

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการของงานด้านทะเบียนพาณิชย์ของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาขอเสนอสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ
ตามลำดับดังนี้คือ

1. วัตถุประสงค์การศึกษา
2. วิธีดำเนินการศึกษา
3. สรุปผลการศึกษา
4. อภิปรายผลการศึกษา
5. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ เพศ อายุ ต่อระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ แนวทางการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

วิธีดำเนินการศึกษา

วิธีดำเนินการศึกษา แบ่งออกได้ตามลำดับดังนี้คือ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แยกได้ดังนี้คือ
 - 1.1 ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์ ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ย้อนหลัง 3 เดือนตั้งแต่เดือน มกราคม พ. ศ. 2552 ถึง เดือน มีนาคม พ. ศ. 2552 รวมทั้งหมด 503 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sampling) โดยการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973 : 727) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 224 คน

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งเป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแสดง ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) *t-test* และ *F-test* (One – Way ANOVA)

สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้สรุปผลการศึกษา แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31- 40 ปี และประเภทของร้านค้าที่จดทะเบียนพาณิชย์ เป็นร้านค้าขายปลีก

2. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการของงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวนสี่ข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำ ได้แก่ ข้อ 4 การให้บริการเสร็จเรียบร้อยเป็นรายบุคคลจนเสร็จ ข้อ 5 การชี้แจงขั้นตอนการติดต่องาน ข้อ 3 การให้บริการสะดวกต่อเนื่อง ข้อ 2 การให้บริการ

รวดเร็ว ส่วนที่เหลือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางหนึ่งข้อ ได้แก่ ข้อ 1 การจัดลำดับการบริการ (คิว) จัดได้เหมาะสม

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุดสามอันดับแรก ได้แก่ ข้อ 4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเพียงพอ ข้อ 5 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างเต็มใจ และ ข้อ 3 เจ้าหน้าที่มีทัศนคติในการให้บริการ

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.48 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากสองข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำ ได้แก่ ข้อ 1 มีเครื่องมือทันสมัยให้บริการ ข้อ 2 มีเครื่องมือในการให้บริการอย่างเพียงพอ ส่วนที่เหลือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางสามข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำ ได้แก่ ข้อ 4 มีตัวอย่างการกรอกเอกสารหรือการติดต่อรับบริการ ข้อ 3 มีสื่อ หรือแผ่นพับ หรือเอกสารอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และ ข้อ 5 มีเอกสารประชาสัมพันธ์

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการงาน ด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามตัวแปร เพศ และอายุ ปรากฏดังนี้

1) ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวม ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่พบความแตกต่าง

2) ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวม และเป็นรายด้าน จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่พบความแตกต่าง

4. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

โดยเรียงลำดับความถี่สูงสุดไปหาค่าต่ำสุด ดังนี้คือ

1. ด้านกระบวนการให้บริการ

1.1 ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกขั้นตอนการบริการ ด้านงานทะเบียนพาณิชย์ ให้แก่ประชาชน อย่างชัดเจนทุกขั้นตอน มีความถี่จำนวน 10 คน

1.2 ควรมีความเป็นธรรม ในการให้บริการ โดยเรียงตามลำดับก่อนหลังอย่างเท่าเทียมกัน มีความถี่จำนวน 9 คน

1.3 ควรมีการลดขั้นตอนบริการ เพื่อทำให้เกิดความคล่องตัวมากขึ้น มีความถี่จำนวน 8 คน

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.1 ควรเพิ่มจำนวนบุคลากร ให้เพียงพอ กรณีมีผู้มารับบริการจำนวนมาก มีความถี่จำนวน 7 คน

2.2 เมื่อเกิดปัญหาในการบริการ เจ้าหน้าที่ ควรมีความสามารถ ตอบข้อสงสัย ได้ทันที มีความถี่จำนวน 6 คน

2.3 เจ้าหน้าที่ ควรเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ มีความถี่จำนวน 5 คน

3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 สถานที่นั่งรอรับบริการคับแคบ ที่นั่งไม่เพียงพอ ควรต่อเติมอาคารสถานที่ ให้เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ มีความถี่จำนวน 4 คน

3.2 ที่จอดรถไม่เพียงพอ จอดรถไม่เป็นระเบียบ ควรจัดให้มีการจอดรถเป็นระเบียบมากกว่านี้ มีความถี่จำนวน 3 คน

3.3 ควรมีการจัดทำ เอกสาร หรือคู่มือแนะนำงานด้านงานทะเบียนพาณิชย์ เพื่อให้ ความรู้แก่ประชาชน มีความถี่จำนวน 2 คน

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม มีประเด็นที่น่าสนใจ ควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. จากผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ด้านงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้ อาจเป็นเพราะ 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ปัจจุบันมีนโยบาย ในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการ งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น เช่น ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ได้มีการปรับปรุงการให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยาก

ซับซ้อน มีการปรับลดขั้นที่ไม่จำเป็นลง เพื่อให้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่มารับบริการ ให้ได้รับความสะดวกกว่าเดิม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ได้มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น ยิ้มแย้ม มีความเป็นมิตร และเต็มใจให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า การจัดสถานที่ให้บริการ มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีเก้าอี้นั่งเพียงพอ มีน้ำดื่มเพียงพอแก่ผู้มารับบริการ 2) องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ได้มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น นำเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีหน่วยประมวลผลกลาง ซึ่งทำงานอย่างรวดเร็วมาให้บริการเก็บข้อมูลแก่ประชาชน ผู้มาติดต่องานด้านทะเบียนพาณิชย์ ทำให้ประชาชน ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ 3) ประชาชนที่มาใช้บริการ งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ เนื่องจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ได้บริการด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส อีกทั้งเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ และมีความเต็มใจในการให้บริการ เป็นต้น

จากเหตุผลดังกล่าว จึงน่าจะเป็นสาเหตุให้ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการของงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษาในประเด็นนี้สอดคล้องกับ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของมาส โลว์ (Maslow's Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการมนุษย์ โดยตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้คือ 1) มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการสิ่งใดได้รับการตอบสนองแล้ว และความต้องการอย่างอื่น ก็จะเกิดขึ้นอีก ไม่มีวันจบสิ้น 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นที่สนใจสำหรับพฤติกรรมอื่นต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม 3) ความต้องการของมนุษย์จะเรียงลำดับขึ้นตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้ตอบสนอง ซึ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ มี 5 ขั้น ได้แก่ ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง ความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ซึ่งจากผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามนั้น สอดคล้องกับลำดับความต้องการของมนุษย์มี 5 ขั้นตอน ซึ่งความต้องการทางด้านสังคม ก็เป็นหนึ่งในห้าของลำดับความต้องการของมนุษย์ ตลอดจนสอดคล้องกับแนวคิดการให้บริการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2549 : 3) ที่อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการ

ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ประการ คือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระชัย สมภาร (2546 : 76) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ซึ่งจากผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ได้เอาใจใส่ ดูแล และมีการปรับปรุง คุณภาพการให้บริการ ด้านงานทะเบียนพาณิชย์ เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างแท้จริง จากเหตุผลดังกล่าว จึงน่าจะเป็นสาเหตุให้ ได้รับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน

1.1 ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวนสี่ข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาลำดับต่ำ ได้แก่ ข้อ 4 การให้บริการเสร็จเรียบร้อยเป็นรายบุคคลจนเสร็จ ข้อ 5 การชี้แจงขั้นตอนการติดต่องาน ข้อ 3 การให้บริการสะดวกต่อเนื่อง ข้อ 2 การให้บริการรวดเร็ว ส่วนที่เหลือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางหนึ่งข้อ ได้แก่ ข้อ 1 การจัดลำดับการบริการ (คิว) จัดได้เหมาะสม สาเหตุอาจเนื่องจาก องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่องาน เช่น จัดบริการให้เสร็จเรียบร้อยเป็นรายบุคคล จัดบุคลากรไว้คอยชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ได้รับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาลำดับต่ำสุดตามอันดับแรก ได้แก่ ข้อ 4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเพียงพอ ข้อ 5 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างเต็มใจ และ ข้อ 3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีในการให้บริการ สาเหตุอาจเนื่องจาก องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ปัจจุบันได้มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ด้านงานทะเบียนพาณิชย์ เช่น จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ในการบริการงานทะเบียนพาณิชย์ ฝึกอบรมการต้อนรับ ให้เจ้าหน้าที่พุดจาให้ไพเราะแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ เป็นต้น จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ได้รับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากสองข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาลำดับต่ำสุด ได้แก่ ข้อ 1 มีเครื่องมือทันสมัยให้บริการ ข้อ 2 มีเครื่องมือในการให้บริการอย่างเพียงพอ ส่วนที่เหลือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางสามข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาลำดับต่ำ ได้แก่ ข้อ 4 มีตัวอย่างการกรอกเอกสารหรือการติดต่อรับบริการ ข้อ 3 มีสื่อ หรือแผ่นพับ หรือเอกสารอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และ ข้อ 5 มีเอกสารประชาสัมพันธ์ สาเหตุอาจเนื่องจาก องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ยังขาดงบประมาณในการจัดทำสื่อ แผ่นพับ หรือเอกสารประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ด้านงานทะเบียนพาณิชย์ ให้แก่ประชาชนได้รับทราบ จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ได้รับความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน

2.1 ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการศึกษาปรากฏเช่นนี้ อาจเนื่องจาก ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน เช่น เพศชาย เพศหญิง ถึงแม้เพศจะแตกต่างกัน แต่ในปัจจุบัน องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม มีนโยบายในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการ งานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น เช่น ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ได้มีการปรับปรุงการให้บริการแต่ละขั้นตอน ไม่ให้ยุ่งยาก ซับซ้อน มีการปรับลดขั้นที่ไม่จำเป็นลง เพื่อให้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการที่เป็นเพศชายและเพศหญิง ให้ได้รับความสะดวก อย่างเท่าเทียมกัน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ ได้มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเอาใจใส่ กระตือรือร้น ยิ้มแย้ม มีความเป็นมิตร และเต็มใจในการให้บริการ แก่เพศชาย เพศหญิง อย่างเท่าเทียมกัน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ได้จัดให้มีเก้าอี้นั่งรอรับบริการ จัดบริการนำดื่มไว้บริการ ให้แก่ประชาชนทุกเพศ อย่างเท่าเทียมกัน เป็นต้น จากเหตุผลดังกล่าว จึงน่าจะเป็นสาเหตุให้ ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กัลยา อุทัยฉาย (2547 : 70) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนชัยศรี อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนชัยศรี อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

2.2 ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้าน
ทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่า
อายุ 20 - 30 ปี อายุ 31 - 40 ปี อายุ 41 - 50 ปี ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการศึกษา
ปรากฏเช่นนี้ อาจเนื่องจาก ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป ซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่
มีอายุค่อนข้างมากพอสมควร เมื่อเข้ามาใช้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดมหาสารคามแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้พยายามให้บริการให้ได้รับความสะดวก
รวดเร็วมากกว่าอายุกลุ่มอื่น เพราะเห็นว่า มีอายุมากแล้ว ไม่อยากให้ต้องนั่งคอยนาน อาจจะทำ
ให้เกิดปัญหาสุขภาพขึ้นได้ ดังนั้นจึงบริการให้รวดเร็วกว่ากลุ่มอื่น อีกทั้งโดยธรรมชาติแล้ว
อายุเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและความรับผิดชอบตามวัย โดยประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุที่มี
อายุมาก ย่อมมีประสบการณ์ในการดำเนินชีวิตมากกว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุน้อย
ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุมาก ได้เข้ามาติดต่อราชการ โดยเฉพาะงานด้าน
ทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม เช่น การขอจดทะเบียนพาณิชย์
การค้าต่าง ๆ จึงมีความกระตือรือร้นในการรอรับบริการจาก องค์การบริหารส่วนจังหวัด
มหาสารคาม เพื่อจะได้ให้ธุระของตนเสร็จ ไว ๆ และทางเจ้าหน้าที่ ก็ได้ให้บริการแก่ผู้ที่มีอายุ
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป เร็วอย่างรวดเร็วกว่า เพราะเห็นว่าเป็นกลุ่มที่มีอายุมาก ทำให้ประชาชนผู้มารับ
บริการที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป พึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น เป็นต้น

จากเหตุผลดังกล่าว จึงน่าจะเป็นสาเหตุให้ ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่าง
กัน มีความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
มหาสารคาม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการวิจัยในประเด็นนี้
สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พัฒนิตา เจนวิไลศิลป์ (2550 : 60) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการประเมินการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ศาลากลาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่าง
กัน มีความพึงพอใจ แตกต่างกัน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ด้านงานทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ แยกออกเป็นในแต่ละด้าน ดังนี้คือ

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

1.1 ควรมีการลดขั้นตอนบริการ เพื่อทำให้เกิดความคล่องตัวมากขึ้น

1.2 เวลาพักเที่ยง เจ้าหน้าที่ ควรสลับกัน ไปพัก เพื่อให้บริการแก่ประชาชน

อย่างต่อเนื่อง

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.1 ควรเพิ่มจำนวนบุคลากร ให้เพียงพอ กรณีมีผู้มารับบริการจำนวนมาก

2.2 เจ้าหน้าที่ควรพูดจาสุภาพ อุ่มอ่ำแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 ควรสร้างที่จอดรถใหม่ ให้กว้างขวาง ให้เพียงพอแก่ประชาชนที่มาติดต่อ

ราชการ

3.2 ควรมีการจัดทำ เอกสาร หรือคู่มือแนะนำงานด้านงานทะเบียนพาณิชย์ เพื่อให้

ความรู้แก่ประชาชน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในคราวต่อไป

2.1 ควรศึกษา ประสิทธิภาพด้านงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วน

จังหวัดมหาสารคาม

2.2 ควรศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ด้าน

งานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม เปรียบเทียบกับ ความพึง

พอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ด้านงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่น

ๆ ที่มีขนาดใกล้เคียงกัน เพื่อให้เห็นข้อเปรียบเทียบที่ชัดเจน และนำข้อค้อย มาปรับปรุงแก้ไข

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ด้านงานทะเบียนพาณิชย์ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้สามารถ

ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง