

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค สาขาโยธธ
Service Recipient Satisfaction towards the service of the Regional Harbour Department
Yasothon Branch

แทน รอเสนา (Tan Rorsana)* รังสฤษดิ์ สรรพอาษา (Rangsarit Sanpa-asa)**

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโยธธ ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้รับบริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโยธธ จำนวน 80 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .23 ถึง .86 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .89 สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโยธธ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโยธธ พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะในการศึกษา มีดังนี้ สำนักงานควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวัน เจ้าหน้าที่ควรมีความชำนาญในด้านต่างๆ ในการให้บริการ และสำนักงานควรเพิ่มคอมพิวเตอร์ในการให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

ABSTRACT

The purpose of this study was aimed to study the level of the satisfaction. To compare the satisfaction and suggestions about Service Recipient Satisfaction towards the service of the Regional Harbour Department Yasothon Branch. The target population 80 person who the service receivers in of the Regional Harbour Department Yasothon Branch. The instrument was rating scale questionnaire. With the discrimination power between .23 to .86 and the reliability at .89. The statistics were used Frequency Percentage, Mean, and Standard Deviation. The results of the study were as follows; The Satisfaction of the people towards the service of the Regional Harbour Department Yasothon Branch. As overall were at moderate level. The results comparison The Satisfaction of the people towards the service of the Regional Harbour Department Yasothon Branch. Found that not difference with statistically significant at the .05 level. The useful suggestions were found that ; The office should increase officials available during the lunch break. Officials should have the expertise in all areas of the service. The office should add a computer to provide information on the Internet.

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ผู้รับบริการ การให้บริการ

Key Words: Satisfaction, Service Recipient, Service

* นักศึกษา หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

บทนำ

ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้งานสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการรับบริการด้วย เพราะความเจริญเติบโตของงานบริการ เป็นตัวบ่งชี้จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรที่จะศึกษาให้ถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ให้มากยิ่งขึ้น ในการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด จึงเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการเดินเรือในน่านน้ำไทย กฎหมายว่าด้วยเรือไทย กฎหมายว่าด้วยการป้องกันเรือโดนกัน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยรับผิดชอบด้านงานตรวจการขนส่งทางน้ำ งานตรวจเรือ และงานทะเบียนเรือในเขตพื้นที่จังหวัด โสธร และจังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีภารกิจ คือ งานระวางชี้และลงชื่อรับรองแนวเขตที่ดินริมแม่น้ำลำคลอง การพิจารณาอนุญาตให้ขุดลอกร่องน้ำทางเรือเดิน การพิจารณาอนุญาตให้ปลูกสร้างสิ่งล่วงล้ำลำน้ำ การตรวจสภาพเรือเพื่อประกอบการจดทะเบียนเรือไทย ออกใบอนุญาตใช้เรือและใบรับรองต่างๆ การออกใบอนุญาตใช้เรือ และต่อใบอนุญาตใช้เรือประจำปี การจดทะเบียนเรือไทยและการทำนิติกรรมเกี่ยวกับเรือ การสอบความรู้เพื่อออกประกาศนียบัตรผู้ทำการในเรือ การตรวจตรา ปรามปราม สอบสวน และดำเนินคดีกับผู้กระทำความผิดตามกฎหมายการเดินเรือในน่านน้ำไทย กฎหมายเรือไทย และกฎหมายว่าด้วยการป้องกันเรือโดนกัน การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับภารกิจที่กรมเจ้าท่ามอบอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การให้คำปรึกษากับส่วนราชการ และหน่วยงานต่างๆ เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาและฟื้นฟูลำน้ำเพื่อป้องกันอุทกภัยและการแก้ปัญหาภัยแล้ง

จากที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่า สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร ต้องพัฒนากระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัว มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด และในแต่ละเขตแต่ละประเภทงาน ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกันหรือไม่รวมทั้งข้อเสนอแนะของผู้รับบริการว่า เป็นอย่างไรบ้าง เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ และนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการบริการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อสอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ ทันต่อสภาวะการณ์ของกระแสโลกาภิวัตน์และเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร จำแนกตามจังหวัดและประเภทของงาน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร

วิธีการวิจัย

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้รับบริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา โสธร จำนวน 80 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานศึกษาที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทาง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
- ตอนที่ 1 ศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เขตความรับผิดชอบ

จำนวน 2 เขต ได้แก่ เขตจังหวัดยโสธร และเขตจังหวัดร้อยเอ็ด และประเภทของงาน จำนวน 3 ประเภท ได้แก่ งานขนส่ง งานตรวจเรือ และงานทะเบียนเรือ เป็นแบบสอบถามรายการ (Check Lists)

ตอนที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร

ตอนที่ 3 ศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร

2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

2.1 ศึกษานิยาม ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 ร่างแบบสอบถามโดยอาศัยข้อมูลจากข้อ

2.1 ให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร

2.3 สร้างแบบ สอบถาม และนำเสนอคณะกรรมการควบคุมการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบแก้ไขเสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสม และความถูกต้อง

2.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามข้อ 2.3 เสนอผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหา และความปรนัยของเครื่องมือด้าน โครงสร้างด้านเนื้อหา โดยการหาค่า IOC (Index of Congruency)

3. การหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับ ประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ทำการทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) (บุญชม, 2545) ทั้งฉบับ และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination Power) โดยใช้ค่า Item total Correlation มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .23 ถึง .86 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .89

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำหนังสือจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ถึงผู้อำนวยการสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร เพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามกับผู้รับบริการ

2. ผู้ศึกษาขอรายชื่อ ที่อยู่ผู้มารับบริการ เพื่อส่งคำชี้แจงพร้อมแบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งผู้ศึกษาชี้แจงวัตถุประสงค์ ความเป็นมา และประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความเข้าใจตรงกัน และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องครบถ้วน

3. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบตาม จำนวน 80 ชุด

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การจัดกระทำข้อมูล

1.1 นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

1.2 นำแบบสอบถามมาลงรหัส และบันทึกคะแนน ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2.2 การวิเคราะห์ระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร โดยใช้ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ค่าถามแบบประมาณค่า 5 ตัวเลือก คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และ พึงพอใจน้อยที่สุด โดยใช้เกณฑ์ แปลผลวัดระดับความพึงพอใจตามหลักการของลิเคิร์ท (บุญชม, 2543) ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด ให้คะแนน 5 คะแนน
 พึงพอใจมาก ให้คะแนน 4 คะแนน
 พึงพอใจปานกลาง ให้คะแนน 3 คะแนน
 พึงพอใจน้อย ให้คะแนน 2 คะแนน
 พึงพอใจน้อยที่สุด ให้คะแนน 1 คะแนน
 และนำมาแปลความหมาย กับเกณฑ์ประเมิน
 ดังนี้ (บุญชม, 2543)

พึงพอใจมากที่สุด	4.51-5.00
พึงพอใจมาก	3.51-4.50
พึงพอใจปานกลาง	2.51-3.50
พึงพอใจน้อย	1.51-2.50
พึงพอใจน้อยที่สุด	1.00-1.50

2.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 ต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา
 ยโสธร จำแนกตามจังหวัดและประเภทงาน สถิติที่ใช้
 คือ ใช้ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)
 และค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard
 Deviation)

2.4 วิเคราะห์ข้อเสนอนั้นของผู้ตอบ
 แบบสอบถามใช้วิธีแจกแจงความถี่ จากนั้นใช้การ
 อธิบายเชิงพรรณนาความ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติในการหาคุณภาพเครื่องมือ

1.1 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha
 Coefficient) ค่าความน่าเชื่อถือ หรือความเชื่อมั่นของ
 แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าทั้งฉบับ โดยจะ
 พิจารณารับค่าตั้งแต่ 0.75 ขึ้นไป (ไพศาล, 2554)

1.2 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item total
 Correlation) ค่าประสิทธิภาพในการจำแนกคุณลักษณะ
 ผู้ตอบแบบสอบถามคะแนนสูงกับผู้ตอบแบบสอบถาม
 คะแนน โดยจะพิจารณาข้อที่มีค่าตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป

2. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 ต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา
 ยโสธร สามารถสรุปผลศึกษาได้ดังนี้

1.1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของ
 ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่า
 ภูมิภาคสาขายโสธร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปาน
 กลาง ($\mu=3.46, \sigma=0.48$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน
 พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ
 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\mu=3.91, \sigma=0.56$)
 และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\mu=3.81, \sigma=$
 0.45) และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ คือ ด้านการ
 ให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\mu=3.38, \sigma=0.63$)
 รองลงมา คือด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\mu=$
 $3.26, \sigma=0.76$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
 ($\mu=2.96, \sigma=1.02$) ตามลำดับ

1.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของ
 ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่า
 ภูมิภาคสาขายโสธร จำแนกตามจังหวัด พบว่า โดยรวม
 และรายด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
 พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ
 อย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
 และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการ
 ให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
 และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

1.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของ
 ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่า
 ภูมิภาคสาขายโสธร จำแนกตามประเภทของงาน พบว่า
 โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
 แตกต่างกันจำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ
 อย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
 และไม่แตกต่างกันจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการ
 ให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่าง
 เพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

1.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโสธร พบว่า สำนักงานควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวัน รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ควรมีความชำนาญในด้านต่างๆในการให้บริการ ที่สำนักงานควรเพิ่มคอมพิวเตอร์ในการให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และสำนักงานควรเพิ่มที่จอดรถและที่นั่งรอให้เพียงพอ

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโสธร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งระดับความพึงพอใจที่อยู่ในระดับปานกลางนั้น ซึ่งจากการศึกษาโดยพิจารณาจากการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งให้เห็นว่าสาเหตุที่ระดับความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง น่าจะเกิดจาก 2 ประเด็น ดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโสธรยังขาดป้ายที่ระบุถึงขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง รวมถึงช่องทางการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หรืออินเทอร์เน็ต เป็นต้น

1.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโสธรขาดประสิทธิภาพในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี และขาดการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ในด้านต่างๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความเร็วรวมทั้งการวางแผนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของธีระชัย (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลวังสะพุง ผลการศึกษาพบว่า จากความพึงพอใจ 5 ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดอยู่ 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และมีความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับปานกลาง 4 ด้านเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านการให้บริการทันเวลาและความต้องการ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโสธร จำแนกตามจังหวัด และประเภทของงาน ผู้ศึกษาอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโสธร จำแนกตามจังหวัด พบว่า โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันซึ่งผลการศึกษาพบว่าแตกต่างกัน ผลการศึกษาที่ออกมาเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทั้งสองจังหวัดต่อผู้รับบริการ มีการให้บริการที่เท่าเทียมกัน ได้แก่ ความสุภาพอ่อนโยนกับผู้รับบริการที่มาติดต่อ รวมถึงสามารถชี้แจงหรือแก้ไขเมื่อผู้รับบริการมีปัญหา อีกทั้งเจ้าหน้าที่บริการอย่างยุติธรรมเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีการจัดเตรียมสถานที่เพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ สำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ มีมุมกาแฟ น้ำดื่มไว้บริการ เป็นต้น และยังมีห้องน้ำที่สะอาดไว้สำหรับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ ดังนั้นจึงทำการบริการของทั้งสองจังหวัดไม่แตกต่างกัน

ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับ งานวิจัยปาริชาติ (2550) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ทั้งรายด้านและโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม เมื่อจำแนกตาม ระดับการศึกษา อาชีพ อำเภอ

และจังหวัดที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ดไม่แตกต่างกัน

2.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าทำภูมิภาคสาขาโยธธา จำแนกตามประเภทของงาน พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาพบว่าแตกต่างกัน ผลการศึกษาที่ออกมาเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละประเภทของงานต่อผู้รับบริการ มีการจัดทำขั้นตอนในการรับบริการที่เหมือนกันทั้งสาขาโยธธาและร้อยเอ็ด เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในด้านต่างๆ ในการให้บริการเช่นเดียวกัน มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างต่อเนื่อง

ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับ สมโภช (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามภารกิจด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองธง อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยปานกลาง และเมื่อพิจารณาารายด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจด้าน ไฟฟ้าระดับปานกลาง ด้านถนนและด้านประปา ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละกลุ่ม ปรากฏว่า กลุ่มประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา ประเภทของงาน การเป็นสมาชิกกลุ่มต่างๆของหมู่บ้าน และระยะเวลาการอาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามภารกิจด้าน โครงสร้างพื้นฐานไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าทำภูมิภาคสาขาโยธธา ผู้ศึกษาได้นำข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด 5 อันดับ มาเป็น ข้อเสนอแนะ จึงได้กำหนดข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ ดังนี้

1.1.1 สำนักงานเจ้าทำภูมิภาคสาขาโยธธา แนวทางในการวางแผนการพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้แก่ การให้บริการนอกเวลาทำการทุกวัน

1.1.2 สำนักงานเจ้าทำภูมิภาคสาขาโยธธา ควรพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ การสื่อสาร การให้ข้อมูลข่าวสาร และระบบการติดตาม

1.2 จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าทำภูมิภาคสาขาโยธธา จำแนกตามขนาดของหมู่บ้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงได้กำหนดข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ ดังนี้

1.2.1 สำนักงานเจ้าทำภูมิภาคสาขาโยธธา ควรมีแผนปฏิบัติการประจำปีไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดความชำนาญในด้านต่างๆ รวมถึงเจ้าหน้าที่ควรมีความรับผิดชอบติดตามงานให้แล้วเสร็จทุกงาน

1.2.2 สำนักงานเจ้าทำภูมิภาคสาขาโยธธา ควรมีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูล รวมถึงมีการจัดน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ และควรมีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ

1.3 จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ได้กำหนดข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ ดังนี้

1.3.1 สำนักงานเจ้าทำภูมิภาคสาขาโยธธา ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวัน

1.3.2 เจ้าหน้าที่ควรมีความชำนาญในด้านต่างๆเกี่ยวกับการให้บริการ

1.3.3 สำนักงานเจ้าทำภูมิภาคสาขาโยธธา ควรเพิ่มคอมพิวเตอร์ในการให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของสำนักงานเจ้าทำภูมิภาคสาขาโยธธา

2.2 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อที่จะได้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีความละเอียดมากกว่านี้ หรือเป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่ม เพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนาให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงเป้าหมาย

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระ ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วย ความเมตตากรุณาและความช่วยเหลืออย่างยิ่งจากระบาดศาสตราจารย์ ดร.สุวกิจ ศรีปีดถา อาจารย์ ดร.ภูษิต บุญทองเถิงและผู้ช่วยศาสตราจารย์ รุ่งสฤษฎี สรรพอาษา กรรมการที่ปรึกษาการศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระ ที่ได้ให้คำแนะนำ จนเสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ ที่นี้ด้วย

เอกสารอ้างอิง

ธีระชัย ระพิทย์พันธ์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลวังสะพุง. [รายงานการศึกษาคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น]. ขอนแก่น: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นมหาวิทยาลัยขอนแก่น; 2550.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น; 2543.

ปรีชาดิ บุรณศิริ. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. [รายงานการศึกษาคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น]. ขอนแก่น: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น; 2550.

ไพศาล วรรค้ำ. การวิจัยทางการศึกษา = Educational Research. พิมพ์ครั้งที่ 6. มหาสารคาม: ตักสิลาการพิมพ์; 2556.

สมโพธิ แก้วหนูนวล. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐานของ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองซง อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง. [รายงานการศึกษาคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น]. ขอนแก่น: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น; 2550.