

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยที่มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม จำแนกตามเพศ อายุ และประสบการณ์ในการเป็นสมาชิก และเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ประชาชนที่เป็นสมาชิกกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำนวน 285 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และข้อคำถามปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะใน 3 ด้าน เกี่ยวกับด้านพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบกรให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการทดสอบค่าที (t-test)

สรุปผลการวิจัย

1. เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสมในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 285 คน เป็นเพศชาย 113 คน เพศหญิง 173 คน อายุ 15 ปี ถึง 40 ปี จำนวน 157 คน อายุ 41 ปี ถึง 65 ปี จำนวน 128 คน ประสบการณ์ในการเป็นสมาชิก 1 ปี ถึง 4 ปี จำนวน 86 คน และ 5 ปี ถึง 8 ปี จำนวน 199 คน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบกรให้บริการ และด้านพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ และประสบการณ์ในการเป็นสมาชิก

3.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ไม่แตกต่างกัน

3.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ประชาชนที่อายุ 15 ปี ถึง 40 ปี และอายุ 41 ปี ถึง 65 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ไม่แตกต่างกัน

3.3 ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามประสบการณ์ในการเป็นสมาชิก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ประชาชนที่มีประสบการณ์ในการเป็นสมาชิก 1 ปี ถึง 4 ปี และการเป็นสมาชิกตั้งแต่ 5 ปี ถึง 8 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ ไม่แตกต่างกัน

4. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ใน 3 ด้าน คือด้านพฤติกรรมการให้บริการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสมมีความคิดเห็นต่อปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ดังนี้

4.1 ด้านพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่

4.1.1 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรพูดจาไพเราะเพิ่มมากขึ้น

4.1.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้รับบริการและไม่เครียด

4.2 ด้านระบบการให้บริการ

ควรให้บริการสมาชิกก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม

4.3 ด้านอาคารสถานที่

4.3.1 ควรมีอาคารสถานที่เฉพาะในการทำงาน

4.3.2 สถานที่จอดรถยนต์ควรมีพนักงานจัดให้เป็นระเบียบเหมาะสมกับสถานที่

ของวัด

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผู้วิจัยมีประเด็นที่จะอภิปราย ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ทั้ง 3 ด้าน คือด้านพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ โดยรวมทุกด้าน และในแต่ละด้าน ประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวราพรรณ สันทศนะโชค (2540 : 65) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารทหารไทย อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนทร พรรณดวงเนตร (2540 : 34) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก – ถอนเงิน ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ศึกษากรณีสาขา อุบลราชธานี พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจการใช้บริการฝาก – ถอนเงินของพนักงานและการต้อนรับ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และยังไปสอดคล้องกับงานวิจัยของนันทพร คำรงพงษ์ (2541 : 67 - 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาอัมรินทร์พลาซ่า กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ และประสบการณ์ ในการเป็นสมาชิกมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่มิได้เลือกปฏิบัติว่าประชาชนจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชายล้วนได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่อย่างเท่าเทียมกันดังนั้นจึงส่งผลทำให้ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจเดียวกันในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพูลสมัย พรหมภิบาล (2540 : 50 - 56)

ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกในการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เครือข่าย
จำกัด พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ
ประสิทธิ์ ศิริแสง (2542 : 30) ได้ทำการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจ
ไม่แตกต่างกัน และยังไปสอดคล้องกับงานวิจัยของวราพรรณ สันต์ชนะโชค (2540 : 65)
ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
ศึกษากรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร พบว่า เพศที่ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับ
ความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเช่นเดียวกันแต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ
ณพชัย มหาพิราภรณ์ (2542 : 144) อ้างถึงใน ชัญญวีย์ เชิดชูกิจกุล, (2542 : 55) พบว่าประชาชนที่
มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกัน

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่า
โสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึง
พอใจในการใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดง
ว่า อายุของประชาชน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ทั้งนี้
อาจเป็นเพราะ การบริการของกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ได้มุ่งเน้นการให้บริการประชาชน
อย่างเท่าเทียมกันของทุกเพศทุกวัย ทุกอายุ โดยไม่เลือกปฏิบัติว่าประชาชนจะมีอายุมากหรือน้อย
เพียงใด ดังนั้นจึงส่งผลทำให้ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ
กลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ สุเนตร พรรณดวงเนตร
(2540) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก-ถอนเงินของธนาคารไทย
พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาอุบลราชธานี พบว่า ตัวแปรภูมิหลังด้านอายุ
ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการฝาก - ถอนเงิน และยังไปสอดคล้อง
กับงานวิจัยของนันทพร คำรงพงษ์ (2541 : 67 – 68) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการ
ให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ศึกษากรณีสาขามรินทร์พลาซ่า กรุงเทพมหานคร
ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรภูมิหลัง ด้านอายุ ความพึงพอใจในการรับบริการของลูกค้าธนาคาร
แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติแต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ
ณพชัย มหาพิราภรณ์ (2542 : 144) อ้างใน ชัญญวีย์ เชิดชูกิจกุล, (2542 : 55) พบว่าประชาชน
ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน

2.3 ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสังฆะออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามประสบการณ์ในการเป็นสมาชิก พบว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์ในการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการกลุ่มสังฆะออมทรัพย์วัดท่าโสมไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั้นแสดงว่า ประสบการณ์ในการเป็นสมาชิกของประชาชน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสังฆะออมทรัพย์วัดท่าโสม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การให้บริการโดยรวมของกลุ่มสังฆะออมทรัพย์วัดท่าโสม ไม่เลือกปฏิบัติว่าประชาชนที่เป็นสมาชิกกลุ่มสังฆะออมทรัพย์จะมีประสบการณ์ในการเป็นสมาชิกมากน้อยเพียงใด ให้การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน เสมอภาคกัน ทุกคนนั่นเอง จึงส่งผลให้ประชาชนที่เป็นสมาชิกกลุ่มสังฆะออมทรัพย์วัดท่าโสม ที่มีประสบการณ์ในการเป็นสมาชิกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการกลุ่มสังฆะออมทรัพย์วัดท่าโสมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทพร คำรงพงส์ (2541 : 67 - 68) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาอัมรินทร์ พลาซ่า กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาเป็นลูกค้าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และไปสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราพรรณ สันท์สนะโชค (2540 : 65) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษากรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร พบว่า ตัวแปรภูมิหลังของลูกค้า ด้านระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ประเภทที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคารเช่นเดียวกัน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ภารกิจหลักของกลุ่มสังฆะออมทรัพย์วัดท่าโสมคือการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง สุจริต เป็นธรรม โปร่งใส เพื่อให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดและจากผลการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสังฆะออมทรัพย์วัดท่าโสม ตำบลท่าโสม อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ครั้งนี้พบว่า ภาพรวมของการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จึงควรเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการด้านต่างๆ ให้ดีขึ้นจนถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุด ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับการบริการและปรับปรุงการบริการในแต่ละด้านดังนี้

ด้านพฤติกรรมกาให้บริการของเจ้าหน้าที่

1. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นและจัดลำดับการให้บริการกับสมาชิกที่มาใช้บริการก่อน – หลังอย่างยุติธรรมและต้องมีคำพูดจากับผู้มาใช้บริการอย่างเหมาะสม

2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถ รู้กฎระเบียบแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ และอธิบายขั้นตอนต่างๆ ให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจอย่างเท่าเทียมกัน

3. มีการปรับปรุงบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ทั้งภายใน ภายนอก

3.1 ภายใน ได้แก่ เป็นคนมีธรรมาศัยกับผู้ให้บริการที่ดี เป็นคนที่มี ศีลธรรม – จริยธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต มีใจรักในงานบริการ

3.2 ภายนอก ได้แก่ กาย วาจา มีความสุภาพอ่อนโยน มีความกระตือรือร้น มีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ

ด้านระบบการให้บริการ

1. ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นหรือพิธีการมากเกินไป หรือซ้ำซ้อน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและสะดวกในการประสานงานระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2. ด้านวัสดุอุปกรณ์ ควรมีการพัฒนานำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการอย่างพอเพียง เช่น โต้ะ เก้าอี้ คอมพิวเตอร์ ในการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ และในงานด้านการเงินจะทำให้ลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่มากขึ้น

3. มีการประชาสัมพันธ์ ให้ผู้มาใช้บริการทราบว่า จะทำการติดต่อขั้นตอนใดของงานก่อน – หลัง และควรเตรียมเอกสาร แบบฟอร์มต่างๆ ให้พอเพียงกับผู้ให้บริการเพื่อไม่ให้เสียเวลาเป็นไปตามเวลาที่กำหนด

ด้านอาคารสถานที่

1. จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ในการขอรับการติดต่อให้กับผู้รับบริการ บอกไว้อย่างชัดเจน เช่น ตำแหน่งของงานที่บริการ รายละเอียด ขั้นตอนการทำงาน การฝากเงิน การกู้เงิน การถอนเงิน เป็นต้น

2. จัดโต๊ะ เก้าอี้ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้เพียงพอกับผู้รับบริการ วางให้เหมาะสมเป็นระเบียบ มีความสะดวกต่อผู้รับบริการ

3. จัดทำบริเวณที่จอดรถ ให้เป็นสัดส่วน และมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก

4. อาคารที่ทำการทั้งภายในและภายนอกต้องสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย รอบอาคารที่ทำการมีการจัดภูมิทัศน์ที่สวยงาม

5. ในอนาคตควรจัดสร้างอาคารที่ทำการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ให้เป็นเอกเทศตามความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จะเห็นได้ว่าจากผลการศึกษาครั้งนี้ในภาพรวมประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มสัจจะออมทรัพย์วัดท่าโสมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้ตรวจสอบจากแบบสอบถามที่ใช้บริการได้ตอบมา ถ้าหากเป็นความรู้สึกที่แท้จริง ผลการศึกษาก็เป็นสิ่งที่ถูกต้องเชื่อถือได้ แต่ถ้าปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบด้วยความเกรงใจหรือเพื่อเอาใจประธานกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแล้ว ผลการศึกษาที่ออกมา ก็เชื่อถือไม่ได้ จึงขอแนะนำผู้ที่ทำการศึกษาหรือทำการวิจัยเพิ่มเติมในภายหลัง ให้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามและอธิบายให้ผู้ตอบแบบสอบถาม เกิดความเข้าใจในการตอบแบบสอบถามด้วยความถูกต้องและด้วยความรู้สึที่จริงใจ