

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การนำเสนอผลการวิจัยในบทที่ 5 นี้ จะแบ่งหัวข้อการเสนอออกเป็น 4 หัวข้อใหญ่ ๆ ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สรุปผลการวิจัย
3. การอภิปรายผลการวิจัย
4. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรและนำผลการศึกษาเสนอผู้บริหารท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงงานทะเบียนราษฎรต่อไป

สรุปผลการวิจัย

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 สามารถสรุปได้ว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

ในด้านขั้นตอนการให้บริการ เรียงลำดับตามประเด็น ดังนี้

1. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น
2. มีการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ การขอเลขที่บ้าน
3. ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด
4. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการ
5. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้
6. การจัดให้มีการบริการต้อนรับส่วนหน้า

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ เรียงลำดับตามประเด็นดังนี้

1. ข้อความเต็มใจให้บริการและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดี
2. ข้อความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ
3. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้แนะนำ ช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการแจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ เป็นต้น
4. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น
5. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ
6. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเพียงพอ
7. เจ้าหน้าที่พูดจาอ่อนน้อมเป็นกันเอง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรียงลำดับตามประเด็น ดังนี้

1. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น
2. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น
3. จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
4. ข้อความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น

6. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ

ด้านคุณภาพการให้บริการ เรียงลำดับตามประเด็น ดังนี้

1. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ
2. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ
3. ผลการให้บริการในภาพรวม
4. อัตราค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม

จากการที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากในด้านระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี เมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ นั้น เพราะงานทะเบียนราษฎรนั้นเป็นงานบริการที่ก่อให้เกิดสิทธิในหลาย ๆ ด้านทั้งการมีชื่อในทะเบียนบ้าน การได้รับสัญชาติ การมีสถานภาพบุคคล เช่น เป็นเจ้าบ้าน ผู้อาศัย ซึ่งล้วนแล้วมีผลต่อหน้าที่เกี่ยวกับการแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ การมีสิทธิเลือกตั้ง ทั้งในระดับท้องถิ่น เช่น การเลือกผู้ใหญ่บ้าน การมีสิทธิเลือกตั้งในระดับท้องถิ่น เช่น การมีสิทธิเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่น การมีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล การมีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาจังหวัด การมีสิทธิเลือกตั้งสมาชิก

สภาผู้แทนราษฎร การมีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกวุฒิสภา เป็นต้น ซึ่งจะต้องมีชื่อในทะเบียนบ้านให้ครบ กำหนดตามแต่กฎหมายการเลือกตั้ง ในระดับนั้น ๆ จะกำหนดไว้ ซึ่งในด้านระบบและกระบวนการ ให้บริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี นั้นมีหลายประเด็น เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน มีการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการแจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ ขอเลขที่บ้าน มีความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการ มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ มีการจัดให้มีการบริการต้อนรับส่วนหน้า ซึ่งประเด็นหัวข้อต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนแล้วแต่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการทะเบียนราษฎรทั้งสิ้น ดังนั้นการที่ประชาชนจะมีความพึงพอใจมากต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเกาะขวาง ในด้านระบบและกระบวนการนั้นจะต้องตอบสนองผู้มารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการนั้นได้รับประโยชน์ และเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 สรุปได้ว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมากต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ในด้านระบบและกระบวนการ เรียงลำดับตามประเด็น ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของการให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรีในทุก ๆ ด้าน แต่หากพิจารณาเรียงตามลำดับแล้วจะเห็นได้ว่า ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นจะอยู่ในลำดับท้ายสุด ซึ่งจากการที่ได้สัมภาษณ์ผู้มีประสบการณ์ด้านงานทะเบียน ผู้บริหารท้องถิ่น ผู้บังคับบัญชาและประชาชนผู้มาติดต่องานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้น ได้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ให้ดียิ่งขึ้นในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในประเด็นหัวข้อความสะดวกของสถานที่ให้บริการในภาพรวม ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ การมีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ ซึ่งในประเด็นดังกล่าวนี้เทศบาลตำบลเกาะขวางได้มีการจัดการ

ร่วมกับอำเภอเมืองจันทบุรี โดยได้มีส่วนร่วมในการดูแลในเรื่องโทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการให้เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน ที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรและดูแลสถานที่ให้มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงามอยู่เสมอ และในปัจจุบันนี้เทศบาลตำบลเกาะขวางยังได้จัดทำแผนพัฒนาสามปี โดยได้ตั้งงบประมาณเพื่อรองรับในการขอแยกงานทะเบียนราษฎรไปให้บริการที่สำนักงานเทศบาลตำบลเกาะขวาง ซึ่งจะทำให้ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้น มีความสะดวกสบายในการเดินทางมาติดต่องานทะเบียนราษฎรมากยิ่งขึ้น และในขณะนี้ขั้นตอนการขอแยกงานทะเบียนราษฎร ไปให้บริการที่สำนักงานเทศบาลตำบลเกาะขวางอยู่ในระหว่างรอการอนุมัติจากส่วนกลาง

การอภิปรายผล

ในการวิเคราะห์ถึงองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย ผู้วิจัยจะอภิปรายถึงข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาและองค์ความรู้เดิม ดังนี้

ผลการศึกษาที่เป็นข้อค้นพบจากการวิจัยในภาคินพนธ์นี้ สรุปได้ว่า ประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรีนั้น มีความพึงพอใจมากในทุกด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านระบบและกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อนำผลการศึกษามาอภิปรายกับองค์ความรู้ทางทฤษฎีได้แก่ ทฤษฎีการให้บริการของมิลเลทท์ ซึ่งมิลเลทท์ ได้สรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อการบริการสาธารณะไว้ 5 ปัจจัย คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกคิดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพถ้าไม่มีการให้บริการที่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทท์เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน อีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ในกรณีของผลการวิจัยภาคนี้ สามารถอธิบายปัจจัยที่มีผลต่อระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมือง จันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ การที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากในด้านระบบและกระบวนการให้บริการ เนื่องจากเทศบาลตำบลเกาะขวางได้ให้บริการด้านทะเบียนราษฎร ซึ่งความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด เพราะมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการมีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ มีการตีประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ ขอเลขที่บ้าน ส่วนจัดให้มีการบริการต้อนรับส่วนหน้า เพราะมีส่งพนักงานให้เข้ารับการอบรมให้มีความรู้ความชำนาญด้านระบบและกระบวนการให้บริการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร เป็นประจำทุกปีเพื่อบริการประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรให้มีความพึงพอใจมากที่สุด

2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ การที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ เนื่องจากเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้นเนื่องจากเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้น มีนโยบายเน้นที่การให้บริการประชาชนเป็นหลักโดยให้ประชาชนนั้น ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ในการมาติดต่องานทะเบียนราษฎรที่เทศบาลตำบลเกาะขวาง มีการประชุมและอบรมพนักงานอยู่เป็นประจำทุก ๆ เดือน อีกทั้งยังมีการกำชับเรื่องความเหมาะสมในการแต่งกาย มีความเต็มใจให้บริการและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดี มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้แนะนำ ช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการแจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งเทศบาลตำบลเกาะขวางนั้นมีการสนับสนุนเจ้าหน้าที่ ที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานดีมีการให้ความดีความชอบในการปฏิบัติงาน

3. ด้านคุณภาพของการให้บริการ การที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากในด้านคุณภาพของการให้บริการนั้น เนื่องจากประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรนั้นได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ มีความครบถ้วนและถูกต้องในการให้บริการทะเบียนราษฎรและอัตราค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม จึงทำให้ประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรนั้น มีความพึงพอใจมากในการมาติดต่อขอรับการให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น เนื่องจากเทศบาลตำบลเกาะขวางมีการจัดทำแผน ในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่เสมอเพื่อให้เพียงพอในการให้บริการประชาชน เพราะหัวใจของการบริการนั้น คือเพื่อให้ประชาชนที่มาติดต่อเกิดความพึงพอใจสูงสุด ในการมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีข้อเสนอแนะที่เป็นนัยยะในเชิงนโยบายที่สำคัญ ดังนี้

1. การจัดให้มีการบริการต้อนรับส่วนหน้า
2. มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ
3. มีความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม
4. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

หลังจากที่ได้ดำเนินการวิจัยเรื่อง ระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการดำเนินการวิจัยหลังจากนี้ คือ

1. มีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการทะเบียนราษฎรของทุกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
2. มีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของประชาชนที่มารับบริการทะเบียนราษฎรของทุกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
3. ควรศึกษากำลังขวัญและความก้าวหน้าในสายอาชีพของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการด้านทะเบียนราษฎรทุกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี