บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก" มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก และ 2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยศึกษาจากประชาชนผู้มารับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จำนวน 400 คน โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) กรณีตัวแปรสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe) สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 มีสถานภาพสมรส จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และมีรายได้ 15,000-20,000 บาท จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.36, S.D. = 0.27) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ/กระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ($\bar{x}$ = 4.40, S.D. = 0.46) , ($\bar{x}$ = 4.40, S.D. = 0.58) และ ($\bar{x}$ = 4.40, S.D. = 0.43) รองลงมาด้านมนุษยสัมพันธ์/บุคลากร ($\bar{x}$ = 4.35, S.D. = 0.50) และด้านคุณภาพการบริการ ($\bar{x}$ = 4.24, S.D. = 0.46) ตามลำดับ รายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ/กระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.40, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ขั้นตอนการให้บริการกระชับไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ = 4.45, S.D. = 0.59) รองลงมา เข้าใจขั้นตอนในการดำเนินงานจากสื่อของสำนักงาน ($\bar{x}$ = 4.35, S.D. = 0.57) ตามลำดับ

ด้านมนุษยสัมพันธ์/บุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.40, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มารยาทที่มีต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ = 4.50, S.D. = 0.59) รองลงมาความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในการให้บริการ ($\bar{x}$ = 4.30, S.D. = 0.64) และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ ($\bar{x}$ = 4.25, S.D. = 0.69) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.40, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอระหว่างรอรับบริการ ($\bar{x}$ = 4.40, S.D. = 0.58)

ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.40, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมระหว่างรอรับบริการที่ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ = 4.45, S.D. = 0.49) รองลงมา ที่นั่งระหว่างรอรับบริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{x}$ = 4.40, S.D. = 0.66) และความพึงพอใจต่อที่จอดรถของสำนักงาน ($\bar{x}$ = 4.35, S.D. = 0.73) ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.24, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า สำนักงานสามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ = 4.40, S.D. = 0.66) รองลงมา สำนักงานให้บริการได้รวดเร็ว ($\bar{x}$ = 4.25, S.D. = 0.65) ความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการรอคอยเพื่อใช้บริการ ($\bar{x}$ = 4.15, S.D. = 0.48) และความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการ ($\bar{x}$ = 4.15, S.D. = 0.57) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายกโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านขั้นตอนการให้บริการ/กระบวนการที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายกโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายกโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านคุณภาพการบริการที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายกโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายกโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายกโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

1. จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ/กระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน รองลงมา ด้านมนุษยสัมพันธ์/บุคลากร และด้านคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมากเช่นกัน ผลการศึกษาที่ปรากฏในครั้งนี้อาจเป็นผลมาจากการวางแผนในการดำเนินงานของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทั้งด้านการจัดระบบในการให้บริการที่เป็นลำดับขั้นตอนโดยแสดงให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบอย่างชัดเจน รวมไปถึงการเตรียมความพร้อมในด้านสถานที่ และสภาพแวดล้อมเพื่อรองรับในการให้บริการได้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของพรพิมล สุขตาม (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของศิรประภา อวิรุทธ์ชีวิน (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลราชบุรี

กรณีศึกษาโรงพยาบาลราชบุรี จังหวัดราชบุรี พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลราชบุรี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจขั้นพื้นฐานที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของภราดร สายบัว (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ส่งออกหรือลูกค้าต่อการได้รับการให้บริการการตรวจสอบคุณภาพของบริษัท บูโร เวอริทัส (ประเทศไทย) แผนกตรวจสินค้าส่งออก พบว่า ผู้ส่งออกหรือลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ขนาดของสถานประกอบการ และระยะเวลาในการติดต่อกับบริษัทแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการได้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของศิรประภา อวิรุทธ์ชีวิน (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลราชบุรี กรณีศึกษาโรงพยาบาลราชบุรี จังหวัดราชบุรี พบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรี เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการโรงพยาบาลราชบุรีแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการรอคอยเพื่อใช้บริการ และความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการ นั้นมีระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยที่ต่ำกว่าระดับความพึงพอใจในด้านอื่นๆ ดังนั้น สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ควรพิจารณาปรับปรุงเรื่องความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการให้ทันตามกำหนดเวลา

2. จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ นั้นมีระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยที่ต่ำกว่าระดับความพึงพอใจในด้านอื่นๆ ดังนั้น สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก ควรพิจารณาปรับปรุงเรื่องมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการต้อนรับ การแสดงอากัปกิริยาที่ดีต่อผู้ให้บริการ การแสดงความจริงใจและให้บริการผู้ใช้บริการเช่นเดียวกับการให้บริการญาติมิตรของตนก็จะส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นเป็นเพียงการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายกเท่านั้น จึงมิได้มีการเปรียบเทียบกับความพึงพอใจกับการให้บริการในระดับสากล ดังนั้นหากมีการศึกษาในครั้งต่อไปจึงควรมีการนำผลที่ได้ไปเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจในกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้ว (Best Practice) เพื่อสามารถนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาต่อยอดในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นไป