บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้ศึกษานำมาสรุป อภิปรายผล และกำหนดข้อเสนอแนะ ดังนี้

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทของธุรกิจที่ขอจดทะเบียน แตกต่างกันที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

3. เพื่อหาข้อเสนอแนะ จากประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

สมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน พาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง

2. ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา และประเภทของธุรกิจที่ขอจดทะเบียน แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชน ที่มารับบริการจากสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย จำนวน 2522 คน (สถิติสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ ปี 2552)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ประชาชน ที่มารับบริการจากสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย จำนวน 346 คน โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727)

3. ตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น

3.1.1 เพศ

3.1.2 อายุ

3.1.3 ระดับการศึกษา

3.1.4 ประเภทของธุรกิจที่ขอจดทะเบียน

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยใช้กรอบแนวคิดของมิลเล็ท 5 ด้าน ดังนี้

3.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

3.2.2 ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา

3.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

3.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดย แบ่งระดับของความพึงพอใจเป็นมาตราส่วนแบบประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะจากประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test ;One – way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญของการทดสอบที่ระดับ .05

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย สรุปผลการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 346 คน จำแนกตามเพศ พบว่าส่วนใหญ่ คือเพศหญิง จำนวน 184 คน รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 162 คน จำแนกตามอายุ พบว่าส่วนใหญ่ คืออายุ31-50 ปี จำนวน 132 คน รองลงมาคืออายุ 18-30 ปี จำนวน 116 คน และอายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 98 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ คือ อนุปริญญาหรือ ปวส. และสูงกว่าขึ้นไป จำนวน143 คน รองลงมาคือ มัธยมศึกษาหรือ ปวช. จำนวน 104 คน และประถมศึกษาจำนวน 99 คน จำแนกตามประเภทธุรกิจที่ขอจดทะเบียน พบว่า ส่วนใหญ่ คือ ธุรกิจขายหรือเช่า จำนวน 135 คน (รองลงมาคือธุรกิจบริการ จำนวน 129 คน และธุรกิจหัตถกรรมหรืออุตสาหกรรม จำนวน 82 คน

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทของธุรกิจที่ขอจดทะเบียนแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4. ข้อเสนอแนะจากประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานทะเบียน พาณิชย์ องค์การบริหรส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย มีดังนี้ เจ้าหน้าที่บริการทุกคนควรให้บริการเสมอต้นเสมอปลาย ควรแจ้งเวลาเปิด-ปิดการให้บริการที่ชัดเจน ที่จอดรถควรแยกระหว่างรถยนต์กับรถมอเตอร์ไซค์ เจ้าหน้าที่หนึ่งคน ควรให้บริการต่อเนื่องจนเสร็จควรขยายสาขา เพื่อประหยัดเวลาในการเดินทาง

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้ศึกษานำมาอภิปรายผล ตามสมมติฐานการศึกษา ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การที่ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า

1. เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับประชาชนอย่างเสมอภาค โดยไม่แบ่งแยกเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทของธุรกิจที่ขอจดทะเบียน

2. เจ้าหน้าที่แจ้งเหตุผลทุกครั้งกรณีให้บริการไม่แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด ทำให้ประชาชนเข้าใจเหตุผล และมีความพอใจในการอธิบายของเจ้าหน้าที่

3. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ทำให้สามารถให้บริการได้แม้ว่าประชาชนจะมาติดต่อเป็นจำนวนมากในบางครั้ง

4. เจ้าหน้าที่อธิบายเหตุผลเสมอ ถ้าการบริการไม่ต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ

5. สำนักงานประกาศเป้าหมายในการให้บริการประชาชนได้รับความพึงพอใจ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานมีแนวทางในการให้บริการที่ชัดเจน มุ่งสู่ความสำเร็จ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จึง ปรากฏผลอยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษา สอดคล้องกับทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2546 : 79) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรีอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับเชษฐชัย จัตุชัย (2547 : 66) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคลองกับรุ่งสร้อย สุวรรณชาตรี (2549 : 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ผลการวิจัย พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ทั้งโดยรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับวิเชียร ใจผาสุก (2541 : 72) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ให้บริการของสำนักงานสรรพากรเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากรเขตดุสิตในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ไม่สอดคล้องกับชาญชัย ราชโคตร (2544 : 80) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้อง วราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวงน่าง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ ศิริชัย ศิริไปล์ (2547 : 71) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับศิรินารถ บัวสอน (2548 : 79) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ให้บริการสาธารณของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ วฤทธิ์ สารฤทธิคาม (2548 : 78) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลดอนงัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนงัว โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับแคทรียา เดชบุรัมย์ (2549 : 82) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับอรรคเนตร ศรีหาวงศ์ (2550 : 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย พบว่าประชาชนมีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ กระพี้สัตย์ (2550: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

สมมุติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทของธุรกิจที่ขอจดทะเบียนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทของธุรกิจที่ขอจดทะเบียนแตกต่างกันแตก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาที่พบไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1. ประชาชน ผู้มารับบริการ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทของธุรกิจที่จดทะเบียนแตกต่างกันมีความเข้าใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์โดยรวมไม่แตกต่างกัน แม้ว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าของการให้บริการ แตกต่างแต่โดยรวมไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. เจ้าหน้าที่ให้บริการกับทุกคน โดยให้บริการในลักษณะที่เหมือนๆกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านความเสมอภาค ความต่อเนื่อง การตรงต่อเวลา

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการ เครื่องมือที่ให้บริการ เป็นคนกลุ่มเดียวกัน เป็นสถานที่เดียวกัน เป็นเครื่องมือชนิดเดียวกัน ผู้มารับบริการจึงไดรับการบริการในลักษณะที่ไม่แตกต่างกัน

4. ในการให้บริการของสำนังานกทะเบียนพาณิชย์ยึดระเบียบเดียวกัน ซึ่งเป็นระเบียบของราชการที่ทุกคนต้องปฏิบัติเหมือนกัน โดยไม่แยกเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา หรือประเภทของธุรกิจที่ขอจดทะเบียน

จากเหตุผลดังกล่าวน่าจะเป็นเหตุผลที่ทำให้ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทของธุรกิจที่ขอจดทะเบียนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับ เชษฐชัย จัตุชัย (2547 : 66) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับศิริชัย ศิริไปล์ (2547 : 71) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัย พบว่า ผู้มาขอรับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่มีเพศและอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับศิรินารถ บัวสอน (2548 : 79) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามเพศ คือ เพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับรุ่งสร้อย สุวรรณชาตรี (2549 : 68) ได้ศึกษาความาพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กันทรวิชัย ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ กระพี้สัตย์ (2550 : 80) ได้ทำการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีความแตกต่างด้าน เพศ และการให้บริการที่มีช่วงระยะเวลาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับวิเชียร ใจผาสุก (2541 : 72) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ให้บริการของสำนักงานสรรพากรเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการรวม 3 ด้าน จำแนกตามเพศ และอายุพบว่า มีความแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับชาญชัย ราชโคตร (2544 : 80) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ พบว่า ทั้ง 6 กลุ่มอาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2546 : 79) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน สร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับแคทรียา เดชบุรัมย์ (2549 :82) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าพบว่า ประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับอรรคเนตร ศรีหาวงศ์ (2550 :68) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลคายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ข้อเสนอแนะ

1. เสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมืองจังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่มีประเด็นที่สามารถนำมาให้ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีกับประชาชนทุกคน อย่างเสมอภาคกันทั้งหมด โดยไม่เลือกเพศ อายุ ระดับการศึกษา หรือ ประเภทธุรกิจที่จดทะเบียน

2. เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานให้เต็มเวลา โดยไม่ปิดบริการในช่วงเวลาพักกลางวัน เพราะประชาชนอาจมาติดต่องานในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งก็ได้

3. ควรเพิ่ม หรือจัดสถานที่จอดรถเป็นสัดส่วน และเป็นระเบียบ

4. ควรให้บริการอย่างต่อเนื่อง ให้เสร็จในคราวเดียวกัน ประชาชนจะได้ไม่เสียเวลาเดินทางมาขอรับบริการหลายครั้ง

5. ควรมีการติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการ

6. ควรจัดบริการให้สามารถสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตได้ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการรับบริการ

7. ควรมีการติดตามประเมินผลการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาการให้บริการ

8. ควรมีการขยายสาขาการให้บริการเกี่ยวกับการขอจดทะเบียนพาณิชย์

9. ควรเน้นการให้บริการอย่างก้าวหน้าต่อเพศชาย และเพศหญิงในลักษณะที่เหมือนกัน เพราะจากผลการศึกษาด้านนี้ ชาย หญิง มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในคราวต่อไป

เนื่องจาก การศึกษาครั้งนี้พบว่าการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่มีบางข้อประชาชนมีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือข้อที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการและการประเมินผลการให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการอย่างก้าวหน้า หรือ มีการศึกษาประเมินผลการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY