บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปขั้นตอนการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สมมุติฐานการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผลการวิจัย
6. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนในการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย

สมมุติฐานการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงรายอยู่ในระดับปานกลาง

2. ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงรายแตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการปี 2550 ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย จำนวน 3,500 คน (เทียบเคียงข้อมูลจำนวนประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงรายปี 2549)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย จำนวน 360 คน ได้มาโดยการการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เป็นการสุ่มจากประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยขอความอนุเคราะห์ผู้มาติดต่อขอรับบริการให้ตอบแบบสอบถามจนครบ โดยไม่ได้กำหนดว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะเป็นเพศชายจำนวนเท่าใดและเพศหญิงจำนวนเท่าใด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับคุณลักษณะของประชาชน ผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย ออกเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคอร์ท คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชน ที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์แบบสอบถาม ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.2 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงรายได้แก่การจำแนกตามเพศ ใช้การทดสอบ t – test (Independent Samples) และจำแนกตามระดับการศึกษา และอาชีพ ใช้การทดสอบ F – test (One – Way ANOVA)

3.3 กรณีมีความแตกต่าง ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc test) โดยวิธีการ LSD. (Least Significant Differrence) ของเชฟเฟ่ (Scheffe´)

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย จำนวน 360 คน จำแนกตามข้อมูลทั่วไปเป็นเพศชาย จำนวน 185 คน เพศหญิง จำนวน 175 คน ระดับการศึกษาต่ำกว่าชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 153 คน ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช.หรือเทียบเท่า จำนวน 91 คน ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป จำนวน 61 คน ระดับ ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 55 คน และอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 115 คน อาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง จำนวน 81 คน อาชีพรับจ้าง จำนวน 74 คน อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 67 คน อาชีพเกษตรกร จำนวน 23 คน

2. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย พบว่า โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการบริการ และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านเจ้าหน้าที่

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

4. ข้อเสนอแนะของประชาชนในการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย มีดังนี้

4.1 ด้านเจ้าหน้าที่ อยากให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ควรมีความพร้อมในการปฏิบัติงานให้มากกว่าที่เป็นอยู่ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการมาติดต่อ อยากให้เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้มากกว่านี้ ให้มีการบริการนอกสถานที่เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่องานมากกว่านี้ อยากให้เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการให้บริการมากกว่านี้

4.2 ด้านการบริการ อยากให้ปัญหาเกี่ยวกับการบริการผ่านคอมพิวเตอร์หมดไปโดยเร็ว ทั้งนี้เพื่อความทันสมัยและประหยัดเวลา อยากให้มีศูนย์บริการสอบถามปัญหาและข้อสงสัยประจำอำเภอต่างๆ เพื่อความสะดวกของผู้ขอรับบริการ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานที่หน่วยงานต้องรับผิดชอบ และถือปฏิบัติอย่างชัดเจน ควรเพิ่มจำนวนเครื่องถ่ายเอกสารไว้สำหรับบริการแก่ผู้มาติดต่อโดยตรง อยากให้มีบริการที่ดี รวดเร็ว ถูกต้อง สมบูรณ์ ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้มาขอรับบริการ

4.3 ด้านสถานที่ประกอบการ ควรจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอไว้สำหรับบริการผู้มาติดต่องาน ปรับปรุงสถานที่อาคารสำนักงานให้ดูดีมีความสะอาดอยู่เสมอ ควรมีการจัดทำป้ายบอกทางที่ชัดเจนเพื่อความสะดวกและประหยัดเวลาในการมาติดต่อ ควรเพิ่มอุปกรณ์ในการให้บริการให้มีมากกว่านี้ ควรมีการปรับปรุงบริเวณอาคารสำนักงานให้ดูสะอาดยิ่งขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย ครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญควรแก่การนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1. สมมุติฐานที่ 1 ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงาน ธนารักษ์พื้นที่เชียงราย อยู่ในระดับปานกลาง

จากการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ วิรายา ลดรราช (2540 : บทคัดย่อ)ได้ศึกษาวิจัย ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่แล้วมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับสมชาย สันติสุทธิ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัยทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์จังหวัดกาฬสินธุ์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ นิวัฒน์ เพื่อนสงคราม (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนของกรมการปกครอง สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ ศิริชัย ศิริไปล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ อรนภา มุ่งโนนบ่อ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม การศึกษาวิจัยพบว่าความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 5 ด้าน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับ สุทธิ ปั้นมา(2535 : บทคัดย่อ)ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ โดยศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับ กำพล เกียรติปฐมวัย (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการ

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร โดยศึกษาความพึงพอใจ 4 มิติ คือ อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ กระบวนการปฏิบัติงาน สถานที่ และการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับ วราพรรณ สันทัสนะโชค และ สากล จริยวิทยานนท์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารทหารไทยจำกัด(มหาชน) สาขาพญาไท โดยรวมพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมาก

จากผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยรวมมีความคิดเห็นของอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ

1. ด้านหน้าที่

1.1 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติงานและให้บริการ

1.2 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่งานที่ประชาชนมาติดต่อ

1.3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี

1.4 เจ้าหน้าที่มีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหา

1.5 เจ้าหน้าที่เคารพการแสดงความคิดเห็นของประชาชนผู้มาติดต่อ

2. ด้านการบริการ

2.1 การให้บริการเป็นไปอย่างทั่วถึง

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการบริการมีความทันสมัย

2.3 การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว เสร็จทันกำหนดเวลา

3. ด้านสถานที่ประกอบการ

3.1 ภายในสำนักงานจัดหาเครื่องใช้สำนักงานและเครื่องมือต่าง ๆ เหมาะสมและเพียงพอแก่ความต้องการใช้

3.2 สำนักงานมีห้องทำงานที่เป็นสัดส่วน สะอาด สวยงาม

3.3 สำนักงานอยู่ในสภาพที่ได้รับการดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดี

3.4 มีการรักษาความปลอดภัยภายในสำนักงานอย่างทั่วถึง

3.5 ภายในสำนักงานมีพื้นที่กว้างขวางเพียงพอสำหรับการติดต่อรับบริการ

3.6 ภายในสำนักงานมีไม้ดอกไม้ประดับเพื่อความสวยงาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. สมมติฐานที่ 2 ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพมีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงรายไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

2.1 จากการวิจัย ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยรวมและรายด้านมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ เชษฐชัย จัตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ระดับความพึงพอใจของเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทาสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับศิริชัย ศิริไปล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพศชาย และเพศหญิง และที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่สอดคล้องกับ วราพรรณ สันทัสนะโชค และสากล จริยวิทยานนท์ (2540 : บทคัดย่อ)ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า เพศ อาชีพ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าประเภทที่ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท และไม่สอดคล้องกับ นิวัฒน์ เพื่อนสงคราม (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนของ กรมการปกครอง สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามเพศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะ

2.1.1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญทั้งเพศชายและเพศหญิงเป็นไปอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

2.1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นบุคคลในพื้นที่จึงทำให้การติดต่อสื่อสารมีความเข้าใจไม่ได้เลือกเพศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้มารับบริการทั้งชายและหญิง

2.2 จากการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยรวมและรายด้าน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริชัย ศิริไปล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพศชายและเพศหญิง และที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่สอดคล้องกับ วราพรรณ สันทัสนะโชค และ สากล จริยวิทยานนท์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า เพศ อาชีพ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ประเภทที่ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท และไม่สอดคล้องกับ นิวัฒน์ เพื่อนสงคราม (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนของกรมการปกครอง สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามระดับการศึกษามีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลจากการวิจัย ที่พบว่าประชาชนผู้มาติดต่อที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะ

2.2.1 การให้บริการของสำนักงานเป็นการบริการที่เป็นสาธารณะที่ผู้มีการศึกษาไม่ว่าระดับใดก็สามารถได้รับการบริการที่เสมอภาคและเท่าเทียมกัน

2.2.2 การขอรับบริการของผู้มาติดต่ออาจมีความเข้าใจการบริการ และเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามขั้นตอนและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

2.3 จากการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยรวมและรายด้านมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ สุทธิ ปั้นมา (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ โดยศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับ ศิริชัย ศิริไปล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า โดยผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพศชาย และเพศหญิง และที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่สอดคล้องกับ วราพรรณ สันทัสนะโชค และ สากล จริยวิทยานนท์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า เพศ อาชีพ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ประเภทที่ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และไม่สอดคล้องกับ นิวัฒน์ เพื่อนสงคราม (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนของกรมการปกครอง สำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน จำแนกตามระดับการศึกษามี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะ

2.3.1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติไปตามขั้นตอน ลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติต่ออาชีพใดอาชีพหนึ่งก่อน จึงทำให้มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.3.2 การให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป หรือหน่วยงานต่างก็ต้องเข้าสู่

2.3.3 กระบวนการการปฏิบัติงานเหมือนกัน จึงทำให้การบริการมีประสิทธิภาพเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย จึงทำให้ความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงรายไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอในการนำไปใช้

ในการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการบริการและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1.1 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ควรบำรุงรักษาและปรับปรุงการบริการในทุก ๆ ด้านและสร้างจิตสำนึกที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย เพื่อเพิ่มระดับความความคิดเห็นของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการให้มากขึ้น

1.2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านบริการ และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านเจ้าหน้าที่ แต่ทั้งนี้สำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงรายจะต้องปรับปรุงการบริการให้เป็นไปอย่างทั่วถึง เครื่องมือที่ใช้ในการบริการมีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว จัดสำนักงานให้เป็นสัดส่วน สะอาด สวยงาม เจ้าหน้าที่ต้องมีความพร้อมในการปฏิบัติงานและให้บริการ และเจ้าหน้าที่ต้องเคารพการแสดงความคิดเห็นของประชาชนและมีอัธยาศัยไมตรี

1.3 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีความแตกต่างกันในเรื่องเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงรายแตกต่างกัน ดังนั้น สำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงราย จึงต้องบำรุงรักษาและพัฒนาการบริการให้เป็นไปอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติโดยอาจทำเป็นบัตรคิวเข้ารับบริการก่อน-หลัง และจัดเจ้าหน้าที่คอยให้ข้อเสนอแนะในการรับบริการให้มากขึ้น และจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานผู้ให้บริการเป็นระยะ รวมถึงให้มีการประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุก 3 เดือน หรือ 6 เดือน เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการวิจัย ดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างจากประชาชน หรือส่วนราชการที่มาติดต่องาน โดยแยกประเภทของกลุ่มงาน เช่น กลุ่มผู้เช่าอาคารราชพัสดุ กลุ่มเช่าที่ดินราชพัสดุ กลุ่มส่วนราชการที่ขอใช้ที่ดิน กลุ่มประชาชนที่มาติดต่องานอื่น ๆ ทั่วไป

2.2 ควรมีการวิจัย ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่เชียงรายในแต่ละฝ่าย เช่น ฝ่ายจัดประโยชน์ ฝ่ายการจัดการฐานข้อมูล ฝ่ายประเมินราคาทรัพย์สิน และฝ่ายบริหาร ให้ครอบคลุมเนื้อหาสาระให้มากกว่านี้ เพื่อจะได้ข้อมูลมาปรับปรุงการบริการให้สมบูรณ์ทุกด้านต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY