

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่นในครั้งนี มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ

- 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ
- 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ จำแนกตามเพศและอาชีพ และ 3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ โดยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างจากประชาชน ที่มารับบริการจากศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ จำนวน 391 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศและอาชีพ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบที (t -test) และจำแนกตามอาชีพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F -test (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่าง จะทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD ผู้ศึกษานำมาสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผลการศึกษา
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัมป สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัมป พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดโดยรวมและรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยรายด้านจากมากไปน้อย คือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัมป จำแนกตามเพศและอาชีพ ตามลำดับดังนี้

2.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัมป โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการ เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านที่เหลือไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (\bar{x}) แล้ว เพศชายจะมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิงในทุกด้าน

2.2 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ทุกอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัมป ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (\bar{x}) แล้ว ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ส่วนประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จะมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด แต่ทุกอาชีพมีความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด

3. การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัมป ที่สำคัญ ได้แก่

ความคิดเห็น คือ การบริการเป็นกันเองและมีรอยยิ้มในการให้บริการ การบริการสะดวกรวดเร็วเป็นระบบเรียงตามลำดับก่อนหลัง และได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว

ข้อเสนอแนะ คือ ควรเพิ่มเก้าอี้ที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ควรแยกเจ้าหน้าที่ถ่ายรูปแบบเจ้าหน้าที่ช่วยข้อมูลออกจากกันและเพิ่มกล้องถ่ายบัตรประจำตัวประชาชน ควรขยายพื้นที่ให้กว้างขึ้น ควรขยายเวลาในการให้บริการประชาชน และควรเปิดให้บริการทุกวัน

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัมย์ สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น ในครั้งนี้มีประเด็นที่สำคัญที่ควรแก่การนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัมย์ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งโดยรวมและรายด้าน ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าศูนย์บริการมีขนาดเล็ก ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความใกล้ชิดกับประชาชนที่มาใช้บริการ และได้มีการพัฒนารูปแบบและยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง โดยจัดสถานที่ให้มีสภาพแวดล้อมที่ดีเอื้อต่อการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ขยายเวลาการให้บริการ พัฒนาทักษะความชำนาญของเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมต่อการให้บริการ และนำระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์มาใช้ เพื่อให้ประชาชนสามารถขอรับบริการข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึงรวดเร็ว

ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากนโยบายการปฏิรูประบบราชการ และการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีที่เน้นให้การบริการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน สถานที่บริการต้องมีความใกล้ชิดและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาขอรับบริการให้มากที่สุด การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และตรงต่อเวลา ดังที่ สรรเสริญ พงษ์พิพัฒน์ (2550 : 9) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะว่าเป็นภารกิจหลักของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยมีข้าราชการเป็นตัวเชื่อมในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างรัฐและประชาชน ซึ่งต้องไม่เลือกปฏิบัติ และต้องบริการอย่างเท่าเทียมกันด้วยความรวดเร็วถูกต้อง ยึดหลักในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน การบริการที่ดีย่อมส่งผลให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และสิ่งนั้นก็คือวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย สอดคล้องกับ สุระ กาลวิบูลย์ (2550 : 68-72) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย สุเทพ แสงอ่วม (2551 : 81-84) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีเชียงใหม่ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย นภวัลย์ ลีมหามงคลกุล (2551 : 71-72) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศ พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัมย์ โดยรวมไม่แตกต่างกันอาจเป็นไปได้ว่าการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัมย์ ได้ให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกันในทุกด้าน ผู้มารับบริการที่มีฐานะ ศาสนา การศึกษา อาชีพ และแนวคิดทางการเมืองแตกต่างกันย่อมได้รับการในมาตรฐานเดียวกัน เป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง แต่เมื่อพิจารณาทางด้านแล้ว พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการ เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ มีค่า Sig. = 0.017 ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัมย์มีประเภทของงานที่เปิดให้บริการยังไม่ครบถ้วนทุกงาน ทำให้ผู้มารับบริการเพศหญิงที่มีความต้องการจะเปลี่ยนชื่อสกุล หรือเปลี่ยนค่าน้ำเชื้อ ไม่สามารถดำเนินการได้ จึงมีความพึงพอใจน้อยกว่าเพศชาย และช่วงเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมต่อเพศชาย เนื่องจากเพศชายส่วนใหญ่ต้องทำงานไม่มีเวลาไปติดต่อขอรับบริการงานด้านทะเบียน เมื่อศูนย์บริการร่วมอำเภออัมย์ได้ปรับขยายเวลาการให้บริการ ทำให้เพศชายสามารถมาขอรับบริการได้จึงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง สอดคล้องกับ สุระ กาลวิบูลย์ (2550 : 68-72) พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการระหว่างเพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างอาชีพ พบว่า ทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัมย์ ไม่แตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้าน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติว่าผู้มารับบริการมีอาชีพอะไร ทุกอาชีพจึงมีความเสมอภาคที่จะได้รับการจากเจ้าหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน ดังที่ ชวงศ์ ฉายะบุตร (2536 : 11-14) ได้เสนอหลักการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก หรือหลัก Package-service ว่า การพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายจะทำให้ประชาชนได้รับการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ซอบรรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาค ทั้งในการให้บริการ และในการที่จะได้รับการจากรัฐ สอดคล้องกับ สุระ กาลวิบูลย์ (2550 : 68-72) พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

4. การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัมย์ พบว่า ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นมากที่สุด คือ การบริการ

เป็นกันเองและมีรอยยิ้มในการให้บริการ ซึ่งเป็นผลมาจากการพัฒนาทักษะความชำนาญของเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมต่อการให้บริการ จึงทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยทัศนคติ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนผู้รับบริการ ตลอดจนให้บริการด้วยความเสมอภาค ถูกต้องรวดเร็ว เป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง และประชาชนมีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรเพิ่มเก้าอี้นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ เนื่องจากพื้นที่ในการให้บริการมีขนาดเล็ก การจัดวางเก้าอี้นั่งรอรับบริการทำได้จำกัด และห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่นมีข้อห้ามในการจัดวางเก้าอี้เพิ่มเป็นการถาวร การที่จะแก้ไขปัญหานี้ได้ก็คือจัดหาเก้าอี้แบบพับเก็บได้มาเพิ่มให้กับผู้มาใช้บริการนั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติงาน

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัม สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น ทำให้ผู้ศึกษาได้ข้อมูลที่จะได้นำเสนอ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบอันอาจเป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบายหรือวางยุทธศาสตร์การให้บริการในส่วนที่บกพร่องให้มีประสิทธิภาพทันต่อเหตุการณ์มากยิ่งขึ้น ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วม อำเภออัม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ควรจะได้รักษามาตรฐานของการให้บริการ ตลอดจนพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ และพัฒนาบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทันต่อเหตุการณ์อย่างต่อเนื่องตลอดไป

1.2 ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัม จำนวน 4 ด้าน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านก็จะพบข้อบกพร่องที่ผู้บริหารจำเป็นต้องแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1.2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คือ ระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดไว้มีความเหมาะสม เป็นข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ควรที่จะได้กำหนดระยะเวลาการให้บริการให้สั้นลง โดยการเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ออนไลน์เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบข้อมูล

1.2.2 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่มีเพียงพอ เป็นข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด เนื่องจากปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเพียง 3 คน ควร

จัดหาเจ้าหน้าที่มาเพิ่มอีก 1-2 คน โดยคัดสรรจากลูกจ้างชั่วคราวที่ประจำอยู่ ณ ที่ว่าการอำเภอ ซึ่งจะทำให้งานบริการมีความรวดเร็วขึ้น

1.2.3 ด้านการอำนวยความสะดวก คือ มีเก้าอี้ที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ เป็นข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ควรที่จะจัดหาเก้าอี้แบบพับเก็บได้มาเพิ่มให้กับผู้มาใช้บริการนั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ

1.2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ มีการประชาสัมพันธ์งานบริการอย่างทั่วถึง เป็นข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ควรจัดทำคู่มือ แผ่นพับ เพื่อแจกจ่ายให้กับประชาชนได้ศึกษาทำความเข้าใจ และประชาสัมพันธ์ให้แพร่หลาย

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในครั้งต่อไป

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัม สาขาห้างสรรพสินค้าบีทีซี ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการทำการศึกษารั้งต่อไป ดังนี้

2.2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัม สาขาห้างสรรพสินค้าบีทีซี ในหลายๆ ปัจจัย เช่น อายุ การศึกษา รายได้ เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

2.2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออัม สาขาห้างสรรพสินค้าบีทีซี กับสำนักทะเบียนอำเภอเมืองขอนแก่น เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการในการให้บริการด้านงานทะเบียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ