

บทที่ ๕

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

ดำเนินการวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย เชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งเป็นวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่างได้มาจากผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน ๓๕๒ คน ที่ได้จากสูตรของ Taro Yamane ซึ่งใช้ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ ๐.๐๕ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ ๐.๘๗๒ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันจึงทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยมีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีจำนวน ๒๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๙ มีอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี มีจำนวน ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔ มีการศึกษาระดับปวส./ปริญญาตรี มีจำนวน ๑๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗ มีอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง จำนวน ๑๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๗ และมีรายได้ต่อเดือน ๑๐,๐๐๐ บาทหรือต่ำกว่า จำนวน ๑๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑

๕.๑.๒ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๘$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุดส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความเสมอภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = ๔.๒๘$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์บริการต่อผู้มารับบริการโดยไม่เลือกเวลาแม้ในวันหยุดราชการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๙$) ส่วนข้อที่เหลืออยู่ในระดับมากที่สุด

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ด้านทันต่อเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๓$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความเพียงพอ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๖$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์มีอาคาร/สถานที่ที่เหมาะสมต่อผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความคิดเห็นข้ออื่น อยู่ในระดับมากที่สุด

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความต่อเนื่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๖$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความก้าวหน้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๙$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด

๕.๑.๓ การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร ได้แก่ การจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ดังนี้

ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมแตกต่างกัน ($t=๒.๓๔๗$, $Sig=๐.๐๒๐$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน คือ ด้านความเสมอภาค และด้านความต่อเนื่อง ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมแตกต่างกัน ($F=๔.๔๑๕$, $Sig=๐.๐๐๕$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกันคือ ด้านความเสมอภาค ด้านความเพียงพอ ด้านความต่อเนื่อง และด้านความก้าวหน้า ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ($F=๖.๕๕$, $Sig=๐.๕๘๗$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษา

ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมแตกต่างกัน ($F=๕.๒๒๔$, $Sig=.๐๐๒$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกันคือ ด้านเสมอภาค ด้านทันต่อเวลา ด้านความเพียงพอ ด้านความต่อเนื่อง และด้านความก้าวหน้า

ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมแตกต่างกัน ($F=๖.๓๕๒$, $Sig=.๐๐๐$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกันคือ ด้านเสมอภาค ด้านทันต่อเวลา ด้านความเพียงพอ ด้านความต่อเนื่อง และด้านความก้าวหน้า

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นที่สำคัญและน่าสนใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยจะอภิปรายผลตามลำดับ ดังนี้

๕.๒.๑ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

จากผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านสามารถที่จะนำมาอภิปรายได้ดังนี้

๑. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความเสมอภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๘$) เนื่องจากความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนล้วนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับ การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ดังนั้น ประชาชนจึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเหมือนกับงานวิจัยของดาวสวรรค์ ศรีบรรเทา ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ผลของการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัด

นครสวรรค์ ด้านเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด^๑ นอกจากนั้นยังแตกต่างกับงานวิจัยของ **พระมหาวัชชัย วิชชุเมธี (เถื่อนมูลแสน)** ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ด้านเสมอภาค อยู่ในระดับปานกลาง^๒ และใกล้เคียงกับงานวิจัยของ **ดาวสวรรค์ ศรีบรรเทา** ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ผลของการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$)^๓

๒. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ด้านทันต่อเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) เนื่องจาก ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงต่อเวลาเสมอ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ไปขอรับบริการอีกด้วย ดังนั้น ประชาชนจึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งเหมือนกับงานวิจัยของ **ธัญญรัตน์ อินทร์พิทักษ์** ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการการรับชำระภาษีตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ ด้านทันต่อเวลา อยู่ในระดับมาก^๔ นอกจากนั้นยังแตกต่างกับงานวิจัยของ **พระมหาวัชชัย วิชชุเมธี (เถื่อนมูลแสน)** ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ด้านทันต่อเวลา อยู่ในระดับปานกลาง^๕ และใกล้เคียงกับงานวิจัยของ **ธัญญรัตน์ อินทร์พิทักษ์** ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการการรับชำระภาษีตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการ

^๑ดาวสวรรค์ ศรีบรรเทา, “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕).

^๒พระมหาวัชชัย วิชชุเมธี (เถื่อนมูลแสน), “คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖).

^๓ดาวสวรรค์ ศรีบรรเทา, “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์”.

^๔ธัญญรัตน์ อินทร์พิทักษ์, “คุณภาพการให้บริการการชำระภาษีตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔).

^๕พระมหาวัชชัย วิชชุเมธี (เถื่อนมูลแสน), “คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์”.

ให้บริการรับชำระภาษีตามหลักสังกัด ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ ด้านทันต่อเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๔$)^๖

๓. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความเพียงพอ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๖$) เนื่องจาก การให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่างๆ จะต้องมีความเพียงพอ ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนมากให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการได้สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น ประชาชนจึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งเหมือนกับงานวิจัยของดาวสวรรค์ ศรีบรรเทา ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ผลของการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านความเพียงพอ อยู่ในระดับมาก^๗ นอกจากนี้ยังแตกต่างกับงานวิจัยของพระมหาวัชชัย วิชชเมธี (เถื่อนมูลแสน) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัด ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัด ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง^๘ และใกล้เคียงกับงานวิจัยของดาวสวรรค์ ศรีบรรเทา ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ผลของการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านความเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๕$)^๙

๔. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความต่อเนื่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๖$) เนื่องจาก การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่นโยบายของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ ดังนั้น ประชาชนจึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งเหมือนกับงานวิจัยของธัญญรัตน์ อินทร์พิทักษ์ ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการการรับชำระภาษีตามหลักสังกัด ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีตามหลักสังกัด ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความต่อเนื่อง อยู่ในระดับ

^๖ธัญญรัตน์ อินทร์พิทักษ์, “คุณภาพการให้บริการการชำระภาษีตามหลักสังกัด ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์”.

^๗ดาวสวรรค์ ศรีบรรเทา, “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์”.

^๘พระมหาวัชชัย วิชชเมธี (เถื่อนมูลแสน), “คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัด ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์”.

^๙ดาวสวรรค์ ศรีบรรเทา, “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์”.

มาก^{๑๐} นอกจากนั้นยังแตกต่างกับงานวิจัยของ**พระมหาวัชชัย วิภชเมธี (เถื่อนมูลแสน)** ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง^{๑๑} และใกล้เคียงกับงานวิจัยของ**ธัญญรัตน์ อินทร์พิทักษ์** ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการการรับชำระภาษีตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการรับชำระภาษีตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$)^{๑๒}

๕. ประชาชนความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความก้าวหน้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) เนื่องจาก การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม ดังนั้น ประชาชนจึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งเหมือนกับงานวิจัยของ**ดาวสวรรค์ ศรีบรรเทา** ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ผลของการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก^{๑๓} นอกจากนั้นยังแตกต่างกับงานวิจัยของ**พระมหาวัชชัย วิภชเมธี (เถื่อนมูลแสน)** ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง^{๑๔} และใกล้เคียงกับงานวิจัยของ**ดาวสวรรค์ ศรีบรรเทา** ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ผลของการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$)^{๑๕}

^{๑๐}ธัญญรัตน์ อินทร์พิทักษ์, “คุณภาพการให้บริการการชำระภาษีตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์”.

^{๑๑}พระมหาวัชชัย วิภชเมธี (เถื่อนมูลแสน), “คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์”.

^{๑๒}ธัญญรัตน์ อินทร์พิทักษ์, “คุณภาพการให้บริการการชำระภาษีตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์”.

^{๑๓}ดาวสวรรค์ ศรีบรรเทา, “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์”.

^{๑๔}พระมหาวัชชัย วิภชเมธี (เถื่อนมูลแสน), “คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์”.

^{๑๕}ดาวสวรรค์ ศรีบรรเทา, “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์”.

๕.๒.๒ การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เมื่อพิจารณาในแต่ละส่วน อภิปรายได้ดังนี้

๑. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ**พระมหาวัชชัย วิชชุเมธี(เถื่อนมูลแสน)** ศึกษาการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ด้านเพศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{๑๖} นอกจากนั้นยังไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ**ดาวสวรรค์ ศรีบรรเทา** ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ สรุปได้ว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมไม่แตกต่าง^{๑๗}

๒. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ**ดาวสวรรค์ ศรีบรรเทา** ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ สรุปได้ว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{๑๘} นอกจากนั้นยังไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ**พระมหาวัชชัย วิชชุเมธี(เถื่อนมูลแสน)** ศึกษาการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า

^{๑๖}พระมหาวัชชัย วิชชุเมธี(เถื่อนมูลแสน), “คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์”.

^{๑๗}ดาวสวรรค์ ศรีบรรเทา, “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์”.

^{๑๘}ดาวสวรรค์ ศรีบรรเทา, “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์”.

จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ด้านอายุไม่แตกต่างกัน^{๑๙}

๓. ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ**ธัญญรัตน์ อินทร์พิทักษ์** ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการการรับชำระภาษีตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการชำระภาษีตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน^{๒๐} นอกจากนั้นยังไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ**ดาวสวรรค์ ศรีบรรเทา** ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดนครสวรรค์ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ สรุปได้ว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{๒๑}

๔. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ**พระมหาวุฒิชัย วิภชเมธี(เถื่อนมูลแสน)** ศึกษาการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ด้านอาชีพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{๒๒} นอกจากนั้นยังไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ**ธัญญรัตน์ อินทร์พิทักษ์** ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการการรับชำระภาษีตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการชำระภาษีตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน^{๒๓}

^{๑๙}พระมหาวุฒิชัย วิภชเมธี(เถื่อนมูลแสน), “คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์”.

^{๒๐}ธัญญรัตน์ อินทร์พิทักษ์, “คุณภาพการให้บริการการชำระภาษีตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์”.

^{๒๑}ดาวสวรรค์ ศรีบรรเทา, “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดนครสวรรค์”.

^{๒๒}พระมหาวุฒิชัย วิภชเมธี(เถื่อนมูลแสน), “คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์”.

^{๒๓}ธัญญรัตน์ อินทร์พิทักษ์, “คุณภาพการให้บริการการชำระภาษีตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์”.

๕. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของธัญญรัตน์ อินทร์พิทักษ์ ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการการรับชำระภาษีตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการชำระภาษีตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเนื่องกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{๒๔} นอกจากนี้ยังไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของพระมหาวัชชัย วิเศษเมธี(เถื่อนมูลแสน) ศึกษาการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์ ด้านรายได้ต่อเนื่องไม่แตกต่างกัน^{๒๕}

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. ควรจัดโครงการอบรมสัมมนา เรื่อง หัวใจบริการ
๒. ควรจัดโครงการ Big Cleaning Day ทุกเดือน
๓. ควรจัดโครงการอบรมสัมมนา เรื่อง การทำงานตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง
๔. ควรสนับสนุนทุนการศึกษาแก่บุคลากรที่เข้าอบรมในหลักสูตรต่างๆ
๕. ควรมีนโยบายที่จะสนับสนุนด้านการบริการ

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

๑. เจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนครสวรรค์ ควรบริการต่อผู้มารับบริการโดยไม่เลือกเพศ
๒. เจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนครสวรรค์ ควรจัดสถานที่ให้สะอาดแก่ผู้มารับบริการ
๓. เจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนครสวรรค์ ควรจัดสถานที่ให้เหมาะสมต่อผู้มารับบริการ
๔. เจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนครสวรรค์ ควรพัฒนาตนเองให้มีความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ

^{๒๔}ธัญญรัตน์ อินทร์พิทักษ์, “คุณภาพการให้บริการการชำระภาษีตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของเทศบาลตำบลลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์”.

^{๒๕}พระมหาวัชชัย วิเศษเมธี(เถื่อนมูลแสน), “คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์”.

๕. เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนครสวรรค์ ควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

๒. ควรศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

๓. ควรศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

๔. ควรศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์