

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ต้องการศึกษเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการด้านทะเบียน และบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสำนักทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำข้อมูลเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านทะเบียนได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะนำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผลการวิจัย
5. ข้อเสนอแนะการวิจัย

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 5.1.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินงานการให้บริการงานทะเบียน
- 5.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา
- 5.1.3 เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรค ในการให้บริการประชาชน จากงานทะเบียนและบัตรในปัจจุบันของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา

5.2 วิธีดำเนินการวิจัย

- 5.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ใช้กลุ่มประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ณ สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา จำนวน 320 คน

5.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม มี 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับเพศ อายุ ศาสนา สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และสถานภาพในครอบครัว

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานการให้บริการด้านงานทะเบียน สอบถามเกี่ยวกับ ขั้นตอนในการให้บริการ ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่มาขอรับบริการ ความสะดวกในด้านการมาขอรับบริการ อัตราค่าธรรมเนียมในการรับบริการ จำนวนครั้งในการมาติดต่อใช้บริการงานทะเบียน และระยะเวลาในการมาขอรับบริการ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ทราบถึงสภาพการปฏิบัติงานใน ส่วนความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในประเด็นต่อไปนี้

- ด้านกระบวนการให้บริการ
- ด้านบุคลากร
- ด้านสถานที่ให้บริการ
- ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และ ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะทั่วไป สามารถทราบถึงความคิดเห็น เกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงาน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ

5.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทุติยภูมิ ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร วิชาการ หนังสือ ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการตอบแบบสอบถามของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนและบัตร โดยชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการศึกษาให้กลุ่มเป้าหมายทราบก่อนลงมือกรอกแบบสอบถาม เก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนหลังจากตอบเสร็จ และตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนจะนำไปวิเคราะห์ผล

5.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 11.5 หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมุติฐานหาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ออนไลน์ ของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา

5.3 สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสำนักทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สรุปได้ดังนี้

5.3.1 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินงานการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสำนักงานทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดยะลา

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจการดำเนินงานบริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.622 ส่วนใหญ่เห็นว่าในส่วนของขั้นตอนการให้บริการง่าย ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.747

ด้านบุคลากร พบว่า โดยภาพรวมผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจการดำเนินงานบริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.665 ส่วนใหญ่เห็นว่าในส่วนของเจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.723

ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจการดำเนินงานบริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.629 ส่วนใหญ่เห็นว่าในส่วนของสำนักงานมีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.726

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า โดยภาพรวมผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจการดำเนินงานบริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.675 ส่วนใหญ่เห็นว่าในส่วนของอุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.727

5.3.2 การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการดำเนินการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ของสำนักทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดยะลา มีผลการศึกษาดังนี้

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม ได้แก่ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ สถานภาพครอบครัว ขั้นตอนการให้บริการ ความรู้ความเข้าใจเรื่อง

ใช้บริการ และจำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ สถานภาพครอบครัว ขั้นตอนการให้บริการ ความรู้ความเข้าใจ เรื่องที่ให้บริการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านบุคลากร ได้แก่ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ สถานภาพครอบครัว ขั้นตอนการให้บริการ ความสะดวกในการมาขอรับบริการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านสถานที่ ได้แก่ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส อาชีพ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ขั้นตอนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3.3 การศึกษาสภาพการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรค ในการให้บริการประชาชน จากงานทะเบียนและบัตรในปัจจุบันของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา มีผลการศึกษาดังนี้

ปัญหาด้านกระบวนการ พบว่า ส่วนใหญ่เกิดจากมีขั้นตอนในการรับบริการหลายขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 58.02 และผู้มาขอรับบริการไม่ทราบขั้นตอนในการรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 41.98

ปัญหาด้านบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนน้อย คิดเป็นร้อยละ 84.13 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้่น้อย คิดเป็นร้อยละ 15.34 และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 0.53

ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า สถานที่ให้บริการคับแคบ คิดเป็นร้อยละ 70.09 และความปลอดภัยของสถานที่มีน้อย คิดเป็นร้อยละ 29.91

ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์มีน้อย คิดเป็นร้อยละ 58.97 และระบบให้บริการขัดข้องบ่อยครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41.03

5.4 อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสำนักทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดยะลา โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานทะเบียน มีประเด็นสำคัญที่จะนำเสนออภิปรายผลการศึกษาดังนี้

5.4.1 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินงานการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสำนักทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ทั้ง 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากสำนักงานทะเบียนมีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน ง่าย ไม่ยุ่งยาก ชับช้อน ทำให้เกิดความต่อเนื่องในการให้บริการ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการมีความรู้ความเข้าใจกับงานที่ปฏิบัติสามารถอธิบายและให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการได้เป็นอย่างดี รวมถึงการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ของสำนักงาน ได้จัดให้มีที่นั่งไว้สำหรับบริการอย่างเพียงพอ อุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย สามารถเข้าถึงข้อมูลและตรวจสอบอ้างอิงข้อมูลได้ด้วยความถูกต้อง จึงทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจ และได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการมาติดต่อขอรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชณี พิทักษ์ญาติ (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากทุกด้าน

5.4.2 การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการดำเนินการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดยะลา สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

1) ปัจจัยด้านเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้ที่มาขอรับบริการไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงไม่ได้ให้ความสำคัญกับกระบวนการให้บริการ บุคลากร สถานที่ที่ให้บริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่สำนักงานทะเบียนจัดให้บริการ เพียงแต่มาติดต่อชำระตามความจำเป็นในแต่ละครั้ง โดยไม่ได้คำนึงถึงสภาพแวดล้อมในการให้บริการ จึงทำให้เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วรพงษ์ ภาวเวส (2540) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชน

ต่อการบริการของสถานีดำรงจักษุ อำเภอมือง จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการ

2) ปัจจัยด้านอายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้ที่มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 15-30 ปี ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นช่วงอายุที่ต้องการศึกษาเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา จึงมีผลทำให้เกิดความสนใจสภาพแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงระบบการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการดำเนินงาน ตลอดจนการนำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอภิญาพร มาลีวรรณ (2540) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของผู้แทนจำหน่ายเครื่องจักรกลการเกษตร: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของผู้แทนจำหน่ายเครื่องจักรกลการเกษตร ได้แก่ อายุ รายได้ ภูมิลำเนา

3) ปัจจัยด้านศาสนามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ด้านสถานที่ให้บริการ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้มาติดต่อขอรับบริการส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม อาจจะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้คำนึงถึงความสำคัญกับสถานที่ให้บริการมากกว่าด้านอื่น ๆ

4) ปัจจัยด้านการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้มาติดต่อขอรับบริการไม่ว่าจะมีการศึกษาสูงหรือต่ำอยากได้รับการอำนวยความสะดวก ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยทางสำนักทะเบียนได้จัดระบบการให้บริการอย่างชัดเจน มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำกับผู้ที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วินัย จิตต์ปรง (2541) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรงจักษุเทศบาลชุมพูนี พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา การมีมนุษย์สัมพันธ์ ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5) ปัจจัยด้านสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องมาจากสถานภาพของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการมีส่วนสำคัญต่อกระบวนการขับเคลื่อนระบบการปฏิบัติงานให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ หรือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงทำให้สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการ แต่ขัดแย้งกับผลการวิจัยของ วรพงษ์ ภาวศ (2540) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจอร อําเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ที่กล่าวไว้ว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

6) ปัจจัยด้านรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการไม่ได้มีส่วนได้ในการให้บริการของสำนักทะเบียนและบัตร เพียงแต่เข้ามาใช้บริการเพื่อติดต่อธุระเกี่ยวกับงานทะเบียนในเรื่องต่าง ๆ ยังสำนักทะเบียน ซึ่งขัดแย้งกับผลการวิจัยของ นันทพร ดำรงพงศ์ (2541) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาอัมรินทร์พลาซ่า กรุงเทพฯ พบว่า ปัจจัยภูมิหลังด้านเพศ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการให้บริการที่แตกต่างกัน

7) ปัจจัยด้านอาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องมาจากการมาติดต่อกับสำนักทะเบียนจัดระบบบัตรคิวในการให้บริการ ทำให้ผู้ที่มาติดต่อมีความเชื่อมั่นในความเสมอภาค การลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออก ทำให้ไม่เสียเวลามากในการให้บริการ ประกอบกับผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง ต้องการความรวดเร็ว ความสะดวก และประหยัดเวลา จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในการติดต่อขอรับบริการ แต่ขัดแย้งกับผลการวิจัยของ วรพงษ์ ภาวศ (2540) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจอร อําเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ที่กล่าวไว้ว่า อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

8) ปัจจัยด้านสถานภาพครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร แต่ไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านสถานที่ ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการให้ความสำคัญต่อกระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ตลอดจนบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จึงทำให้

สถานภาพครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการ แต่ขัดแย้งกับผลการวิจัยของ วรพงษ์ ภาวศ (2540) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจ อําเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ที่กล่าวไว้ว่า สถานภาพครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

9) ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องมาจากสำนักทะเบียนได้มีการอธิบายขั้นตอนการดำเนินการในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการไว้ทุกจุดที่ให้บริการ ทำให้ผู้ที่มาติดต่อเกิดความสะดวกและทราบถึงขั้นตอนต่อไปในการขอรับบริการ รวมถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้วยความเต็มใจ การจัดสถานที่สำหรับให้บริการ และการทำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในระบบการให้บริการงานทะเบียนที่สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายได้ทุกแห่งสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กนกพรรณ ชีระคำศรี (2540) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินผลโครงการบริการทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยเรื่องขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ มีผลต่อค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในโครงการบริการทะเบียนราษฎร

10) ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่มาขอรับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ด้านกระบวนการ แต่ไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการส่วนใหญ่เคยมาติดต่อขอรับบริการงานด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ จึงทำให้มีความรู้และความเข้าใจในขั้นตอนในการให้บริการค่อนข้างดี ซึ่งสอดคล้องกับหลักการปฏิบัติงานของกรมการปกครอง ที่กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ทำให้ประชาชน เจ้าหน้าที่เกิดความรู้ ความเข้าใจ และเห็นถึงความสำคัญเกี่ยวกับงานทะเบียน

11) ปัจจัยด้านความสะดวกในการมาขอรับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ด้านบุคลากร แต่ไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านกระบวนการ ด้านสถานที่ ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ทั้งนี้เนื่องมาจากสำนักทะเบียนได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการในการแนะนำกับผู้ที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการและพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพโดยจัดให้มีการอบรมความรู้ อย่างสม่ำเสมอทำให้ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ จึงส่งผลให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการได้รับความสะดวกในการใช้บริการด้านงานทะเบียนและบัตร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เรืองบุญ สิริรังศรี (2535) ได้วิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อําเภอเมืองมหาสารคาม

จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจต่อความเสมอภาค ความรวดเร็ว
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความสะดวกในการให้บริการ

12) ปัจจัยด้านอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ
ในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้ที่เข้ามาขอรับบริการไม่ว่าจะติดต่อเรื่อง
การแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายถิ่น ทำบัตรประชาชน เปลี่ยนนามสกุล คัดสำเนาทะเบียนบ้าน ฯลฯ
ไม่ได้คำนึงถึงค่าใช้จ่ายสำหรับค่าธรรมเนียมในการใช้บริการให้กับสำนักงานทะเบียน จึงทำให้
อัตราค่าธรรมเนียมไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการ

13) ปัจจัยด้านจำนวนครั้งในการมาติดต่อขอรับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความ
พึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ผลการวิเคราะห์
ข้อมูลไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องมาจากการมาติดต่อขอรับบริการไม่ว่าจะเป็น
ครั้งแรกหรือเคยมาใช้บริการบ่อยครั้งก็ตาม ไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการให้บริการ อาจ
เป็นเพราะผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการจัดระบบการปฏิบัติงาน
ให้บริการด้านความสะดวก รวดเร็ว ความถูกต้องของข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญกว่าจำนวนครั้งที่เข้ามา
ติดต่อขอรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัชณี พิทักษ์ญาติ (2545) ได้ศึกษาเรื่อง
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน
ของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์
มากทุกด้าน เมื่อเทียบกับความพึงพอใจกับตัวแปรด้านการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านความถี่ของ
การมาใช้บริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ

14) ปัจจัยด้านช่วงเวลาในการมาขอรับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ
ในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องมาจากการเข้ามาติดต่อขอรับบริการไม่ว่าจะเป็น
ช่วงเวลาเช้าหรือช่วงบ่ายก็ไม่สามารถทำให้การติดต่อขอใช้บริการหยุดชะงัก และไม่ส่งผล
ผลกระทบต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์

5.5 ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสำนักงานทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า ผู้มาติดต่อขอรับบริการ ได้ให้ข้อเสนอแนะในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

5.5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1) ควรมีการปรับลดขั้นตอนและเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานลง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และจัดให้บริการในวันหยุดนักขัตฤกษ์ เพื่อเป็นการช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการที่ไม่สามารถมาติดต่อขอใช้บริการในวันทำการปกติได้

2) ควรมีนโยบายการจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านบริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ

3) ควรมีการนำอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เข้ามาใช้ในการจัดระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ

5.5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการงานทะเบียนและบัตร ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ของสำนักงานทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดยะลา โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่เพื่อให้นักศึกษาวิจัยในเรื่องดังกล่าวมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ควรจัดให้มีการศึกษาวิจัยในเชิงลึก หรือการวิจัยเชิงเปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนและบัตร ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนและบัตร ด้วยระบบอื่นๆ เพื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการทำงานด้านงานทะเบียนให้มีความรวดเร็ว มีศักยภาพ และประสิทธิภาพในการให้บริการต่อไป