

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นอายุและการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ กำนัน และผู้ใหญ่บ้าน ในเขตอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำนวนทั้งหมด 131 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์ จำนวน 30 ข้อ มีระดับค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบสมมติฐานใช้ F-test (One Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD. (Least Significant Different) ของ Scheffe'

สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ได้ผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 จำแนกโดยอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมา มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 และ สุกท้าย อายุ 25-35 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5

1.2 จำแนกโดยการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับ อนุปริญญาหรือสูงกว่า จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมา ระดับ มัธยมศึกษา จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 และ สุกท้าย ระดับประถมจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7

2. ระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการ พิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก พิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 9 ข้อ และ อยู่ในระดับ น้อย จำนวน 1 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ หน่วยสวัสดิ์มีความเสมอภาคในการให้บริการประชาชนทุกคน วิธีการบริการประชาชน มีความทันสมัย มีบุคลากรเพียงพอต่อการบริการประชาชน และ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หน่วยสวัสดิ์บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน

2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งหมด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ หน่วยสวัสดิ์ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ สวัสดิ์บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ ได้รับความอบอุ่นใจจากการบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อาคาร สถานที่ มีความสะอาดสบาย

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งหมด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่บริการประชาชน โดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่บริการประชาชนด้วยความเป็นกันเอง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้ความเอื้อเฟื้อแก่ประชาชน

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนก ตามอายุ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า กำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

4. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า กำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย มีประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ์อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ เรื่องบุญ สิริรังศรี (2535 : 107 – 112) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

งานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาทำบัตรประจำตัวประชาชน ในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม ในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้ที่มารับราชการ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการ วิธีการบริการและความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้ที่มารับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมากเช่นเดียวกัน สอดคล้องกับ กำพล เกียรติปฐมวัย (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร โดยศึกษาความพึงพอใจ 4 มิติ คือ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ กระบวนการปฏิบัติงาน สถานที่ และการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรในภาพรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับ พิศาล ประทีต (2548 : บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 9 จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า ลูกจ้างประจำมีความพึงพอใจระดับมาก สอดคล้องกับ รัชณี เต็มอุดม (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดนครพนมโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกำนันและผู้ใหญ่บ้านมีความรู้ดีกว่า หน่วยสวัสดิการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรม มีความเสมอภาค ให้บริการด้วยความจับใจ บริการตามลักษณะงานเร่งด่วน มีบุคลากร วัสดุ อุปกรณ์มีเพียงพอ บริการอย่างต่อเนื่อง บริการอย่างทันสมัย พัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง บริการด้วยความรวดเร็ว กระชับไม่ซับซ้อน มีประสิทธิภาพ บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ ได้รับความอบอุ่นใจเมื่อมาติดต่อราชการ อาคาร สถานที่มีความสะอาดสบาย สะอาด ร่มรื่น เรียบร้อย เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ สนใจประชาชนที่มาติดต่อ ตั้งใจให้บริการ บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีบุคลิกลักษณะที่ดี พุดจาไพเราะ บริการด้วยอารมณ์ที่ดี มีคุณธรรมที่น่าเคารพ มีความเป็นกันเอง ให้ความเอื้อเฟื้อแก่ประชาชน

2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนก ตามอายุ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า กำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยสวัสดิ อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ รัฐพล มนต์วัฒนชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีอนามัยตำบลเกาะไร่ อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีอนามัย ตำบลเกาะไร่

อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) สอดคล้องกับ วลัยภรณ์ วชิรเจ็อนจันทร์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกำนันและผู้ใหญ่บ้าน ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่หน่วยสวัสดิการดี มีความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติแล้วความแตกต่างทางด้านอายุของกำนันและผู้ใหญ่บ้านจึงไม่เป็นเหตุให้มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกัน ดังนั้นกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีอายุแตกต่าง จึงมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยสวัสดิการ อำเภอ บึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ไม่แตกต่างกัน

3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อการบริการของหน่วยสวัสดิการ อำเภอ บึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนกตามการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า กำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีการศึกษาแตกต่างมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยสวัสดิการ อำเภอ บึงกาฬ จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ รัชณี เต็มอุดม (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการมีความแตกต่างกันตามระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ และเวลาที่ใช้ในการรับบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทั้งกำนันและผู้ใหญ่บ้าน ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่หน่วยสวัสดิการเป็นไปอย่างเสมอภาคกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติกำนันและผู้ใหญ่บ้านจึงได้รับความพึงพอใจไปในทางเดียวกัน ดังนั้นแม้กำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันเมื่อได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกัน ดังนั้นกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีการศึกษาแตกต่างจึงมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยสวัสดิการ อำเภอ บึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเข้ามาให้การส่งเสริมและสนับสนุนการบริการประชาชนด้วยหลักธรรมาภิบาลซึ่งครอบคลุมการบริการประชาชนทุกประเด็น โดยเฉพาะในเรื่องของความโปร่งใสในการบริการ และเรื่องความเท่าเทียมกัน

1.2 ควรพัฒนาอาคาร สถานที่ให้มีความสะดวกสบาย จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ มีเพียงพอต่อการบริการเพื่อรองรับการให้บริการประชาชน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยสวัสดิ์อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย เพื่อค้นหารูปแบบที่ทำให้ ได้รับการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ควรมีการศึกษานโยบายการบริการประชาชนของหน่วยสวัสดิ์อำเภอบึงกาฬ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับกรวิจัยครั้งนี้ ซึ่งจะสามารถพัฒนาการบริหารงานและการดำเนินงานร่วมกันเป็นไปในแนวทางเดียวกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY