

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

The Satisfaction of the People towards the Service of the Census Department,
Lerngnoktha District, Yasothon Province.

อาทิตย์ ยิ่งคง¹

วิทยา เจริญศิริ²

เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร และเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร จำแนกตามเพศ อาชีพ ระดับการศึกษาและช่วงเวลาที่มารับบริการ และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มาขอรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยใช้สถิติผู้มาขอรับบริการในช่วงเวลา 3 เดือน คือ เดือนพฤศจิกายน 2556 – มกราคม 2557 จำนวน 367 คน ซึ่งผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรทาร์โร่ ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .92 แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานใช้ t-test (Independent samples) และ F-test (One – Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา อาชีพและช่วงเวลาที่มารับบริการ ที่แตกต่างกันพบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร คือ ควรมีบัตรคิวเพื่อความสะดวกในการรับบริการ ควรกำหนดเวลาการให้บริการแต่ละงานให้ชัดเจน ควรเพิ่มจำนวนอุปกรณ์เขียนคำร้องและแสดงตัวอย่างการเขียนให้ชัดเจน เจ้าหน้าที่ควรให้บริการในช่วงพักกลางวันด้วย และควรจัดให้มีการบริการนอกสถานที่ต่างๆ เดือน เช่น อำเภอเคลื่อนที่ เป็นต้น

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ การให้บริการ สำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

Abstract

The purposes of this study were to study and to compare the satisfaction of the people towards the service of the census department, Lerngnoktha District, Yasothon Province, including their suggestion. This was classified by gender, occupation educational level and time

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณบดีคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

³ รองศาสตราจารย์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

attending. The samples were 367 people in the area of Lerngnoktha district selected through accidental random sampling technique. The instrument used in collecting data was five rating scale questionnaire with .92 of reliability value. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and One way ANOVA with the statistic significance at .05 level.

The results of the research were as follows ; The overall of the satisfaction of the people towards the service of the census department, Lerngnoktha District, Yasothon Province was rated at high level. Considered by each aspect, three aspects were rated at high level. They were the timely service, the equity service and time attending the continuous service. Two aspects were rated at moderately level; the progressive service and the amply service, respectively. The comparison of the satisfaction of the people classified by gender, occupation educational level and time attending towards the service of the local census department, Lerngnoktha District, Yasothon Province was not different in overall and aspects by the statistic at .05 level. The suggestions of the samples were as follows; the officers should give the equity service, there should be the cue cards, there should be the information officers, the service after 4 p.m. should be offered, there should be one more service officer, the seats for the people should be separated from district office, the service should be offered during noon time and the service handbook should be distributed.

Keywords: Satisfaction, Service, Census Department Lerngnoktha District, Yasothon Province.

บทนำ

กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลักในการบำบัดทุกข์บำรุงสุข แก่ประชาชน จากการปฏิรูประบบราชการ นโยบายเชิงรุกของกระทรวงมหาดไทยด้านการบริการจะมีการมุ่งเน้นด้านการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี โดยนำเทคโนโลยีและการสื่อสารสมัยใหม่มาใช้ในการบริการประชาชนควบคู่กับการปลูกจิตสำนึกข้าราชการให้มีความรู้ความสามารถทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีกรมการปกครอง เป็นหน่วยงานหลักของกระทรวงมหาดไทยมีภารกิจหลักที่สำคัญในการนำนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย ไปขยายผลในการปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรม เป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย ไม่ว่าจะเรื่องสุขหรือทุกข์ ดังวิสัยทัศน์ “กรมการปกครองมุ่งบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้ประชาชน โดยบูรณาการการทำงานในระดับพื้นที่ เพื่อให้สังคมร่มเย็นเป็นสุข สมานฉันท์ สงบเรียบร้อย และมั่นคงภายใต้การปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข” ด้วยภารกิจ พัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล จึงกำหนดกลยุทธ์ โครงการและกิจกรรมในการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงที่ว่าการอำเภอ/กิ่งอำเภอทั่วประเทศให้ทำงานตอบสนองกับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงนำนโยบายที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางมาปฏิบัติโดย ได้เข้าร่วมดำเนินการโครงการศูนย์บริการร่วมอำเภออัคร กับสำนักงานก.พ.ร. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบและแนวทางการบริหารงานในระดับอำเภอ เพื่อให้อำเภอเป็นศูนย์รวมของการให้บริการประชาชนในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของประชาชน ผู้ใช้บริการ ซึ่งโครงการดังกล่าวนี้ ได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2545 โดยคัดเลือกระบบงานบริการประชาชนในความรับผิดชอบของกรมการปกครอง จำนวน 6 ระบบงาน และได้นำไปทดลองใช้ให้บริการประชาชนในอำเภอนำร่องจำนวน 13 อำเภอ โดย ในระยะแรกได้เปิดให้บริการประชาชนใน 3 ระบบงาน ได้แก่ ระบบงานรับ

เรื่องราวร้องทุกข์ ระบบการแจ้งความเอกสารหายของฝ่ายปกครอง และระบบการขออนุญาตใช้เสียงประกอบกับ
คณะรัฐมนตรี มีมติเห็นชอบให้กรมปกครอง กระทรวงมหาดไทย รับโครงการนี้จาก สำนักงาน ก.พ.ร. ไปขยายผลการ
ดำเนินโครงการแผนงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 ให้ครอบคลุมพื้นที่ทุกอำเภอ (กรมการปกครอง. 2548 : 2)

ในส่วนของทะเบียนราษฎรนั้น มีความสำคัญต่อทางราชการมาก กล่าวคือ เป็นเอกสารทางกฎหมาย
(Legal Document) ที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสิทธิและหน้าที่ของราษฎร และเพื่อเป็นข้อมูลทางสถิติ (Statistic)
นำมาประมวลผลวิเคราะห์วิจัยในการวางแผนพัฒนาประเทศ งานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดบันทึก
รายการข้อมูลของราษฎรอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ทั้งงานเกิด ตายก็จัดทำทะเบียนคนตาย และย้ายถิ่นที่อยู่
รายการต่างๆ จะถูกบันทึกลงในทะเบียนบ้านงานทะเบียนราษฎรมีส่วนสำคัญต่อการบริหารประเทศหลายประการ
ประการแรก ด้านการที่จะรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ ประการที่สอง ด้านกฎหมาย ประการที่สามด้าน
การเมือง ประการที่สี่ ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ประการ ที่ห้า ด้านการศึกษา ประการที่หก ด้านสาธารณสุข
ประการที่เจ็ด ด้านสิทธิของประชาชน และประการที่แปด ด้านการปกครอง การทะเบียนราษฎรมีส่วนสำคัญในด้าน
ข้อมูลประกอบการจัดตั้งจังหวัด ตำบล หมู่บ้าน และหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การ
เคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน รวมทั้งการจัดตั้งหน่วยราชการ และอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ให้เหมาะสมกับจำนวน
ประชากร หรือสัดส่วนความต้องการของงานบริการประชาชน (สำนักทะเบียนกลาง. 2535 : 10)

อย่างไรก็ตาม หลังจากที่มีการปรับปรุงการให้บริการเป็นลำดับทั้งในส่วนของสำนักทะเบียนกลางและสำนัก
ทะเบียนอำเภอทุกๆ แห่ง แต่ในทางวิชาการก็ยังไม่มีการศึกษาหรือการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ
ประชาชนของสำนักทะเบียนแต่อย่างใด ผู้วิจัย ในฐานะปฏิบัติงานเป็นปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ)
ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายบริหารงานปกครอง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของสำนักงานทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร เพื่อนำผลการศึกษาเสนอนายอำเภอและผู้บังคับบัญชาระดับ
เหนือขึ้นไปที่มีส่วนเกี่ยวข้อง นำไปเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการตอบสนองความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้พันธกิจ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” และอำเภอเยี่ยม ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา
จังหวัดยโสธร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนจำแนกตาม เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และช่วงเวลาที่มา
รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา
จังหวัดยโสธร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ผู้วิจัยกำหนดขนาดประชากรจากจำนวนประชาชนผู้มาขอรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอเลิง
นกทา จังหวัดยโสธร โดยใช้สถิติผู้มาขอรับบริการในช่วงเวลา 3 เดือน คือ ตั้งแต่เดือน สิงหาคม – ตุลาคม 2556
จำนวน 4,436 คน (สำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร. 2556 : 12)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาขอรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยใช้สถิติ
ผู้มาขอรับบริการในช่วงเวลา 3 เดือน คือ เดือน พฤศจิกายน 2556 – มกราคม 2557 จำนวน 367 คน ขนาดของ
กลุ่มตัวอย่างกำหนดจากประชากร โดยการใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727)

เครื่องมือการวิจัย

เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งผ่านการพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ
วัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence : IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน มีการไปทดลองใช้ (Try-Out) กับ
ประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน (รังสรรค์ สิงห์เลิศ. 2551 : 139) แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าอำนาจ
จำแนกรายข้อโดยใช้เทคนิค (Item – Total Correlation) และวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดย
วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบราค (Cronbach, Lee Joseph. 1970 : 161) ซึ่ง
ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .92

ผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนงา จังหวัด
ยโสธร ปรากฏผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนงา จังหวัดยโสธร
โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย
ได้แก่ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่
ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง
นงา จังหวัดยโสธร ที่มีเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา และช่วงเวลาที่มารับบริการแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมไม่แตกต่าง
กันทางสถิติที่ระดับ .05
3. ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนงา จังหวัดยโสธร คือ ควร
มีบัตรคิวเพื่อความสะดวกในการรับบริการ ควรกำหนดเวลาการให้บริการแต่ละงานให้ชัดเจน ควรเพิ่มจำนวนอุปกรณ์
การเขียนคำร้องและแสดงตัวอย่างการเขียนให้ชัดเจน เจ้าหน้าที่ควรให้บริการในช่วงพักกลางวันด้วยโดยอาจเป็น
เจ้าหน้าที่เวรประจำวัน และควรจัดให้มีการบริการนอกสถานที่ทุก ๆ เดือน เช่น อำเภอเคลื่อนที่ เป็นต้น

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนงา
จังหวัดยโสธร ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนงา
จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับปานกลาง**

ผลการวิจัยพบว่าพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนงา
จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่า

1. สำนักงานทะเบียนเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการให้บริการกำหนดโดยกฎหมาย
2. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกกับประชาชนเท่าเทียมกันทุกอาชีพ ทุกระดับการศึกษา
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จทันตามเวลาที่กำหนดไว้
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นขั้นตอน ทำให้การให้บริการถูกต้อง
5. สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องและให้บริการผู้มารับบริการจนแล้วเสร็จทุกครั้ง
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการบริการการให้บริการ ทำให้ไม่เสียเวลาแก้ไข

จากเหตุผลดังกล่าว อาจเป็นสาเหตุให้ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยรวมปรากฏผลอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยสอดคล้องกับ เรื่องบุญ สิริรังศรี (2535: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มารับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคามในวัน เวลา ราชการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 ประชาชน จำแนกตามเพศ อาชีพ ระดับการศึกษาและช่วงเวลาที่มารับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน จำแนกตามเพศ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยรวมไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยที่พบไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิงอย่างเสมอภาค
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระเบียบของทางราชการโดยไม่แยกว่าผู้รับบริการเป็นเพศใด

ประชาชน จำแนกตามอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยรวมไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยที่พบ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนทุกสาขาอาชีพอย่างเสมอภาคกันโดยไม่แยกว่าผู้มารับบริการมีอาชีพนักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ หรือเกษตรกร
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการตามระเบียบแก่คนทุกอาชีพ

ประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยรวมไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยที่พบ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนทุกระดับการศึกษา
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการตามระเบียบโดยไม่เลือกระดับการศึกษาของผู้มารับบริการ

ประชาชน จำแนกตามช่วงเวลาที่มารับบริการ ช่วงเช้าช่วงบ่าย มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร โดยรวมไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยที่พบไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้มารับบริการช่วงเช้าช่วงบ่ายอย่างเสมอภาค
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระเบียบของทางราชการโดยไม่แยกว่าผู้รับบริการ จะเดินทางมาติดต่อราชการในช่วงเวลาใดทั้งช่วงเช้าและช่วงบ่าย

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ ศิริชัย ศิริโปล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณูปโภคสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการ เพศชาย และเพศหญิง และที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับศิรินารภ บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่าประชาชนอาชีพเกษตรกร/รับราชการ/วิสาหกิจ ส่วนคู่อื่นมีความพอใจไม่ต่างกันแต่เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามเพศ คือ เพศหญิงและเพศชาย ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ 0.5 สอดคล้องกับ

มังกร ฐระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีเพศและระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ผู้วิจัยได้กำหนดข้อเสนอแนะในการนำไปใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยอ้างอิงจากผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยที่มีค่าน้อยที่สุดในแต่ละด้าน ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างเป็นกันเองกับประชาชนทุกคน
2. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว
3. สำนักทะเบียนอำเภอควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ
4. ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวัน
5. ควรมีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายให้ความรู้ด้านงานทะเบียนราษฎร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือด้านการบริการอย่างพอเพียงและการให้บริการอย่างก้าวหน้า ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง สำนักทะเบียนกลาง. (2548). คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- ชาญชัย ราชโคตร. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.
- ชิตพงษ์ เปลี่ยนขำ. (2539). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- เชษฐชัย จิตชัย. (2547). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ถวิลวดี บุรีกุล. (2548). การมีส่วนร่วมของประชาชน แนวคิด ทฤษฎีและกระบวนการ. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- ถวิลวดี บุรีกุล. (2546). ธรรมาภิบาล : หลักการเพื่อการบริหารรัฐกิจแนวใหม่. วารสารสถาบันพระปกเกล้า.
- ที่ทำการปกครองอำเภอ เลิงนกทา จังหวัดยโสธร. (2556). ข้อมูลอำเภอปีงบประมาณ 56. ยโสธร : ที่ว่าการอำเภอเลิงนกทา.
- บุญทัน ดอกไทยสง. (2541). การจัดการองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- พงษ์พันธ์ ชนะดี. (2553). ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด. การค้นคว้าอิสระ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. (2556). กรุงเทพฯ : ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้น.
- มังกร ฐระพันธ์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด. ปรินูญานีพนธ์. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รัตนา สวาสดิพันธ์. (2539). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในวิทยาลัยอาชีวศึกษาเขตตะวันออกเฉียงเหนือ. ภาคนิพนธ์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ระเปียบ สมจิตร. (2542). คุณธรรมสำหรับผู้บริหารตามความคิดเห็นของบุคลากรในหน่วยงานส่วนกลางของกรมการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ. ปรินูญานีพนธ์ (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒฯ.
- รุ่งสร้อย สุวรรณชาติ. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- เรืองบุญ สิริธรงค์ศรี. (2535). ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. ปรินูญานีพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- ศิริชัย ศิริโปล์. (2547). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณี การโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2548). คู่มือการจัดทำตัวชี้วัด โครงการขยายผลเพื่อนำตัวชี้วัดการบริหารกิจการเมืองที่ดีระดับองค์กรไปสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- _____. (2549). ทศธรรม : ตัวชี้วัดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. กรุงเทพฯ : ศูนย์การพิมพ์ แก่นจันทร์.
- _____. (2551). การบริหารราชการแผ่นดิน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อสาธาธิษฐานดินแดน.
- สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์. (2550). หลักรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ : เอเชียเพรส.
- อลงกต วรดี. (2533). การบริการประชาชนบนและนอกที่ว่าการอำเภอ. กรุงเทพฯ : รัชดาดินแดน.
- อุทุมพร ปาลกะวงศ์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Yamane, T. (1973). Statistics An Introductory Analysis. 3 ed. New York : Harper and Row.