

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
เทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์
People 's satisfaction with the service of prevention and mitigation
services Thung Saeng Thong Subdistrict Municipality, Nang Rong
District, Buriram Province

ณัฐวุฒิ บุญมา¹
Nattawut Boonma

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ประชากรคือ ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ จำนวน 100 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ระดับความเชื่อมั่น .899 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test และ One way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ เมื่อจำแนกตามอายุ อาชีพ และประเภทของการรับบริการ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เพศ และ ระดับการศึกษาพบว่า ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ (Keywords): ความพึงพอใจของประชาชน; บริการ; งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the People 's satisfaction with the service of prevention and mitigation services Thung Saeng Thong Subdistrict Municipality, Nang Rong District, Buriram Province. 2) to compare the satisfaction with the services of the Thung Saeng Thong Subdistrict Municipality, Nang Rong District, Buriram Province. The

Received: 2023-03-04 Revised: 2023-03-14 Accepted: 2023-03-28

¹ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี Faculty of Political Science, Bangkokthonburi University. Corresponding Author e-mail: Nattawut.Boonma1452@hotmail.com

sample size was determined using the Tarot Yamate formula. The questionnaire was used as a tool to collect the data at confidence level. The data were analyzed by using the software program. Percentage mean, standard deviation (S.D.) and hypothesis testing using t-test and One way ANOVA. The research found that 1. The public's satisfaction with the services of the Thung Saeng Thong Subdistrict Municipality, Nang Rong District, Buriram Province. The overall picture is at the highest level. By ranking the highest average side, the staff or service personnel. Quality of service Facility and process / service process. 2. Comparison of people's satisfaction with service of Thung Saeng Thong Subdistrict Municipality, Nang Rong District, Buriram Province. When classified by age, occupation and type of service, the difference was statistically significant at the .05 level. However, gender and education level were not significantly different.

Keywords: People 'S Satisfaction; Service; Prevention and Mitigation

บทนำ (Introduction)

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 มาตรา 3/1 มีบทบัญญัติกำหนดให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน

ในสถานการณ์ปัจจุบันสภาพการเมืองเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการเพิ่มขึ้นของประชากรอย่างรวดเร็วนำไปสู่การเกิดปัญหาต่างๆ ที่มีความซับซ้อนมากขึ้น รวมถึงการความต้องการของประชาชนมีความต้องการที่จะได้รับการบริการ จากหน่วยงานของรัฐด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เสมอภาค และเป็นธรรมมากขึ้น รวมถึงการเกิดความต้องการของประชาชนที่มีความต้องการที่จะได้รับการบริการ จากหน่วยงานของรัฐด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เสมอภาค และเป็นธรรมมากขึ้น ซึ่งจะต้องประกอบไปด้วยหน่วยงานของรัฐเป็นหน่วยงานที่จะต้องเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนโดยตรง โดยมีเป้าหมายที่ประโยชน์ในด้านต่างๆ อย่างรวดเร็ว กระทรวงมหาดไทยนับได้ว่าเป็นกระทรวงหลักที่มีขอบเขตภารกิจกว้างขวาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขั้นพื้นฐานต่างๆ แก่ประชาชน ภารกิจดังกล่าวถือได้ว่าเป็นภารกิจ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” มาตลอด ทั้งนี้ได้มีหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจต่างๆ ในสังกัดทำหน้าที่ให้บริการด้านต่างๆ แก่ประชาชน โดยมุ่งเน้นที่จะให้ทั่วถึงและเป็นธรรม (กรมการปกครอง, 2547, หน้า 1)

กรมการปกครองเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสำคัญในการให้บริการประชาชน โดยมีอำเภอเป็นหน่วยให้บริการ (Service Unit) และเป็นศูนย์กลางในการนำงานบริการของหน่วยงานภาครัฐไปสู่ประชาชนได้โดยสะดวกในทุกพื้นที่ของประเทศไทย 878 อำเภอ 76 จังหวัด ซึ่งมีขอบเขตการให้บริการที่หลากหลายครอบคลุมในเรื่องการรับรองสิทธิ วิธีการดำเนินชีวิต ความเป็นอยู่ และการประกอบอาชีพการตามหาถิ่นของประชาชนทุกเพศทุกวัย รวมทั้งครอบคลุมถึงการรักษาความสงบเรียบร้อยในสังคมโดยรวม

โดยเฉพาะการบริการทางทะเบียนต่างๆ เช่น ทะเบียนราษฎร (เกิด ตาย ย้ายที่อยู่ เพิ่มชื่อ) บัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อ-สกุล ทะเบียนสมรส ดังนั้น อำเภอจึงเป็นศูนย์กลางในการติดต่อราชการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง

ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จึงถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาการทำงาน และการให้บริการแก่ประชาชนที่ชัดเจนและตรงตามเป้าหมาย รวมทั้ง ทำให้ทราบถึงปัญหา/อุปสรรค ข้อเสนอแนะจากการประเมินความพึงพอใจเพื่อนำไปเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) สำหรับใช้ในการพัฒนา ยกระดับ และรักษามาตรฐานการให้บริการเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

วิธีดำเนินการวิจัย (Methodology) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยออกเป็น 2 แบบ คือ

1. การวิจัยข้อมูลจากเอกสาร (Documentary research) เป็นการศึกษาการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการศึกษา

2. การวิจัยข้อมูลจากการสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ ประเภทของการมาขอรับบริการ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 4 ด้าน คือ

- (1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- (2) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
- (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- (4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ นำมาสรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มประชาชนตัวอย่างที่รับบริการของเทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 50 – 59 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีอาชีพรับจ้างทั่วไปหรือกรรมกร

ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวม 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1) ระยะเวลาในการขอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด 2) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด และ 3) การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง เช่น ผู้มาก่อนได้รับบริการก่อน

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1) ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ 2) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และ 3) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม 2) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น และ 3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น

2.4 ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1) ครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ 2) ผลรวมให้บริการในภาพรวม และ 3) ได้รับบริการที่ตรงความต้องการ

2.5 ด้านภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามสภาพทั่วไปของประชาชน

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามสภาพทั่วไปของประชาชน ซึ่งประกอบด้วย เพศ และระดับการศึกษา ได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 ประชาชนที่มีประเภทของการมารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussions)

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่ามีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ภาพรวมระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชูโชค ทิพย์โสทธิ (2545, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องการสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา โดยเฉพาะรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ ระยะเวลาในการขอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอหนองโดน มีการกำหนดเวลาในการให้บริการเมื่อประชาชนมารับบริการในงานแต่ละด้าน หากเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ภาพรวมระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิชัย ทองเจริญ (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียน องค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยเฉพาะรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ ให้บริการเหมือนกันทุก

รายได้โดยไม่เลือกปฏิบัติ แสดงให้เห็นว่า การทำบัตรคิวในการขอรับบริการ ทำให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ภาพรวมระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของแจ่มจันทร์ นาไชยเงิน (2547,บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินการบริการสำนักทะเบียนอำเภอกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยเฉพาะรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม แสดงให้เห็นว่า ที่ว่าการอำเภอนางรองให้ความสำคัญในเรื่องความสะอาดของสถานที่ มีเจ้าหน้าที่ดูแลความสะอาดอยู่เสมอ ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจเมื่อมารับบริการ

1.4 ด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ภาพรวมระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา เคนทวย (2545,บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยเฉพาะรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรอบครอบ และใส่ใจในรายละเอียดการให้บริการ ทำให้ผลงานมีความถูกต้องเป็นที่ประทับใจของผู้มารับบริการ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของเทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา พบว่ามีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1 เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามเพศมีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นาคนิมิตรรุ่ง (2545,บทคัดย่อ) แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของชวนขวัญ กลิ่นบุญมา (2547,บทคัดย่อ)

2.2 อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามอายุ มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของถวัลย์ เทียนทอง ละออง ขาวจันทร์ (2550,บทคัดย่อ)

2.3 ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามระดับการศึกษามีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของถวัลย์ เทียนทอง (2548,บทคัดย่อ) แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจตุพร พูลเพิ่ม (2554,บทคัดย่อ)

2.4 อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามอาชีพ มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของถวัลย์ เทียนทอง (2548,บทคัดย่อ) แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของละออง ขาวจันทร์ (2550,บทคัดย่อ)

2.5 ประเภทของการมารับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามประเภทของการมารับบริการ มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งแสงทอง อำเภอ

นางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเบรดเน่, และโรเบิร์ต (Brudney, & Eobert, 1982, p.52)

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นข้อคิดและเป็นแนวทางดังนี้

1. ควรมีการปรับปรุงโครงสร้างขององค์กรด้านบุคลากร และควรสรรหาบุคลากรให้ครบทุกตำแหน่งตามกรอบอัตรากำลังที่ตั้งไว้ เพื่อจะได้ปฏิบัติงานตรงตามตำแหน่งที่รับผิดชอบในการบริการประชาชน
2. ควรมีการจัดการระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาความก้าวหน้า ควรจัดทำสัญลักษณ์หรือป้าย อธิบายขั้นตอนในการรับบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีตัวอย่างหรือแบบฟอร์มการกรอกข้อมูลที่ชัดเจน เพียงพอ และนำหลักการจัดการที่ทันสมัย บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One stop service) มาให้บริการ
3. ควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้บริการ เพื่อสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ และควรจัดให้มีรางวัลเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานดีเด่น เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักคุณธรรมในการพิจารณา และควรให้ความสำคัญกับกาสรแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้มีความสุภาพเรียบร้อยมีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ โดยอาจมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น
4. ควรมีการเพิ่มพื้นที่จอดรถยนต์สำหรับประชาชนผู้มารับบริการ และมีพื้นที่สำหรับรถยนต์สำหรับผู้ป่วย คนพิการ และคนท้อง ในการมารับบริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรวิจัยโดยเพิ่มมิติของปัจจัยใหม่ให้มากขึ้น และให้มีความสอดคล้องกับสภาพปัจจุบันให้มากที่สุด เพื่อให้การวิจัยมีมุมมองที่กว้างขึ้น รวมทั้งได้ผลลัพธ์ที่มีข้อเท็จจริงตามสถานการณ์มากขึ้น
2. ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากอำเภออื่นๆ ที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อเป็นการศึกษาเชิงเปรียบเทียบ
3. ควรมีการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกับผลของการวิจัยในครั้งนี้ และงานวิจัยใหม่ เพื่อนำผลมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมการปกครอง. (2547). คู่มือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน. กรุงเทพฯ: ส่วนท้องถิ่น.
- กาญจนา เคนทวาย. (2545). ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.
- จตุรพร พูลเพิ่ม. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี. ลพบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

- แจ่มจันทร์ นาไชยเงิน. (2547). การประเมินการบริการสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชวนขวัญ กลิ่นบุญมา. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ชูโชค ทิพย์โสทธิ. (2545). การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ถวัลย์ เทียนทอง. (2548). ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทย แอร์ พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิสเชส จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาบริหารธุรกิจ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์
- สุทธิชัย ทองเจริญ. (2548). ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทะเบียน ศึกษานิพนธ์ : องค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Brudney, J., & Robert, E. (1982). Urban policy making and subjective evaluation are ther compatible. *Public administration review*. 12(1), 132.