

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรีและศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Study) ทำการศึกษาโดยการเก็บรวบรวม ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรอิสระ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและจำนวนครั้งที่ใช้บริการ ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ประกอบด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีและด้านอาคารสถานที่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เข้ารับบริการจากงานทะเบียนราษฎร จำนวน 384 คน ผลสรุปมีดังนี้

สรุปผลการศึกษา

1. ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 36-45 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และลำดับท้ายสุด คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจลำดับแรก คือ บุคลากรงานทะเบียนราษฎรเอาใจใส่ในการให้บริการ รองลงมาคือ บุคลากรงานทะเบียนราษฎรให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ บุคลากร งานทะเบียนราษฎรมีความรู้ ความสามารถอย่างเหมาะสมในการให้บริการ บุคลากรงานทะเบียนราษฎร มีกิริยาท่าทางที่สุภาพในการให้บริการและลำดับสุดท้าย คือ บุคลากรงานทะเบียนราษฎรต้อนรับด้วยรอยยิ้มเป็นมิตรมีอัธยาศัยดี ตามลำดับ

2.2 ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจลำดับแรก คือ งานทะเบียนราษฎรมีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน รองลงมา คือ งานทะเบียนราษฎรมีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและรวดเร็ว งานทะเบียนราษฎรมีบุคลากรที่คอยให้คำแนะนำที่ชัดเจน รวมทั้งชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรมีการจัดลำดับการเข้ารับบริการอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม และลำดับสุดท้าย คือ งานทะเบียนราษฎรจัดทำเอกสาร แบบฟอร์ม หรือ คำร้องที่มีความเข้าใจง่าย ตามลำดับ

2.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจลำดับแรก คือ งานทะเบียนราษฎร มีการจัดทำสื่อในการเผยแพร่ความรู้ที่รวดเร็วและทันสมัย รองลงมา คือ งานทะเบียนราษฎร ได้นำเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน งานทะเบียนราษฎรมีช่องทางการติดต่อหรือสอบถามข้อมูลที่สะดวกและรวดเร็ว เช่น website โทรศัพท์ เป็นต้น งานทะเบียนราษฎรมีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการ และลำดับสุดท้าย คือ งานทะเบียนราษฎรมีบริการสาธารณะ เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ตตามลำดับ

2.4 ด้านอาคารสถานที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจลำดับแรก คือ งานทะเบียนราษฎรมีการจัดเก้าอี้สำหรับประชาชนที่รอรับบริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ห้องน้ำภายในงานทะเบียนราษฎรมีความสะอาด และมีจำนวนเพียงพอสถานที่ภายในงานทะเบียนราษฎรมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย การเดินทางมารับบริการจากงานทะเบียนราษฎร มีความสะดวก รวดเร็ว และมีที่จอดรถอย่างเพียงพอ และลำดับสุดท้าย คือ ภายในงานทะเบียนราษฎรมีการคิดป้ายให้ข้อมูลและป้ายบอกทางไปหน่วยงานต่างๆ ชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

3. การทดสอบสมมติฐาน โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไคสแควร์ (Chi-Square Test) เพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรีอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และลำดับท้ายสุด คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ สุนารี แสนพยุห์ (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2556) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 ผลการศึกษา พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้จากการสังเกตของผู้วิจัยมีความเห็นว่า สาเหตุที่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากร งานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากอาจเนื่องมาจากบุคลากรงานทะเบียนราษฎรเอาใจใส่ในการให้บริการ ให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติไม่ถือปฏิบัติ โดยใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเหมาะสมในการให้บริการ ประกอบกับใช้กิริยา ท่าทางที่สุภาพ ด้วยรอยยิ้มเป็นมิตรและมีอัธยาศัยในการให้บริการ จึงส่งผลให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากร งานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2556) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 ผลการศึกษา พบว่า ด้านการบริการและขั้นตอนกระบวนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้จากการสังเกตของผู้วิจัยมีความเห็นว่า สาเหตุที่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากร งานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรีด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก งานทะเบียนราษฎรมีการกำหนดขั้นตอนและเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนมีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและรวดเร็ว โดยมีบุคลากรที่คอยให้คำแนะนำที่ชัดเจนรวมทั้งชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการและเอกสารแบบฟอร์ม หรือ คำร้องที่มีความเข้าใจง่าย รวมทั้งการจัดลำดับการเข้ารับบริการอย่างเหมาะสมและ

เป็นธรรม จึงส่งผลให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากร งานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรีด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากการสังเกตของผู้วิจัยมีความเห็นว่า สาเหตุที่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากร งานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรีด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก งานทะเบียนราษฎรมีการจัดทำสื่อในการเผยแพร่ความรู้ที่รวดเร็วและทันสมัย และได้นำเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีช่องทางการติดต่อหรือสอบถามข้อมูลที่สะดวกและรวดเร็ว เช่น website โทรศัพท์ เป็นต้น รวมทั้งมีเครื่องถ่ายเอกสารและสัญญาณอินเทอร์เน็ตไว้บริการอีกด้วย จึงส่งผลให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากร งานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรีด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านอาคารสถานที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2556) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 ผลการศึกษา พบว่า ด้านอาคารสถานที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้ จากการสังเกตของผู้วิจัยมีความเห็นว่า สาเหตุที่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากร งานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก งานทะเบียนราษฎร มีการจัดเก้าอี้สำหรับประชาชนที่รอรับบริการอย่างเพียงพอ มีการคิดป้ายให้ข้อมูลและป้ายบอกทางไปหน่วยงานต่างๆ ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีห้องน้ำสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย การเดินทางงานทะเบียนราษฎรมีความสะดวก รวดเร็วและมีที่จอดรถอย่างเพียงพอ จึงส่งผลให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากร งานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรีด้านอาคารสถานที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. การทดสอบสมมติฐาน โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไคสแควร์ (Chi-Square Test) เพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรีอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เพราะหากเจ้าหน้าที่ลาหยุดหรือโอนย้าย อาจจะทำให้จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการและไม่เกิดความต่อเนื่องในการให้บริการ และควรปฏิบัติงานด้วยความยิ้มแย้ม มีอัธยาศัยดี พร้อมทั้งควรแต่งกายให้สุภาพเหมาะสม

1.2 ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ควรจัดให้พนักงานมีการประชาสัมพันธ์หรืออธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ และการกรอกแบบฟอร์มคำร้องเมื่อมารับบริการเพื่อสร้างความเข้าใจและความถูกต้องในขั้นตอนการดำเนินการ

1.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ควรปรับปรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยและรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ ตามความเหมาะสม และจัดทำแผ่นพับ วัสดุทัศนัย ในการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการให้บริการ

1.4 ด้านอาคารสถานที่ ควรปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาดและไม่มียุงรบกวน รักษาความสะอาดทั้งภายในและภายนอกอาคารให้มีความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ และควรมีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ที่เป็นลักษณะบอกทิศทางในการบริการอย่างชัดเจน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากงานทะเบียนราษฎรในอำเภออื่น ๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบและปรับปรุงให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นต้นแบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานอื่นๆต่อไป

2.2 ควรศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากงานทะเบียนราษฎรเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของบุคลากร งานทะเบียนราษฎรที่แท้จริงและนำผลที่ได้มาปรับปรุงเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิผลมากขึ้น