

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ในด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านการอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม 374 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม และได้รับการตอบกลับอย่างครบถ้วน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าที และระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้สูตรตามวิธี LSD (Least Significant Difference) และการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในส่วนที่เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการจัดกลุ่มหาค่าความถี่

สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการในด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ที่ให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

1.1 ด้านการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการ ด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ การชำระค่าบริการมีการออกใบเสร็จรับเงินทุกครั้ง ส่วนข้ออื่นอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ที่ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการ เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับ ยิ้มแย้ม ทักทายพร้อมที่จะให้บริการ และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้สำเร็จลุล่วงได้ ส่วนข้ออื่นอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านสถานที่ พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ที่ให้บริการ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม พบว่า

2.1 ประชาชนเพศชายมีความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการโดยรวมแตกต่างจากเพศหญิงอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อการให้บริการตามรายด้าน พบว่า ประชาชนเพศชายมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ที่ให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านการอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างจากเพศหญิง ในขณะที่ประชาชนเพศชาย มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการ ในด้านการให้บริการแตกต่างจากเพศหญิง

2.2 ประชาชนที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการตามรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการในด้าน การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ที่ให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านการอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการตามรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาในช่วงประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้นและปวช./ปวส.หรือเทียบเท่า มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการในด้านการอำนวยความสะดวกมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาในช่วงปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 ประชาชนที่มาขอรับบริการแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการตามรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการประเภทจดทะเบียนพาณิชย์ตั้งใหม่ และจดทะเบียนยกเลิก มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ที่ให้บริการมากกว่าประชาชนที่มาขอรับบริการประเภทขอบริการข้อมูลธุรกิจ อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และในด้านสถานที่ประชาชนที่มาขอรับบริการประเภทจดทะเบียนพาณิชย์ตั้งใหม่ จดทะเบียนพาณิชย์เปลี่ยนแปลง และจดทะเบียนยกเลิก มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการมากกว่าประชาชนที่มาขอรับบริการประเภทขอบริการข้อมูลธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม พบว่า

3.1 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการจำนวน 2 คน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนจำนวน 3 คนได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

3.2 ด้านสถานที่ พบว่า ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ในด้านสถานที่จำนวน 19 คน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรจัดให้มีป้ายบอกเส้นทางในการมาติดต่อสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ให้มีขนาดใหญ่และจำนวนมากขึ้นจำนวน 7 คน ควรจัดสถานที่จอดรถให้มีความร่มรื่น จำนวน 5 คน ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้มีพื้นที่กว้างที่มากขึ้นกว่าเดิมจำนวน 3 คน ควรดูแลความสะอาดบริเวณอาคารสำนักงานให้เพิ่มขึ้น จำนวน 2 คน ควรจัดให้มีโรงอาหารภายในสถานที่ของสำนักงาน จำนวน 1 คน ควรเพิ่มหน่วยงานย่อยในการให้บริการกับประชาชนไปในแต่ละอำเภอ จำนวน 1 คน

3.3 ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ในด้านการอำนวยความสะดวกจำนวน 5 คน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้านเว็บไซต์เกี่ยวกับการบริการและสำนักงานทะเบียนพาณิชย์เพิ่มขึ้นจำนวน 3 คน ควรเพิ่มเครื่องปรับอากาศเพื่อบริการให้ประชาชนผู้ที่มาติดต่อ จำนวน 2 คน

จากผลการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม พบว่า ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม โดยในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ในด้านสถานที่ควรจัดให้มีป้ายบอกเส้นทางในการมาติดต่อสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ให้มีขนาดใหญ่และจำนวนมากขึ้นและควรจัดสถานที่จอดรถให้มีความร่มรื่น และในด้านการอำนวยความสะดวกควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้านการให้บริการมากขึ้น ควรเพิ่มเครื่องปรับอากาศเพื่อบริการให้ประชาชนผู้ที่มาติดต่อ และควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ด้านเว็บไซต์เกี่ยวกับสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ให้เพิ่มมากขึ้น

การอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม สามารถอภิปรายผลข้อมูลต่าง ๆ ได้ ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ได้ทำการศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณา สุชาทรัพย์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสามพราน จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการในด้านต่าง ๆ จะพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ในแต่ละด้าน ดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการ จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประชาชนผู้ที่มาใช้บริการมีความต้องการให้สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม มีการพัฒนาด้านการให้บริการเพิ่มขึ้น ซึ่งดูจากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ไม่ว่าจะเป็นในด้านของแบบฟอร์มในการยื่นเรื่องขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย ระยะเวลาในการขอรับบริการเป็นไปตามประกาศ อบจ. คือ 7 นาที สามารถขอรับบริการได้ในเวลาพักเที่ยงหรือนอกเวลาราชการ มีกล่องรับความคิดเห็นวางไว้ในที่ที่เห็นได้ชัดเจนสะดวกต่อการร้องเรียน การให้บริการมีการเรียงลำดับบัตรคิวก่อนหลังอย่างยุติธรรม และค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการเป็นไปตามอัตราข้อกำหนดทางราชการ ซึ่งสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ต้องพัฒนาด้านการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, สถาบันวิจัยและพัฒนา (2550) ได้วิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ 2550 พบว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม (อบจ.) เป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 83 กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 75 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประชาชนผู้ที่มาใช้บริการมีความต้องการให้สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม มีการพัฒนาด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ที่ให้บริการเพิ่มขึ้น ซึ่งดูจากผลการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ไม่ว่าจะเป็นในด้านของเจ้าหน้าที่ไม่ทำธุระอื่นจนกว่าจะให้บริการเสร็จเรียบร้อย เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในการกรอกข้อมูล เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยไมตรีที่ดีเป็นกันเอง ด้วยคำพูดที่สุภาพ นุ่มนวล ตลอดจนการให้บริการ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด เหมาะสม เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำชี้แจง รวมถึงให้ข้อมูลที่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่มีความละเอียดรอบคอบและมีการตรวจสอบเอกสารก่อนส่งมอบให้ผู้มารับบริการ ซึ่งสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ต้องพัฒนา ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการเพิ่มขึ้น ส่วนความคิดเห็นต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่มี

ความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับ ยิ้มแย้มทักทายพร้อมที่จะให้บริการ และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้สำเร็จลุล่วงได้ มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

1.3 ด้านสถานที่ จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประชาชนผู้ที่มาใช้บริการมีความต้องการให้สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม มีการพัฒนาด้านสถานที่เพิ่มขึ้น ซึ่งดูจากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ไม่ว่าจะเป็นในด้านของสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายแสดงแผนผังการติดต่อราชการซึ่งบ่งบอกถึงสถานที่ที่จะติดต่อได้อย่างชัดเจน มีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สถานที่นั่งรอมีเพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการ สถานที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการ ด้านความร่มรื่น สวยงามของสถานที่ และด้านคมนาคมสะดวกในการเดินทาง ซึ่งสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ต้องพัฒนาด้านสถานที่เพิ่มขึ้น

1.4 ด้านการอำนวยความสะดวก จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประชาชนผู้ที่มาใช้บริการมีความต้องการให้สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม มีการพัฒนาด้านการอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น ซึ่งดูจากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ไม่ว่าจะเป็นในด้านของการมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทีวี หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ น้ำดื่ม อย่างเพียงพอ สามารถทำการขอติดต่อรับบริการที่เดียวสำเร็จเรียบร้อยตามวัตถุประสงค์ การมีเอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการและความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนพาณิชย์ชัดเจน และมีเว็บไซต์ให้ความรู้และแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ซึ่งสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ต้องพัฒนาด้านการอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทของการขอรับบริการ สามารถอภิปรายผลข้อมูลต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

2.1 เพศ จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนเพศชายมีความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างจากเพศหญิง เพราะสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม มีการวางมาตรฐานของการให้บริการที่เหมือนกันไม่ว่า

ประชาชนผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงก็ได้รับการให้บริการที่ไม่มีความแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพนิตดา นรสิงห์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์พบว่า เพศของผู้ใช้บริการแตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ประชาชนเพศชายมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ที่ให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านการอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างจากเพศหญิง ในขณะที่ประชาชนเพศชาย มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการในด้านการให้บริการ แตกต่างจากเพศหญิง

2.2 อายุ จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน เพราะประชาชนผู้ที่มาขอรับบริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม ในแต่ละช่วงอายุนั้นต่างก็ได้รับการบริการที่เหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณพชัย มหาพิรารักษ์ (2542) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทร พบว่า อายุต่างก็มีความคิดเห็นต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทร ไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการในด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ที่ให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านการอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

2.3 ระดับการศึกษา จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน เพราะการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม มีการให้บริการกับประชาชนผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการโดยไม่คำนึงถึงระดับการศึกษาของแต่ละบุคคลโดยทำการให้บริการในแต่ละระดับการศึกษาแตกต่างกันไปตามความเหมาะสม เช่น ผู้ที่มีการศึกษาน้อยหรือกรอกแบบฟอร์มไม่ได้เราก็จะทำการอำนวยความสะดวกให้เพื่อให้เกิดความรู้สึกและมีความเข้าใจอันดีต่อกันเพื่อให้การบริการนั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และเมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการในด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ที่ให้บริการ และด้านสถานที่ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มีระดับการศึกษาในช่วงประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้นและปวช./ปวส. หรือเทียบเท่า มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการในด้านการอำนวยความสะดวกมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาในช่วงปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 ประเภทของการขอรับบริการ จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน

เพราะประเภทของการขอรับบริการแต่ละประเภทยังมีขั้นตอนในการให้บริการที่แตกต่างกัน เพราะฉะนั้นการที่ประชาชนแต่ละคนมาขอรับบริการในแต่ละประเภทที่ต่างกันจึงส่งผลต่อระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌพชัย มหาพีรภรณ์ (2542) ได้ศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทร พบว่า แผนกของงานที่ใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทรต่างกัน และเมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการในด้านการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มาขอรับบริการประเภทจดทะเบียนพาณิชย์ตั้งใหม่ และจดทะเบียนยกเลิก มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ที่ให้บริการมากกว่าประชาชนที่มาขอรับบริการประเภทขอรับบริการข้อมูลธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และประชาชนที่มาขอรับบริการประเภทจดทะเบียนพาณิชย์ตั้งใหม่ จดทะเบียนพาณิชย์เปลี่ยนแปลง และจดทะเบียนยกเลิก มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการในด้านสถานที่มากกว่าประชาชนที่มาขอรับบริการประเภทขอรับบริการข้อมูลธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านการให้บริการ ควรมีก่อสร้างความคิดเห็นวางไว้ในที่ที่เห็นได้ชัดเจน การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการให้เพียงพอกับผู้มารับบริการ และควรมีการให้บริการที่ตรงต่อเวลาและรวดเร็วให้กับผู้มารับบริการ เนื่องจากในปัจจุบันมีปริมาณงานเพิ่มมากขึ้นรวมถึงประชาชนที่มารับบริการก็มีมากขึ้นด้วย
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ควรมีความละเอียดรอบคอบและมีการตรวจเอกสารก่อนส่งมอบให้กับประชาชนผู้มารับบริการเพิ่มขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน
3. ด้านสถานที่ ควรจัดให้มีป้ายบอกเส้นทางในการมาติดต่อสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ให้มีขนาดใหญ่และจำนวนมากขึ้น ควรจัดสถานที่จอดรถให้มีความร่มรื่นควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้มีพื้นที่กว้างที่มากขึ้นกว่าเดิม ควรดูแลความสะอาดบริเวณอาคารสำนักงานให้เพิ่มขึ้น ควรจัดให้มีโรงอาหารภายในสถานที่ของสำนักงาน ควรเพิ่มด้านคมนาคมให้มีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการของประชาชนเพิ่มขึ้น

4. ด้านการอำนวยความสะดวก ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้านเว็บไซต์เกี่ยวกับการบริการและสำนักงานทะเบียนพาณิชย์เพิ่มขึ้น ควรเพิ่มเครื่องปรับอากาศเพื่อให้บริการให้ประชาชนผู้ที่มาติดต่อให้ได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในระดับหน่วยปฏิบัติ

1. ควรเพิ่มหน่วยงานย่อยในการให้บริการกับประชาชนไปในแต่ละอำเภอ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

2. ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ให้มีความรู้ ความเข้าใจถึงกรอบภารกิจ และหน้าที่ความรับผิดชอบในงานบริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม เพื่อให้คำแนะนำกับประชาชนได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งปลูกจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ให้มีใจรักงานด้านการให้บริการเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการให้บริการ ของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม

2. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมในด้านต่าง ๆ ที่พบเพื่อมาเป็นแนวทางต่อไป

3. ควรศึกษาประสิทธิผลในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐมในด้านต่าง ๆ