

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์” โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ๒) เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ๓) เพื่อศึกษาปัญหา และแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Methods Research) โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในพื้นที่เทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน ๓๗๗ คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง จากสูตรของ Taro Yamane วิเคราะห์ข้อมูลโดย หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม การทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างเป็นสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD.) และการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) และใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน ๒๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๙๗ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ – ๕๐ ปี จำนวน ๑๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๑๔ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๐ ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน ๑๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๓ และส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง ๑๐,๐๐๐ – ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๘

๕.๑.๒ คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.570) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการบริการ คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.558)

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$, S.D. = 0.863)

๓. ด้านประชาสัมพันธ์ คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$, S.D. = 0.782)

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = 0.782)

๕.๑.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เพื่อนำไปสู่การตอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig. = 0.514) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig. = 0.284) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig. = 0.925) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig. = 0.705) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ($Sig=0.609$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

๕.๑.๔ สรุปปัญหา และแนวทางพัฒนา

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ครั้งนี้ทำให้ทราบถึง ปัญหาและแนวทางพัฒนาคุณภาพได้ดังนี้

ปัญหาของคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า

๑. เจ้าหน้าที่ขาดความเอื้อเฟื้อไม่กระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเต็มที่
๒. เจ้าหน้าที่มีการะงานมากจึงขาดความเอื้อเฟื้อเอาใจใส่ในการช่วยเหลือประชาชนผู้มาใช้บริการ
๓. เจ้าหน้าที่ยังขาดการเอาใจใส่ดูแลต่อการให้บริการ ช่วยเหลือประชาชนได้อย่างเต็มที่
๔. ในบางครั้งเจ้าหน้าที่ยังปฏิบัติหน้าที่แบบสีหน้าเคร่งเครียดต่อผู้มารับบริการ
๕. เจ้าหน้าที่ขาดความเสมอต้นเสมอปลายในการปฏิบัติหน้าที่
๖. ทางเทศบาลยังขาดการประชาสัมพันธ์เท่าที่ควรทำให้ประชาชนไม่ค่อยรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาล

แนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า

๑. เจ้าหน้าที่ควรเอื้อเฟื้อช่วยเหลือประชาชนอย่างกระตือรือร้นในการให้บริการมากขึ้นโดยไม่เลือกปฏิบัติ
๒. เจ้าหน้าที่ควรใส่ใจในการช่วยเหลือผู้มาขอใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ประชาชนผู้มารับบริการ
๓. เจ้าหน้าที่ควรจัดสรรงานให้เป็นระบบ เพื่อให้บริการช่วยเหลือประชาชนได้อย่างเต็มที่
๔. เจ้าหน้าที่ควรเป็นผู้มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละประโยชน์ส่วนตน เพื่อส่วนรวมมากยิ่งขึ้น
๕. เจ้าหน้าที่ควรวางตนให้เหมาะสม เต็มใจในการให้บริการสมกับเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อมูลการให้บริการด้วยความเต็มใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ
๖. ทางเทศบาลควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลอย่างต่อเนื่อง

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมทั้ง ๔ ด้าน สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

๕.๒.๑ การวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๓๕$, S.D. = ๐.๕๗๐) ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ **จันทิพย์ อินต๊ะปวง** ได้ทำการศึกษา เรื่อง ทักษะคติของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลอุโมงค์ อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีทัศนคติในทางบวกต่อบุคลากร ฝ่ายต่าง ๆ ของสำนักทะเบียนอันเป็นความรู้หรือความชอบ ประกอบกับประสบการณ์ของผู้รับบริการ ที่รับรู้ได้โดยตรงจากการขอรับบริการซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีทัศนคติ และทฤษฎีความพึงพอใจ ระบบบริการและขั้นตอนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลอุโมงค์รวมทั้งด้านอาคารสถานที่ ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ชูโชค ทิพย์โสทธิ** ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน มีทัศนคติต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ^๒ ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุพร นวลศรีจำ** ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในบริการงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมกิจกรรมการแจ้งขอรับบริการ การเสียค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม การดำเนินการตามคำร้อง และการนัดหมายรับภาพรวมมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อาคารสถานที่ให้บริการในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์รับรู้ค่อนข้างมาก การให้บริการของเทศบาลตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี และ

^๑จันทิพย์ อินต๊ะปวง, “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยนเรศวร), ๒๕๔๘.

^๒ชูโชค ทิพย์โสทธิ, “การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพฯ”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชานโยบายสาธารณะ), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๖.

นวัตกรรมหรือแผนการบริการใหม่ๆ อยู่ในเกณฑ์รับรู้ปานกลาง” ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ยุภาพร คล่องแคล่ว** ได้ทำการศึกษา เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมือง กรณีศึกษาสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองมุกดาหาร อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการศึกษาพบว่าผู้มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเมืองมุกดาหาร มีความต้องการเกี่ยวกับการใช้บริการงานทะเบียนราษฎรในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการจัดสำนักงานในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมร้อยละ ๘๕.๙๔ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมร้อยละ ๑๐๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรโดยรวม ร้อยละ ๑๐๐ ด้านกระบวนการบริการและมาตรฐานเวลาการบริการในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรโดยรวมร้อยละ ๑๐๐ และผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรส่วนใหญ่เสนอแนะ ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาในการเขียนแบบฟอร์ม การอธิบาย ในการเขียนแบบฟอร์ม รองลงมาคือการทำเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้เป็นกลาง ควรปฏิบัติงานกับ ประชาชนด้วยความทัดเทียมกัน เจ้าหน้าที่ควรมีความสุภาพเป็นกันเอง หน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้นและมีความเต็มใจในการให้บริการและควรมีการกำหนดเวลาในการให้บริการให้เป็นมาตรฐานในการให้บริการ^๕

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการบริการ คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.64$, $S.D.=0.558$) ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ **จันทิพย์ อินต๊ะปวง** ได้ทำการศึกษา เรื่อง ทักษะคติของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลอุโมงค์ อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีทัศนคติในทางบวกต่อบุคลากร ฝ่ายต่าง ๆ ของสำนักทะเบียนอันเป็นความรู้หรือความชอบ ประกอบกับประสบการณ์ของ ผู้รับบริการ ที่รับรู้ได้โดยตารางจากการขอรับบริการซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีทัศนคติ และทฤษฎีความพึงพอใจ ระบบบริการและขั้นตอนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลอุโมงค์รวมทั้งด้านอาคารสถานที่ ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ชูโชค ทิพย์โสทธิ** ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน มีทัศนคติต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ

^๕สุพร นวลศรีฉ่ำ, “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี”, วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชานโยบายสาธารณะ), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๖.

^๕ยุภาพร คล่องแคล่ว, “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมือง”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๕๑.

^๕จันทิพย์ อินต๊ะปวง, “ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร”, การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยนเรศวร), ๒๕๔๘.

จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ^๖

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.27$, $S.D.=0.863$) สอดคล้องกับงานวิจัยของอมร วรสุข ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัญหาการปฏิบัติตามระเบียบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองขอนแก่น” ผลการวิจัยพบว่าการปฏิบัติตามระเบียบด้านงานทะเบียนราษฎร ผู้มีหน้าที่ให้บริการและประชาชนผู้ขอรับบริการไม่ประสบปัญหาในเรื่องต่อไปนี้ คือ การแจ้งย้ายเข้า การแจ้งย้ายออก และการแจ้งย้ายปลายทาง ส่วนที่เป็นปัญหาคือ ผู้ขอรับบริการประสบปัญหาเรื่องการขอเพิ่มชื่อแก่ใขรายการในทะเบียนราษฎร โดยต้องนำผู้ทำการคลอดผู้รู้เห็นการเกิดมาเป็นพยานในการปฏิบัติตามระเบียบด้านงานบัตรประจำตัวประชาชนผู้มีหน้าที่ให้บริการและประชาชนผู้ขอรับบริการไม่ประสบปัญหาในการขอมีบัตรกรณีขอมีบัตรครั้งแรก กรณีบัตรเดิมหมดอายุ กรณีบัตรหาย หรือถูกทำลาย ในขั้นตอนการยื่นคำร้องขอมีบัตรด้วยตนเองการเตรียมหลักฐานเอกสารต่างๆ การพิมพ์ลายนิ้วมือ การออกใบรับ (บ.ป.๒) ตลอดจนการใช้ใบรับ (บ.ป.๒) แทนบัตรประจำตัวประชาชน ส่วนที่เป็นปัญหาคือ ผู้มีหน้าที่ให้บริการประสบปัญหาในขั้นตอนการตรวจคำขอมีบัตร การตรวจเอกสารหลักฐานการลงลายมือชื่อของพนักงานเจ้าหน้าที่และการพิจารณาอนุมัติ^๗ สอดคล้องกับงานวิจัยของอนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังกัดวัตถุ ๔ ที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านสมานัตตตา ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านปิยวาจา^๘

๓. ด้านประชาสัมพันธ์ คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.24$, $S.D.=0.782$) ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของสุพร นวลศรีฉำ ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจใน

^๖ชูโชค ทิพย์โสทธิ, “การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพฯ”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชานโยบายสาธารณะ), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๖.

^๗อมร วรสุข, “ปัญหาการปฏิบัติตามระเบียบงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองขอนแก่น”, วิทยาลัยปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๑.

^๘อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

บริการงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมกิจกรรมการแจ้งขอรับบริการ การเสียค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม การดำเนินการตามคำร้อง และการนัดหมายรับภาพรวมมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อาคารสถานที่ให้บริการในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์รับรู้ค่อนข้างมาก การให้บริการของเทศบาลตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี และนวัตกรรมหรือแผนการบริการใหม่ๆ อยู่ในเกณฑ์รับรู้ปานกลาง^๙ สอดคล้องกับงานวิจัยของ**พระสัณชัย จิตตสุโก (ลุยดี)** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๗ มีอายุ ๒๐-๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๒ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘ มีอาชีพค้าขาย/นักธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔ และมีรายได้ ๗,๐๐๐-๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = ๓.๘๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน^{๑๐}

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = ๓.๒๕, S.D. = ๐.๗๘๒) ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ**ชูโชค ทิพย์โสทธิ** ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน มีทัศนคติต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ^{๑๑} สอดคล้องกับงานวิจัยของ**อนงค์ นานู แก้วไพฑูรย์** ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจของ

^๙สุพร นวลศรีฉ่ำ, “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี”, **วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (สาขาวิชานโยบายสาธารณะ), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๖.

^{๑๐}พระสัณชัย จิตตสุโก (ลุยดี), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^{๑๑}ชูโชค ทิพย์โสทธิ, “การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพฯ”.

ประชาชนต่อการให้ บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านสมานัตตตา ส่วนที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านปิยวาจา^{๑๒}

๕.๒.๒ ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตร ประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล

พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาล เมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งน่าจะ สอดคล้องกับงานวิจัยของชูโชค ทิพย์โสทธิ ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ปัจจัยดังกล่าวได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ความพร้อมในเรื่องเอกสาร การทราบขั้นตอนการติดต่อ ปัญหาได้รับการแก้ไข การ ให้บริการเป็นไปตามความคาดหวัง และประสบการณ์การรับบริการพบว่า ปัญหาได้รับการแก้ไข การ ให้บริการเป็นไปตามความคาดหวัง และประสบการณ์การรับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการข้อเสนอแนะ ควรมีการทบทวนระเบียบข้อกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน กระจายอำนาจ สร้างจิตสำนึกและความรับผิดชอบผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น และการนำเทคโนโลยีมาช่วย ในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนจะช่วยพัฒนาเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และ ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สูงขึ้น^{๑๓} และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุริยาธ ธนวัฒน์, (ร้อยตรี) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางคล้า อำเภอบาง คล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน อาชีพ ต่างกัน รายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางคล้าแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่างกัน มี ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางคล้า แตกต่างกันทุกๆ ด้าน^{๑๔} สอดคล้อง กับงานวิจัยของอนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มี

^{๑๒} อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^{๑๓} ชูโชค ทิพย์โสทธิ, “การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพฯ”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชานโยบายสาธารณะ), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๕๖.

^{๑๔} ร้อยตรีสุริยาธ ธนวัฒน์, “คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางคล้า อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา”, ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขานโยบายสาธารณะ), (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต), ๒๕๕๙.

เพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับ อายุ และอาชีพ มีความพึงพอใจไม่^{๑๕} สอดคล้องกับงานวิจัยของ**พระสัณชัย จิตตสุโก (ลุ่มดี)** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน^{๑๖}

เมื่อพิจารณาในแต่ละส่วนมีประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปราย ดังนี้

๑. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน (Sig. = ๐.๕๑๔) ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยซึ่งน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ**ชูโชค ทิพย์โสทธิ** ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ปัจจัยดังกล่าวได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ความพร้อมในเรื่องเอกสาร การทราบขั้นตอนการติดต่อ ปัญหาได้รับการแก้ไข การให้บริการเป็นไปตามความคาดหวัง และประสบการณ์การรับบริการพบว่า ปัญหาได้รับการแก้ไข การให้บริการเป็นไปตามความคาดหวัง และประสบการณ์การรับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อเสนอแนะ ควรมีการทบทวนระเบียบข้อกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานกระจายอำนาจ สร้างจิตสำนึกและความรับผิดชอบผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น และการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนจะช่วยพัฒนาเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สูงขึ้น^{๑๗} และน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ**สุริยาธ ธนวัฒน์,(ร้อยตรี)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางคล้า อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน อาชีพต่างกันรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางคล้าแตกต่างกัน และเมื่อ

^{๑๕} อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^{๑๖} พระสัณชัย จิตตสุโก (ลุ่มดี), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^{๑๗} ชูโชค ทิพย์โสทธิ, “การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพฯ”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (สาขาวิชานโยบายสาธารณะ), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๖.

พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางคล้า แตกต่างกันทุกๆ ด้าน^{๑๘}

๒. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ($Sig=0.284$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้สอดคล้องกับงานวิจัยของ **อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์** ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มี เพศและ ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้ การบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับ อายุ และอาชีพ มีความพึงพอใจไม่^{๑๙}

๓. ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ($Sig=0.924$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระสัณชัย จิตตสุโก (ลุยดี)** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความถึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน^{๒๐}

๔. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ($Sig=0.704$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้สอดคล้องกับงานวิจัยของ **อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์** ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มี เพศและ ระดับการศึกษาต่างกัน มี

^{๑๘} ร้อยตรีสุริยา วุฒ วัฒน, “คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางคล้า อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา”, **ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาวิทยาลัย (สาขานโยบายสาธารณะ)**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต), ๒๕๔๙.

^{๑๙} อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^{๒๐} พระสัณชัย จิตตสุโก (ลุยดี), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัด ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

ความพึงพอใจ ต่อการให้ การบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับ อายุ และอาชีพ มีความพึงพอใจไม่^{๒๑}

๕. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน (Sig=๐.๖๑๙) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ชูโชค ทิพย์โสทธิ** ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ปัจจัยดังกล่าวได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ความพร้อมในเรื่องเอกสาร การทราบขั้นตอนการติดต่อ ปัญหาได้รับการแก้ไข การให้บริการเป็นไปตามความคาดหวัง และประสบการณ์การรับบริการพบว่า ปัญหาได้รับการแก้ไข การให้บริการเป็นไปตามความคาดหวัง และประสบการณ์การรับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อเสนอแนะ ควรมีการทบทวนระเบียบข้อกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานกระจายอำนาจ สร้างจิตสำนึกและความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น และการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนจะช่วยพัฒนาเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สูงขึ้น^{๒๒} สอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระสัณชัย จิตตสุโก (ลุ่มดี)** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความถึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน^{๒๓}

^{๒๑} อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

^{๒๒} ชูโชค ทิพย์โสทธิ, “การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพฯ”..

^{๒๓} พระสัณชัย จิตตสุโก (ลุ่มดี), “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย), ๒๕๕๔.

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์” ผู้วิจัยขอเสนอประเด็นที่ควรกำหนดเป็นนโยบายเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ดังต่อไปนี้

๑. เทศบาลควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่นำหลักจริยธรรม คุณธรรมมาพัฒนาการปฏิบัติงาน
๒. เทศบาลควรส่งเสริมให้เพื่อการพัฒนาบุคลากรไปศึกษาต่อเพื่อนำความรู้ไปพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่การงาน
๓. เทศบาลควรส่งเสริมการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เหมาะแก่การให้บริการประชาชน
๔. เทศบาลควรจัดสรรบุคลากร กรอบโครงสร้างอัตรากำลังของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนให้เหมาะสมเพื่อการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

๑. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการประชาชนควรมีการสงเคราะห์และอนุเคราะห์ในสิ่งทีก่อประโยชน์ ให้แก่ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
๒. เทศบาลควรสนับสนุนให้บุคลากรไปศึกษาต่อเพื่อให้บุคลากรนำความรู้มาพัฒนาองค์กรของตนเอง
๓. ในการให้บริการประชาชนควรมีการพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ให้ตระหนักถึงหน้าที่ในการบริการประชาชนโดยยึดหลักการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ คือ ช่วยเหลืออย่างโอบอ้อมอารี ให้บริการด้วยจิตใจเพราะ สุภาพ อ่อนโยน กระตือรือร้นเต็มใจช่วยสงเคราะห์ประชาชน วางตนเหมาะสมเสมอต้นเสมอปลาย ในการปฏิบัติหน้าที่และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
๔. ในการให้บริการประชาชนควรจัดป้ายให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน เป็นปัจจุบันหรือจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้คำแนะนำเพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ประชาชน

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์” ผู้วิจัยขอเสนอให้ผู้สนใจ ได้นำไปศึกษาวิจัยครั้งต่อไปในประเด็นดังต่อไปนี้

๑. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์
๒. ควรศึกษารูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรเจ้าหน้าที่ให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ในเขตอำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์
๓. ควรศึกษาทัศนคติของผู้บริหารเกี่ยวกับการนำหลักพุทธธรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ในเขตอำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์

๔. ควรศึกษาการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยประยุกต์ใช้หลักธรรมในทางพระพุทธศาสนามาใช้ร่วมกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ในเขตอำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์

๕. ควรศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่น ในเขตอำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์