



ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

Service Quality Factors Affecting the Satisfaction of People at Huaisai Subdistrict

Administration Organization Nongkhae District Saraburi Province

ศิริรักษ์ ภูหิรัญ¹ และกฤษฎา มุอัมหมัด²

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต, yuiisirirak@gmail.com

² หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต, kritsada.m@rsu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ใช้การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงและค่าความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ 0.963 โดยชุดแบบสอบถามจะถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปและสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ในครั้งนี้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวและการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21 - 30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี พักอาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เป็นระยะเวลา 15 ปีขึ้นไปและประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน ในด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่พักอาศัย และอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (2) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี พบว่า มีทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการและด้านความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, องค์การบริหารส่วนตำบล



ABSTRACT

The objectives of this study are (1) to study demographic factors that affecting the satisfaction of people at Huaisai Subdistrict Administration Organization Nongkhae District, Saraburi Province and (2) to study service quality factors that affecting the satisfaction of people at Huaisai Subdistrict Administration Organization Nongkhae District, Saraburi Province. Studying from a sample of 400 people by using evaluation questionnaire with randomization method, which the result of the overall reliability measurement 0.963. The evaluation questionnaires will be analyzed statistical program, which had been collecting the data by Frequency, Percentage, Mean and Standard Deviation, T-test, One-Way ANOVA and Multiple Regression analysis

The results of this research found that the respondents mostly were female, aged between 21-30 years, graduated with a bachelor's degree, resided in the area of Huaisai Subdistrict Administration Organization Nongkhae District, Saraburi Province for a period of 15 years and over, and employed as a private company employee / employee. The respondents rated service quality factors at high level.

The results of the hypothesis indicated that (1) demographic factors such as gender, age, education level, different residence times and occupations affecting the satisfaction of people at Huaisai Subdistrict Administration Organization Nongkhae District, Saraburi Province no different with significant statistical data at the level of 0.05 and (2) There are four factors of service quality factors that affect to the satisfaction of people at Huaisai Subdistrict Administration Organization Nongkhae District, Saraburi Province with significant statistical data at the level of 0.05 : (1) Providing confidence for service recipients, (2) Understanding and Knowing customers, (3) Response to clients and (4) Reliability.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Subdistrict Administration Organization

1. บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 กำหนดให้มีการกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ซึ่งจะส่งผลให้การปกครองระบอบประชาธิปไตยมีการพัฒนามากยิ่งขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบอบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง (decentralize) เหลือแต่ภารกิจหลักเท่าที่จำเป็น เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานในท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสถานการณ์บ้านเมืองในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปในสถานะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลาย มีความต้องการและความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกัน เพื่อให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น (ราชกิจจานุเบกษา, 2563)

องค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่เป็นผลมาจากแนวคิดในการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นทำหน้าที่โดยตรงในการบำบัดทุกข์และบำรุงสุขของประชาชน อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน จนถึงการพัฒนาและบำรุงรักษาพื้นที่ที่รับผิดชอบอยู่ ทั้งในด้าน โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและทรัพยากรธรรมชาติ ตลอดจน



สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมืองทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกรักต่อท้องถิ่น รับผิดชอบต่อพรรค ปัญหา และร่วมมือกันแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นของตน (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2563)

และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ที่ผ่านมานั้นการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี อาจจะมีค่าล่าช้าและยังไม่ทั่วถึงในบางเรื่อง ซึ่งการที่จะพัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อจุดมุ่งหมายสูงสุดในการตอบสนองความต้องการและสร้างความสุขให้กับประชาชนได้นั้น คุณภาพการให้บริการจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความคุณภาพการให้บริการที่ดี มีประสิทธิภาพสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุก ๆ ด้าน นอกจากนี้ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลก็เป็นสิ่งจำเป็นอีกอย่างหนึ่ง เพราะนอกจากจะทำให้้องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงแล้ว การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจะเกิดความราบรื่นมากขึ้น ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงเป็นธรรม และเกิดประโยชน์สูงสุด

ดังนั้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี มีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ผลของการสำรวจในครั้งนี้ จะช่วยให้้องค์การบริหารส่วนตำบลรับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชน อีกทั้งเป็นข้อมูลสำหรับการประเมินประสิทธิภาพคุณภาพการให้บริการและใช้ผลของการศึกษาในครั้งนี้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน สามารถตรวจสอบ หาคัดอ่อน จุดแข็งในการบริหารจัดการและวางแผนแก้ไขจุดอ่อน เสริมจุดแข็ง เพื่อให้การบริหารจัดการมุ่งสู่ประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่พักอาศัยและอาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีแตกต่างกัน



3.2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยประชากรศาสตร์

สุนทรีย์ พชรพันธ์ (อ้างถึงใน ธัญญ์ชญา อ่อนคง, 2553, น. 13-14) ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับ ลักษณะประชากรศาสตร์ว่า บุคคลแต่ละคนนั้นมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันออกไป ทั้งลักษณะที่มองเห็นได้จากภายนอก และลักษณะภายในจิตใจ เช่น เพศ อายุการศึกษา อาชีพ รายได้ สังคมและศาสนา เป็นต้น ดังนั้นการศึกษาปัจจัยเหล่านี้ จะทำให้ทราบถึงลักษณะส่วนบุคคลได้ชัดเจนขึ้น อีกทั้งคนที่มีความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันก็อาจจะมี ลักษณะทางจิตวิทยาที่แตกต่างกันเช่นกัน (วารกรณ์ เอื้อการณ์ และอิสระ อุดมประเสริฐ, 2553) มนุษย์มีความแตกต่างกันในด้านบุคลิกภาพและด้านจิตวิทยาทางร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ สังคมและปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมาย สภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันทำให้บุคคลมีทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ ความพึงพอใจ รวมทั้งบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน

1. เพศ เพศหญิง และเพศชาย มีความแตกต่างกันเป็นอย่างมากในเรื่องความคิด ทัศนคติ ค่านิยม ทั้งนี้มาจากสังคมและวัฒนธรรมที่เป็นตัวกำหนดบทบาทและกิจกรรมไว้แตกต่างกัน

2. อายุ อายุเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันทางด้านความคิดและพฤติกรรม คนที่มีอายุน้อย มักจะมีความคิดแบบเสรีนิยม ยึดมั่นอุดมการณ์ และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก แต่ในขณะที่คนอายุมากจะมีความคิดแบบอนุรักษนิยม ยึดมั่นการปฏิบัติ มีความระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าเนื่องจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน

3. การศึกษา ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน คนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีความได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะมีความรู้กว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี

4. สถานะทางสังคม และเศรษฐกิจ ได้แก่ อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคล มีอิทธิพลที่สำคัญต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละบุคคลมีประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยม เป้าหมาย และวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013, pp. 22 - 25) คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้านดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อม และการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่าง ๆ ป้ายประกาศ ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสำนักงาน ท่าเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ได้ว่ามีความตั้งใจในการให้บริการ

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้กับลูกค้า งานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของ



ลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการและสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย การตอบสนองลูกค้าที่ดีจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง มีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจ และรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง การบริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ และเป็นกันเอง ดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ คอยแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละบุคคลว่ามีความเหมือนและความแตกต่างกันในเรื่องใดบ้าง เพื่อใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละบุคคลในการสร้างความพึงพอใจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Millet (2012, p. 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการจะต้องตรงต่อเวลา เช่น กำหนดระยะเวลาภายใน 3 วันทำการ หรือ 7 วันทำการตามที่กำหนด ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาจะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) ซึ่ง Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนที่ไม่เพียงพอและสถานที่ที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการ

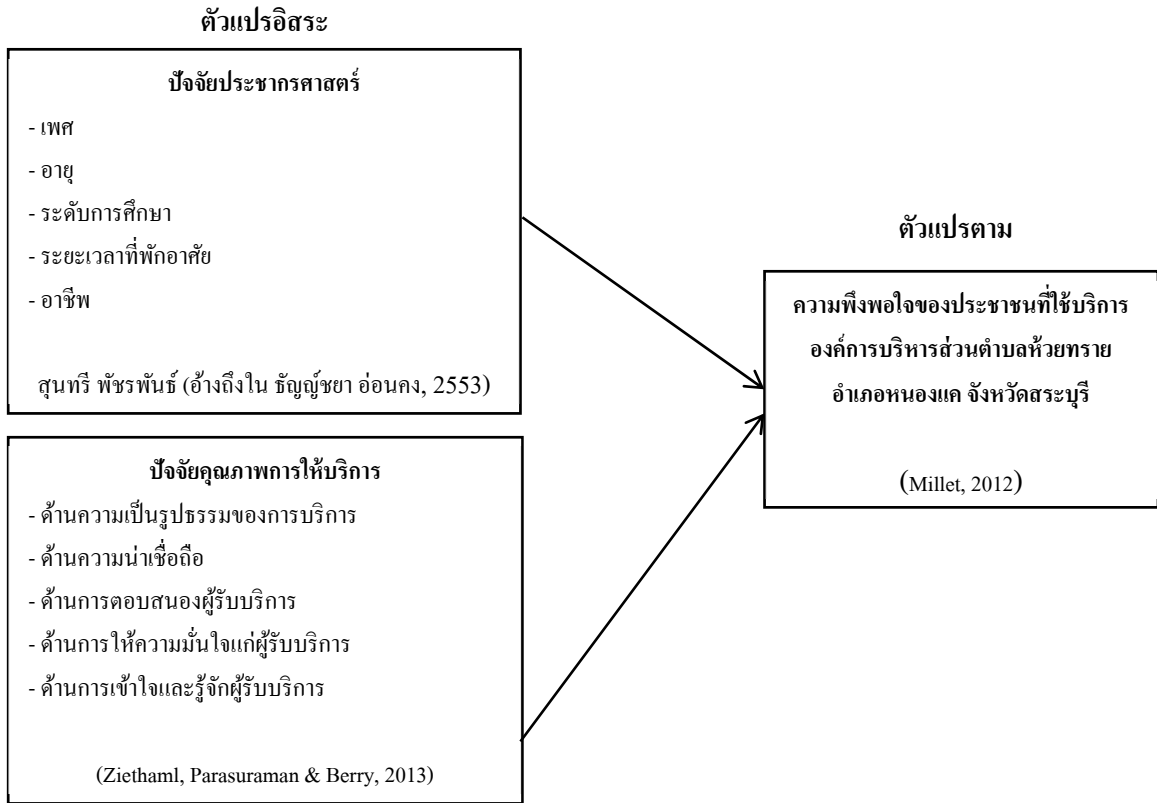
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม



จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องนั้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวไปใช้ในการกำหนดรูปแบบคำถามในแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย



5. การดำเนินการวิจัย

ขอบเขตของการศึกษา

ผู้วิจัยใช้วิธีสำรวจด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้น มุ่งเน้นศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ และปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี กลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษา คือ ประชากรที่พักอาศัยอยู่ในเขตตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี และเลือกเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่เคยใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ซึ่งใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 400 คน ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาประกอบด้วยข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ (1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่พักอาศัย และอาชีพ และ (2) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี



วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บข้อมูลโดยผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบออนไลน์ และชุดแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่เคยใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แล้วนำชุดแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบ และคัดเลือกเฉพาะชุดแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอดีต เอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ และข้อมูลที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

1. คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่พักอาศัย และอาชีพ จำนวน 5 ข้อ โดยอาศัยกรอบแนวคิดประชากรศาสตร์ของ สุนทรีย์ พชรพันธ์ (อ้างถึงใน ธัญญาชยา อ่อนคง, 2553)

2. คำถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำนวน 25 ข้อ โดยอาศัยกรอบแนวคิดคุณภาพการบริการของ Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013) ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ เช่น การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ, มีการจัดลำดับคิวการเข้ารับบริการก่อน - หลัง, พฤติกรรมของบุคลากรและเจ้าหน้าที่สร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของหน่วยงาน เป็นต้น

3. คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำนวน 10 ข้อ โดยอาศัยกรอบแนวคิดการวัดความพึงพอใจของ Millet (2012) เช่น อบต.ห้วยทราย อ.หนองแค จ.สระบุรี มีมาตรฐาน ให้บริการตามระยะเวลาและระเบียบที่ทางราชการกำหนด, อบต.ห้วยทราย อ.หนองแค จ.สระบุรี มีความยุติธรรมในการให้บริการ และมีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน เป็นต้น

โดยทดสอบความน่าเชื่อถือหรือการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มประชากรที่ต้องการวิจัย คือ ประชากรที่เคยมาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำนวน 30 คน โดยใช้สูตรทดสอบความน่าเชื่อถือของครอนบาค (Cronbach' Alpha) หรือการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α = Coefficient Alpha) โดยใช้เกณฑ์ยอมรับที่ค่ามากกว่า 0.70 ผลรวมที่ได้คือ 0.963 ซึ่ง สามารถนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้



ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบความเชื่อมั่น ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach' Alpha)

ตัวแปร	จำนวนข้อ	Cronbach' Alpha
ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ		
- ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	5	0.836
- ด้านความน่าเชื่อถือ	5	0.773
- ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ	5	0.912
- ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	5	0.784
- ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	5	0.908
รวม	25	0.945
ความพึงพอใจของประชาชนฯ	10	0.946
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ	35	0.963

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่พักอาศัย และอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยสถิติค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และข้อมูลปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี โดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี และความพึงพอใจของประชาชนที่บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี ด้วยการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ทางสถิติมาสรุปผล เพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี

4. ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี จำนวน 400 ชุด และนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิจัยมีดังนี้

ข้อมูลทั่วไป

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 52.50) มีอายุ 21 - 30 ปี (ร้อยละ 39.30) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 34.80) พักอาศัยอยู่ในตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี เป็นระยะเวลา 15 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 33.80) และประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 39.80)



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
		เบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ	อันดับ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.01	0.72	มาก	1
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.99	0.75	มาก	2
ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ	3.95	0.72	มาก	4
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.96	0.74	มาก	3
ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	3.94	0.73	มาก	5
รวม	3.97	0.73	มาก	

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 เมื่อพิจารณารายด้านเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.01 รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 ต่อมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 และ ด้านการเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.94 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ของกลุ่มตัวอย่าง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี



ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ตัวแปรอิสระ	สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน	ค่านัยสำคัญ	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ปัจจัยประชากรศาสตร์			
เพศ	T-Test	0.074	ไม่สอดคล้อง
อายุ	F-Test	0.435	ไม่สอดคล้อง
ระดับการศึกษา	F-Test	0.159	ไม่สอดคล้อง
ระยะเวลาที่พักอาศัย	F-Test	0.400	ไม่สอดคล้อง
อาชีพ	F-Test	0.086	ไม่สอดคล้อง

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่พักอาศัย และอาชีพแตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	B	Std. Error	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
Constant	.482	.114		4.236	.000		
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X1)	.043	.045	.045	.973	.331	.328	3.051
ด้านความน่าเชื่อถือ (X2)	.145	.045	.157	3.202	.001*	.293	3.409
ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (X3)	.173	.048	.179	3.607	.000*	.286	3.493
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (X4)	.266	.049	.284	5.467	.000*	.261	3.835
ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (X5)	.262	.046	.273	5.651	.000*	.302	3.306

$R = 0.850$, $R^2 = 0.723$, Adjuster R Square = 0.719, $SE_{set} = 0.331$, $F = 205.202$, $Sig = 0.000^*$



ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี มากที่สุด โดยเรียงลำดับจากค่าน้ำหนักจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่า $R = 0.850$ มีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 72.30

สามารถเขียนสมการถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบและมาตรฐานได้ดังนี้

สมการถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y = 0.482 + 0.266X_4 + 0.262X_5 + 0.173X_3 + 0.145X_2$$

สมการถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Zy = 0.284X_4 + 0.273X_5 + 0.179X_3 + 0.157X_2$$

การแปลความหมาย

Y = ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ

X_2 = ด้านความน่าเชื่อถือ

X_3 = ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ

X_4 = ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

X_5 = ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

5. การอภิปรายผล

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี มากที่สุดคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดเรียงตามค่าน้ำหนักจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี อาจจะเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง มีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัย สร้างความมั่นใจว่าประชาชนที่มาใช้บริการจะได้รับบริการที่ดีสอดคล้องกับผลการวิจัยของพัชรี อนุสิทธิ์ (2561, น.80) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง” โดยผลการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้โดยสารมีความพึงพอใจในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้โดยสารในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถ และให้บริการด้วยคำพูด กิริยาท่าทางที่สุภาพและน่าเชื่อถือ

2. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี



อาจจะเนื่องมาจากบุคลากรและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายให้บริการประชาชนทุกคนด้วยความเอาใจใส่ และให้ความเป็นกันเอง ดูแลเปรียบเสมือนญาติ คอยแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ และมีการสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างสม่ำเสมอสอดคล้องกับผลการวิจัยของพรประภา ไชยอนุกุล (2557, น. 80) ที่ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี” โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยปัจจัยด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยมีความสัมพันธ์กันในทุกด้าน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี อาจจะเนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายมีความรวดเร็ว และมีความตั้งใจที่จะช่วยเหลือประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน รวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น มีการต้อนรับ การให้ความช่วยเหลืออย่างไม่ละเลย ความรวดเร็ว และมีกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พนิดา เพชรรัตน์ (2556) ที่ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอาคารสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2” โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอาคารสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี อาจจะเนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ สามารถให้บริการตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับประชาชนด้วยความเต็มใจ ตลอดจนการให้บริการกับประชาชนทุกครั้งที่มีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เบญจภา แจ้งเวชฉาย (2559, น.60) ที่ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในกรุงเทพมหานคร” โดยผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จึงได้นำเสนอผลการวิจัยต่อคณะผู้บริหารเพื่อ



นำไปปรับใช้เป็นแนวทางในการวางแผนนโยบายและกลยุทธ์ในการพัฒนาหน่วยงาน และการปฏิบัติงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ บุคลากรและเจ้าหน้าที่ควรมีการสร้างพฤติกรรมที่สามารถทำให้ประชาชนเกิดความมั่นใจและความน่าเชื่อถือในการเข้ารับบริการ เช่น การแสดงทักษะในการทำงานที่สามารถอธิบายและตอบข้อสงสัยต่าง ๆ ได้ เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการว่าจะได้รับบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ เป็นการช่วยสร้างบรรยากาศ และทัศนคติที่ดีในการรับบริการอีกด้วย
2. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ บุคลากรและเจ้าหน้าที่ควรมีการศึกษาและเข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้บริการ รวมทั้งให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เช่น การให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และการแจ้งข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น
3. ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ บุคลากรและเจ้าหน้าที่ต้องมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการให้บริการอย่างรวดเร็ว เพราะการตอบสนองผู้รับบริการจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ
4. ด้านความน่าเชื่อถือ บุคลากรและเจ้าหน้าที่ควรสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้วยการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ โดยเผยแพร่งานประชาสัมพันธ์ในการช่วยเหลืออย่างจริงจัง และจริงใจ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และทัศนคติที่ดีต่อตัวบุคลากร เจ้าหน้าที่ และองค์กร

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารoundต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้จำกัดเฉพาะประชากรเพศหญิง และเพศชายที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีเท่านั้น ดังนั้นควรมีการกระจายกลุ่มตัวอย่างไปยังตำบล อำเภอ และจังหวัดอื่นใกล้เคียงด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แตกต่าง และสมบูรณ์ยิ่งขึ้น
2. ควรใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยวิธีอื่นประกอบด้วย เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ต่อไป
3. ควรศึกษาตัวแปรที่สามารถกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการมาใช้บริการด้านอื่น ๆ เช่น ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ เป็นต้น
4. ควรศึกษาเชิงเปรียบเทียบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี กับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ ที่มีการดำเนินงานคล้ายคลึงกัน เพื่อสร้างตัวชี้วัดและจำแนกความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละพื้นที่

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ ดร.กฤษฏา มุฮัมหมัด อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษา อีกทั้งยังช่วยเหลือไขปัญหาข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตลอดการดำเนินงานที่ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบคุณกลุ่มประชากรตัวอย่างที่ให้ความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่าของท่านในครั้งนี้



เอกสารอ้างอิง

- ธัญญ์ชยา อ่อนคง. (2553). พฤติกรรมการชมภาพยนตร์การเข้าร่วมและความพึงพอใจต่อกิจกรรม *Starpics* ฟุตฟิต *For Film* ของนักศึกษาในเขตกทม. ปริญญาโทศึกษาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- เบญชภา แจ็งเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา 2. การศึกษาค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พรประภา ไชยอนุกุล. (2557). คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พัชรี อนุสิทธิ์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง. การศึกษาค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2563). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. สืบค้น 10 มกราคม 2563, จาก <https://www.ombudsman.go.th/10/documents/law/Constitution2550.pdf>
- สุนทรี พัชรพันธ์. (2551). รูปแบบการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมการซื้อสินค้าจากร้านค้าสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมัน เขตเมืองและชานเมืองของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (ประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.ถ่ายเอกสาร.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2563). พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537. สืบค้น 10 มกราคม 2563, จาก <http://www.pasanglocal.go.th/athf/law/20190604153515.pdf>
- Millet, J.D. (1954). *Management in Public Science*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41 - 50.