

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษานี้ กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา จำนวน 327 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ประกอบอาชีพเกษตรกร จบการศึกษาระดับประถมศึกษา และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม

จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสามลำดับแรก ได้แก่ ด้านกระบวนการบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการน้อยที่สุด

3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และรับบริการงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนครอบครัว และประเภทงานบริการ จากการศึกษา พบว่า

3.1 ประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ และรับบริการประเภทงานบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะหลายประเด็น โดยเรียงลำดับความดีสามอันดับแรก ได้แก่ ควรมีการปรับปรุงให้กว้างขวาง (29 ความดี) มากที่สุด รองลงมาคือ ควรมีป้ายชื่อ – ตำแหน่ง ครบทุกโต๊ะบริการ (21 ความดี) รองลงมาคือ ควรลดขั้นตอนการอ้างพยานบางส่วนเพื่อความสะดวก (19 ความดี)

อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมีประเด็นสำคัญควรแก่การนำมาอภิปรายผลเพื่อตอบตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสามลำดับแรก ได้แก่ ด้านกระบวนการบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้าน

สภาพแวดล้อมของการบริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการน้อยที่สุด

ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า ภายในสำนักทะเบียนอำเภอแกลง ได้มีโต๊ะประชาสัมพันธ์ส่วนหน้าตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าของห้องบริการ ซึ่งเป็นจุดแรกที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ง่ายที่สุด โดยได้จัดเจ้าหน้าที่บริการส่วนหน้าเพื่อให้คำแนะนำในการติดต่อขอรับบริการ การติดต่อประชาสัมพันธ์การให้บริการไว้ชัดเจน มีการจัดทำป้ายยินดีต้อนรับป้ายขอขอบคุณที่มาใช้บริการ ป้ายห้ามสูบบุหรี่ และป้ายติดต่อราชการ มีการจัดทำสติ๊กเกอร์สัญลักษณ์อำเภอแกลง ติดตั้งในจุดต่าง ๆ บริเวณที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำใกล้ชิด มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ทำให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการบริหารมากที่สุด

สอดคล้องกับแนวคิดของ กิติมา ปรีดีติติก (2532 : 301) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบ หรือพึงพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และเขาได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของเขาได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชฉลา วงศ์คำจันทร์ (2553 : 65-66) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จากการศึกษาพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมการบริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านส่งเสริมและแนะนำการบริการตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และประเภทงานบริการจำแนกตาม งานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนครอบครัว และงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน พบว่า

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ ประเภทงานให้บริการ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า ในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอแกลง ทุกประเภทงานบริการ ไม่ว่าจะเป็นงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียน

ครอบครัว และงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ได้ให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่แยกเพศชายหญิง จึงทำให้ประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแก่คำมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สอดคล้องกับแนวคิดของ มิลเลต (Millet. 1954 : 397) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของรัฐนั้น ควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

- 1) การได้รับความเสมอภาค คือการให้บริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใคร
- 2) การให้บริการอย่างทันเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนและความต้องการ
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ ความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือให้บริการจนกว่าจะแล้วเสร็จ
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแก่คำ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า อายุ การศึกษา และอาชีพต่างกัน อาจมองถึงความสะดวกและความเป็นระเบียบของสถานที่ การเข้าใจขั้นตอนการบริการ การติดต่อสื่อสารและความสามารถในการดำเนินการตามขั้นตอนต่างกัน จึงทำให้มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

สอดคล้องกับแนวคิดของ มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66 - 69)

กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ 4) ด้านระยะเวลาของการบริการ 5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของเทพี กุณานันท์ (2551 : 81) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าบ่อ อำเภอ ท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มอาชีพมี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่นมีระดับความพึงพอใจมากกว่า กลุ่มเกษตรกรหรือผู้รับจ้าง

3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียน อำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม

จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนจาก
สำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า
ประชาชนได้รับความสะดวกจากการเข้ารับบริการพอสมควร แต่ยังมีเสนอแนะหลาย
ประเด็นด้วยกัน โดยเรียงลำดับความถี่สามอันดับแรก ได้แก่ ควรมีการปรับปรุงให้
กว้างขวางมากที่สุด รองลงมาคือ ควรมีป้ายชื่อ – ตำแหน่ง ครบทุกโต๊ะบริการ
ควรลดขั้นตอนการอ้างพยานบางส่วนเพื่อความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ
ศิริพร ดันติพลวินัย (2538 : 5 - 8) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า
ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกลงบของผู้นับบริการต่อการ
ให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

1) สถานที่บริการ 2) การส่งเสริมแนะนำการบริการ 3) ผู้ให้บริการประกอบการบริหาร
การบริการ 4) สภาพแวดล้อมของการบริการ 5) กระบวนการบริการ และสอดคล้องกับ
งานวิจัยของนุชลดา วงศ์คำจันทร์ (2553 : 65-66) จากการศึกษาพบว่า ข้อมูลทั่วไปของ
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง จากการศึกษาความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ใน
ระดับมาก เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม
การบริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ
ด้านส่งเสริมและแนะนำการบริการตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
สำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ทำให้ผู้ศึกษาได้ข้อสังเกตที่จะได้นำเสนอ
ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบอันเป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบายหรือวางยุทธศาสตร์ในการ
ให้บริการในส่วนที่บกพร่องให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ควรสนับสนุนงบประมาณปรับปรุง

สำนักงานให้มีความทันสมัยและขยายพื้นที่ให้มีขนาดกว้างขวางมากขึ้น เพื่อรองรับจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก มีการจัดทำป้ายชื่อ – ตำแหน่ง ครอบคลุมโต๊ะบริการ มีการปรับลดขั้นตอนในการให้บริการและวางรูปแบบการบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษารั้งต่อไป

ในการศึกษารั้งต่อไปควรมีการศึกษาเพิ่ม คือ

2.1 ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อสถานที่ให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม

2.2 ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY