

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและช่วงเวลารับบริการแตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด

#### สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและช่วงเวลารับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง มาจากสถิติประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี 2549 จำนวนทั้งสิ้น 2,522 คน หายขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยวิธีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตร

ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 727) ได้จำนวน 345.24 คน ผู้วิจัย ได้กำหนดสัดส่วนเพศชายและเพศหญิงจำนวนเท่ากัน จึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 346 คน และได้เลือกแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

### ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัด ในด้านต่าง ๆ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน เป็น 5 4 3 2 1 ตามลำดับความพึงพอใจ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ

สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูล และวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจโดยใช้สถิติ  $t$ -test (Independent Samples) และ  $F$ -test (One-Way ANOVA) และใช้การวิเคราะห์เนื้อหา บรรยายสรุป และแจกแจงความถี่ในการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ

## สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้รับบริการเป็นเพศชายและเพศหญิงเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50.00 เท่ากัน อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.30 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช. คิดเป็นร้อยละ 30.30 และช่วงเวลาการรับบริการของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นช่วงเช้า คิดเป็นร้อยละ 52.30

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ ช่วงเวลาให้บริการ อายุและระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า

3.1 เพศ จำแนกเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ช่วงเวลาให้บริการ จำแนกเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 อายุ จำแนกเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 ระดับการศึกษา จำแนกเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ

4.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะว่า ควร

การจัดบัตรคิว ไม่ควรลัดคิวให้กับคนรู้จักหรือญาติ เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่ให้คำแนะนำประชาชนดีกว่านี้ และเจ้าหน้าที่ควรอำนวยความสะดวกกับประชาชนทุกด้าน

4.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่ประชาชนมากกว่านี้ เจ้าหน้าที่ควรบริการให้รวดเร็ว และควรมีป้ายบอกระยะเวลาในการให้บริการ

4.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการมากกว่านี้ ควรมีวัสดุ อุปกรณ์ให้บริการเพิ่มมากขึ้น ห้องสำนักงานควรกว้างขวางกว่านี้ ควรมีที่จอดรถให้มากกว่านี้ และควรมีเอกสารแนะนำให้มากกว่านี้

4.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะว่า ควรบริการตามลำดับมากกว่านี้ และเจ้าหน้าที่หนึ่งคนไม่ควรให้บริการประชาชนที่หลายคน

4.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะว่า ควรให้บริการโทรศัพท์อย่างสะดวก หรือติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะ ควรมีบริการถ่ายเอกสาร และเจ้าหน้าที่ควรติดป้ายบอกชื่อ - สกุล

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรีอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เศรษฐชัย จัตูชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ รุ่งสร้อย สุวรรณชาติ (2549 :

บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ทั้งโดยรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิเชียร ใจผาสุข (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากรเขตคูสิต กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากรเขตคูสิตในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศิริชัย ศิริไพล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศิรินารถ บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วฤทธิ์ สารฤทธิคาม (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ แคนทรียา เดชบุรีรัมย์

(2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับปานกลาง

ผลการวิจัยที่ปรากฏว่าประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ได้มีการปรับปรุงระบบการบริการประชาชนจากเดิม เช่น การแยกห้องปฏิบัติการจากเดิมเป็นสัดส่วน การเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น การอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความชำนาญการและให้มีความใส่ใจในงานบริการยิ่งขึ้น การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต โทรทัศน์ น้ำดื่ม เอกสารต่าง ๆ เป็นต้น จึงทำให้ประชาชนที่มารับบริการจากทะเบียนพาณิชย์เกิดความพึงพอใจสูงสุด ไม่ว่าจะเป็น ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างเสมอภาค และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ ช่วงเวลาการรับบริการ อายุและระดับการศึกษา ผลการวิจัย พบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ผลการวิจัยที่ปรากฏว่า เพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าเพศชาย อาจเป็นเพราะว่า ผู้รับบริการเพศหญิงมีความละเอียดอ่อน เอาใจใส่และคาดหวังต่อการรับบริการในทุก ๆ ด้านว่าต้องได้รับการบริการเป็นอย่างดี มากกว่าเพศชาย ไม่ว่าจะเป็นด้านการให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างก้าวหน้า และเมื่อเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ให้การบริการเป็นอย่างดีในทุก ๆ ด้าน จึงทำให้ผู้รับบริการเพศหญิงแสดงความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

2.2 ประชาชนที่มารับบริการช่วงเวลาเช้าและบ่าย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด



ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ได้มีการปรับปรุง พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงห้องปฏิบัติการ การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ การให้ข่าวสารความรู้ความเข้าใจในงานทะเบียนพาณิชย์ การเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดจนการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ทำให้อำนาจงานทะเบียนสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพทั้ง 5 ด้าน ไม่ว่าจะเป็นช่วงเวลาใดก็ได้รับการบริการที่ดีเหมือนกัน

2.3 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิเชียร ใจผาสุก (2541 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัย พบว่าเปรียบเทียบจำแนกตามอายุ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ วุทธิ สารฤทธิคาม (2548 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี 25 - 35 ปี 36 - 45 ปี และมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พงษ์เทพ สัตบุตร์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายหลังปรับโครงสร้างใหม่ พบว่าอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วราพรรณ สันทีสนะโชค (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2546 : บทคัดย่อ) เปรียบเทียบตามอายุสร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยปรากฏว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ได้มีการปรับปรุง พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงห้องปฏิบัติการ การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ การให้ข่าวสารความรู้ความเข้าใจในงานทะเบียนพาณิชย์

การเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ตลอดจนการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ทำให้สำนักงานทะเบียนสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพทั้ง 5 ด้าน ไม่เกิดปัญหาไม่ว่าจะเป็นผู้รับบริการมีอายุในระดับใด

2.4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วฤทธิ สารฤทธิคาม (2548 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 6 ถึงอนุปริญญาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัวอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งสร้อย สุวรรณชาติ (2549 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วราพรพรรณ สันทสนะ โขก (2540 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2546 : บทคัดย่อ) เปรียบเทียบการศึกษา สร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ แคทรียา เชนบุรัมย์ (2549 : บทคัดย่อ) เปรียบเทียบระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรรคเนตร ศรีหาวงส์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข โภคและการโยธาสาธารณะ ของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยปรากฏว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ได้ให้การบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า กับผู้รับบริการอย่างดีที่สุด ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่



มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช./ปวส. และระดับปริญญาตรีขึ้นไป จึงทำให้เกิดความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ทั้ง 5 ด้าน ผลการวิจัย พบว่า

3.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการจัดบัตรคิว ไม่ควรลัดคิวให้กับคนรู้จักหรือญาติ เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่ให้คำแนะนำประชาชนดีกว่านี้ และเจ้าหน้าที่ควรอำนวยความสะดวกกับประชาชนทุกด้าน

3.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่ประชาชนมากกว่านี้ เจ้าหน้าที่ควรบริการให้รวดเร็ว และควรมีป้ายบอกระยะเวลาในการให้บริการ

3.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการมากกว่านี้ ควรมีวัสดุ อุปกรณ์ให้บริการเพิ่มมากขึ้น ห้องสำนักงานควรกว้างขวางกว่านี้ ควรมีที่จอดรถให้มากกว่านี้ และควรมีเอกสารแนะนำให้มากกว่านี้

3.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะว่า ควรบริการตามลำดับมากกว่านี้ และเจ้าหน้าที่หนึ่งคนไม่ควรให้บริการประชาชนที่หลายคน

3.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะว่า ควรให้บริการโทรศัพท์อย่างสะดวก หรือติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะ ควรมีบริการถ่ายเอกสาร และเจ้าหน้าที่ควรติดป้ายบอกชื่อ - สกุล

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย ควรนำด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ไปปรับปรุงให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการตัวอย่างเพียงพอ มีตัวอย่างของการกรอกเอกสารแบบฟอร์ม มีวัสดุ อุปกรณ์คอยให้บริการอย่างเพียงพอ มีเอกสารแนะนำชี้แจงขั้นตอนการติดต่องาน สำนักงานจัดสถานที่จอดรถไว้บริการอย่างเพียงพอ มีโต๊ะ เก้าอี้ นั่งรอการรับบริการอย่างเพียงพอ มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการเพียงพอ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงหยุดพักกลางวันเพียงพอ โดยเฉพาะการมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการอย่างเพียงพอ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยเพื่อให้ได้รูปแบบการให้บริการอย่างเพียงพอ ที่มีประสิทธิภาพ

2.2 ควรวิจัยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ต่อการปฏิบัติงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY