

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม สามารถสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม

สมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมาก
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม แตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง มาจากข้อมูลประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ประจำปี 2553 ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน – 30 มิถุนายน 2553 เป็นฐานกำหนดขนาดประชากร คือ จำนวน 455 คน ขนาดของกลุ่ม

ตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยใช้สูตรการคำนวณของ ยามาเน (Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 213 คน และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ด้วยวิธีการจับสลาก

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้รับปรุงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไปของผู้มารับบริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นคำถามแบบปลายเปิดเพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม รวม 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านการให้บริการ และด้านข้อมูลทั่วไป โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามวิธีการของ ลิเคิร์ต คือ 5 4 3 2 1 ตามลำดับความพึงพอใจ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิดให้ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

1. วิเคราะห์คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์การแปลความหมาย

เพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูล และวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ โดยใช้สถิติ t - test (Independent Samples) และความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และใช้การวิเคราะห์เนื้อหา บรรยายสรุป และแจกแจงความถี่ในการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ

สรุปผล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม สรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

1. คุณลักษณะทั่วไปของผู้มารับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 213 คน ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี และมีการศึกษาระดับประถมศึกษา

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านข้อมูลทั่วไป ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการและด้านความสะดวกที่ได้รับ

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม จำแนกประชาชนตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน ผลการศึกษา พบว่า

3.1 เพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3.2 อายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3.3 ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ผลการศึกษา พบว่า

4.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรรับฟังปัญหาของประชาชนอย่างเต็มใจ ควรให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ

4.2 ด้านความสะดวกที่ได้รับ ควรจัดที่นั่งให้เพียงพอ ควรให้บริการอินเทอร์เน็ต ฟรีควรมีเจ้าหน้าที่แนะนำการยื่นเอกสาร

4.3 ด้านการให้บริการ ควรจัดที่จอดรถให้เป็นระเบียบ ควรมีแบบฟอร์มเอกสารให้เพียงพอ ควรมีเจ้าหน้าที่บริการช่วงพักกลางวัน

4.4 ด้านข้อมูลทั่วไป ควรมีโทรศัพท์บริการฟรี ปรับปรุงป้ายต่าง ๆ ให้ใหม่และทันสมัย

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม อยู่ระดับมาก

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานการศึกษาที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ อุทุมพร ปาลกะวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด ไม่สอดคล้องกับ ประภาส กิจจินดาโอภาส (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกชมรมตลาดสดเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ กระวีสัตย์ (2551 : 97-102) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ได้ปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนจากเดิมทุกด้าน เช่น จัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความชำนาญและมีความใส่ใจในการให้บริการยิ่งขึ้น มีการปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อินเทอร์เน็ตระบบความเร็วสูง บริการน้ำดื่ม มีโทรศัพท์สำนักงานไว้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีการให้บริการในช่วงพักกลางวัน เป็นต้น จึงส่งผลให้ได้ค่าเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับสูง (ตารางที่ 2) โดยเฉพาะด้านข้อมูลทั่วไป สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ติดต่อกง่าย มีโทรศัพท์สำนักงานไว้อำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีป้ายบอกเส้นทางเข้า-ออก สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม มีป้ายประชาสัมพันธ์งานทะเบียนพาณิชย์ชัดเจน (ตารางที่ 6) หากพิจารณาด้านอื่น ๆ ก็จะมีสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ อาทิ ด้านการให้บริการ มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน เจ้าหน้าที่ให้บริการแล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดไว้ มีเครื่องมือ

ทันสมัยให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยต้อนรับและอำนวยความสะดวก มีเอกสารชี้แจงแนะนำขั้นตอนการติดต่องาน มีบริการถ่ายเอกสารประกอบ งานทะเบียนพาณิชย์ฟรี (ตารางที่ 4) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยน ให้บริการด้วยความเต็มใจ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (ตารางที่ 3) สิ่งเหล่านี้ทำให้ประชาชน ผู้รับบริการไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ หรือระดับการศึกษาใด ก็มีความพึงพอใจในการบริการของ สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม แตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการศึกษาที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ ศิริชัย ศิริโปล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม เฉพาะกรณีการโยธาสาธารณสุข การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า ความพึงใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงใจในการบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ กระพีลัดย์ (2551 : 97-102) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ ประภาส กิจจินดาโอภาส (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกชมรมตลาดสดเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดมหาสารคาม ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกชมรมตลาดสดเทศบาลตำบลหนองแสง ที่มีเพศ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับ อรณภา มุ่งโนนบ่อ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ได้ให้บริการอย่างครอบคลุมทั้งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการ และด้านข้อมูลทั่วไป ที่สร้างความพึงพอใจให้กับเพศชายและหญิงมากที่สุด ค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ตารางที่ 7) โดยเฉพาะเพศหญิง แต่ก็มีข้อสังเกตว่ายังมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในรายด้านของการให้บริการระหว่างเพศชายและหญิง คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการให้บริการ นั้นแสดงให้เห็นว่าถึงแม้ผลการศึกษาจะอยู่ในระดับมากที่สุด แต่อาจมี ปัญหาในด้านดังกล่าวอยู่บ้าง เช่น การรับฟังข้อซักถามหรือปัญหาของผู้รับบริการ และการจัดสถานที่จอดรถไว้อย่างเพียงพอ จึงทำให้เกิดความคิดเห็นแตกต่างในรายด้าน (ตารางที่ 8)

2. ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เป็นไปตามสมมติฐานของการศึกษาที่ตั้งไว้ ไม่สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ กระพีลัตย์ (2551 : 97-102) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ประชาชนที่มารับการบริการจากสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม ที่มีอายุมากจะได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเป็นกรณีพิเศษมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย จึงทำให้ผู้ที่มีอายุมากเกิดความประทับใจในการให้บริการ

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการศึกษาที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ อรรถเนตร ศรีหาวงศ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข โภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข โภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และ อรณา มุ่งโนนบ่อ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม การเปรียบเทียบ

ความพึงพอใจพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม ได้มีการปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในทุกๆ ด้านการให้ข่าวสารความรู้ ความเข้าใจในงานทะเบียนพาณิชย์ ทำให้ประชาชนที่มีการศึกษาน้อยก็สามารถได้รับการบริการที่รวดเร็ว ไม่ติดขัดในขั้นตอนต่าง ๆ จึงเป็นสาเหตุให้ผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับอื่น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

1.1 ควรเพิ่มโต๊ะ เก้าอี้ไว้รองรับบริการให้เพียงพอ และเพิ่มคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้สำหรับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์

1.2 ควรมีการปรับปรุงสถานที่จอดรถ โดยแยกสถานที่จอดรถของประชาชนทั่วไปออกจากสถานที่จอดรถของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม

1.3 ควรส่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเข้ารับการฝึกอบรมทุกปี เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการให้บริการประชาชน

1.4 ควรมีการอำนวยความสะดวกการให้บริการกับเพศชายมากขึ้น

1.5 ควรมีการเน้นการให้บริการเป็นพิเศษในทุก ๆ ด้าน หรือเพิ่มมากขึ้นกับประชาชนที่มารับบริการทุกระดับ โดยเฉพาะประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือ ปวช. และ ปวส. หรือ อนุปริญญา เพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาคราวต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม อย่างต่อเนื่อง เพื่อทราบปัญหาและความต้องการของประชาชน

2.2 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ต่อการทำงานให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม