

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษา  
นอกโรงเรียนอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยสรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สมมุติฐานการวิจัย
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษา  
นอกโรงเรียนอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบ ทัศนคติต่อบริการศูนย์บริการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพธิ์พิสัย  
จังหวัดหนองคาย ของประชาชนที่มี เพศ และ อาชีพแตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการศึกษานอกโรงเรียน  
อำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย

#### สมมุติฐานการวิจัย

1. ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการศึกษานอกโรงเรียน  
อำเภอโพธิ์พิสัยจังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มี เพศ และ อาชีพแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริการของศูนย์บริการ  
ศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพธิ์พิสัยจังหวัดหนองคาย ต่างกัน

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่กำลังศึกษา ณ ศูนย์บริการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ปีการศึกษา 2549 จำนวน 3,070 คน (ทะเบียนนักศึกษา ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพธาราม. 2549 : 18)

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่เป็นนักศึกษาของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย จำนวน 354 คน

## สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ทักษะชีวิตของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ตามความคิดได้ผลการวิจัย ดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศของประชาชนพบว่า เพศชาย มีจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และ เพศหญิง มีจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 50

อาชีพของประชาชน พบว่า อาชีพเกษตรกร มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมา อาชีพรับจ้างหรือขายแรงงาน มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และ สู้ค้าขายหรือประกอบธุรกิจ มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3

2. ระดับทักษะชีวิตของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทักษะชีวิตของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย ตามความคิดเห็นของประชาชน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

2.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจำแนกเป็น รายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา  
จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

2.5 ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจำแนก  
เป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

3. การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการ  
การศึกษานอกโรงเรียน อำเภอโพธารักษ์ จังหวัดหนองคาย ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มี  
เพศแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ประชาชนเพศชาย และเพศหญิง ที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษานอก  
โรงเรียนอำเภอ โพธารักษ์ จังหวัดหนองคาย มีทัศนคติที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการ  
การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพธารักษ์ จังหวัดหนองคาย โดยรวม แตกต่างอย่างไม่มี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการ  
การศึกษานอกโรงเรียน อำเภอโพธารักษ์ จังหวัดหนองคาย ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มี  
อาชีพแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษานอก  
โรงเรียน อำเภอโพธารักษ์ ในจังหวัดหนองคาย โดยรวมแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทาง  
สถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ  
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการบริการอย่างก้าวหน้า ด้านที่มีทัศนคติแตกต่างกัน  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ของด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า ประชาชน  
ที่ประกอบอาชีพเกษตรกรมีทัศนคติที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอ  
โพธารักษ์ จังหวัดหนองคาย แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับ ประชาชนผู้ประกอบ  
อาชีพ รับจ้าง หรือ ขายแรงงาน และประชาชน ผู้ประกอบอาชีพ ค้าขาย หรือประกอบธุรกิจ

5. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการ  
การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพธารักษ์ จังหวัดหนองคาย

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทัศนคติ  
ของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ โพธารักษ์ จังหวัด  
หนองคาย ดังนี้

5.1 ด้านการบริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า ควรเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการบริการ ควรดึงความร่วมมือจากชุมชนในการวางแผนการบริการต่อประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา พบว่า ควรดำเนินการศึกษาดูงานการจัดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในหน่วยงาน ควรดำเนินการระบุขอบเขตของบทบาทหน้าที่ของกลุ่มประเภทของงาน มิให้เกิดการซ้ำซ้อนของพนักงาน และการมอบหมายงานให้ฝ่ายต่าง ๆ รับผิดชอบ ต้องมีความชัดเจนเพื่อมิให้เกิดการวางงานแอบแฝง

5.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ควรดำเนินการการเก็บรวบรวมข้อมูลของชุมชน ทั้งข้อดี ข้อเสีย โอกาส อุปสรรคที่ผ่านมา ตลอดจนความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาการบริการของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน และ ควรดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบการบริการ

5.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ควรคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานควรดำเนินการตามขั้นตอนของระบบทางราชการด้วยความยุติธรรม ไม่เห็นแก่พวกพ้องและเงินตรา ควรส่งบุคลากรกรเข้าอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติหน้าที่อยู่อย่างต่อเนื่อง และ ควรดำเนินการเพื่อเพิ่มขวัญกำลังใจ และการส่งเสริมความก้าวหน้าทางอาชีพให้กับบุคลากร

5.5 ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ควรรณรงค์ให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน มีการลงพื้นที่พบปะประชาชน และรับฟังความคิดเห็น จากประชาชน เพื่อนำไปเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานและพัฒนาของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนเพื่อองค์กรจะดำเนินการไปในทางที่ถูกต้อง และควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน และมีการแสดงความคิดเห็น

## อภิปรายผล

จากข้อค้นพบที่ได้วิจัยทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย อภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉรา โทบุญ (2534 : 192-203) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงาน

ทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม งานวิจัยของอมรลักษณ์ ปรีชาหาญ (2535 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพอใจของสมาชิกที่มีต่อบทบาทของสหกรณ์ การเกษตร สารภี งานวิจัยของ พ.ต.ต. สมเกียรติ สมพงษ์ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขตรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธร กิ่งอำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร งานวิจัยของ ร.ต.อ.วิบูลย์ วงศ์ก้อม (2535 : 47-48) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ งานวิจัยของวิรายา ลครราช (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัย เรื่อง ทักษะคติของ ประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณี เขตอำเภอเมือง ชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี งานวิจัย ของ พ.ต.ท. สุรศักดิ์ นาถวิล (2544 : 126) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะ ต่อการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม งานวิจัย ของธนพร ชุมวรฐายี (2545 : 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสามัญศึกษา จังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุบลราชธานี งานวิจัยของ ร.ต.อ. พัชกร ศาสนะสุพันธ์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเชษฐ์ ทรัพย์สินเสริม (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล คอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ และงานวิจัยของ เรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : 107-112) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

2. การเปรียบเทียบระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการ การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นเพศและอาชีพ พบว่า มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ร.ต.อ.วิบูลย์ วงศ์ก้อม (2535 : 7-48) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามต่อการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ งานวิจัยของวิภาศรี คงเกลี้ยง (2539 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคติของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานทะเบียนในอำเภอมิตินใหม่ จำนวน 4 แห่ง คือ อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ งานวิจัยของวราพรรณ สันทัสนะโชค (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ร.ต.อ. พัชกร