเป็นเลิศหรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าความหวังและตอบสนองลูกค้า โดยเสนอสิ่งที่เหนือความคาดหมายของลูกค้า รวมถึงความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าภายในเวลาที่เหมาะสมผลการวิจัยประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของอุทุมพร ปาลกะวงศ์ (2542) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรโดยรวมอยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของ เนติพัฒน์ รุ้ยันยง (2550) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของมิชัย แพงมาพรม (2550) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเซกา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก

7.2 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

7.2.1 เพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า นโยบายและจิตสำนึกให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ดกำหนดให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติทำให้ประชาชนไม่ว่าจะเพศใดก็ตามต่าง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ดไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยประเด็นนี้สอดคล้องกับการวิจัยของ เชษฐชัย จิตุชัย (2547) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

7.2.2 อายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ดไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้ อภิปรายได้ว่า สำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ดแม้มีเจ้าหน้าที่บริการเพียงสามคน แต่ทุกคนมีจิตสำนึกในการให้บริการ และปฏิบัติตามนโยบายของหน่วยงานและวิธีปฏิบัติอย่างเคร่งครัดในเรื่องการให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติดังนั้นประชาชนไม่ว่าจะมีอายุได้ก็ตามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ดไม่แตกต่างกัน

7.2.3 ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ระดับการศึกษาเป็นเพียงเครื่องบ่งชี้ถึงระดับความแตกต่างทางความรู้ แต่เมื่อกลุ่มประชาชนทุกระดับการศึกษา ต่างได้เห็นถึง การให้บริการมีความเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติแม้ฝ่ายใดฝ่ายการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลาบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไปดังนั้นประชาชนไม่ว่าจะมีระดับการศึกษาได้ก็ตามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ดไม่แตกต่างกัน

7.2.4 การประกอบอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีการประกอบอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ดไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า อาชีพเป็นเครื่องบ่งชี้ในหน้าที่การทำงานที่ต่างกัน แต่เมื่อประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ ต่างได้เห็นการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ดที่มีความเท่าเทียมต่อการให้บริการไม่เลือกปฏิบัติแม้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งการดูแลต้อนรับเอาใจใส่และได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ทุกคนด้วยอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเองและสุภาพเรียบร้อยต่างหาก ดังนั้นจึงทำให้ประชาชนไม่ว่าจะประกอบอาชีพได้ก็ตาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ดไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยประเด็นนี้ไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ เชษฐชัย จิตุชัย (2547) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพพบว่า ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

8.1.1 ผลการวิจัยโดยรวม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ดอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ดควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการให้บริการของสำนักงานทะเบียน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและนำข้อเสนอแนะของประชาชน มาปรับใช้หากจะปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการก็ควรให้ความสำคัญกับด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เพราะประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

8.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีการอบรมความรู้ด้านการบริการ เพื่อให้มีความเข้าใจการให้บริการทั้งทางทฤษฎี และภาคปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดกับประชาชนผู้มารับบริการและนำข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับใช้

8.2.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีการเจ้าหน้าที่สละเวลาอย่างเต็มที่ในการให้บริการพร้อมทั้งกำชับให้เจ้าหน้าที่ชี้แจงเหตุผลเสมอกรณีให้บริการไม่ตรงเวลาและนำข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับใช้

8.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ควรเร่งปรับปรุงแก้ไขและยกระดับการให้บริการด้านนี้ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีการเร่งสำรวจว่ามีอะไรที่ยังขาด และต้องเพิ่มอย่างเร่งด่วน มีการเสนอแผนงานและโครงการเพื่อจัดสรรงบประมาณ ปรับปรุง เพิ่มเติม ตัวอย่างของการกรอกเอกสารสมบูรณ์ครบถ้วนวัสดุ อุปกรณ์ไว้บริการอย่างเพียงพอ เอกสารชี้แจงขั้นตอนการติดต่องานอย่างเพียงพอและนำข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับใช้

8.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ และยกระดับการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีการเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียว แม้ว่าเป็นช่วงพักกลางวันหรืออาจหลังเลิกงานพร้อมทั้งกำชับให้เจ้าหน้าที่ชี้แจงเหตุผลเสมอกรณีให้บริการไม่แล้วเสร็จและนำข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับใช้

8.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ควรเร่งวางแผนยกระดับการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเพิ่มเทคโนโลยีด้านการให้บริการ เช่นด้านความสะดวกในการใช้อินเตอร์เน็ต หรือการสอบถามทางโทรศัพท์ เป็นต้นพร้อมทั้งกำชับให้เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญของการให้บริการ และนำข้อเสนอแนะของประชาชนมาปรับใช้

8.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

8.3.1 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากแต่ด้านด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าปรากฏว่า มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่นๆ ดังนั้น ควรมีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เชิงเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ควบคู่กัน เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางพัฒนา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึก และนำผลการวิจัยใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการพัฒนาระบบการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ดเพิ่มมากยิ่งขึ้น

8.3.2 ผลการวิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ดพบว่า ข้อที่มีค่าความถี่สูงสุด คือควรมีบริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ดังนั้น ควรมีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ควบคู่กัน เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางพัฒนา ด้าน การบริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึก และนำผลการวิจัยใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการพัฒนาระบบการให้บริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ดเพิ่มมากยิ่งขึ้น

9. เอกสารอ้างอิง

- เชษฐชัย จัตชัย. (2547). **ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น ตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม**. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาพัฒนาสังคม. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- दनัย เทียนพุด. (2543). **ความเป็นเลิศด้านการบริการ**. กรุงเทพมหานคร : วัฒนาพานิช.
- เนติพัฒน์ รุ้ยยง. (2550). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- มีชัย แพงพรมมา. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนอำเภอเขากา อำเภอเขากา จังหวัดหนองคาย**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศิริพร ต้นดีพูลวินัย. (2538). **การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์**. กรุงเทพมหานคร : กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข.
- สมชัย เลิศวิจิตรวงศ์. (2544). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการทำความสะอาดของบริษัท พี.ซี. เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด**. ปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักทะเบียนอำเภอศรีสมเด็จ. (2558). **คู่มือประชาชนเกี่ยวกับการติดต่องานทะเบียนราษฎร**. ร้อยเอ็ด : อำเภอศรีสมเด็จ.
- อุทุมพร ปาลกะวงศ์. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี**. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.