

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวที่มีต่อการให้บริการของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

สมมติฐานการศึกษา

1. ผู้ที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้ที่มารับบริการที่มี เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราว ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป มีจำนวน 6,000 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง กำหนดจากผู้มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราว โดยการสุตรการคำนวณของยามานะ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน
3. พื้นที่ สำนักงานทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวที่ว่าการอำเภอเมือง และศูนย์แสดงผลิตภัณฑ์ลุ่มน้ำโขง (โอท็อป) อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
4. ระยะเวลาตั้งแต่ 20 มิถุนายน – 18 สิงหาคม 2553
5. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

5.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่มาใช้บริการ ประกอบด้วย

5.1.1 เพศ

5.1.2 อายุ

5.1.3 การศึกษา

5.1.4 อาชีพ

5.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการทำบัตรผ่านแดน

ชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน รวม 20 ข้อ มีลักษณะเป็นปลายปิดและปลายเปิด

สรุปผล

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.41$) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.40$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.38$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.36$) ด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X} = 3.32$)

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวที่มี เพศ โดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราว ที่มี อายุ แตกต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวที่มีการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราว ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

6. ผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราว มีปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของ ดั้งนี้ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างอึดอึ้งเข้มแข็งใส ควรมีเจ้าหน้าที่คอยต้อนรับและให้คำแนะนำ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการตามลำดับ ควรจัดที่นั่งให้เพียงพอกับผู้มารับบริการ ควรจัดน้ำดื่มไว้คอยบริการ และควรมีการบริการถ่ายเอกสารฟรี

อภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย อภิปรายผล ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวได้รับบริการแบบมาตรฐานเดียวกัน คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา มีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้คอยบริการ

ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับ ชาญชัย ราช โครต (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ สิริชัย สิริไปต์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ อัจฉนา โทบุญ (2534 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

สมมุติฐานที่ 2 ผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวที่มี เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการรับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบทางสถิติระดับความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราว อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพโดยรวม พบว่า

1. ผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราว ที่มีเพศ แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงกับสมมุติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการมีมาตรฐานเดียวกัน คือ เป็นการบริการให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด ตรงตามเป้าหมายที่ต้องการ ไม่ได้เลือกปฏิบัติว่าเป็นเพศหญิงหรือเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับมาตรา 52 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ.2546 ที่ให้ภาครัฐตอบสนองความต้องการของประชาชน ระบบการให้บริการของอำเภอ พิจารณาจากลักษณะของระบบบริการด้วยทักษะในการให้บริการที่ถูกต้องอย่างเท่าเทียมกันกับประชาชน ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น หรือ ไม่มีการได้เปรียบเสียเปรียบในการให้บริการ

ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ กอทเบอร์ก (Gothberg. 1986 : 195 ; อังอิงโน วิฑูรย์ สิมะโชคคี. 2541 : 259) ให้ความเห็นว่า การที่มีบุคลากรผู้ให้บริการ มีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น มีความเข้าอกเข้าใจ ผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สร้างความประทับใจในแรกพบยอมเป็นจุดดึงดูดให้ผู้รับบริการสนใจในบริการนั้น สอดคล้องกับงานของ ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า เพศมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ มังกร ธุระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ศิริชัย ศิริไพล์ (2547 : บทคัดย่อ) ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทาง สอดคล้องกับ อรรณภา มุ่งโนนบ่อ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนพบว่า คณะกรรมการชุมชนที่มีเพศ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ไม่สอดคล้องกับ เรวัตี บุญยานุรักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขอสถานีตำรวจภูธร โทสมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

2. ผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราว ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงกับสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการมีมาตรฐานเดียวกัน คือ เป็นการบริการให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด ตรงตามเป้าหมายที่ต้องการ ไม่ได้เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องตามเทคนิคการให้บริการ

ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับ อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและจัดสภาพแวดล้อมการทำงาน ของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ พบว่า อายุไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อม ไม่สอดคล้องกับ จรูญ น้อยบัวทิพย์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองอยู่ในระดับมากและ พบว่า อายุ ไม่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน

3. ผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราว ที่มีการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงกับสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่มารับบริการได้รับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่ได้เลือกปฏิบัติ และผู้รับบริการได้รับบริการอย่างรวดเร็ว

ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับ อรณภา มุ่งโนนป้อ (2548 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายได้ พบว่า คณะกรรมการชุมชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ มังกร ชูระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ไม่สอดคล้องกับ ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า การศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ เรวัตินุชยานุรักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงกับสมมุติฐานนี้อาจเป็นเพราะว่า การประกอบอาชีพต่างกันทำให้มีความคิดเห็นของแต่ละบุคคลไม่แตกต่างกันอาจเป็นเพราะผู้ให้บริการให้บริการทุกคนเท่าเทียมและเสมอภาคกันไม่ได้เลือกปฏิบัติว่าผู้มารับบริการจะประกอบอาชีพอะไร

ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ กอทเบอร์ก (Gothberg, 1986 : 195 ; อ้างอิงใน วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2541 : 259) ได้ให้ความเห็นว่าการบริการที่มีคุณภาพดี ประกอบด้วย ด้านสถานที่ให้บริการ การบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านเวลา สถานที่ ความเสมอภาคในการตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการ ความปลอดภัยของผู้รับบริการ คุณภาพของบุคลากร ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น มีความเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่สอดคล้องกับ ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ มังกร ฐระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำปางอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทำบัตรผ่านแดนชั่วคราวของอำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย มีข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปใช้แก้ปัญหาและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค คือ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำชัดเจนและเข้าใจอย่างเท่าเทียมกัน

1.2 ด้านการบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา คือ ควรมีเจ้าหน้าที่
ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำ

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ควรมีที่รอนั่งรับบริการอย่าง
เพียงพอ และควรมีวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการอย่างเพียงพอ

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ ควรมีการนัดหมายในกรณีบริการ
ไม่แล้วเสร็จ และเจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างต่อเนื่องของขั้นตอนการให้บริการ

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ ข้อมูลที่ได้รับในการบริการควร
เป็นปัจจุบันและถูกต้อง และควรมีป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างชัดเจน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

ผลที่ได้จากการศึกษา ควรศึกษาด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และ
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องในครั้งต่อไป