

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด และศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษากำหนดให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ จำนวนผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2552 จำนวน 3,152 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2552 จำนวน 3,152 คน นำมาคำนวณตามวิธีของ Taro Yamane (บุญชม ศรีสะอาด.2545 : 100) ด้วยความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ซึ่งจะได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 394 คน ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยวิธีจับสลาก
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามใน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุระดับการศึกษา อาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้ง 5 ด้าน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด มี 5 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การศึกษา ข้อ 1 เพื่ออธิบายระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษา ข้อ 2 ประมวลผลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้การวิเคราะห์สรุปประเด็นเนื้อหาแล้วแจกแจงความถี่

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 394 คน จำแนกตามเพศ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.76 รองลงมาคือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 49.24
2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยตามลำดับ คือ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ ($\bar{X} = 4.05$) ด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.02$) ด้านกระบวนการบริการ ($\bar{X} = 3.83$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.74$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการส่งเสริมและแนะนำการบริการ ($\bar{X} = 3.62$)
3. ผลการศึกษวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จากการศึกษพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปน้อย โดยจำแนกเป็นรายด้าน ด้านที่ 1 ด้านสถานที่ให้บริการ

คือ ควรจัดสถานที่ให้บริการมีสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม มีเจ้าหน้าที่ดูแลรักษา ความสะอาดตลอดเวลา ควรจัดกันสัดส่วนห้องบริการให้กว้างขวางมากขึ้น ด้านที่ 2 ด้านการ ส่งเสริมแนะนำการบริการ ควรจัดทำป้ายเข้า-ออกของช่องบริการให้ครบทุกช่อง ควรมีแผ่น พับคู่มือแนะนำขั้นตอนการติดต่อราชการแจกมากขึ้น และควรจัดเวรยามผู้ใหญ่บ้านเพื่อให้ คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับการติดต่อกับงานกับสำนักทะเบียนอำเภอวังษบุรี เพื่อความสะดวก ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรชี้แจงการให้บริการล่าช้าของการบริการให้ ชัดเจนยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่ควรให้ความสนใจในการบริการช่วงพักเที่ยงมากขึ้น เจ้าหน้าที่ควร ให้บริการด้วยความเสมอภาค และควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น 4. ด้านสภาพแวดล้อมการ บริการ ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณรอบ ๆ สำนักทะเบียน และดูแลรักษาความสะอาดอยู่ เสมอ และควรดูแลรักษาความสะอาดห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ 5. ด้านกระบวนการบริการ ควรลดขั้นตอนการอ้างพยานบางส่วนเพื่อความสะดวก และควรมีเครื่องถ่ายเอกสารบริการฟรี

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ วังษบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาอภิปรายผล ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอวังษบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอวังษบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสถานที่ ให้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม ของการบริการ และด้านกระบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาที่ได้ สามารถจำแนกออกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยตามลำดับสรุป ได้ดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจากสถานที่ตั้งของสำนักทะเบียนอำเภอวังษบุรีตั้งอยู่ในที่เหมาะสม สะดวกในการเข้า- ออก มีการจัดสถานที่นั่งพักคอยสำหรับประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยรอบบริเวณสำนักทะเบียน อำเภอจัดสถานที่นั่งพักคอยอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ การมีจัดตกแต่งสนามหญ้า จัดแต่งสวนหย่อม และต้นไม้ต่าง ๆ ให้สวยงาม มีการจัดพื้นที่จอดรถอย่างเป็นระเบียบ เหมาะสมและไม่ให้เกิดการกีดขวางทางจราจร โดยแยกเป็นที่จอดรถยนต์ รถจักรยานยนต์และ แยกที่จอดรถของเจ้าหน้าที่ และที่จอดรถของประชาชนผู้ให้บริการอย่างเป็นสัดส่วน บริเวณ

รอบ ๆ สำนักทะเบียนมีความสะอาด สวยงาม ร่มรื่น มีการจัดวางภาชนะรองรับขยะมูลฝอยอยู่บริเวณโดยรอบอาคารอย่างเพียงพอ และมีการจัดเก็บขยะมูลฝอยในภาชนะรองรับอย่างสม่ำเสมอ มีห้องน้ำแยกชาย-หญิง ชัดเจน และสะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น เก้าอี้ที่นั่งน้ำดื่มสะอาด โทรศัพท์สาธารณะ ไว้คอยบริการ ประชาชนผู้มารับบริการรู้สึกผ่อนคลายไม่เครียด และไม่มี ความกังวลใจในระหว่างที่ต้องรอคิวรับบริการ ซึ่งคล้ายคลึงกับกรอบแนวคิดของ ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 5-8) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสภาพแวดล้อมการบริการ ที่กล่าวว่า สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้ สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ เช่น ถังหัว ไล่ของกระดาษ จดหมาย ของ ฉลากสินค้า เป็นต้น และสอดคล้องกับทฤษฎีของ กิลเมอร์, คูเปอร์ และเบอร์นาร์ด (Gilmer. 1966 , Cooper. 1958 , Bernard. 1966 ; อ้างใน ชาตรี คงรอด. 2538 : 61) กิลเมอร์ ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า แสง เสียง ห้องน้ำ ชั่วโมงการทำงาน เหล่านี้มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้นต่างกัน ส่วนคูเปอร์ ได้กล่าวถึง สภาพการ ทำงาน สถานที่ และสิ่งแวดลอมที่เหมาะสมเป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ และ เบอร์นาร์ด กล่าวว่า สภาพแวดล้อมที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ในสำนักงานและวัสดุสิ่งของต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับบุคลากรเป็น สิ่งกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจได้

2. ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจาก ห้องปฏิบัติงานมีความสะอาด เรียบร้อย สวยงาม เป็นระเบียบ สถานที่ให้บริการได้มีการจัดไว้ อย่างเหมาะสม สะดวกในการติดต่อขอรับบริการ มีการออกแบบและจัดพื้นที่สำหรับการให้ การให้บริการประชาชนที่เป็นสัดส่วนระหว่างพื้นที่ทำงานของเจ้าหน้าที่ และพื้นที่สำหรับ ประชาชนผู้รับบริการอย่างเหมาะสม และเพียงพอ โดยคำนึงถึงความสะดวกสบายของ ประชาชนในการมาติดต่อขอรับบริการเป็นหลัก มีการจัดช่องทางบริการไว้อย่างเพียงพอต่อ การให้บริการประชาชน โดยมีป้ายแสดงหมายเลขช่องบริการติดไว้ในจุดที่สามารถมองเห็นได้ อย่างชัดเจน จัดสัดส่วนพื้นที่นั่งพักรอ มีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร น้ำดื่ม น้ำชา กาแฟ ไว้คอย บริการ ได้มีการเปิดเครื่องปรับอากาศภายในสำนักทะเบียน มีแสงสว่างเพียงพอ มีการประดับ ตกแต่งบริเวณพื้นที่บริการด้วยวัสดุต่าง ๆ ให้มีความสวยงาม สดชื่น และมีชีวิตชีวา เช่น กระดาษต้นไม้ ภาพถ่าย ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายในการมาติดต่อขอรับ

บริการ ซึ่งตรงกับกรอบแนวคิดของ ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 5-8) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในด้านสถานที่ให้บริการ กล่าวว่า การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้งและการกระจายสถานที่ให้บริการทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ และสอดคล้องกับทฤษฎีของมิลเลท (John Millett 1954 : 241-242; อ้างใน วราพรธม สันตัสนะโชค. 2540 : 31) ที่กล่าวว่า การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

3. ด้านกระบวนการบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจากภายในสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี ได้มีโต๊ะประชาสัมพันธ์ส่วนหน้า ตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าของห้องบริการ ซึ่งเป็นจุดแรกที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ง่ายที่สุด โดยได้จัดเจ้าหน้าที่บริการส่วนหน้าเพื่อให้คำแนะนำในการติดต่อขอรับบริการ การติดประกาศขั้นตอนการให้บริการไว้ชัดเจน มีการจัดทำป้ายยินดีต้อนรับ ป้ายขอบคุณที่มาใช้บริการ ป้ายห้ามสูบบุหรี่ และป้ายติดต่อราชการ โปรดแต่งกายสุภาพ มีการจัดทำป้ายหรือสติกเกอร์ สัญลักษณ์ อำเภอ.. ยิ้ม ติดตั้งในจุดต่าง ๆ บริเวณที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำใกล้ชิด โดยบริการตามลำดับไม่มีการลัดคิว มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์เพื่อช่วยให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น ไม่เสียเวลา รวมทั้งมีการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการของประชาชน ซึ่งตรงกับกรอบแนวคิดของศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 5-8) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในด้านกระบวนการบริการ กล่าวว่า กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการ ในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ และสอดคล้องกับทฤษฎีของ มิลเลท (John Millett 1954 : 241-242; อ้างใน วราพรธม สันตัสนะโชค. 2540 : 31) ที่กล่าวว่าการบริการอย่างก้าวหน้า เป็นการบริการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ ให้บริการด้วยความตั้งใจ โดยแสดงออกถึงความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่ปล่อยให้ผู้รับบริการคอยนาน บริการด้วยความเป็นมิตร ด้วยการยิ้มทักทาย มีความเอาใจใส่คอยติดตามเรื่องด้วยอัธยาศัยอันดี ช่วยแก้ไข ปัญหา บริการด้วยความเต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว และไม่ปิดการะ มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจ พูดยาไพเราะ ยิ้มแย้ม แจ่มใส บริการด้วยความสุภาพ แต่งกายเหมาะสม บริการด้วยความเท่าเทียมกันและเป็นธรรมชาติ แนะนำขั้นตอนการติดต่องาน และตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจ มีการอบรมเพิ่มพูนความรู้ พัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญทั้งด้านระเบียบกฎหมาย ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเทคนิคการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้ถูกต้อง และรวดเร็ว ซึ่งตรงกับกรอบแนวคิดของศิริพร ต้นดีพุลวินัย (2538 : 5-8) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในด้านผู้ให้บริการ กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองการบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ และสอดคล้องกับทฤษฎีของ มิลเลท (John Millett 1954 : 241-242; อ้างใน วราพรธ สันทัสนะ โชค. 2540 : 31) ที่กล่าวว่า การให้บริการอย่างเท่าเทียมโดยยึดหลักที่ว่าคนเราทุกคนเกิดมาย่อมเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกัน หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ หรือ ความยากจน สถานะทางสังคม

5. ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจาก ได้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานทะเบียนอำเภอผ่านหอกระจายข่าวหมู่บ้านให้ประชาชนทราบ มีการจัดเวรบริการของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อแนะนำการบริการ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์คู่มือการติดต่องานแจกฟรี มีการจัดทำบอร์ดให้ความรู้เกี่ยวกับงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ในกรณีที่น่าสนใจ มีการจัดหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ (Mobile Unit) ออกไปบริการประชาชนในพื้นที่ตำบล หมู่บ้าน ต่าง ๆ เดือนละ 1 ครั้ง กรณีที่ผู้มาขอรับบริการ ไม่สามารถทำเสร็จในคราวเดียว ได้รับการนัด

หมายที่ชัดเจนให้มาติดต่อใหม่ ซึ่งตรงกับกรอบแนวคิดของ ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 5-8) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ กล่าวหาว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น ได้จากการ ได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่น กล่าวหาจนถึงคุณภาพการบริการ ไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้ และ สอดคล้องกับทฤษฎีของ กันด์ลาซ และเรด (Gundlach and Reaid. 1983 : 41 ; อังโน เสาวนธิย์ ฤทธิรุ่ง. 2545 : 36-37) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของบุคคลหลังจากการพบปะกับ พฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของบุคคลที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหานั้น รวมทั้ง ลดปัญหาและทำให้เกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

โดยสรุปในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสถานที่ให้บริการ ด้าน การส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ และด้านกระบวนการบริการ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสำนักทะเบียน อำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถให้บริการได้เป็นอย่างดี โดยสามารถให้บริการได้อย่าง ถูกต้อง รวดเร็ว ประชาชนไม่ต้องรอรับบริการนานเกินไป ให้บริการเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ขึ้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน อีกทั้งทางสำนักทะเบียนอำเภอวังนบุรี จังหวัด ร้อยเอ็ด ได้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในการมารับบริการที่สำนักทะเบียน อำเภอให้ประชาชนได้ทราบอย่างทั่วถึง จัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์และคู่มือการให้บริการ เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานทะเบียนราษฎรเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบอย่างทั่วถึงและ ต่อเนื่อง โดยเป้าหมายของการทำงานคือให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด ยึด ประชาชนเป็นศูนย์กลาง สำนักทะเบียนอำเภอวังนบุรี ได้พัฒนาคุณภาพการให้บริการ ประชาชนในด้านต่าง ๆ ให้ดีขึ้น (Better Service Quality) มาโดยตลอด เพื่อให้บรรลุผลตาม ยุทธศาสตร์กรมการปกครอง ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การให้บริการ และเพื่อให้ผ่านเกณฑ์ มาตรฐานบริการอำเภอ..เยี่ยม ของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ซึ่งกรมการปกครอง ได้มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกรมการปกครองออกมาสำรวจติดตามประเมินผล มีการ ประกวดสำนักทะเบียนดีเด่นเป็นประจำทุกปี มีโล่เกียรติยศ เงินรางวัล ป้ายสำนักทะเบียน ดีเด่น และรางวัลบุคลากรดีเด่นทางการทะเบียนประจำสำนักทะเบียนดีเด่น ดังนั้น สำนัก ทะเบียนอำเภอวังนบุรี จึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนเพื่อให้ผู้รับบริการ

ได้รับความพึงพอใจสูงสุด บรรลุผลตามเป้าหมายของทางราชการ ขณะเดียวกันหากสำนักทะเบียนอำเภอ ราชบุรี ได้รับรางวัลสำนักทะเบียนดีเด่นก็จะเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสำคัญในการให้บริการประชาชน โดยมีอำเภอเป็นหน่วยให้บริการ (Service Unit) และเป็นศูนย์กลางในการนำงานบริการของหน่วยงานภาครัฐไปสู่ประชาชนได้โดยสะดวกในทุกพื้นที่ของประเทศ ทั้ง 877 อำเภอ ใน 75 จังหวัด และเพื่อให้งานบริการของสำนักทะเบียนอำเภอทุกแห่งทั่วประเทศเป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงได้กำหนด “เกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอ...ยิ้ม” เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนา กระชับ และรักษามาตรฐานงานบริการของอำเภอ โดยรวมให้มีความเป็นเลิศ และเกิดผลสัมฤทธิ์ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในทุกด้านตามเจตนารมณ์พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่มีเป้าหมายสำคัญสูงสุดคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen - centered) และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน จึงต้องมีการพัฒนา กระชับ และรักษามาตรฐานการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอทั่วประเทศ เพื่อเป็นหลักประกันให้แก่ประชาชนที่จะได้รับบริการที่ดี มีมาตรฐานทัดเทียมกัน และถ่วงน้ำหนักเหมือนกันในหน่วยบริการทุกแห่ง ไม่ว่าจะอยู่ในพื้นที่ใดก็ตาม และเพื่อยกระดับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอไปสู่ความเป็นเลิศต่อไปในอนาคต

ท้ายนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ เป็นงานบริการสาธารณะ ที่เป็นภารกิจหลักของรัฐ ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักว่าตนเป็นผู้รับใช้ประชาชน โดยไม่เลือกปฏิบัติและต้องบริการอย่างเท่าเทียมกันด้วยความรวดเร็วและถูกต้องยึดหลักในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนด้วยการบริการที่ดี ย่อมส่งผลให้ผู้ที่มารับบริการเกิดความพึงพอใจ และสิ่งนั้นก็คือวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการบริการสาธารณะ

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก

1. มีการจัดพื้นที่จอดรถอย่างเป็นระเบียบ ไม่ให้เกิดขวางการจราจร โดยแยกที่จอดรถของเจ้าหน้าที่ และที่จอดรถของประชาชนผู้รับบริการอย่างเป็นสัดส่วน ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก
2. การให้บริการประชาชนที่ไปติดต่อขอรับบริการจำนวนมาก เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ทันตามกำหนดเวลา เพราะมีการบริการด้วยคอมพิวเตอร์ออนไลน์ การ

เปิดบริการช่วงกลางวัน และเปิดบริการในวันเสาร์ ทำให้เจ้าหน้าที่บริการ ได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว ถูกต้อง

3. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็นอุปกรณ์สำคัญในการให้บริการมีจำนวน เพียงพอ และมีความพร้อม ต่อการให้บริการ

4. สถานที่ที่ให้บริการ โดยเฉพาะอาคารที่ว่าการอำเภอรูปแบบมาตรฐานที่ ราชการกำหนด มีการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณรอบ ๆ อาคาร มีความสวยงาม ร่มรื่น สะอาด เรียบร้อย เป็นระเบียบ

5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับการอบรมเพิ่มพูนความรู้ พัฒนาทักษะ และ ความเชี่ยวชาญ ทั้งด้านระเบียบกฎหมาย ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเทคนิคการใช้ เครื่องคอมพิวเตอร์ และ โปรแกรมการปฏิบัติงานต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่น ตั้งใจ เอาใจใส่ โดยแสดงออกถึงความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่ปล่อยให้ผู้รับบริการ คอยนานจนเกิดความรู้สึกคับข้องใจต่อการให้บริการ

6. หลักเกณฑ์ ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการบริการงานทะเบียนมีความ ชัดเจน ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถถือปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง สามารถให้บริการ ตอบปัญหา และ แก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

7. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอรับบริการ ติดประกาศไว้ชัดเจน ทำให้ ผู้ขอรับบริการเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

8. ภายในสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี มีการเปิดเครื่องปรับอากาศ ห้อง ปฏิบัติงานมีลักษณะโปร่ง มีระบบถ่ายเทอากาศภายในพื้นที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีแสง สว่างเพียงพอ มีการจัดบริเวณพื้นที่ให้ผู้รับบริการนั่งรอคิวเป็นสัดส่วน มีทีวี หนังสือพิมพ์ นิตยสาร น้ำดื่ม น้ำชา กาแฟ ไว้คอยบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกสบายใจในการมา ติดต่อกาน

จากเหตุผลทั้ง 8 ประการดังกล่าว สรุปได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก

วัตถุประสงค์ที่ 2

จากการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอ ราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ตามวัตถุประสงค์ที่ 2 คือ เพื่อศึกษาแนวทางในการให้บริการ ของสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับเป็นแนวทาง

ในการพัฒนาปรับปรุงงานของสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีความทันสมัย และสอดคล้องกับสถานการณ์ ดังนี้

1. ด้านสถานที่บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่ดูแลความสะอาดบริเวณรอบอาคาร ให้มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยอย่างสม่ำเสมอ ทั้งบนอาคารและบริเวณรอบอาคาร ควรจัดหาสถานที่นั่งพักคอยสำหรับผู้รับบริการ โดยรอบอาคารเพิ่มขึ้น ควรจัดให้มีการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณรอบอาคารให้มีความสวยงามอยู่เสมอ และควรให้มีการปรับปรุงซ่อมแซมถนนบริเวณอาคารให้อยู่ในสภาพดี
2. ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่คอยให้ข้อเสนอแนะกรณีประชาชนมาติดต่อจำนวนมาก หรือคอยให้คำแนะนำ ติดต่อ สอบถาม ควรอบรมเพิ่มพูนความรู้ด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ให้แก่กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อจะได้แนะนำลูกบ้านถูกในการมาติดต่องาน
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานก่อนเวลาเปิดทำการเล็กน้อย ควรให้เจ้าหน้าที่รับชี้แจงกรณีงานอาจเสร็จล่าช้า และเจ้าหน้าที่ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลัง
4. ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ ควรจัดให้มีอุปกรณ์การให้บริการอื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร ตู้โทรศัพท์สาธารณะ และควรจัดให้มีการบำรุงรักษาอุปกรณ์บริการให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
5. ด้านกระบวนการบริการ งานที่ประชาชนมารับบริการมาก ควรจัดช่องบริการเพิ่ม และควรเพิ่มเวลาในการให้บริการ และควรลดขั้นตอนการให้บริการให้สั้นลง

ข้อเสนอแนะ

1. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอทุกแห่งในจังหวัดร้อยเอ็ด
2. ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเฉพาะด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ