

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้นำเสนอสรุปผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ปรากฏผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = .37) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = .43) ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = .45) และด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = .44)

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และความถี่ของการมาใช้บริการ แตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม มีดังนี้ ควรสนับสนุนวงเงินสินเชื่อกองทุนฯ เพิ่มขึ้น ควรจัดให้มีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่สินเชื่อเงินกองทุนฯ ควรคิดอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 บาท ควรจัดให้มีสำนักงานสาขาฯ สำนักงานฯ ควรเป็นเอกเทศ ควรจัดหาน้ำดื่มเพิ่มขึ้น ควรมีการประชาสัมพันธ์/บรรยายความรู้เกี่ยวกับ ส.ป.ก. เพิ่มขึ้น ควรจัดเอกสารแผ่นพับเพิ่มขึ้น ควรจัดให้มีการทำหลังคาบริเวณสถานที่จอดรถ และควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้ที่นั่งรอต่อผู้มาใช้ บริการ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาทั้ง 3 ข้อ ทำให้ได้ทราบและอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน จากผลการศึกษาดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคามให้ความสำคัญในการพัฒนาองค์กร และเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการ จึงสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการในทุก ๆ ด้าน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง คือ ได้รับความบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อนหลัง และด้านอาคารสถานที่ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง คือ การจัดสถานที่ให้บริการมีความเป็นสัดส่วน สะดวกในการรองรับการให้บริการ ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดมีประสบการณ์ เนื่องจากได้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ รวมถึงในเรื่องคุณธรรม จริยธรรม ภายใต้นโยบายต้นสังกัด คือ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

อนึ่ง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน ยังพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบางรายต้องปฏิบัติงานนอกสถานที่ (ออกพื้นที่) บางรายไปราชการ บางรายไปอบรมสัมมนา ทั้งในจังหวัดและต่างจังหวัด ทำให้จำนวนเจ้าหน้าที่ลดลง อาจส่งผลให้การบริการยังไม่ตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการจำนวนมาก ด้านกระบวนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ เจ้าหน้าที่ท่านอื่นสามารถดำเนินการทดแทนกันได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเรื่องของผู้มาใช้บริการติดต่อไว้ในเบื้องต้น มีความจำเป็นจะต้องรอเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ จึงจะทำให้เรื่องราวต่าง ๆ เชื่อมโยงกัน และเป็นการแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด ซึ่งเจ้าหน้าที่ท่านอื่นจะดำเนินการทดแทนกันได้ อยู่ในระดับหนึ่งเท่านั้น และด้านอาคารสถานที่ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถานที่ให้บริการมีบอร์ดประกาศ/ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารต่าง ๆ และสถานที่ให้บริการมีจุดบริการน้ำดื่มเพียงพอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานฯ ใช้พื้นที่อาคารศาลากลางจังหวัด เป็นสถานที่ปฏิบัติงาน ทำให้มีข้อจำกัดในการอาคารสถานที่ ในการจัดทำบอร์ดประกาศ/ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารต่าง ๆ จึงเป็นการใช้พื้นที่ให้เหมาะสมและมีประโยชน์มากที่สุด แต่คงต้องปรับในเรื่องสีสนของบอร์ดดังกล่าว

เพื่อให้แลดูสวยงาม นอกจากนี้ ในเรื่องจุดบริการน้ำดื่ม คงจะเพิ่มจำนวนปริมาณน้ำดื่มให้มากขึ้น เดิมมีอยู่ 2 จุด และชำรุด 1 จุด จะต้องเร่งดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องนี้อย่างเร่งด่วนต่อไป

แต่อย่างไรก็ตาม โดยภาพรวมแล้ว ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคามอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของจิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2543 : 27-28) กล่าวคือ สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น และกระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ ซึ่งก็สอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต สัจจกร (2543 : 13 - 32) ที่ได้อธิบายเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ทำงานบริการได้ดี ประกอบด้วย คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี คือ ต้องมีจิตใจรักงานบริการ มีความรู้ในงานที่จะบริการ มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน มีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา และในเรื่องพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีนั้น ต้องมีอชยาศัยดี เอาใจใส่สนใจงาน แต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อย กิริยาสุภาพมารยาทงดงาม วาจาสุภาพ รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา กระตือรือร้น และซื่อสัตย์ ทั้งนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของประภาส ไชยทุม (2551 : 56 - 57) ได้ศึกษาความพึงพอใจของกำนัน และผู้ใหญ่บ้านต่อการบริการของหน่วยสวัสดิการอำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย ระดับความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านต่อการบริการ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่การให้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งสุมา ช้างเขียว (2552 : 79) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดกันทรลักษ์ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และการจัดการสภาพแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และความถี่ของการมาใช้บริการแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติเพราะเหตุแห่งความแตกต่าง ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิง ไม่ว่ามีอายุเท่าใด ระดับการศึกษาสูงต่ำแค่ไหน และ จำนวนครั้งของการมาใช้บริการ ที่แตกต่างกันนั้น ถือได้ว่า

เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย นอกจากนี้ สำนักงานได้นำหลักเกณฑ์ และแนวทางการบริหารองค์กรที่เป็นเลิศ (PMQA) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการของส่วนราชการ สามารถบริการแก่ผู้รับบริการด้วยคุณภาพ นับว่าเป็นการตอบสนองต่อเป้าหมายของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 นั่นคือ มุ่งเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการตอบสนอง จึงสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพของการให้บริการของสำนักงาน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของจิตตินันท์ เศษะคุปต์ (2543 : 27-28) กล่าวคือ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการขึ้นอยู่กับสถานที่บริการ ผู้ให้บริการ และกระบวนการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้มาใช้บริการมีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ นอกจากนี้ การบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ทั้งต่อตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ซึ่ง สมิต สัชฌุกร (2543 : 13 - 32) ได้อธิบายเกี่ยวกับคุณสมบัติของพนักงานบริการได้ดี จะต้องมีความตั้งใจรักงานบริการ มีความรู้ในงานที่จะบริการ มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน มีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา อธิบายข้อดี เอาใจใส่สนใจงาน แต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อย กิริยาสุภาพมารยาทงดงาม วาจาสุภาพ รับฟังและเต็มใจแก้ไข้ปัญหา กระตือรือร้น และซื่อสัตย์ ยังสอดคล้องกับทิพย์วรรณ ศรีปรีชา (2550 : 137 - 139) ผลงานวิจัย พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับรัชมีใจ่มุก พร้อมเพรียง (2550 : 88 - 93) ผลงานวิจัย พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับมังกร ฐระพันธ์ (2551 : 68 - 70) ผลงานวิจัย พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับรุ่งสุมา ช้างเขียว (2552 : 79) ผลงานวิจัย พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ กระพี้สัดย์ (2551 : 96 - 97) ผลงานวิจัย พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ควรจัดให้มีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ สำนักงานฯ ควรเป็นเอกเทศ ควรมีการประชาสัมพันธ์/บรรยายความรู้เกี่ยวกับ ส.ป.ก. เพิ่มขึ้น ควรจัดเอกสารแผ่นพับเพิ่มขึ้น และควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้ที่นั่งรอต่อผู้มาใช้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานฯ ยังใช้บริเวณพื้นที่ศาลากลางจังหวัดมหาสารคาม เป็นอาคารในการปฏิบัติงาน และยังไม่มีส่วนงานสาขา ทำให้เกิดข้อจำกัดหลาย ๆ เช่น ความพร้อมในด้านอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์สำนักงานที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้การปรับปรุงอาคารสถานที่ จะดำเนินการได้ในเฉพาะบริเวณพื้นที่ที่ขออนุญาตใช้เท่านั้น มีอาจดำเนินการนอกบริเวณดังกล่าวได้ นอกจากนี้ คงต้องดำเนินการประชาสัมพันธ์/บรรยายความรู้เกี่ยวกับ ส.ป.ก. ให้มากขึ้น เพื่อเกษตรกรจะได้รู้ถึงสิทธิหน้าที่ของเกษตรกร ซึ่ง

สอดคล้องกับมังกร ฐะพันธ์ (2551 : 68 – 70) ผลงานวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้เสนอข้อเสนอแนะ คือ ควรจัดหาบริเวณก่อสร้างสำนักงานแห่งใหม่ ควรมีการให้บริการนอกสถานที่ในชุมชนใหญ่ ๆ สอดคล้องกับรัศมีไข่มุก พร้อมเพรียง (2550 : 88 – 93) ผลงานวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้เสนอ ข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง สอดคล้องกับภวัลย์ ถิ่นงามกลกุล (2551 : 71 – 72) ผลงานวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้เสนอข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ เคลื่อนที่เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ กระพีลัดย์ (2551 : 96 – 97) ผลงานวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้เสนอข้อเสนอแนะ คือ ควรมีเอกสารแนะนำให้มากกว่านี้ สอดคล้องกับ เขวาลักษณ์ บุญประกอบ (2551 : 101 – 102) ผลงานวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้เสนอ ข้อเสนอแนะ คือ ควรจัดสถานที่นั่งรอรับบริการให้มีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ และ สอดคล้องกับสมศักดิ์ ภู่งาม (2552 : 105 – 111) ผลงานวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้เสนอ ข้อเสนอแนะ คือ ควรปรับปรุงที่นั่งพักรอรับบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการ ปฎิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ทำให้ผู้ศึกษาได้นำไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศให้กับหน่วยงาน เพื่อ เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนางานบริการ ให้มีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความ ต้องการของผู้มาใช้บริการให้ดียิ่งขึ้น และเกิดความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูป ที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

- 1.1 ควรเน้นการเรียนรู้งานระหว่างกัน โดยเจ้าหน้าที่ในสังกัดควรเรียนรู้งานกลุ่มงาน อื่น ๆ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในงานปฏิรูปที่ดินด้านต่าง ๆ
- 1.2 ควรเพิ่มการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ในด้านบริการให้มากขึ้น
- 1.3 ควรจัดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้แก่ผู้มาใช้บริการทราบอย่าง ทั่วถึงและสม่ำเสมอ
- 1.4 ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้มีหน้าที่ดูแลน้ำดื่ม แก้วน้ำ ทั้งความสะอาด ให้เพียงพอ
- 1.5 ควรจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมในกรณีช่วงเวลาที่ผู้มาใช้บริการมีจำนวนมาก

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ เพื่อให้ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการ ทั้ง 3 ด้าน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการในระดับมากที่สุด ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม เพื่อให้ทราบว่า การบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม มีข้อบกพร่องในเรื่องใดบ้าง เพื่อทราบแนวทางในการปรับปรุงพัฒนางานการบริการ ให้มีประสิทธิภาพ และผู้มาใช้บริการ เกิดความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม กล่าวคือ การบริการที่ดีเลิศ นั้นเอง



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY