

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ผู้ศึกษานำเสนอผลการศึกษิตตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้าน จำแนกตามระดับการศึกษา และอาชีพ ต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

สมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้ใหญ่บ้าน ที่มีระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใหญ่บ้านที่อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองหนองคาย จำนวน 147 คน ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 109 คน

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ผู้ศึกษาจะได้นำเสนอผลสรุปตามลำดับดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และมีอาชีพเกษตรกร

2. ความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.60$) และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.34$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.25$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.22$) และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา /รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.21$)

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ของผู้ใหญ่บ้าน ที่มีระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน พบว่า

3.1 ความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

3.2 ความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

4. ข้อเสนอแนะของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรจัดให้มีน้ำดื่มไว้บริการผู้มารับบริการ ควรจัดให้มีบัตรคิวในการให้บริการ ก่อน- หลัง และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรจัดระยะเวลาการให้บริการแต่ละส่วนงานให้รวดเร็ว ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอย่างตรงเวลา ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรเพิ่มป้ายแสดงจุดให้บริการทุกส่วน ควรเพิ่มเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการ และควรเพิ่มวัสดุจำเป็น เช่น ปากกา แบบฟอร์มคำร้อง พร้อมตัวอย่างการเขียนแบบฟอร์ม

ด้านการให้บริการที่ต่อเนื่อง เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรจัดให้มีการบริการให้เป็นไปตามขั้นตอนของแต่ละงาน ควรจัดให้มีการให้บริการครบทุกส่วนงานในช่วงพักกลางวัน และควรจัดให้มีการให้บริการในวันหยุดราชการ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อห้ามและเป็นปัจจุบัน ควรเพิ่มการให้บริการรับ-ส่งแฟกซ์ และควรเพิ่มการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

อภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน และบริการด้วยความเสมอภาคต่อประชาชนทุกคน ไม่มีการเลือกปฏิบัติในการให้บริการแต่อย่างใด โดยมีการจัดลำดับการให้บริการ ก่อน-หลัง บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงตามความต้องการของประชาชน

ผลการศึกษา สอดคล้องกับ พิเศษฐ สูดเคื่อน (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำตุกกา อำเภอลำตุกกา จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ ปราโมทย์ ครอบงูทร และคณะ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรด้วยระบบบัตรคิวของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ในด้านการประเมินความพึงพอใจประชาชนมีความพึงพอใจต่อสภาพการบริการของ

งานทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับพอใจทุกด้าน สอดคล้องกับ นริศรา อิศรียานนท์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในด้านการบริการในภาคพื้นดินและบริการทั่วไป ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับปรัชญา เมืองสุข (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวินิจฉัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนตำบลไร่ส้ม ส่วนใหญ่มีความรู้ความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษา ไม่สอดคล้องกับ ศิริชัย อัมพวา (2542 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ไม่สอดคล้องกับ พณาวรรณ คำคุณ และคณะ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการ การให้คำแนะนำ ของเจ้าหน้าที่รวมทั้งการบริการของฝ่ายต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับน้อย ไม่สอดคล้องกับ นริศรา อิศรียานนท์ (2548 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจในด้านพนักงาน ด้านการให้บริการบนเครื่องบินอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับ ยุทธนา บุญทน (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนองอยู่ในระดับสูง ไม่สอดคล้องกับ สุจิตรา คงแก้ว (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวินิจฉัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใหญ่บ้านที่มีระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย แตกต่าง

1. ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใหญ่บ้านผู้รับบริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การศึกษาทำให้ประชาชนเกิดความรู้ความเข้าใจที่ดีขึ้น จึงส่งผลทำให้เกิดความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านไม่แตกต่างกันไปด้วย จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ ความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษา สอดคล้องกับ ศิริชัย อัมพวา (2542 : บทคัดย่อ) พบว่า ตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลธนู ได้แก่ ระดับการศึกษา ไม่สอดคล้องกับ นริศรา อิศรียานนท์ (2548 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจไม่ต่างกัน

ผลการศึกษา ไม่สอดคล้องกับ พิเชษฐ สุดเดือน (2544 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา ที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน สอดคล้องกับ ปรัชญา เมืองสุข (2550 : บทคัดย่อ) ทำการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน สอดคล้องกับ ยุทธนา บุญทน (2550 : บทคัดย่อ) เมื่อทำการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจบริการแตกต่างกัน โดย ประชาชนที่มีการศึกษาอนุปริญญาขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่า อนุปริญญา สอดคล้องกับ สุจิตรา คงแก้ว (2550 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรีตามลำดับ

2. ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใหญ่บ้านผู้รับบริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมมีความมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคคลที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน อาจมี

ความคิดเห็นที่ต่างกัน ซึ่งการแสดงความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ความคิดเห็นของแต่ละคนต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งแม้เป็นเรื่องเดียวกัน ไม่จำเป็นต้องเหมือนกันเสมอไปและอาจแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับมาจนมีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็น

ผลการศึกษา สอดคล้องกับ พิเชษฐ สุดเดือน (2544 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ อาชีพที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน สอดคล้องกับ ปรัชญา เมืองสุข (2550 : บทคัดย่อ) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน สอดคล้องกับ ยุทธนา บุญทน (2550 : บทคัดย่อ) พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจบริการแตกต่างกัน โดย ประชาชนที่มีอาชีพกินเงินเดือนมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรและทำธุรกิจส่วนตัว

ไม่สอดคล้องกับ ศิริชัย อัมพวา (2542 : บทคัดย่อ) พบว่า ตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลธนู ได้แก่ อาชีพ ไม่สอดคล้องกับ นริศรา อิศรียานนท์ (2548 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในด้านการบริการในภาคพื้นดินและบริการทั่วไป ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจไม่ต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ ปรัชญา เมืองสุข (2550 : บทคัดย่อ) ทำการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ สุจิตรา คงแก้ว (2550 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ ไม่มีความแตกต่าง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ผู้ศึกษาได้กำหนดข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ ดังนี้

1.1 ควรส่งเสริมและปรับปรุงงานด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ของ
ที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

1.2 ที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคายควรจัดให้มีการบริการอินเทอร์เน็ตความเร็ว
สูงฟรี

1.3 ที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคายควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ อย่าง
สม่ำเสมอและเป็นปัจจุบัน

1.4 ที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคายควรจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้บริการ

1.5 ที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคายควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ไว้แนะนำและแจ้งผล
การบริการ

1.6 กรณีมีข้อบกพร่องเจ้าหน้าที่ที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคาย ควรดำเนิน
แก้ไขอย่างรวดเร็ว

1.7 ที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคายควรกำหนดระยะเวลาการบริการให้เหมาะสม
กับลักษณะงานแต่ละประเภท

1.8 ที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคายควรจัดที่จอดรถให้เพียงพอและเป็นระเบียบ มี
เส้นทางเข้าออกอย่างสะดวก สำหรับประชาชนที่มาติดต่อ

1.9 ควรเพิ่มที่นั่งสำหรับประชาชนผู้มารับบริการ

1.10 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรเพิ่มความกระตือรือร้นในการให้บริการ

1.11 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน

1.12 ที่ว่าการอำเภอเมืองหนองคายควรปรับปรุงการให้บริการกับผู้มารับบริการ
ทุกอาชีพ อย่างเสมอภาคและเท่าเทียม

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอ
เมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย โดยเน้นศึกษา ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว
เพราะว่ามีค่าเฉลี่ยรายด้านน้อยที่สุด

2.2 ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ใหญ่บ้านต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอ
เมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย โดยเน้นศึกษา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เพราะว่ามี
ค่าเฉลี่ยรายด้านมาก