ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักช่างในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

Satisfaction of Service Recipients from the Technician's Office in Chonburi Provincial Administrative Organization

มนทิรา พุทธมิลินประทีป (Monthira Puttamilinprateep)[1]
จิรายุทธ์ สีม่วง (Jirayoot Seemung)[2] ภารดี ปลื้มโกศล (Paradee Plumkosol)[3]
สรชัย ศรีนิศานต์สกุล (Saurachai Srinisanskun)[4] โชติสา ขาวสนิท (Shotisa Cousnit)[5]
[1]นิสิตหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
First Author, Master of Political Science, Faculty of Political Science and Law, Burapha University
[3]ดร., ภาควิชานิติศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
Dr., Lecturer of Department of Law, Faculty of Political Science and Law, Burapha University
[2,4] ดร., ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
Dr., Lecturer of Department of Political Science, Faculty of Political Science and Law, Burapha University
[5]ผู้ประพันธ์บรรณกิจ, ดร., ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
Corresponding Author, Dr., Lecturer of Department of Political Science, Faculty of Political Science and Law, Burapha University
E-mail: Monthira2325@gmail.com[1], Jirayoot@go.buu.ac.th[2], paradee9@go.buu.ac.th[3], saurachai@gmail.com[4], shotisa@go.buu.ac.th[5]

Received: 8 May 2025
Revised: 8 October 2025
Accepted: 9 October 2025

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักช่างในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักช่าง ดังนั้น การวิจัยในครั้งนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี เพื่อให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างยั่งยืน และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ

อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประชากรที่ใช้ศึกษา ได้แก่ ข้าราชการ ประชาชน ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 297 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักช่าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักช่างโดยการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสำนักช่างไม่แตกต่างกันที่ระดับที่ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ผู้รับบริการ, องค์การบริหารส่วนจังหวัด, ชลบุรี

Abstract

The study on satisfaction of service recipients from the Engineering Office, Chonburi Provincial Administrative Organization, aimed to study the satisfaction level and to compare the satisfaction level of service recipients from the Engineering Office, classified by personal factors, including gender, age, education level, marital status, and average monthly income. The population used in the study was civil servants, citizens, permanent employees, and employees of the Chonburi Provincial Administrative Organization, with a total of 30 samples. The data collection tool was a questionnaire. The results of the study found that the overall satisfaction level of service recipients from the Engineering Office was at a high level. When considering each aspect, it was found that the average score was at a high level in all aspects. When the average scores were ranked from highest to lowest, the aspect with the highest average score was the service staff, followed by the usage aspect, the service process aspect, the speed of service aspect, and the aspect with the lowest average score was the service facilities aspect, respectively. The results of the comparison of the satisfaction levels of Service recipients from the Personnel Division, by testing the hypothesis, found that service recipients with different genders, ages, education levels, marital status and average monthly income had no different satisfaction with the Engineering Department at level 105, therefore, it did not meet the hypothesis.

Keywords: Satisfaction, Service Recipients, Provincial Administrative Organization, Chonburi

บทนำ

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 ตามที่ระบุในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น จะเห็นได้ว่าจะต้องมีการจัดทำกฎหมายรองรับเกิดขึ้น เช่น กฎหมายเกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่อำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประ โยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ที่ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอิสระในการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็น เพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแตกต่างกว่ารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 และพุทธศักราช 2550 ที่กำหนดรายละเอียดอย่างชัดเจนว่าจะต้องทำกฎหมายท้องถิ่นใด แต่ในรัฐธรรมนูญฉบับนี้เน้นให้ทำกฎหมายรองรับตามที่รัฐธรรมนูญกำหนด ดังนั้นในการจัดทำกฎหมายรองรับดังกล่าว จะต้องได้รับข้อเสนอจากประชาคมท้องถิ่นทั้งหลายรวมทั้งสมาคมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบุคลากรของท้องถิ่นในการร่วมกันจัดทำข้อเสนอเบื้องต้นในกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งความร่วมมือของหลายฝ่าย เช่น วงการวิชาการท้องถิ่น ผู้ทรงคุณวุฒิ และสื่อมวลชนด้านท้องถิ่นต่าง ๆ เพื่อรณรงค์ให้มีการขับเคลื่อนกฎหมายท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญนี้ โดยให้เป็นไปตามหลักการและเป้าหมายของการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้จำนวน และความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบประกอบกันด้วย

การปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นการปกครองระบอบประชาธิปไตยที่ใกล้ชิดกับประชาชน สามารถเข้าถึงได้ง่ายและมีส่วนร่วมได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งยังเป็นบทเรียนรู้เริ่มต้นแก่ประชาชนที่จะเข้าถึงการเมืองการปกครองในระดับชาติต่อไป หรืออีกนัยหนึ่งคือ การปกครองระดับชาติจะก้าวหน้ามีคุณภาพเป็นเช่นไร ย่อมขึ้นอยู่กับฐานคุณคุณภาพของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่หนุนส่งขึ้นมา ฐานการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มั่นคงย่อมค้ำจุนหนุนเนื่องให้การเมืองระดับชาติมีความเข้มแข็ง ก้าวหน้า และยั่งยืน สามารถนำพาประชาชนและประเทศชาติให้มีความมั่นใจ ผาสุก และมั่นคงได้ในแง่การเปลี่ยนแปลงการบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทย นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 เป็นต้นมา

ในปัจจุบัน หน่วยงานภาครัฐมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยยกระดับคุณภาพการบริหารงานขององค์กรและสร้างความเชื่อมั่นต่อประชาชน สำนักช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่สำคัญในการจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐาน การก่อสร้าง

การบำรุงรักษา และการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อชีวิตประจำวันของประชาชนในเขตจังหวัดชลบุรี

อย่างไรก็ตาม การให้บริการในบางครั้งต้องติดตามดูแลสาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่น สายไฟฟ้า ผิวถนน ที่อาจเสื่อมสภาพตามกาลเวลา ดังมีปรากฏอยู่ในอินสตราแกรม welovechonburi.official หรือในเว็บไซต์ ของสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีเอง ที่แก้ปัญหาความขาดแคลนน้ำประปาและไฟฟ้าในบางพื้นที่ ด้วยการเร่งดำเนินการขยายพื้นที่ที่น้ำและไฟเข้าถึงได้ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้นและหาแนวทางปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ การวิเคราะห์ความพึงพอใจยังช่วยให้สำนักช่างสามารถระบุจุดแข็งและจุดอ่อนของการดำเนินงาน พร้อมทั้งปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชนมากขึ้น ผลการศึกษานี้จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนากระบวนการให้บริการ สนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบาย และเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรภาครัฐกับประชาชนในพื้นที่

ดังนั้น การวิจัยในครั้งนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี เพื่อให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างยั่งยืน และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การให้บริการที่มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อองค์กรภาครัฐ สำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การก่อสร้างและบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคม การจัดการระบบสาธารณูปโภค และการแก้ไขปัญหาด้านสาธารณูปการในพื้นที่ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชน

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี รวมถึงวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยเน้นการรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการที่หลากหลาย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสะท้อนภาพรวมของความคิดเห็นจากประชาชน

ผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนากระบวนการให้บริการของสำนักช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ตลอดจนสนับสนุนการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ที่เหมาะสมต่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการในอนาคต ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อองค์กรในระยะยาว อีกทั้งยังจะเป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจที่สามารถสะท้อนไปถึงการทำงานของสำนักงานช่าง ที่ผู้สนใจต่อยอดทำการศึกษาเพิ่มเติมโดยการวิเคราะห์เพื่อเรียนรู้ถึงข้อดี ข้อเสีย ข้อจำกัด อันจะเป็นตัวอย่างที่นำไปสู่การประโยชน์ต่อสังคมในวงกว้างขึ้น ดังเช่น ในด้านการทำงานของสำนักช่าง ที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

บริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งนี้ได้รับรางวัลที่มีศักยภาพสูงระดับดี ในปี พ.ศ. 2567 อย่างไรก็ตาม ข้อจำกัดของสำนักงานช่างที่ยังปรากฏให้เห็นอยู่ ได้แก่ ข้อมูลที่แสดงให้ประชาชนผ่านทางหน้าอินเทอร์เน็ต ยังมีอยู่อย่างจำกัด หากมีข้อมูลที่มากขึ้น และหากได้เชื่อมโยงลิงค์เข้ากับหน่วยงานอื่นๆ หรือมีการเปิดให้ประชาชนได้มีการแสดงความคิดเห็นและรวบรวมความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อสำนักช่าง ก็จะเห็นภาพของการทำงานที่ประสานความร่วมมือกับฝ่ายต่าง ๆ และสาธารณชนที่กว้างขวางยิ่งขึ้น อันเป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนได้อีกทางหนึ่งด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้รับบริการมีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

2. ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอไจต่อสำนักช่าง องค์การบริหารบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

3. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

4 .ผู้รับบริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจก่อสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

5. ผู้รับบริการที่มาทำเรื่องขอรับบริการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาดังนี้:

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นต่อไปนี้:

1. ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการการ
3.ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

4.ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

5.ความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการให้บริการ

2. ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษาครอบคลุมพื้นที่ในสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยเน้นกลุ่มประชาชน, ข้าราชการ, ลูกจ้างประจำ, พนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ที่ได้รับบริการจากสำนักช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีในโครงการต่าง ๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 259 คน

3. ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือประชาชนที่เคยใช้บริการหรือได้รับผลกระทบจากโครงการของ สำนักช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4. ขอบเขตด้านเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการในช่วงระยะเวลาที่กำหนดไว้ระหว่างเดือนมกราคม 2568 เพื่อให้การวิจัยสามารถตอบโจทย์วัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ขอบเขตด้านเครื่องมือและวิธีการวิจัยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยแบบสอบถามที่มีโครงสร้างอย่างเป็นระบบ

ขอบเขตที่กำหนดไว้จะช่วยให้การดำเนินการวิจัยมีความชัดเจน เป็นระบบ และสามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกมิติที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด เกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการ การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาในมิติความพึงพอใจในการรับบริการ

ความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจเป็นจำนวนมาก ซึ่งผู้วิจัยรวบรวมโดยสังเขป ดังนี้

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, p. 45 อ้างถึงใน ดวงพร วายลม, 2558) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกพึงพอใจหรือผิดหวังอันเกิดจากการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับความคาดหมาย ถ้าการปฏิบัติงานไม่ถึงความคาดหมายของลูกค้าจะไม่พอใจ ถ้าการปฏิบัติงานเท่ากับความหมายของลูกค้าก็พอใจ ถ้าการปฏิบัติงานสูงเกินความคาดหมาย ลูกค้าก็จะพอใจหรือยินดีเป็นอย่างยิ่ง

วรูม (Vroom, 1964, p. 8 อ้างถึงใน ชลิต แอบเพชร, 2558) ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เป็นสภาพความพึ่งพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

กู๊ด (Good, 1973, p. 320 อ้างถึงใน ดวงพร วายลม, 2558) ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า คุณภาพหรือระดับของความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อกิจกรรมนั้น ๆ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจ ชอบใจ หรือความรู้สึกผิดหวัง อันเกิดจากการได้รับการตอบสนอง หรือไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อผู้ให้บริการ

การวัดระดับความพึงพอใจ

การวัดระดับความพึงพอใจทำได้หลายวิธี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเหมาะสม ความสะดวก หรือจุดมุ่งหมายของการวัด จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือ (ภนิดา ชัยปัญญา, 2541 อ้างถึงใน ชลิต แอบเพชร, 2558) ได้แก่การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต กรณีนี้ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามในการวัดระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจ เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ เป็นทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวกับลักษณะ และความต้องการของบุคคล สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

ความหมายของการจูงใจ (Motivation)

“การจูงใจคือแรงขับดันให้ทำงาน” ศาสตราจารย์ ตันจุ้ยฮวด กล่าวไว้ในหนังสือตำรา Management of business (Chua Joon Eng, 1994, p. 200 อ้างถึงใน บรรยงค์ โตจินดา, 2542, หน้า 249)

การจูงใจ เป็นเรงกำลังชุดหนึ่ง ซึ่งทำให้คนปฏิบัติงานไปในทิศทางที่กำหนดไว้ (Gritim, 1993, p. 558 อ้างถึงใน บรรยงค์ โตจินดา, 2542, หน้า 249)

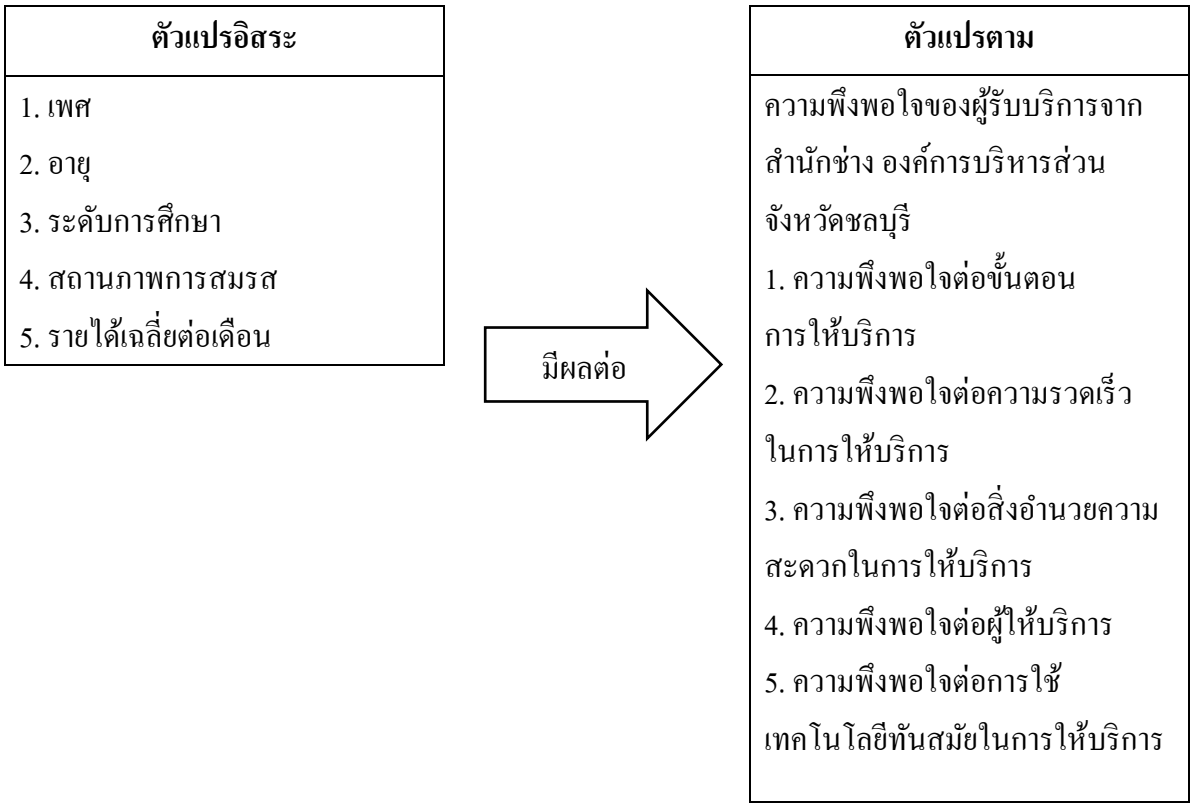
“การจูงใจคือ พลังขับดัน (Strength of the drive) ที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงาน”

เรื่องของการจูงใจนี้กล่าวได้ว่า เป็นผลสืบเนื่องมาจากการค้นคว้าทดลองที่เรียกว่า Hawthorne studies ที่ศาสตราจารย์เอลตัน เมโย (Elton Mayo) และคณะได้ทำการทดลองที่เมืองฮอธอร์น ซึ่งต่อจากนั้น

ได้มีผู้คิดนำเสนอทฤษฎีในการจูงใจของพนักงานอีกหลายรูปแบบและหลักการ ดังเช่น แนวคิดของ John D. Millet ใน Management in the public service: the quest for effective performance ซึ่งเสนอไว้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการนั้นประกอบไปด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดวิจัย ดังนี้



วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล รายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ ประชาชน ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจที่รับบริการจากสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำนวน 297 คน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ด้วยการใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 726 อ้างถึงใน ไพฑูรย์ โพธิสว่าง, 2556, หน้า 394) ดังนี้

สูตร $n = \frac{N}{(1+Ne)}2$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ในที่นี้กำหนดเท่ากับ +/-0.05

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบคำถามปลายปิด จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยสร้างมาตรวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ศึกษาการให้บริการทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นแบบคำถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 20 ข้อ

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาเอง มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจ แรงจูงใจ และการบริการ จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยกำหนดนิยามและเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบรีและตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเหมาะสมของเครื่องมือแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำ

3.นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยหาค่า IOC จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

4.ขอรับเครื่องมือในการวิจัยจากผู้เชี่ยวชาญคืนแล้วนำมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of congruence) ของคำถามแต่ละข้อถ้ามีค่า IOC ≤ 0.5 แสดงว่าข้อคำถามนั้นเนื้อหาไม่ตรงตามที่ต้องการวัด ถือว่าใช้ไม่ได้ และสร้างขึ้นมาใหม่ทดแทนกรณีที่เห็นว่าไม่ครอบคลุม ใช้สูตรดังนี้ (ไพฑูรย์ โพธิสว่าง, 2556, หน้า 375)

$$IOC = \frac{£R}{N}$$

เมื่อ IOC แทนดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

£R แทนผลคูณของค่าน้ำหนักกับจำนวนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทนจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชน ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ที่รับบริการจากสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวนทั้งสิ้น 297 คนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงค่าความถี่ การคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD

สรุปผลการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (X = 3.86) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (X = 4.100) รองลงมา คือด้านการใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการให้บริการ (X = 3.910) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (X = 3.825) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ (X = 3.821) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้ายคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (X = 3.690) ตามลำดับ โดยสามารถนำเสนอเป็นตารางดังต่อไปนี้

ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักช่าง	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.100
ด้านเทคโนโลยีทันสมัยในการให้บริการ	3.910
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.825
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	3.821
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.690

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ทุกข้อ

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธีรวัฒน์ สดใส (2561) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (X = 3.89) รวมถึงสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ ศิริรักษ์ ภูหิรัญ และกฤษฎา มูฮัมหมัด (2563) ปัจจัยในการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ซึ่งผลการศึกษาปัจจัยการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สามารถอภิปรายผลรายด้านดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นลำดับแรก โดยมีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกต้องตามระเบียบ มีการให้บริการด้วยรอยยิ้มบริการด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถชี้แจง อธิบาย และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี และให้บริการที่ดีเสมอภาคกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ มีความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีเป็นหน่วยงานภาครัฐมีการ

กำหนดการแต่งกายตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ ประกอบกับนโยบายของผู้อำนวยการสำนักช่างในเรื่องการบริการด้วยรอยยิ้ม บริการอย่างเต็มใจด้วยความรู้ความสามารถที่ดี เสมอภาคกันทุกราย

1.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นลำดับสอง ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (X =3.825) เมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามลำดับก่อน/หลัง เจ้าหน้าที่มีการแจ้งขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ผู้รับบริการทราบ มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน แสดงเป็นแผนผังติดไว้อย่างชัดเจน และมีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานตามความจำเป็น หรือความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีการจัดแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานติดไว้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่แจ้งขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ผู้รับบริการทราบ ให้บริการตามลำดับการมาติดต่อราชการ รวมถึงมีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยผ่านการใช้ดุลพินิจจากหัวหน้างาน ทำให้เกิดความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน จึงทำให้เกิดความพึงพอใจจากผู้รับบริการ

1.3 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นลำดับสาม ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (X = 3.821) เมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา โดยไม่ต้องรอคอยเป็นเวลานาน ให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดข้อผิดพลาด กรณีงานที่ต้องติดตามผล มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าโดยเร็ว และมีการแจ้งระยะเวลากรณีต้องรอคอยในการบริการ อยู่ในระดับมากทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีการแจ้งระยะเวลากรณีงานที่ต้องติดตามผลอย่างไม่ขาดตกบกพร่อง หรือเกิดความประมาทเลินเล่อ จนทำให้การติดต่อราชการล่าช้า เกิดความเสียหาย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดวงพร วายลม (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลผักขะ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลผักขะ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา อยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้ายแต่ยังมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (X = 3.69) เช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อ มีจุดแจกเอกสารประชาสัมพันธ์ คู่มือ หรือแผ่นพับ มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด กาว กรรไกร ที่นั่งคอยระหว่างรอรับบริการ มีจำนวนเพียงพอ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น มีน้ำดื่มให้บริการ อยู่ในระดับมาก จากผลการวิจัยเห็นได้ว่าสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องจุดแจกเอกสารประชาสัมพันธ์ คู่มือ หรือแผ่นพับ มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการ เด่นชัดกว่าสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น จำนวนที่นั่งคอยระหว่างรอรับบริการ ซึ่งอาจยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และการจัดให้มีน้ำดื่มให้บริการ ซึ่งต้องแก้ไข ปรับปรุงเพิ่มเติม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชลิต แอบเพชร (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ

ของบุคคลที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกินตามมาตรา 16 ต่อหน่วยสัสดีอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคคลที่มาขอลงบัญชีทหารกองเกินตามมาตรา 16 ต่อหน่วยสัสดีอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณัฐวุฒิ เลิศศรีสุวัฒนา (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดระยอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก

2. จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สภาพการสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ทุกข้อ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการให้บริการของสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่แจ้งขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน/ หลัง มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานตามความจำเป็นหรือเหมาะสม ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการอย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ เสมอภาคกันทุกราย และมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ จึงทำให้ผู้รับบริการส่วนมากไม่ว่าจะมีเพศ อายุ ระกับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันประการใด ก็มีความพึงพอใจต่อสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดวงพร วายลม (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลผักขะ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลผักขะ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากค่าเฉลี่ยสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอยู่ในอันดับสุดท้ายเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ ที่ทำการศึกษา ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความคิดเห็นว่าสำนักช่างควรวางแนวทางเพื่อปรับปรุงเรื่องนี้ เช่น

1. จัดตั้งระบบติดตามสถานะคำร้องออนไลน์
2. พัฒนาระบบจองคิวหรือยื่นคำร้องผ่านแอปพลิเคชัน
3. อบรมบุคลากรด้านการสื่อสารและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. ประสานงานกับผู้นำชุมชนเพื่อส่งต่อข้อมูลให้ประชาชนในพื้นที่
5. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมโดยเปิดเผยข้อมูลงบประมาณและแผนงาน

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย

องค์ความรู้ใหม่เชื่อมโยงกับผลการวิจัยที่พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกควรได้รับการปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งอาจสัมพันธ์กับมิติต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ความคาดหวังต่อระบบดิจิทัลสูงขึ้นผู้ใช้บริการต้องการระบบแจ้งสถานะงานและร้องเรียนออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพ

2. คุณภาพของกระบวนการบริการสำคัญพอ ๆ กับผลลัพธ์ความประทับใจระหว่างขั้นตอนส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าความเร็วเพียงอย่างเดียว

3. ความแตกต่างด้านกลุ่มเป้าหมายกลุ่มผู้สูงอายุและประชาชนทั่วไปมีความต้องการที่ต่างจากกลุ่มที่เข้าถึงเทคโนโลยีได้ดี

4. ชุมชนที่มีผู้นำท้องถิ่นเข้มแข็ง ช่วยเสริมการบริการของรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะช่วยสร้างความเชื่อมั่นต่อองค์กร

รายการอ้างอิง

ชลิต แอบเพชร. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มาลงบัญชีทหารกองเกินตาม มาตรา 16 ต่อหน่วยสัสดีอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว.* วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองปกครอง, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ณัฐวุฒิ เลิศศรีสุวัฒนา (2559). ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ดวงพร วายลม. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการรับชำระภาษีอากรท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลผักขะ อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว.* วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธีรวัฒน์ สดใส. (2561). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี.* วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยบูรพา

บรรยงค์ โตจินดา. (2542). *องค์กรและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.

ไพฑูรย์ โพธิสว่าง. (2556). *การทำวิจัยทางสังคมศาสตร์: หลักการ วิธีปฏิบัติ สถิติ และคอมพิวเตอร์.* ชลบุรี.

ศิริรักษ์ ภูหิรัญ และกฤษฎา มูฮะหมัด. (2563). *ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี.* การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาครั้งที่ 15 ปีการศึกษา 2563, บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต.