

ความพึงพอใจของประชาชนตำบลสันป่าปางที่มีต่อการให้บริการงานกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลสันป่าปาง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

นางจันทร์วิมล เหมยสุวรรณ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนตำบลสันป่าปางที่มีต่อการให้บริการงานกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลสันป่าปาง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย 1.) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2.) ด้านช่องทางการให้บริการ 3.) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4.) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 373 คน โดยวิเคราะห์ข้อมูลค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาของประชาชนตำบลสันป่าปางที่ต่างกัน อันได้แก่ การจงใจ การรับรู้ การเรียนรู้ ทักษะคติ และบุคลิกภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนตำบลสันป่าปางที่มีต่อการให้บริการงานกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลสันป่าปาง ซึ่งโดยภาพรวม ด้านที่ส่งผลสูงสุดต่อความพึงพอใจของประชาชนตำบลสันป่าปาง คือ บุคลิกภาพ ทักษะคติ และการจงใจ ตามลำดับ แต่มีปัจจัยทางด้านจิตวิทยา 2 ด้านที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนตำบลสันป่าปางที่มีต่อการให้บริการงานกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลสันป่าปาง โดยรวม คือ การรับรู้ และ การเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา

ABSTRACT

The research study has objectives which are “To study the level of satisfaction of the people of San Pa Yang Subdistrict towards the service of Finance Division San Pa Yang Subdistrict Administrative Organization” together with 4 sides 1.) Service Processes 2.) Service Channels 3.) Service Personnel and 4.) Facilities

The tool used for data collection was a questionnaire with a sample of 373 people by analyzing the frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The study found that different psychological factor of San Pa Yang subdistrict people, motivation, perception, learning, attitude and personality affect the satisfaction of San Pa Yang subdistrict people towards the service of the treasury San Pa Yang subdistrict Administrative Organization which overall The aspects that had the highest effect on the satisfaction of the people of San Pa Yang Subdistrict were personality, attitude and motivation, respectively. However, there were 2 psychological factor that did not affect the satisfaction of people of San Pa Yang subdistrict towards the service of the treasury San Pa Yang Subdistrict Administrative Organization as a whole is perception and learning with a statistically significant level of 0.05.

Key word: Satisfaction, psychological factor

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยยึดมั่นในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 กำหนดไว้ในหมวดที่ 14 ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 249 ภายใต้มาตรา 1 ได้จัดให้มีการจัดการปกครองท้องถิ่น ตามหลักการปกครองตามเจตนารมณ์ท้องถิ่น ซึ่งต้องเป็นไปตามวิธีการและรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายได้บัญญัติไว้ โดยการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นคำหนึ่งถึง 1.)เจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น 2.)ความสามารถในการปกครองตนเองในเรื่อง (2.1)รายได้ (2.2)จำนวนและความหนาแน่นของประชากร (2.3)พื้นที่ที่

ต้องรับผิดชอบประกอบกัน มาตรา 250 วรรคหนึ่ง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ดูแล จัดทำบริการสาธารณะพร้อมทั้งกิจกรรมสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชน ตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน มีการส่งเสริมสนับสนุนให้มีการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ตามกฎหมายที่บัญญัติไว้ ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นการปกครองโดยใช้หลักการกระจายอำนาจ ภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กำหนด ซึ่งประกอบไปด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560)

นอกจากนี้กระทรวงมหาดไทยได้ออกระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2548 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561 โดยกำหนดให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำแผนพัฒนา และให้มีการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนา แก้ไข หรือปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อให้้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะได้ตรงกับความต้องการของประชาชน และมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างต่อเนื่อง

ดังนั้นวิธีการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องมีความเหมาะสม สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการให้บริการ สามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการ และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และช่วยให้ผู้บริหารรับรู้ได้ถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง

ความพึงพอใจในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ถือเป็นเป้าหมายหลักของการให้บริการ และการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งประชาชนได้คาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดี เป็นที่น่าพึงพอใจ โดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพ ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งการให้บริการสาธารณะจัดเป็นภารกิจที่อยู่ในอำนาจขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาล ดังนั้นหน้าที่หลักสำคัญ คือ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น ถือเป็นกิจการที่ท้องถิ่นพึงปฏิบัติและละเลยไม่ได้ เพราะบริการสาธารณะเปรียบเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้าง ความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐานให้กับประชาชน ทั้งนี้ก็เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์มากที่สุดในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ

องค์การบริหารส่วนตำบลสันป่ายาง ตั้งอยู่ที่เลขที่ 240 หมู่ที่ 2 ตำบลสันป่ายาง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ที่ทิศตะวันตกเฉียงเหนือของตัวเมืองเชียงใหม่ ห่างจากอำเภอเมืองเชียงใหม่ 42 กิโลเมตร และห่างจากตัวอำเภอแม่แตงประมาณ 17 กิโลเมตร พื้นที่ประมาณ 68.93 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 43,082 ไร่ มีหมู่บ้าน 6 หมู่บ้าน ประกอบด้วย หมู่ที่ 1 บ้านหนองบัว หมู่ที่ 2 บ้านสันป่ายาง หมู่ที่ 3 บ้านสันป่าตึง หมู่ที่ 4 บ้านหนองก่าย หมู่ที่ 5 บ้าย

เอี้ยก และหมู่ที่ 6 บ้านผาแต่่น มีประชากรทั้งสิ้น 5,328 คน ชาย 2,615 คน หญิง 2,713 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 1,768 ครัวเรือน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม โดยองค์การบริหารส่วนตำบลสันป่าย่างมีวิสัยทัศน์ในการดำเนินงาน คือ มุ่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ส่งเสริมการศึกษา ประชาชนมีคุณภาพชีวิตดีตามวิถีเศรษฐกิจพอเพียง (<http://www.sanpayang.go.th>)

ดังนั้นการบริการประชาชนที่ดีและมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องพัฒนาและมีการปรับปรุงด้านคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริการนั้นเป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติงาน อันจะก่อให้เกิดคุณภาพการบริการที่ระดับความพึงพอใจสูงสุดของประชาชน พร้อมทั้งเป็นการส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพที่ดี ผู้รับบริการได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีความเสมอภาคและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์ทุกขั้นตอน จึงเป็นเหตุผลการเกิดการวิจัยในหัวข้อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลสันป่าย่าง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดทำแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการงานกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลสันป่าย่างและเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหามี้อาจเกิดขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนตำบลสันป่าย่างที่มีต่อการให้บริการงานกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลสันป่าย่าง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาของประชาชนในตำบลสันป่าย่างที่ต่างกันจะส่งผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการงานกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลสันป่าย่าง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านจิตวิทยา ประกอบด้วย 1.) การตั้งใจ 2.) การรับรู้ 3.) การเรียนรู้ 4.) ทักษะคติ 5.) บุคลิกภาพ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนตำบลสันป่าปางที่มีต่อการให้บริการงานกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลสันป่าปาง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 1.) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2.) ด้านช่องทางการให้บริการ 3.) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4.) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตประชากร

คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่ตำบลสันป่าปาง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ และเป็นผู้รับบริการงานกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลสันป่าปาง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านจิตวิทยา

ปัจจัยทางจิตวิทยา ถือเป็นศาสตร์ที่มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาทางด้านจิตใจ กระบวนการทางจิตใจ กระบวนการทางความคิด และพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งรวมถึงการประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจกรรมต่างๆในชีวิตประจำวันของมนุษย์อีกด้วย ประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้ (Schiffman & Kanuk, 1991; สุภาภรณ์ พลนิกร, 2548: 1; ชูชัย สมितिไกร, 2556: 11; ศุภร เสรีรัตน์, 2545: 19)

- 1.) การตั้งใจ หมายถึง พลัง แรงขับเคลื่อนหรือสิ่งกระตุ้นจากภายใน เพื่อผลักดันให้มนุษย์เกิดพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายที่ต้องการอย่างชัดเจน ซึ่งเรียกว่า แรงตั้งใจ
- 2.) การรับรู้ ถือเป็นกระบวนการที่ทำให้มนุษย์เข้าใจในสิ่งเร้าที่ปรากฏ กับส่วนประสาทสัมผัสอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งการที่มนุษย์สามารถรวบรวมข้อมูลทั้งหมดในวันนั้นเรียกว่า การรับรู้
- 3.) การเรียนรู้ หมายถึง พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของมนุษย์ อันเนื่องมาจากบุคคลได้รับประสบการณ์ต่างๆทั้งทางตรง และทางอ้อม ไม่ว่าจะผ่านมากับบุคคลจะได้เข้าร่วมกับกิจกรรมดังกล่าวหรือไม่ก็ตาม บุคคลก็จะสามารถวิเคราะห์ พิเคราะห์เพื่อปรับใช้ หรือ แสดงออกมาในพฤติกรรมต่างๆ
- 4.) ทักษะคติ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกมาของบุคคล ไม่ว่าจะจะเป็นความรู้ ทัศนคติ หรือความเชื่อ ผ่านการตอบสนองของบุคคลนั้น ซึ่งมีทั้งด้านบวกและด้านลบ ต่อบุคคล

สิ่งของ และสถานการณ์นั้นๆ ซึ่งทัศนคติของบุคคลนั้นเกิดจากการเรียนรู้ ประสบการณ์และการตีความจากคำพูดของบุคคลอื่นทั้งที่เป็นทางการ และไม่ใชทางการ

5.) บุคลิกภาพ เป็นลักษณะเฉพาะของพฤติกรรมหรืออุปนิสัยของบุคคลแต่ละบุคคล ที่สามารถบ่งบอกถึงความเป็นตัวตนของบุคคลนั้นๆ ดังนั้นแต่ละบุคคลจึงมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน โดยบุคลิกภาพบางอย่างติดตัวมาตั้งแต่กำเนิด บางอย่างก็ได้รับผลจากการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ในเชิงการประเมินค่า ซึ่งมีความแตกต่างกัน โดยขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับของบุคคลนั้น

แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ จะมาพร้อมกับความต้องการดำรงชีวิต และกระตุ้นให้ร่างกายเกิดการรับรู้ที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เกิดขึ้น จากอารมณ์ทั้งภายในและภายนอก
2. ความต้องการทางด้านจิตใจและทางด้านสังคม ถือเป็นความต้องการที่ซับซ้อนและเกิดขึ้นจากสภาพสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับมา โดยจะมีความแตกต่างกันตามบุคคล ตามสังคมและตามฐานะทางสังคมของบุคคลนั้น

การวัดระดับความพึงพอใจ สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในการกำหนดคำตอบให้เลือกได้อย่างอิสระ โดยคำถามอาจถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่ผู้ออกแบบสอบถามต้องการทราบ
2. การใช้แบบสอบถาม โดยมีคำถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ซึ่งแบบสอบถามจะนิยมสร้างเป็นแบบมาตราอันดับ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสันป่าปาง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ และได้เข้ามาใช้บริการงานกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลสันป่าปาง มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,328 คน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวนทั้งสิ้น 373 คน ด้วยวิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนในตำบลสันป่ายางที่มีต่อการให้บริการงานกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลสันป่ายาง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพประจำ รายได้ต่อเดือน และช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านจิตวิทยา โดยใช้เกณฑ์การสอบถามของ Likert's scale ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนตำบลสันป่ายางที่มีต่อการให้บริการงานกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลสันป่ายาง โดยใช้เกณฑ์การสอบถามของ Likert's scale ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบปฐมภูมิ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามแจกให้แก่ประชากรกลุ่มตัวอย่าง แนะนำ อธิบายวัตถุประสงค์ให้แก่ผู้รับแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้อง เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบทุติยภูมิ ผู้วิจัยค้นคว้า เก็บรวบรวมข้อมูล จากตำรา เอกสารวิชาการ วารสาร รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ งานวิจัยภายในประเทศไทย แนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องทางอินเทอร์เน็ต

ผลการวิจัย

จากการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 และเข้ารับบริการช่วงเวลา 8.30 -12.00 น. จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5

1. ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาต่อการให้บริการงานกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลสันป่ายาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บุคลิกภาพ ($\bar{x} = 4.68$) รองลงมาคือ การรับรู้ ($\bar{x} = 4.66$) และทัศนคติ ($\bar{x} = 4.66$) อันดับที่สาม คือ การจงใจ ($\bar{x} = 4.60$) และอันดับสุดท้าย คือ การเรียนรู้ ($\bar{x} = 4.53$)

2. ความพึงพอใจของประชาชนตำบลสันป่ายางที่มีต่อการให้บริการงานกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลสันป่ายาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.69$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.61$) และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.61$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.54$)

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนตำบลสันป่ายางต่อการให้บริการงานกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลสันป่ายาง โดยภาพรวม ด้านที่มีผลสูงสุด คือ บุคลิกภาพ ทัศนคติ และการจงใจ ตามลำดับ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อภิปรายผล

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาของประชาชนในตำบลสันป่ายางที่ต่างกันจะส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการงานกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลสันป่ายาง อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน จึงสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

ด้านการจงใจ พบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการเข้ารับบริการงานกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลสันป่ายาง เนื่องจากการให้บริการงานกองคลัง มีประสิทธิภาพถูกต้องตรงตามความประสงค์ของผู้รับบริการ และงานกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลสันป่ายางมีชื่อเสียงการให้บริการแก่ประชาชนที่เป็นเลิศ พร้อมทั้งผู้เข้ารับบริการงานกองคลังได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนและเป็นประโยชน์ ตลอดจนที่ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและสะดวก

ด้านทัศนคติ พบว่า ผู้เข้ารับบริการงานกองคลังส่วนใหญ่เต็มใจที่จะแนะนำให้บุคคลอื่นเข้ามาใช้บริการงานกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลสันป่ายาง โดยผู้รับบริการมีความมั่นใจในการเข้ามารับบริการงานกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลสันป่ายาง พร้อมทั้งมีความเห็นว่าเป็นเมื่อเข้ามารับบริการ ผู้รับบริการได้รับการบริการอย่างเหมาะสม และคุ้มค่า ซึ่งกองคลังสามารถช่วยให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินตามประสงค์ได้อย่างสะดวก รวดเร็วและเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการได้

ด้านบุคลิกภาพ พบว่า ผู้เข้ารับบริการงานกองคลังส่วนใหญ่ชอบความสะดวก รวดเร็ว และคุ้มค่า ในการให้บริการงานกองคลัง และมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกท่าน พร้อมทั้งชอบให้งานกองคลัง นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาปรับใช้กับการให้บริการ ตลอดจนผู้เข้ารับบริการงานกองคลัง ชอบบรรยากาศการปฏิบัติงานที่ผ่อนคลาย ไม่เคร่งเครียดเกินไปอีกด้วย

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Le Huy Thanh (2562) เรื่อง ปัจจัยด้านจิตวิทยาและกระบวนการตอบสนองไอตาโมเดลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนผ่านระบบ E-Learning ของสถาบันกวตวิชาในจังหวัดมหาสารคาม พบว่า ปัจจัยทางด้านจิตวิทยามีผลบวกต่อการตัดสินใจเลือกเรียนผ่านระบบ E-Learning ของสถาบันกวตวิชาในจังหวัดมหาสารคาม โดยพิจารณาทางด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านการจูงใจมากที่สุด รองลงมา คือ การรับรู้ทัศนคติ บุคลิกภาพและการเรียนรู้

ส่วนความพึงพอใจของประชาชนตำบลสันป่ายางที่มีต่อการให้บริการงานกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลสันป่ายาง โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนตำบลสันป่ายางอยู่ในระดับดีมากที่สุด ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1.) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2.) ด้านช่องทางการให้บริการ 3.) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4.) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธรรม ขนาศักดิ์ (2562) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ส่วนด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเป็นลำดับรองลงมา

สำหรับงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนตำบลสันป่ายางที่มีต่อการให้บริการงานกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลสันป่ายาง ด้านที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก และอันดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ กองคลังต้องมีการรักษาคุณภาพการให้บริการและรักษาระดับมาตรฐานการให้บริการ พร้อมทั้งมีการพัฒนาอยู่เสมอ เพื่อรักษาระดับความพึงพอใจของประชาชนตำบลสันป่ายางไว้ตลอดไป ซึ่งกองคลังจำเป็นต้องวิเคราะห์และประยุกต์ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาให้เข้ากับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานกองคลังมากที่สุด

2.ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มักจะยึดติดกับช่องทางการให้บริการเดิม คือ การมาพบเจ้าหน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลสันป่าายางเท่านั้น ซึ่งทางกองคลัง จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนทราบถึงช่องทางการให้บริการอื่นๆ เช่น ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook หรือ Line เพื่อเพิ่มความสะดวก แก่ผู้รับบริการรายที่ไม่สามารถมาทำธุรกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลสันป่าายางได้

3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำเป็นต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้เข้ารับบริการให้มากที่สุด โดยการสร้างความเชื่อมั่นในตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อผู้เข้ารับบริการเกิดความมั่นใจ พร้อมทั้งสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย ไม่ตึงเครียด

4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กองคลังยังคงต้องพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เช่น การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาปรับใช้กับการให้บริการ หรือการมีห้องรับรองสำหรับผู้รับบริการที่ต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรทำการศึกษาทุกส่วนงาน ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลสันป่าายาง อันได้แก่ สำนักงานปลัด กองช่าง และกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้วย เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ครอบคลุมในทุกด้าน

2.ควรมีการวิจัยในเชิงคุณภาพพร้อมด้วย เช่น มีการเข้าไปสัมภาษณ์เพิ่มเติม หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมในการสังเกตการให้บริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลสันป่าายาง เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นกับงานวิจัย

3.ควรเน้นมุ่งเน้นปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนตำบลสันป่าายางที่มีต่อการให้บริการงานกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลสันป่าายาง เช่น พฤติกรรมของผู้รับบริการ กระบวนการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กร ปัญหาของการบริหารงานคลัง และตัวแปรอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนตำบลสันป่าายาง

เอกสารอ้างอิง

กรุณา นุชอุตม. (2549). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนสรรพาวุธวิทยา สังกัดสำนักงานบริหารคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

กรวินท์ กรประเสริฐวิทย์. (2557). ทศนคติความรู้ ความเข้าใจ พฤติกรรมและคุณลักษณะการใช้งานของเทคโนโลยีที่อิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้เครื่องชำระค่าโทรศัพท์อัตโนมัติ

ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ปี 2558. การศึกษาค้นอิสระ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
สืบค้นจาก : <http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1760/5/korawin.korn.pdf>

หญิง สองน้อย และคณะ. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการ
จัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรมา จังหวัดนนทบุรี. วารสารนวัตกรรมการ
บริหารและการจัดการ, 9(3). สืบค้นจาก :
<https://so02.tcithaijo.org/index.php/RCIM/article/view/246616>

ชนวัฒน์ กิดา และคณะ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่. วารสารวิจัยวิชาการ, 5(3). สืบค้นจาก :
<https://so06.tci-thaijo.org/jra/article/download>

นันทกา สายสวาท และคณะ. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วารสารวิชาการ
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก. สืบค้นจาก :
<https://so05.tci-thaijo.org/article/download>

ภารดี เทพคายน. (2564). การศึกษาระดับการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรสายสนับสนุน
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ต่อนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานและ
พฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน. สำนักงาน
อธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สืบค้นจาก :
<https://www.km.nida.ac.th/th/images/PDF/research/paradeere164.pdf>

วิจิตร วิชัยสาร และคณะ. (2561). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี (ประจำปีงบประมาณ 2560).
วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย : ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์,
8(2). สืบค้นจาก :
<https://so01.tci-thaijo.org/index.php/EAUHJSocSci/article/view/116238/90284>

สิริภพ ชมเย็น. (2559). ปัจจัยทางจิตวิทยา ปัจจัยทางครอบครัวและสภาพนต์โฆษณา มีอิทธิพล
ต่อการตัดสินใจซื้อมอเตอร์ไซค์บิ๊กไบค์ในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. สืบค้นจาก :
<http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2947/1/sirapop.chom.pdf>

สุธรรม ขนาศักดิ์. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการ
สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560. อินทนิล
ทักษิณสาร. 14(2). สืบค้นจาก :

<https://so02.tci-thaijo.org/index.php/HUSOTSU/article/view/232784>

สุขุม พันธุ์ณรงค์ และคณะ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม (สปส.) ปี 2561. วารสารเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 23(3). สืบค้นจาก : <https://cmudc.library.cmu.ac.th/frontend/Info/item/dc:87272>

อรุณรักร์ ครอบเชื้อ. (2557). บุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคลและความขัดแย้งในองค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต สหราชอาณาจักร. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. สืบค้นจาก : <http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/1829>

Le Huy Thanh. (2562). ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาและกระบวนการตอบสนองไอดาโมเดลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนผ่านระบบ E-Learning ของสถาบันกวดวิชาในจังหวัดมหาสารคาม วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา , 8(2). 1-14. สืบค้นจาก : <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JIRGS/article/view/243864>

Schiffman,L.G.,& Kanuk,L.L. (1994). Consumer behavior. (5th ed.) Engle wood Cliffs, NJ : Prentice Hall.

Yamane,Taro. (1973). Statistics: An Introductory Analysis (3rd ed.) New York: Harper and Row Publications.