

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพรผู้เขียนมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาองค์ประกอบการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน อำเภอท่าแซะ (2) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ ท่าแซะ และ (3) หาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการให้บริการงานทะเบียนราษฎรกับระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.50 มีอายุระหว่าง 31-39 ปีมากที่สุด ร้อยละ 34.00 และการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 38.00 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 26.00 และมีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 53.00

2. องค์ประกอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยในองค์ประกอบการให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างพอเพียง และการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2.1 องค์ประกอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการตามสิทธิที่กฎหมายกำหนดให้ท่านได้รับมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และมีเรื่องท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการเช่นเดียวกับคนอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2.2 องค์ประกอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเรื่องเจ้าหน้าที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และเรื่องขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2.3 องค์ประกอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดชุมพร ด้านการให้บริการอย่างพอเพียงในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเรื่องเจ้าหน้าที่บริการอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และเรื่องมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2.4 องค์ประกอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดชุมพร ด้านการให้บริการด้านความต่อเนื่องในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเรื่อง เจ้าหน้าที่ไม่หยุดพักเที่ยงจนกว่าการให้บริการคดีที่ค้างอยู่จะสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และเรื่องเจ้าหน้าที่แสดงเต็มใจให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2.5 องค์ประกอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดชุมพร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเรื่องการให้บริการตรงกับที่ท่านต้องการ และการให้บริการมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และเรื่องงานทะเบียนราษฎรมีการปรับปรุงระบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

3. คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดชุมพร ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเรื่อง เจ้าหน้าที่ทำงานโดยมุ่งถึงประโยชน์ของประชาชน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และเรื่องหากผลงานมีข้อผิดพลาดบ้าง ก็อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการให้บริการงานทะเบียนราษฎรกับระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า องค์ประกอบการให้บริการงานทะเบียนราษฎรทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยที่การให้บริการอย่างก้าวหน้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรมากที่สุด

การอภิปรายผล

เพื่อให้การอภิปรายผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการศึกษา ผู้เขียนขอนำเสนอ ดังนี้

1. องค์ประกอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแพ จังหวัดชุมพร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการตามสิทธิที่กฎหมายกำหนดให้ท่านได้รับมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสิริชล สมพันธ์ (2551) ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยรวมมีคุณภาพสูงมาก เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการแต่ละด้านพบว่า ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านความสะดวกสบายและ ด้านความความพร้อมให้บริการมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก ส่วนด้านความทั่วถึง ด้านสนองตอบ ความพึงพอใจ และด้านความต่อเนื่องมีระดับคุณภาพการให้บริการสูง และผลงานวิจัยของสรเสรี พงษ์พิพัฒน์ (2550) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร พบว่า สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาวมีการกำหนดขั้นตอนแต่ละงานและผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจนเป็นไปตามลำดับของงานทำให้ได้รับการบริการได้ถูกต้อง ขั้นตอนการปฏิบัติเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีและสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงช่วยแก้ปัญหาตอบข้อขัดข้องใจได้ให้การบริการด้วยความเรียบร้อย มีความเสมอภาคในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาวมีสถานที่ให้บริการที่สะอาด เอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ พอเพียง อุปกรณ์การบริการงานทะเบียนมีความทันสมัย ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร ประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพราะประชาชนสามารถได้รับบริการที่รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมและไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชน

2. องค์ประกอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าชะ จังหวัดชุมพร ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเรื่อง เจ้าหน้าที่ใช้ระยะเวลาดำเนินการอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจินตนา สถาปิตานนท์ ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลนครสมุทรสาคร ที่พบว่าประชาชนที่เข้ารับบริการจะรู้สึกมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุดเมื่อรู้สึกได้ว่า เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ ซึ่งจากข้อคำถามในด้านนี้ได้สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นและตั้งใจจริงในการให้บริการที่ต่อเนื่อง เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของสรเสรี พงษ์พิพัฒน์ (2550) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร พบว่า สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาวมีการกำหนดขั้นตอนแต่ละงานและผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจน เป็นไปตามลำดับของงานทำให้ได้รับการบริการได้ถูกต้อง ขั้นตอนการปฏิบัติเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี และสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงช่วยแก้ปัญหาตอบข้อขัดข้องใจได้ ให้การบริการด้วยความเรียบร้อย

มีความเสมอภาคในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว มีสถานที่ให้บริการที่สะอาด เอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ พอเพียง อุปกรณ์การบริการงานทะเบียนมีความทันสมัย ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร ประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพราะประชาชนสามารถได้รับบริการที่รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมและไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชน

3. องค์ประกอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าชะงะ จังหวัดชุมพร ด้านการให้บริการอย่างพอเพียงในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเรื่องเจ้าหน้าที่บริการอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวสันต์ เตชะพอง (2549) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจบริการของงานทะเบียนราษฎรในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ การใช้เทคโนโลยี ความรู้ความเข้าใจและอริยาธยของเจ้าหน้าที่ และความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของสรเสริญ พงษ์พิพัฒน์ (2550) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร พบว่า สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว มีการกำหนดขั้นตอนแต่ละงานและผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจน เป็นไปตามลำดับของงานทำให้ได้รับการบริการได้ถูกต้อง ขั้นตอนการปฏิบัติเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีและสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจง ช่วยแก้ปัญหาตอบข้อซักข้อใจได้ ให้การบริการด้วยความเรียบร้อย มีความเสมอภาคในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาวมีสถานที่ให้บริการที่สะอาด เอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ พอเพียง อุปกรณ์การบริการงานทะเบียนมีความทันสมัย ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร ประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพราะประชาชนสามารถได้รับบริการที่รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมและไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชน

4. องค์ประกอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าชะงะ จังหวัดชุมพร ด้านการให้บริการด้านความต่อเนื่องในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเรื่องเจ้าหน้าที่ไม่หยุดพักเที่ยงจนกว่าการให้บริการสิ่งที่ค้างอยู่จะสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และเรื่องเจ้าหน้าที่แสดงเต็มใจให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจินตนา สถาปิตานนท์ ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครสมุทรสาคร ที่พบว่าประชาชนที่เข้ารับบริการจะรู้สึกมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุดเมื่อรู้สึกได้ว่าเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ ซึ่งจากข้อคำถามในด้านนี้

ได้สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นและตั้งใจจริงในการให้บริการที่ต่อเนื่องเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของวสันต์ เตชะฟอง (2549) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดงจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนมีความพึงพอใจบริการของงานทะเบียนราษฎรในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการ ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี ความรู้ความเข้าใจและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ และความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน

5. องค์ประกอบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเรื่องการให้บริการตรงกับที่ท่านต้องการ และการให้บริการมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวสันต์ เตชะฟอง (2549) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดงจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนมีความพึงพอใจบริการของงานทะเบียนราษฎรในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับความมีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการ ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี ความรู้ความเข้าใจและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ และความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน 3) แนวทางการแก้ไขการให้บริการตามคำแนะนำของประชาชน คือ ให้พัฒนาบุคลากรและอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ จัดสถานที่บริการให้กว้างขวางเพียงพอ ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้บริการเพิ่มเติมและสร้างกระบวนการให้บริการแต่ละเรื่องให้ชัดเจนทุกขั้นตอน และผลงานวิจัยของสรเสรีญ พงษ์พิพัฒน์ (2550) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่ากระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร พบว่า สำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาวมีการกำหนดขั้นตอนแต่ละงานและผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจน เป็นไปตามลำดับของงาน ทำให้ได้รับการบริการได้ถูกต้อง ขั้นตอนการปฏิบัติเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีและสามารถให้คำปรึกษาชี้แจงช่วยแก้ปัญหาตอบข้อขัดข้องใจได้ ให้การบริการด้วยความเรียบร้อย มีความเสมอภาคในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาวมีสถานที่ให้บริการที่สะอาด เอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ พอเพียง อุปกรณ์การบริการงานทะเบียนมีความทันสมัย ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร ประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพราะประชาชนสามารถได้รับบริการที่รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมและไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากประชาชน

6. คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอท่าชะ จังหวัดชุมพร ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเรื่อง เจ้าหน้าที่ทำงานโดยมุ่งถึงประโยชน์ของประชาชน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริชล สมพันธ์ (2551) ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยรวมมีคุณภาพสูงมาก เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการแต่ละด้านพบว่า ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านความสะดวกสบายและด้านความความพร้อมให้บริการมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก ส่วนด้านความทั่วถึง ด้านสนองตอบความพึงพอใจ และด้านความต่อเนื่อง มีระดับคุณภาพการให้บริการสูง สอดคล้องกับแนวคิดของเพนแซนสกายและโทมัส (Penchansky & Thomas, 1981) ที่กล่าวว่า การให้บริการต้องทำให้เกิดการยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งก็คือ ต้องทำให้ผู้รับบริการเห็นว่า เจ้าหน้าที่ทำงานโดยมุ่งถึงประโยชน์ของประชาชนนั่นเอง และแนวคิดของสุรางค์ มุสิกวัตร (2551) ที่กล่าวว่า การให้บริการควรสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ กล่าวคือ ผลประโยชน์ และการให้บริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ รวมถึงสอดคล้องกับแนวทางของสำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ที่ระบุว่า การประเมินคุณภาพขององค์การของรัฐเพื่อตัดสินว่า ประสบความสำเร็จในการทำงานเพียงใด ต้องพิจารณา 2 ประเด็น คือ (1) การประเมินประสิทธิภาพในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย คือ การวัดประสิทธิผลขององค์การที่การบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ซึ่งอาจจะพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติ และ (2) การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยได้นำมาสู่ข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ผู้บริหารงานงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอท่าชะ ต้องมีการกำหนดแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนผู้รับบริการทราบถึงแนวทาง และวิธีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนเกิดความเข้าใจ และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน

1.2 ผู้บริหารงานงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอท่าชะ ต้องมีจัดสรรแสวงหาแนวร่วม เพื่อให้มีทรัพยากรสำหรับการอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น เครื่องเขียน เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น

1.3 ผู้บริหารงานงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ ต้องสร้างแรงจูงใจให้แก่เจ้าหน้าที่ในการแสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ เพื่อช่วยให้ประชาชนเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงาน

1.4 ผู้บริหารงานงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ ต้องกระตุ้นให้เกิดการให้บริการอย่างก้าวหน้า เพื่อช่วยให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร

2. ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติ

2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค

การให้บริการงานทะเบียนราษฎรจะต้องมีการจัดอบรมเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การให้บริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรได้ตระหนักถึงความสำคัญและคุณค่าของตนที่มี ต่อการให้บริการประชาชน รวมถึงเป็นการปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่งาน ทะเบียนราษฎร และมีระบบบัตรคิวเพื่อช่วยในการจัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการ รวมถึงการจัด เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ทั้งนี้เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้เกิด แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ

2.2 การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา

งานทะเบียนราษฎรต้องมีการเตรียมความพร้อมทั้งในส่วนของตัวเจ้าหน้าที่ที่คอย ให้บริการ และการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้การให้บริการประชาชน โดยเฉพาะในช่วงใกล้เวลาพัก เทียง ใกล้เวลาเลิกงาน รวมถึงในช่วงเวลาที่ประชาชนมาใช้บริการจำนวนมาก ๆ ก็จำเป็นต้องมีการเสริม กำลังเจ้าหน้าที่มาคอยช่วยอำนวยความสะดวก เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของบริการนั่นเอง

2.3 การให้บริการอย่างพอเพียง

งานทะเบียนราษฎรต้องมีการจัดสรรทรัพยากรและฝึกอบรมเจ้าหน้าที่งาน ทะเบียนราษฎรให้มีขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อผลิตงานมีคุณภาพ รวมถึง การปรับปรุงด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การขยายพื้นที่นั่งรอ การจัดมุมให้ความรู้ การจัดทำป้ายบอก ขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน เป็นต้น

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

งานทะเบียนราษฎรต้องจัดเจ้าหน้าที่มาคอยแนะนำรูปแบบและขั้นตอน การให้บริการแก่ประชาชนในเชิงรุก เพื่อสร้างทัศนคติเชิงบวกให้เกิดแก่ประชาชนที่เข้ามารับบริการ งานทะเบียนราษฎรนั่นเอง

2.5 ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

งานทะเบียนราษฎรต้องมีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ในการให้บริการเสมอ ๆ มีการปรับปรุงลดขั้นตอนเพิ่มรูปแบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว

(One Stop Service) มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการเช่นเครื่องคอมพิวเตอร์ออนไลน์ รูปแบบการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้ท่านได้รับบริการที่สะดวกมากยิ่งขึ้น มีการจัดทำผังการทำงาน เช่น เคาน์เตอร์ บริเวณสำนักงาน โดยใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย สวยงาม ใช้ระบบการจัดคิวแถวรอคอยในการให้บริการพร้อมทั้งระบุระยะเวลาที่รอคอยพร้อมกับการปฏิบัติที่ถูกต้องและรวดเร็วสมบูรณ์

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ผู้เขียนได้ศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชน 5 ด้าน ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยได้ช่วยชี้ให้ผู้บริหารของอำเภอท่าแซะ ได้รับทราบข้อเสนอแนะตามความต้องการของประชาชนที่เข้ารับบริการ ซึ่งคาดว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการบริหารงานเพื่อสร้างคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพรให้เกิดแก่ประชาชนที่เข้ารับบริการ อันเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญในการปฏิรูประบบราชการที่มุ่งเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ของการทำงานเป็นหลัก ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปผู้เขียนเห็นว่าควรมีการศึกษาเพิ่มเติม ดังนี้

3.1 ควรมีการศึกษาเรื่องการสร้างต้นแบบในการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวเพื่อเป็นการแรงจูงใจให้หาสิ่งที่จะช่วยจูงใจให้เจ้าหน้าที่อยากจะทำงานเพื่อก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการบริหารงานขององค์กร

3.2 ควรมีการศึกษาเรื่องการทำงานเป็นทีม รูปแบบวัฒนธรรมองค์กรที่ดี รวมไปถึงเรื่องอื่น ๆ ที่สอดคล้องเกี่ยวข้องกันอันจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อก่อให้เกิดคุณภาพในด้านการบริการอันประโยชน์แก่ประชาชนในสังคมต่อไปในอนาคต

3.3 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนผู้มาติดต่องานด้านทะเบียนราษฎร