บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาขอนำเสนอสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้

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

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

วิธีดำเนินการศึกษา

วิธีดำเนินการศึกษา แบ่งออกได้ตามลำดับดังนี้ คือ

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 2,510 คน (ข้อมูล : ทะเบียนการให้บริการของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด. 2553) โดยใช้จำนวนผู้รับบริการระหว่างเดือน มกราคม – มีนาคม 2554 จำนวน 3 เดือน ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 345 คน จากการคำนวณ ตามสูตร ทาโร่ นามาเน่ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอจังหาร อำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แยกได้ดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะของงานสำนักทะเบียน 3 ประเภท คือ งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย

3.2.1 ด้านสถานที่ให้บริการ

3.2.2 ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ

3.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.2.4 ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ

3.2.5 ด้านกระบวนการบริการ

4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมี 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบคำถามที่มาติดต่องานทะเบียนอำเภออำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 5 ด้าน ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านสถานที่บริการ
2. ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

5. ความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการ

โดยแบ่งระดับของความพึงพอใจเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตามวิธีการของ ลิเคิร์ท (Likert)

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาทั้งหมด 345 ชุด โดยนำมาจัดหมวดหมู่และบันทึกคะแนนแต่ละข้อแต่ละคนในแบบรหัส นำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการงานทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วยงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป งานบัตรประจำตัวประชาชน

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน

ตอนที่ 4 ผลวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการงานทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป งานบัตรประจำตัวประชาชน

ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เคยใช้บริการงานบัตรประชาชน จำนวน 141 คน เคยใช้บริการงานทะเบียนราษฎร จำนวน 137 คน และเคยใช้บริการงานทะเบียนทั่วไป จำนวน 67 คน

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษา พบว่า

2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง($\overline{X}$= 3.48) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า

2.1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\overline{X}$= 3.43) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ภายในสำนักงานมีลักษณะโปร่ง อากาศถ่ายเทดี แสงสว่าง สถานที่ให้บริการจัดไว้อย่างเหมาะสม สะดวกในการติดต่อขอรับบริการ มีป้ายแสดงช่องทางการให้บริการ ห้องปฏิบัติงานมีความเป็นระเบียบ สะอาด เรียบร้อย จัดสัดส่วนพื้นที่นั่งพักรอมีมุม หนังสือพิมพ์/วารสาร/โทรทัศน์/บริการน้ำดื่ม/น้ำชา/กาแฟ การจัดช่องบริการมีไว้อย่างเพียงพอ

2.1.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$= 3.42) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การจัดเวรบริการของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือบุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้อง เพื่อแนะนำการบริการ ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ซับซ้อน เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด มีการจัดเคาน์เตอร์บริการส่วนหน้า เพื่อให้คำแนะนำและตรวจสอบเอกสาร การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักทะเบียนอำเภอผ่านหอกระจายข่าวหมู่บ้าน ให้ประชาชนทราบ มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์คู่มือการติดต่องานแจกฟรี มีการประยุกต์นำเทคโนโลยี มาใช้ในการให้บริการ กรณีงานที่มาขอรับบริการไม่สามารถทำสำเร็จในคราวเดียว ได้รับการนัดหมายที่ชัดเจนจากเจ้าหน้าที่ให้มาติดต่อใหม่ฟรี มีป้ายประชาสัมพันธ์แต่ละจุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บริการไว้ชัดเจน มีป้ายประชาสัมพันธ์ค่าธรรมเนียม ระยะเวลาการติดต่องาน และการเปรียบเทียบปรับไว้ชัดเจน

2.1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.51) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการติดต่องานและตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาใช้บริการเท่าเทียมกันด้วยความเป็นธรรม เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ เจ้าหน้าที่บริการได้รวดเร็วและถูกต้อง เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ

2.1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$= 3.50) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การจัดให้มีตู้แสดงความคิดเห็นและรับแบบประเมินการบริการ สถานที่ตั้งของสำนักทะเบียนตั้งอยู่ในที่เหมาะสม สะดวกในการเข้า-ออก การจัดให้มีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการ มีที่จอดรถอย่างเพียงพอและเป็นระเบียบเรียบร้อย บริเวณรอบ ๆ สำนักทะเบียนมีความสะอาด บรรยากาศร่มรื่นสวยงาม สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้นั่ง พัดลม โทรทัศน์ฯลฯ จัดไว้เหมาะสม การจัดให้มีน้ำดื่มสะอาดไว้บริการ การจัดห้องน้ำที่สะอาด แยกชาย-หญิงไว้บริการ

2.1.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.55) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 8 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ระบบการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการของประชาชน การชี้แจงลำดับการให้บริการมีความชัดเจน การจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำอย่างใกล้ชิด การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการ การบริการรวดเร็วตามเวลาอันควร มีการจัดลำดับ(บัตรคิว) ในการให้บริการ การบริการด้วยความเป็นธรรม ไม่มีการลัดคิว ขั้นตอนการให้บริการประกาศไว้ชัดเจนเข้าใจง่าย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3. ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน ผลการศึกษา พบว่า

ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ที่เคยมารับบริการของสำนักทะเบียนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

4 ผลวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงลำดับความถี่สูงสุดไปหาต่ำสุด แยกในแต่ละด้านดังนี้ คือ

4.1 ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ประชาชน จำนวน 13 คน ให้ข้อเสนอแนะว่าควรจัดช่องบริการงานทะเบียนเป็นสัดส่วน ประชาชน จำนวน 6 คน ให้ข้อเสนอแนะว่าควรจัดสถานที่ให้มีความสะอาดอยู่เสมอ

4.2 ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ พบว่า ประชาชน จำนวน 15 คน ให้ข้อเสนอแนะว่าควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์แต่ละจุดบริการอย่างชัดเจน ประชาชน จำนวน 4 คน ให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีการแจกแผ่นพับประชาสัมพันธ์งานทะเบียนให้ผู้มารับบริการ

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชน จำนวน 8 คน ให้ข้อเสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่ควรมีความยิ้มแย้มแจ่มใสให้กับผู้มารับบริการ ประชาชน จำนวน 6 คน ให้ข้อเสนอแนะว่าควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการตอบข้อซักถามหรือแนะนำขั้นตอนการบริการ

4.4 ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ พบว่า ประชาชน จำนวน 17 คน ให้ข้อเสนอแนะว่าควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ให้ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ ประชาชน จำนวน 9 คน ให้ข้อเสนอแนะว่าควรจัดหาน้ำดื่มให้กับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ ประชาชน จำนวน 5 คน ให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีการทำความสะอาดห้องน้ำสำหรับผู้มาใช้บริการอยู่เสมอ

4.5 ด้านกระบวนการบริการ ประชาชน จำนวน 5 คน ให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีการจัดลำดับผู้มาใช้บริการงานทะเบียนอย่างเสมอภาค และประชาชน จำนวน 2 คน ให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีการจัดทำประกาศขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้านและอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ซึ่งจากผลการศึกษาสามารถแยกเป็นประเด็นในแต่ละด้าน คือ ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการศึกษาเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนจากสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร ไม่ได้รับความสะดวกจากการเข้ารับบริการเท่าที่ควร โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการจัดสถานที่เพื่อบริการประชาชนในการจัดสัดส่วนพื้นที่นั่งพักรอ มีมุม หนังสือพิมพ์/วารสาร/โทรทัศน์/บริการน้ำดื่ม/น้ำชา/กาแฟ ประชาชนอาจจะไม่ได้รับการบริการในส่วนนี้เท่าใดนัก อีกทั้งการจัดช่องบริการควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการศึกษาเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนจากสำนักทะเบียนยังไม่ได้รับความสะดวกในขั้นตอนการขอรับบริการ ซึ่งสำนักทะเบียนยังขาดการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักทะเบียนอำเภอ เช่น การจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ คู่มือการติดต่องานแจกฟรี หรือการติดป้ายประชาสัมพันธ์แต่ละจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ค่าธรรมเนียม ระยะเวลาการติดต่องาน และการเปรียบเทียบปรับยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก จากผลการศึกษาเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการติดต่องานและตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาใช้บริการเท่าเทียมกันด้วยความเป็นธรรม เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ เจ้าหน้าที่บริการได้รวดเร็วและถูกต้อง เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการศึกษาเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า สภาพแวดล้อมโดยรวมในเรื่องอาคาร สถานที่ ที่จอดรถ ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย บริเวณรอบ ๆ สำนักทะเบียนมีความสะอาด บรรยากาศร่มรื่นสวยงาม แต่ในการจัดให้มีน้ำดื่มสะอาดไว้บริการนั้นยังไม่เพียงพอเท่าใดนัก รวมถึงการจัดห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการยังไม่เพียงพอเท่าที่ควร

ด้านกระบวนการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการบริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักทะเบียนมีระบบการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการของประชาชน การชี้แจงลำดับการให้บริการมีความชัดเจน การจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำอย่างใกล้ชิด การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการ การบริการรวดเร็วตามเวลาอันควร มีการจัดลำดับ(บัตรคิว) ในการให้บริการ การบริการด้วยความเป็นธรรม ไม่มีการลัดคิว ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ แคทรียา เดชบุรัมย์ (2549 : 72 – 74) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ที่เคยมารับบริการของสำนักทะเบียนที่แตกต่างกันตามการขอรับบริการ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ จังหาร ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร ได้รับการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการทั้งจากงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไปและงานบัตรประจำตัวประชาชน เท่าเทียมกัน โดยเจ้าหน้าที่ให้การบริการประชาชนด้วยความยุติธรรม โดยมีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่มีการลัดคิว ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน ในสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

3 ผลวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนจากสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้ว่าประชาชนยังไม่ได้รับความสะดวกจากการเข้ารับบริการเท่าที่ควร ซึ่งประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะ คือ ควรจัดช่องบริการงานทะเบียนเป็นสัดส่วน ควรจัดสถานที่ให้มีความสะอาดอยู่เสมอ ควรจัดทำป้าย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ประชาสัมพันธ์แต่ละจุดบริการอย่างชัดเจน และควรมีการแจกแผ่นพับประชาสัมพันธ์งานทะเบียนให้ผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ควรมีความยิ้มแย้มแจ่มใสให้กับผู้มารับบริการและควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการตอบข้อซักถามหรือแนะนำขั้นตอนการบริการ ควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ให้ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ ควรจัดหาน้ำดื่มให้กับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ และควรมีการทำความสะอาดห้องน้ำสำหรับผู้มาใช้บริการอยู่เสมอ ควรมีการจัดลำดับผู้มาใช้บริการงานทะเบียนอย่างเสมอภาค และควรมีการจัดทำประกาศขั้นตอนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการศึกษาไปใช้

ในการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ดผู้ศึกษาได้ข้อมูลเสนอแนะบางประการอันอาจจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร ดังนี้

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ประชาชนเห็นว่า การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหารในภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจไม่มากนัก โดยเฉพาะด้านสภาพแวดล้อมการบริการ ด้านสถานที่ให้บริการและด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ซึ่งผลการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นสำนักทะเบียนจึงควรปรับปรุงด้านการจัดสถานที่เพื่อบริการประชาชนในการจัดสัดส่วนพื้นที่นั่งพักรอ มีมุม หนังสือพิมพ์/วารสาร/โทรทัศน์/บริการน้ำดื่ม/น้ำชา/กาแฟ อีกทั้งการจัดช่องบริการควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ
ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักทะเบียนอำเภอ เช่น การจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ คู่มือการติดต่องานแจกฟรี หรือการติดป้ายประชาสัมพันธ์แต่ละจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ค่าธรรมเนียม ระยะเวลาการติดต่องานและการเปรียบเทียบปรับ และด้านสภาพแวดล้อมการบริการ ควรจัดให้มีน้ำดื่มสะอาดไว้บริการอย่างเพียงพอ รวมถึงการจัดห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาครั้งนี้ จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ ด้านสถานที่ให้บริการและด้านการส่งเสริม

แนะนำบริการ ซึ่งในการศึกษาครั้งต่อไปอยากจะให้ศึกษาในปัจจัยอะไรที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางใน 3 ด้าน ดังนี้

1. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริการงานทะเบียน ด้านสภาพแวดล้อมการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

2. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริการงานทะเบียน ด้านสถานที่ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

3. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริการงานทะเบียน ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการของสำนักทะเบียนอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY