

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร” และผลของการวิจัย มีสาระสำคัญลำดับขั้นตอนของการวิจัยโดยสรุปดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 มีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 ตามลำดับ

2. ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.32-4.51 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ โดยสามารถสรุปผล ในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

2.1 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.20-4.40 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ จุด/ช่องทางให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้โดยสะดวก อยู่ในระดับมาก รองลงมา

คือ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น บำย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการชัดเจน ความสะอาดของสถานที่ ที่ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.35-4.44 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด การติดต่อหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ติดประกาศไว้ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.44-4.58 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.46-4.56 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความรวดเร็วและถูกต้องในการรับแจ้งเกิด ความรวดเร็วและถูกต้องในการรับแจ้งตาย และความรวดเร็วและถูกต้องในการรับแจ้งย้ายที่อยู่ และความรวดเร็วและถูกต้องในการเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ความรวดเร็วและถูกต้องในการขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร ความรวดเร็วและถูกต้องในการรับแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน บ้านที่ต้องกำหนด

เลขที่บ้าน ความรวดเร็วและถูกต้องในการจำหน่ายซื้อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขหรือจำหน่ายรายการบุคคลและบ้าน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

3.1 จำแนกตามคุณลักษณะด้านเพศ โดยใช้ค่าสถิติที่ทดสอบ คือ Independent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 จำแนกตามคุณลักษณะด้านอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนของราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.3 จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.4 จำแนกตามคุณลักษณะด้านอาชีพ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.5 จำแนกตามคุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า มีระดับประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับมากทุกด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของพระมหาเตชินท์ ลิทธาภิภู (2556) ทำการวิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยจำแนกตามสถานภาพทั่วไป และศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยทำการศึกษาริวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่มารับบริการเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 370 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไปและกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัย พบว่าระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติในประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารแตกต่างกัน ในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน ปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ

เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรักในงานให้บริการน้อย เอกสารอธิบายขั้นตอนการให้บริการในด้านต่าง ๆ ยังไม่เพียงพอ ด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมโดยรวมไม่เหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขาดเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและสร้างความรักในงานให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมโดยรวมให้เหมาะสมและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมในขั้นตอนการให้บริการ และประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อำพร จันทร์ประโคน, ประชัน คะเนวัน และประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัย พบว่า 1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ และ 2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ รองลงมา คือ ควรมีการติดประกาศค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ และควรจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานให้เพียงพอ ตามลำดับ

ผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ทั้งในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อยู่ในระดับที่น่าพอใจ มีความครอบคลุมทุก ๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีครบถ้วน มีป้ายสัญลักษณ์ จุดประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ จุดบริการที่เหมาะสมสามารถเข้ารับบริการได้โดยสะดวก มีกล่องรับความคิดเห็นและจัดทำแบบสอบถาม ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ให้บริการมีความสะอาด กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

มีการตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ตีตประกาศไว้ ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปเงื่อนไขที่กำหนด การบริการมีความรวดเร็วให้บริการภายในระยะที่กำหนด เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม มีความพร้อมเต็มใจให้บริการอย่างสุภาพ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่ขอลงตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ และให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ การบริการในด้านต่าง ๆ มีความรวดเร็วและถูกต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง

2. การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร จำแนกตามคุณลักษณะด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม มีความแตกต่างสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันเพ็ญ สุวรรณโชติ (2550, หน้า 106-107) ได้ศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษา พบว่า ระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมมีปัญหอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับน้อยทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านอาคารสถานที่ ด้านผู้รับบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านงานการบริการ และการเปรียบเทียบระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน เห็นว่ามีปัญหาการบริการงานทะเบียนราษฎร โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา อูษาคำ (2556) ทำการวิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนจาน อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลโพนจาน อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพนจาน อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม จำนวน 370 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุขในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และ ภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับปานกลาง 2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุขตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนจาน ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3. ระดับการให้บริการสาธารณสุขที่ควรนำไปศึกษาหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณสุข มีจำนวน 5 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว และด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

สรุปประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม แตกต่างกัน เนื่องจากประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน มีแนวคิดและมุมมองและความสำคัญเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรที่แตกต่างกัน และประชาชนมาติดต่อราชการหรือมาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรของแต่ละคน ก็ไม่เหมือนกัน เช่น บางคนอาจจะมาถ่ายบัตรประจำตัวประชาชน แจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายที่อยู่ เปลี่ยนชื่อตัวชื่อสกุล ออกบ้านเลขที่ใหม่ เป็นต้น ทำให้มีมุมมองหรือแนวคิดในเรื่องอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ว่ามีการจัดทำป้าย/สัญลักษณ์/จุดประชาสัมพันธ์ มีช่องทางให้บริการที่เหมาะสม

สามารถเข้ารับบริการได้อย่างสะดวก มีกล่องรับฟังข้อคิดเห็นจากประชาชน มีเก้าอี้
นั่งคอยรับบริการ มีจุดบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำห้องสุขาเพียงพอ และอาคารสถานที่
โดยภาพรวม มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย หรือไม่ กระบวนการและขั้นตอน
การให้บริการ ได้มีการติดประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
ที่เหมาะสม มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ระยะเวลาเป็นไปตามเงื่อนไข
และระยะเวลาการให้บริการมีความรวดเร็วตามระยะเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร
ที่ให้บริการแต่งกายได้เหมาะสม มีความเต็มใจ มีความพร้อมให้บริการอย่างสุภาพ มีความรู้
ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไข
ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน
ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ
คุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ มีความรวดเร็วและถูกต้อง ได้แก่ การรับแจ้งเกิด
การรับแจ้งตาย การรับแจ้งย้ายที่อยู่ การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน
การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน การแก้ไขหรือจำหน่ายรายการ
บุคคลและบ้าน การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร การรับแจ้ง
เกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้านที่ต้องกำหนดเลขที่บ้าน ประชาชนได้รับการบริการ
ที่ตรง ตามความต้องการ และได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยคุณลักษณะ
ส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันจะทำให้ได้แนวคิด
และข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
งานทะเบียนราษฎรต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัย

**ข้อเสนอแนะจากการวิจัยประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า อำเภอคำตาก้า
จังหวัดสกลนคร ดังนี้**

1. ข้อเสนอแนะสำหรับนำไปใช้

1.1 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตาก้า ควรพัฒนาการให้บริการ
งานทะเบียนราษฎร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการจัดให้มี
ป้ายสัญลักษณ์ จุดประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน มีจุดบริการที่เหมาะสม

สามารถเข้ารับบริการได้โดยสะดวก มีที่นั่งไว้รอรับบริการ มีน้ำดื่มที่เพียงพอ มีกล่องรับความคิดเห็นและจัดทำแบบสอบถาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ จัดเตรียมสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย

1.2 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า ควรพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ต้องมีการติดประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม จัดคิวการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ระยะเวลาการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด และระยะเวลาการให้บริการควรมีความรวดเร็ว เพื่อให้การบริการมีความถูกต้องตอบสนองความต้องการของประชาชน

1.3 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า ควรพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ คือ ต้องแต่งกายเหมาะสม มีความเต็มใจ มีความพร้อมให้บริการ บริการอย่างสุภาพ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ และให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรอย่างสม่ำเสมอ

1.4 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า ควรพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านคุณภาพการให้บริการ การให้บริการต้องมีความรวดเร็วและถูกต้อง เช่น การรับแจ้งเกิด การรับแจ้งตาย การรับแจ้งย้ายที่อยู่ การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน การแก้ไขหรือจำหน่ายรายการบุคคลและบ้าน การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร การรับแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้านที่ต้องกำหนดเลขที่บ้าน เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ และได้รับการบริการอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน

1.5 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า ควรพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรคือให้คำแนะนำการให้บริการงานทะเบียนราษฎร โดยการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง โดยเฉพาะกลุ่มเยาวชนและผู้สูงอายุ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กลุ่มอาชีพเกษตรกร และผู้มีรายได้น้อยให้มากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัญหาและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของหน่วยงานหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

2.2 มีการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อทราบถึงความแตกต่าง และนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรได้ต่อไปในอนาคต

2.3 มีการศึกษาข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของประชาชนในการเพิ่มประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรในเชิงคุณภาพ เพื่อนำมาเปรียบเทียบและหาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การดำเนินงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพต่อไป