

การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ กองทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี

ปวีณา พันธุ์ไพโรจน์*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัญญา ปานเจริญ**

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการกองทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการกองทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการกองทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยศึกษาความคิดเห็นจาก 4 ด้านคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อขอรับบริการกองทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี เฉลี่ยวันละประมาณ 150 คน เก็บตัวอย่างของประชาชนที่มาใช้บริการในแต่ละวันจำนวน 39 คน เก็บข้อมูล 10 วัน รวมทั้งหมด 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test และ One-Way ANOVA กรณีที่ทดสอบแล้วพบความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีการทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ โดยค่าสถิติ LSD

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีจำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 59.7 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2

* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

**ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ส่วนมากประกอบอาชีพรับราชการ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 และมีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการกองทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีแตกต่างกัน และผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการกองทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x} = 4.20$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{x} = 4.18$) ด้านระบบการให้บริการ ($\bar{x} = 4.20$) และด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{x} = 4.06$) ส่วนในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.27$)

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากกระแสโลกาภิวัตน์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในการดำรงชีวิต ทั้งด้านความสะดวกสบาย ด้านค่านิยม ด้านเทคโนโลยี ด้านเศรษฐกิจและสังคม ทำให้การบริการที่ดี รวดเร็ว ได้มาตรฐานเป็นที่น่าเชื่อถือ องค์กรต่าง ๆ จึงควรมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาคุณภาพการบริการให้ได้มาตรฐาน ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพนั้น อาจจะต้องอาศัยการพัฒนาด้านระบบงานของทุกระดับ ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงไปจนถึงพนักงานระดับล่าง ในการที่จะทำให้ประสบผลสำเร็จได้นั้น ทุกคนควรจะต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพบริการ

เทศบาลนครนนทบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบและดูแลประชาชนในท้องถิ่น จัดเป็นเทศบาลขนาดใหญ่ กองทะเบียนราษฎรถือเป็นหน้าที่ของเทศบาลนครนนทบุรี ที่ต้องคอยให้การบริการแก่ประชาชนทั้งในเขตและนอกเขตเทศบาล เป็นงานหลักของงานทะเบียนชนิดต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย เพราะเป็นเอกสารสิทธิที่กำหนดฐานะความเป็นคนไทยขั้นพื้นฐาน และเป็นข้อมูลทางสถิติ ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ได้ ซึ่งในแต่ละวันมีประชาชนเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการกับกองทะเบียนราษฎรได้รับการบริการที่มีคุณภาพ เทศบาลนครนนทบุรีจึงได้มีการพัฒนาบุคลากรในการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนปรับปรุงภูมิทัศน์สถานที่ในการให้บริการโดยการสร้างตึกบริการประชาชนหลังใหม่ ให้มีความสะดวกสบาย มีเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้รองรับการให้บริการแก่ประชาชน ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการกองทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะสามารถนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนในด้านการให้บริการของกองทะเบียนราษฎร เพื่อสร้างให้เกิดความพึง

พอใจในการให้บริการ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูงสุดแก่ผู้รับบริการ
กองทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี แสดงให้เห็นถึงศักยภาพและภาพลักษณ์ขององค์กร
ก่อให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเอง องค์กร ท้องถิ่น และประเทศชาติ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการกองทะเบียนราษฎรของ
เทศบาลนครนนทบุรี

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการกองทะเบียน
ราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 ขอบเขตประชากรและพื้นที่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการที่มา
ติดต่อขอรับบริการกองทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี

3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการกอง
ทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี แบ่งเป็น 4 ด้าน ตามแนวความคิดของ รุจิรา เหลือง
อุบล และน้ำลีน เทียมแก้ว (2555, น. 48) ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านอาคาร
สถานที่ ด้านระบบการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์

3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา เก็บรวบรวมข้อมูล เดือนกันยายน พ.ศ. 2558 ถึง เดือน
มกราคม พ.ศ. 2559

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการสำรวจ (Survey Method) โดยใช้วิธีการ
แจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ให้กับประชาชนที่มาใช้บริการในแต่ละวัน จำนวน 39 คน ใช้
เวลาเก็บข้อมูล 10 วัน รวมแล้วเป็นจำนวน 390 คน โดยให้ตัวอย่างมีอิสระในการตอบ และเมื่อ
ตอบเสร็จแล้วให้นำแบบสอบถามส่งคืนมายังผู้วิจัย

5. สรุปผลการวิจัย

5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีจำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 59.7 เพศชายจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 ส่วนมากประกอบอาชีพรับราชการ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 และมีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2

5.2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการกองทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าผู้ให้บริการเห็นด้วยมากกับการที่เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับและให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม ตรวจสอบหลักฐานของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่ที่ปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจให้บริการตามหน้าที่โดยมิได้เรียกร้องผลประโยชน์อันมิควรให้บริการอย่างชำนาญ รวดเร็วถูกต้อง และรอบคอบ บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส เสมอภาคและเป็นธรรมเป็นไปตามลำดับขั้นตอนไม่มีการลัดคิวหรือข้ามคิว

ด้านอาคารสถานที่ พบว่าผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการกองทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ผู้ใช้บริการเห็นด้วยกับการที่มีสถานที่จอดรถเพียงพอ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ สภาพภายนอกและภายในอาคารสำนักงานมีความสะอาดเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ มีห้องน้ำสะอาดเรียบร้อยเพียงพอต่อการใช้บริการ จัดสถานที่แบ่งสัดส่วนอย่างเหมาะสมและมีการจัดที่นั่งสำหรับนั่งรอรับบริการได้อย่างพอเพียง

ด้านระบบการให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการกองทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ผู้ใช้บริการเห็นด้วยกับการที่มีป้ายแสดงขั้นตอนการติดต่อใช้บริการอย่างชัดเจน แบบฟอร์มเข้าใจง่ายพร้อมทั้งมีตัวอย่างประกอบการกรอกแบบฟอร์มอย่างชัดเจน มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มต่างๆ สำหรับผู้บริการอย่างเพียงพอ ระยะเวลาการให้บริการในแต่ละรายการเป็นไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงระยะเวลาในการเปิด - ปิดทำการ มีความเหมาะสม

ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่าผู้ใช้บริการความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการกองทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยผู้ใช้บริการเห็นด้วยมากกับการที่มีเอกสารแผ่นพับแนะนำการเตรียมหลักฐานและขั้นตอนต่างๆ ในการเข้ารับบริการ มีความหลากหลายของสื่อที่ใช้ประชาสัมพันธ์ มีการประชาสัมพันธ์ถึงการให้บริการอย่างทั่วถึงและชัดเจน

ด้านภาพรวม พบว่าผู้ใช้บริการความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการกองทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีด้านภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าผู้ใช้บริการเห็นด้วยมากในด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และเห็นด้วยมากที่สุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

5.3 สรุปผลข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัยที่ว่า “ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการกองทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีแตกต่างกัน” ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบสมมติฐานในปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการกองทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีปรากฏผลดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการกองทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 2 จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการกองทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 3 จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการกองทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 4 จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการกองทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 5 จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการกองทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

6. อภิปรายผลการศึกษา

ผลการวิจัยการศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการกองทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีโดยรวมและในแต่ละด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ สามารถนำมาอภิปรายได้ดังต่อไปนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการกองทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี ทั้งในด้านความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานและในด้านการเต็มใจบริการ (service mind) จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและเกิดความประทับใจในการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริโณม พิเชษฐบุญเกียรติ (2533) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงรายพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านอาคารสถานที่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการกองทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก อาจเป็นเพราะเทศบาลนครนนทบุรีให้ความสำคัญกับความสะอาดสวยงามของประชาชนที่มาติดต่อราชการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยเฉพาะในเรื่องของสถานที่จอดรถที่มีเพียงพอต่อการใช้บริการ ภายในอาคารที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย กว้างขวางจัดเป็นระเบียบ อีกทั้งยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสารและโทรทัศน์จอ LCD สำหรับบริการผู้มาติดต่อราชการ เพื่อให้เกิดความผ่อนคลาย สะดวกสบายขณะรอรับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาเตชินท์ ลิทธาภิภู (2555) ที่ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พบว่าระดับประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านอาคารสถานที่และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านระบบการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการกองทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก อาจเป็นเพราะมีระบบการให้บริการเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก ทั้งยังมีแผนการให้บริการในงานที่ผู้ใช้บริการมาติดต่ออย่างชัดเจน แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนลำดับก่อนหลัง และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มต่างๆ ไว้เป็นตัวอย่าง ซึ่งหากดูแล้วไม่เข้าใจก็ยังมีเจ้าหน้าที่คอย

ให้บริการตอบคำถาม ดังนั้นจึงทำให้ระบบการให้บริการของเทศบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่เกิดความสับสน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิดา โฆวงศ์ประเสริฐ (2556) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎรที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการระบบการให้บริการ

ด้านการประชาสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการกองทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก อาจเป็นเพราะงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี ค่อนข้างให้ความสำคัญกับงานด้านประชาสัมพันธ์ โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สำหรับบริการให้ข้อมูลข่าวสารในทุก ๆ เรื่องแก่ผู้ใช้บริการ มีเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ มีการนำระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ตสำหรับบริการ จึงทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าจะสามารถได้รับคำแนะนำและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว (2555) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ในระดับมากที่สุดคือ เอกสารแนะนำการให้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน และมีช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นที่หลากหลาย

สำหรับผลการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน กับความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการกองทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี มีดังต่อไปนี้

ในภาพรวมของผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการกองทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาในข้อย่อยแล้วพบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกันเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ยังมีการให้บริการในแต่ละเพศที่แตกต่างกันอยู่บ้าง

ในภาพรวมของผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการกองทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้และเมื่อพิจารณาในข้อย่อยแล้วพบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแตกต่างกันเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านระบบการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน โดยรวมอาจเป็นเพราะช่วงของอายุที่แตกต่างกัน ทำให้มี

ความต้องการที่แตกต่างกันในแต่ละด้าน ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเอาใจใส่ใจ ในรายละเอียด อาคารสถานที่ที่เหมาะสม สะอาดเรียบร้อย หรือการประชาสัมพันธ์จากสื่อต่างๆ

ในภาพรวมแล้วผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการกองทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และหากพิจารณาในปัจจุบันแล้วพบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแตกต่างกันในทุกด้าน อาจเป็นเพราะยังมีข้อบกพร่องในการให้บริการที่ไม่เสมอภาคอยู่ อาจจะเห็น้อยลำต่อการใช้บริการ หรือในอีกแง่หนึ่งคือ การศึกษาเป็นสิ่งที่มีความเกี่ยวข้องในการแบ่งแยกหรือแบ่งระดับความคิดเห็นในการบริการต่างๆ คนที่มีการศึกษาสูงส่วนมากอาจจะอยากได้รับการบริการที่ดีที่สุด และมีความคาดหวังในการให้บริการที่สูงกว่าปกติ

ในภาพรวมผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการกองทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาในรายด้านแล้วพบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแตกต่างกันเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านระบบการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน โดยรวม อาจเป็นเพราะยังมีข้อบกพร่องในการให้บริการที่ไม่เสมอภาคอยู่ เจ้าหน้าที่อาจจะเห็น้อยลำต่อการใช้บริการ หรือในอีกแง่คือ แต่ละอาชีพที่แตกต่างกันอาจมีความต้องการในแต่ละการบริการที่แตกต่างกันตามสิ่งที่เคยได้รับ ได้เห็นหรือสิ่งที่คุ้นเคยเป็นประจำในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นลักษณะของความสะอาดหรือความสวยงามของอาคาร ความเป็นมิตรของบุคคล เป็นต้น

ในภาพรวมผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการกองทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรีแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาในรายด้านแล้วพบว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแตกต่างกันเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านระบบการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะยังมีข้อบกพร่องในการให้บริการที่ไม่เสมอภาคอยู่ เจ้าหน้าที่อาจจะเห็น้อยลำต่อการใช้บริการ หรือในอีกแง่หนึ่งคือ รายได้ที่ได้รับของแต่ละบุคคล เป็นสิ่งที่มีความเกี่ยวข้องในการแบ่งแยกหรือแบ่งระดับความคิดเห็นในการบริการต่างๆ คนที่มีรายได้สูงส่วนมากจะอยากได้รับการบริการหรือความใส่ใจที่ดีที่สุด และมีความคาดหวังในการให้บริการที่สูงกว่าคนที่มียาได้น้อย

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากการศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการกองทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นในภาพรวมและในด้านต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการมากกว่านี้ รวมถึงจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาไว้ซึ่งคุณภาพของการปฏิบัติหน้าที่และการบริการ โดยเน้นที่ความมีประสิทธิภาพของการให้บริการ หลักความเสมอภาคระหว่างชายและหญิง และความเท่าเทียมกันในการบริการแบบไม่เลือกปฏิบัติ เพิ่มความใส่ใจในการให้บริการกับผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อย ผู้ที่มีรายได้น้อย และผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาสูง เพราะทุกคนล้วนแล้วแต่อยากจะได้รับบริการและการเอาใจใส่ที่ดี เสมอภาคและเท่าเทียมกัน

ด้านอาคารสถานที่ ควรเพิ่มพื้นที่จอดรถให้มากกว่าเดิม เนื่องจากผู้ใช้บริการที่มีฐานะดียังมีความลำบากในการหาที่จอดรถอยู่บ้าง ควรจัดสถานที่บริการให้แบ่งสัดส่วนเหมาะสมเข้าใจง่ายแก่การใช้บริการของทุกเพศทุกวัยและทุกระดับ ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของห้องน้ำและอาคารให้เป็นที่น่าประทับใจอยู่ตลอดเวลา

ด้านระบบการให้บริการ ควรลดขั้นตอนและลดเวลาในการให้บริการให้น้อยลงกว่าเดิม เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการและเกิดความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการโดยเฉพาะผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาสูงระดับความพึงพอใจที่คาดหวังไว้ก็สูงเช่นกัน

ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรเพิ่มความสนใจในการวางแผนการประชาสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ แก่ผู้ใช้บริการ เช่น การจัดทำคู่มือและแผ่นพับที่ง่ายต่อความเข้าใจสำหรับเด็ก วัยรุ่น และผู้สูงอายุ จัดทำการประชาสัมพันธ์ข่าวสารอัปเดตผ่านอินเทอร์เน็ตสำหรับศึกษาการให้บริการและการเตรียมตัวล่วงหน้า โดยเฉพาะผู้ที่มีฐานะและมีระดับการศึกษาสูง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และการให้บริการ ส่งผลให้ประหยัดเวลาและสามารถลดระยะเวลาของการให้บริการลงได้

7.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการกองทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนนทบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรเพิ่มวิธีการสำรวจข้อมูล โดยเพิ่มการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ เพื่อที่จะได้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่แท้จริงมากขึ้น และควรศึกษาหน่วยงานที่มีลักษณะ เช่นเดียวกันมากกว่านี้ เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการและการดำเนินงานที่เหมาะสม รวมไปถึง การศึกษาข้อมูลเชิงลึกของการให้บริการ เช่น การแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้าย งานบัตรประชาชน เพื่อนำผลการวิเคราะห์มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป และเนื่องจากการวิจัย ในครั้งนี้มีข้อจำกัดเรื่องระยะเวลา จึงทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถทำได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

บรรณานุกรม

- นิตา โสวงศ์ประเสริฐ. (2556). ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงาน ทะเบียนราษฎรที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. กรณีศึกษา: ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี.
- พระมหาเตชินท์ สิทธาภิภู. (2555). ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร. วิทยานิพนธ์หาบัณฑิต หลักสูตรปริญญาพุทธ ศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลีน เทียมแก้ว. (2555). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554. โครงการวิจัยของมหาวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ. (2533). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล เวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. ประเมินโครงการ: มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย.