

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาไชยโสธร ผู้ศึกษานำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาไชยโสธร สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาไชยโสธร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.46, \sigma = 0.48$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\mu = 3.91, \sigma = 0.56$ ) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\mu = 3.81, \sigma = 0.45$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\mu = 3.38, \sigma = 0.63$ ) รองลงมา คือด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ( $\mu = 3.26, \sigma = 0.76$ ) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\mu = 2.96, \sigma = 1.02$ )

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาไชยโสธร จำแนกตามจังหวัด พบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาไชยโสธร จำแนกตามประเภทของงาน พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันจำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และไม่แตกต่างกันจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร พบว่า สำนักงานควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญด้านต่างๆ ให้เพียงพอให้บริการต่อผู้มาใช้บริการ และเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ในการให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร ผู้ศึกษานำประเด็นที่น่าสนใจ มาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งระดับความพึงพอใจที่อยู่ในระดับปานกลางนั้น จากการศึกษาโดยพิจารณาจากการวิเคราะห์ข้อมูล ชี้ให้เห็นว่าสาเหตุที่ระดับความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง น่าจะเกิดจากความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร ยังขาดการให้บริการที่ต่อเนื่อง และ ไม่มีการให้บริการในช่วงนอกเวลาทำการหรือช่วงวันหยุดราชการ รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ไม่สามารถติดตามงานให้แล้วเสร็จทุกงาน ได้ และยังพบอีกว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร ให้บริการด้วยความล่าช้า ไม่ตรงต่อเวลา มีระบบการให้บริการที่ยังไม่ชัดเจน ขาดการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง รวมถึงป้ายระบุ ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ชัดเจน จึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการ ไม่สามารถเข้าใจ ขั้นตอนต่างๆ

ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีระชัย ระพิทย์พันธ์ (2550 : 67-79) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลวังสะพุง ผลการศึกษาพบว่า จากความพึงพอใจ 5 ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการทันเวลาและความต้องการ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร จำแนกตามจังหวัด และประเภทของงาน ผู้ศึกษาอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโยธธร จำแนกตามจังหวัด ร้อยเอ็ดมีความพึงพอใจมากกว่าจังหวัดโยธธร เนื่องมาจากผู้รับบริการส่วนมากอยู่ที่จังหวัดร้อยเอ็ดแต่สถานที่ตั้งสำนักงานอยู่ที่จังหวัดโยธธร ทำให้การเดินทางของผู้รับบริการเป็นไปด้วยความไม่สะดวกทางเจ้าหน้าที่จึงได้ทำการออกบริการนอกสถานที่ภายในจังหวัดร้อยเอ็ด แต่พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผลการศึกษาที่ออกมาเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโยธธรต่อผู้รับบริการ ยังขาดการให้บริการอย่างเป็นระบบ ไม่มีป้ายระบุขั้นตอนการขอรับบริการ เอกสารคำร้องขอรับบริการขาดความชัดเจนเข้าใจยาก เจ้าหน้าที่ขาดความชำนาญในด้านต่างๆ ทำให้การทำงานขาดความต่อเนื่องไม่ทันเวลา ดังนั้น จึงทำให้การบริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโยธธรต่อผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน

ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัย ปาริชาติ บุรณศิริ (2550 : 51-52) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ทั้งรายด้านและโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม เมื่อจำแนกตาม ระดับการศึกษา อาชีพ อำเภอและจังหวัดที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ดไม่แตกต่าง

2.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโยธธร จำแนกตามประเภทของงาน พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า

1) งานขนส่ง โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามรายด้านของงานขนส่ง พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2) งานตรวจเรือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามรายด้านของงานตรวจเรือ พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

3) งานทะเบียนเรือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามรายด้านของงานทะเบียนเรือ พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 5 ด้าน พบว่า งานขนส่ง งานตรวจเรือ และงานทะเบียน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร ที่แตกต่างกันอยู่ 1 ด้านคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า งานขนส่ง อยู่ในระดับปานกลาง งานตรวจเรือ อยู่ในระดับมาก และงานทะเบียนเรือ อยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาที่ออกมาเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละประเภทของงานต่อผู้รับบริการ มีการจัดทำขั้นตอนในการรับบริการที่เหมือนกันทั้งจังหวัด โสธรและจังหวัดร้อยเอ็ด เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในด้านต่างๆ ในการให้บริการเช่นเดียวกันมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างต่อเนื่อง

ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับ สมโภช แก้วหนูนวล (2550 : 46-48) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามภารกิจด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองธง อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจด้าน ไฟฟ้าระดับปานกลาง ด้านถนนและด้านประปา ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละกลุ่ม ปรากฏว่า กลุ่มประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา ประเภทของงาน การเป็นสมาชิกกลุ่มต่างๆของหมู่บ้านและระยะเวลาการเข้าอาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจด้าน โครงสร้างพื้นฐานไม่แตกต่างกัน

### 3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร

จากข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร เรียงลำดับจากความถี่มากที่สุด 4 ข้อ ดังนี้ สำนักงานควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวัน เจ้าหน้าที่ควรมีความชำนาญในด้านต่างๆ ในการให้บริการ สำนักงานควรเพิ่มเวลาการบริการ ในวันหยุดราชการทุกวัน สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธรควรเพิ่มที่นั่งรอให้เพียงพอกับผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริพร เดชารัตน์ (2550 : 85) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจและปัญหาการให้บริการต่อเจ้าหน้าที่ในระบบ

กำกับดูแลผู้เสียหายของผู้ประกอบการในอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อหาระดับความพึงพอใจและปัญหาการให้บริการต่อเจ้าหน้าที่ในระบบกำกับดูแลผู้เสียหายของผู้ประกอบการในอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระบบกำกับดูแลผู้เสียหาย ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการตรวจสภาพกิจการ และด้านการให้คำแนะนำเกี่ยวกับภาษีอากรในระดับมากที่สุด โดยผู้ประกอบการพึงพอใจมากที่สุด เมื่อได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่โดยสุภาพ เจ้าหน้าที่ที่มีการแนะนำตัวและแสดงหนังสือนำตัวในวันเข้าตรวจสภาพกิจการและเจ้าหน้าที่แจ้งวันที่กำหนดการยื่นแบบแสดงรายการทราบเป็นการล่วงหน้า คำดัชนีความพึงพอใจต่อความคาดหวังของผู้ประกอบการพบว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระบบกำกับดูแลผู้เสียหาย ด้านปัญหา พบว่า ผู้ประกอบการมีปัญหาดต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระบบกำกับดูแลผู้เสียหายในด้านจำนวนครั้งในการตรวจสภาพกิจการและซับซ้อนยุ่งยากในการเสียหาย รวมถึงเจ้าหน้าที่ไม่มีความชำนาญในการชี้แจงเกี่ยวกับการเสียหาย ผู้ศึกษาเสนอแนะให้หน่วยงานทำการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเรื่องการเสียหายให้แก่ผู้ประกอบการเพิ่มขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร พบว่า มีข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลของการศึกษาไปใช้

1.1 สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธรควรหาแนวทางในการวางแผนการพัฒนา ระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยการ จัดทำป้ายระบุขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย

1.2 สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร ควรพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ มีการให้บริการนอกเวลาทำการ หรือเปิดให้บริการ ในช่วงวันหยุดราชการ รวมถึงเจ้าหน้าที่ควรหมั่นติดตามผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร