

คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหาร
ส่วนตำบลควนสตอ อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล

**Service Quality Affects Service Satisfaction Khuansator Subdistrict
Administrative Organization, Satun Thailand**

นาเรีย เกอากะ

Naria Geaka

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสงขลา

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Master of Business Administration Program

Chaloem Phrakiat Academic Resources Branch, Songkhla Province,

Ramkhamhaeng University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณโดยการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็นกับกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่น 0.977 และการวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐาน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ทำอาชีพพนักงานบริษัท และมีรายได้ต่อเดือนประมาณเดือนละ 10,001 – 15,000 บาท สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ ในภาพรวม อยู่ในระดับ เห็นด้วยได้แก่ ด้านการสร้าง ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ สำหรับระดับการศึกษา และด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ ด้านการสร้าง ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ที่ต่างก็มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล ยอมรับสมมติฐานทุกด้าน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเท่ากับ 0.000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การใช้บริการ ความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล

ABSTRACT

This research aims to study Service quality affects the satisfaction of using the services of Khuansator Subdistrict Administrative Organization. This was a quantitative research study by Nonprobability sampling sampling with a sample of 400 people who used the services of Khuansator Subdistrict Administrative Organization, Khuan Don District, Satun Province. The instrument used for data collection was an estimation scale questionnaire. The confidence value was 0.977 and the data analysis was based on percentage, mean, standard deviation and hypothesis testing. The results of the study found that The sample respondents were female. Age between 31-40 years old, lower secondary education level work as a company employee and has a monthly income of about 10,001-15,000 baht per month. As for the opinions about the quality of services influencing the satisfaction of using the service of the Khuansator Subdistrict Administrative Organization, in general, it is at a high level, namely: Build confidence for service recipients in terms of sympathy for service recipients responding to service users and physical characteristics for education level and the concrete in terms of reliability and trust in service responding to service users building confidence for service recipients in terms of sympathy for service recipients Different factors affect people's satisfaction with receiving services from Khuansator Subdistrict Administrative Organization, Khuan Don District, Satun Province. Accepted all hypotheses. It had a multiple regression coefficient of 0.000 with a statistical significance at the 0.05 level.

Keywords: Service Use, Satisfaction, Service Quality Khuansator Subdistrict Administrative Organization, Khuan Don District, Satun Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นในหลายด้านเพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจในทางพื้นที่อย่างแท้จริง โดยการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง สามารถบริหารงานบุคคลของตนเองได้ ภายใต้การบริหารจัดสรรงบประมาณของตนเอง โดยเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความเป็นอิสระอย่างแท้จริงจึงกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บทบาทหน้าที่ชัดเจนและกว้างขวางขึ้น โดยการกำหนดไว้ในส่วนของแนวนโยบายแห่งรัฐในมาตรา 76 ให้รัฐต้องปรับระบบการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยการบูรณาการร่วมมือและช่วยเหลือกันระหว่างหน่วยราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และ

งานของรัฐอย่างอื่น ด้านคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) (โชคสุข กรกิตติชัย, 2561).

องค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 6 ตำบลควนสตอ อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีจำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ ทั้งหมด 10 หมู่บ้าน มีประชากร จำนวน 8,541 คน แยกเป็นชาย 4,238 คน หญิง 4,303 คน (เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2564) มีอำนาจและหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม แปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน พัฒนาท้องถิ่นให้มีความก้าวหน้าในทุก ๆ ด้าน (องค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ. 2564). ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่ทำวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ศึกษาระดับความพึงพอใจ และศึกษาความสัมพันธ์ โดยกลุ่มเป้าหมายผู้ศึกษาได้ศึกษาประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ ซึ่งผู้ศึกษาจะได้นำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาการบริการ ให้ตรงตามความต้องการของประชาชนและสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ถูกต้องและทันท่วงทีต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษาและอาชีพ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล ต่างกัน
2. คุณภาพการให้บริการที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล ต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร (Population) โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ประชากร โดยใช้กลุ่มประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล ที่มีอายุตั้งแต่ 18 - 71 ปีขึ้นไป

2. เนื้อหาของการวิจัย (Research Content) โดยผู้วิจัยได้กำหนดการศึกษาคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล ประกอบด้วยข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล โดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

3. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในการบริการ 3) การตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ 4) การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 5) ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ประกอบไปด้วย 1) ด้านการบริการที่ตรงเวลา 2) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 3) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 4) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 5) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

4. ระยะเวลาสำหรับการทำวิจัยครั้งนี้ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2564 ถึง เดือนธันวาคม 2564

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Arthur Collins. (2017) ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัย หรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการของลูกค้า พบว่าเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้รับบริการที่เรียกว่า SERVQUAL (Service Quality) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ คือ 1) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ การให้บริการอย่างรวดเร็ว จัมใจ และพร้อมให้บริการเสมอ 2) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคาราวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มาใช้บริการโดยความมั่นใจในการบริการ ความสามารถของพนักงาน มารยาทของพนักงาน และความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ 3) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับผู้รับบริการอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ ได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้ เมื่อมีปัญหา สามารถแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหา นั้น ให้การบริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรก ได้ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้ และไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ 4) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

ต่างๆ เน้นที่อุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ และเน้นที่พนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และ 5) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจและให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละคนซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน โดยประเด็นที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ ให้ความสำคัญใส่แก่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล เปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการ ให้มีความเข้าใจผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ และพนักงานเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Muzammil Hanif, Sehrish Hafeez, Adnan Riaz. (2010) เป็นกรอบแนวคิดด้านตัวแปรตามในการวิจัยซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการที่เป็นไปตามเวลาและระยะเวลาที่ระบุไว้หรือตามความเหมาะสม 2) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม 3) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก 4) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสม และ 5) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ความยุติธรรมไม่มีการแบ่งแยกชนชั้นในการให้บริการ ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

ข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล

เมื่อประมาณ พ.ศ.2458 หมู่ควนสตอ ได้รับการยกฐานะเป็นตำบล ผู้ดำรงตำแหน่งกำนันคนแรก คือ ขุนอรินารากร (ตันตระกูลนงอาหลี) ในปี พ.ศ.2480 ได้มีการยุบตำบลกุ่มปะโหลดรวมเข้ากับตำบลควนสตอ จึงมีทั้งหมด 11 หมู่บ้าน ปี พ.ศ.2535 ตำบลควนสตอแยกออกเป็น 2 ตำบล คือ ตำบลควนสตอและตำบลวังประจัน ตำบลควนสตอจึงเหลือเพียง 9 หมู่บ้าน ปัจจุบันตำบลควนสตอ แบ่งเขตการปกครองเป็น 10 หมู่บ้าน

สภาพทั่วไป ที่ตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 6 ตำบลควนสตอ อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของที่ว่าการอำเภอควนโดนระยะห่างจากอำเภอควนโดน 1 กิโลเมตร และอยู่ทางทิศเหนือของจังหวัดสตูล ระยะห่างจากตัวจังหวัดสตูล 23 กิโลเมตร มีเนื้อที่โดยประมาณ 31 ตารางกิโลเมตร ซึ่งมีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ต่างๆ ดังนี้ ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอควนโดน อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลฉลุง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลวังประจัน อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล และทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลย่านซื่อ อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล

ลักษณะภูมิประเทศ พื้นที่ส่วนใหญ่ประมาณ 60 % เป็นป่าเขาและที่ราบลุ่มมีลักษณะเป็นลูกคลื่นพื้นที่เอียงลาด จากทิศตะวันออกเฉียงเหนือไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ พื้นที่เหมาะสมแก่

การทำสวนและอีกส่วนหนึ่งเป็นพื้นที่ที่เหลือประมาณ 40% เป็นที่ราบลุ่มเหมาะแก่การทำนาและเป็นที่อยู่อาศัย

ลักษณะภูมิอากาศ เป็นแบบมรสุมเขตร้อน มีฝนตกเกือบทั้งปี เนื่องจากได้รับอิทธิพลจากมรสุมทั้งฝั่งตะวันออกด้านอ่าวไทยและฝั่งตะวันตกจากทะเลอันดามัน แบ่งเป็น 2 ฤดูคือ ฤดูฝนและฤดูแล้ง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การวิจัยเชิงประจักษ์ และมีวิธีเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ซึ่งมีลำดับขั้นตอนวิธีการวิจัย ประกอบไปด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล ที่มีอายุตั้งแต่ 18 - 71 ปีขึ้นไป ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) = 385 คน ดังนั้น โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 เพื่อความสะดวกในการประเมินผลและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 400 คน ใช้วิธีการ

สุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ตำบลควนสตอ 10 หมู่บ้าน และผู้ที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ อ.ควนโดน จ.สตูล จนครบตามขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน (พุทธศรีสรรค์ สุทธิไชยเมธี. 2563).

3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้โดยสร้างจากกรอบแนวคิดในการวิจัย เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง จำนวน 2 ข้อ ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล มีจำนวน 5 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทั้งหมด 5 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับการวัดและเกณฑ์การให้คะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วย 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีจำนวน 5 ข้อ 2) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการมี จำนวน 5 ข้อ 3) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ มีจำนวน 5 ข้อ 4) ด้านการสร้าง ความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ มีจำนวน 5 ข้อ และ 5) ด้านความเห็นอกเห็นใจ มีจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชน ทั้งหมด 5 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับการวัดและเกณฑ์การให้คะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วย 1) ด้านการบริการที่ตรงเวลา มีจำนวน 5 ข้อ 2) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีจำนวน 5 ข้อ 3) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีจำนวน 5 ข้อ 4) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีจำนวน 5 ข้อ และ 5) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นคำถามปลายเปิด ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือประกอบไปด้วย 1) ทำการศึกษาทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ และการกลับมาใช้บริการซ้ำ แล้วนำมากำหนดเป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม 2) สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลที่ต้องการทำการศึกษา เป็นแบบสอบถามรายการ (Check List) ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรวัดลิเคิร์ต (Likert Scale) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล และ 3) นำแบบทดสอบฉบับร่างที่ได้สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแบบสอบถามพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้มาใช้บริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ ของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล ระดับความพึงพอใจของประชาชนทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องและให้ข้อเสนอแนะ

5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

การตรวจสอบแบบสอบถามในเบื้องต้น โดยอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระและผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่ คุณธิดา ตันเจริญ อาจารย์ ดร.ศิววงศ์ เพชรจุล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ กรรณิกา บัวทองเรือง ในการพิจารณาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จากการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ในทุกข้อคำถามนั้น หากข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 จะคัดเลือกไว้ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 จะนำมาพิจารณาปรับปรุงข้อคำถามใหม่ หรือจะตัดทิ้งก็ได้ตามความเหมาะสม จึงนำแบบสอบถามนั้นไปทดลอง (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจะต้องได้ค่าดัชนีมากกว่า 0.7 ขึ้นไป จึงเป็นระดับความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ส่งแบบสอบถามผ่านทางกลุ่มไลน์ และส่งให้ผู้เข้ามาใช้บริการในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ ขอความร่วมมือจากผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล ในการส่งแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 400 ชุด นำข้อมูลในแบบสอบถามมาจัดหมวดหมู่ของข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อแปลความหมายผลการศึกษาวิจัย

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

บุญชม ศรีสะอาด, (2543) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการจัดระเบียบข้อมูลลงของรหัสในรูปแบบการบันทึกข้อมูลแล้วนำไปคำนวณหาค่าทางสถิติเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งการวิเคราะห์จะใช้สถิติพื้นฐานบรรยายเพื่อให้ทราบค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) สถิติพื้นฐานบรรยายเพื่อให้ทราบค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

การวิเคราะห์สถิติพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน

การแปลความหมาย	ระดับคะแนนเฉลี่ย
ระดับ 1 หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 2 หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับ 3 หมายถึง	ปานกลาง
ระดับ 4 หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับ 5 หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนทั้ง 5 ด้าน แบ่งเป็น 5 ระดับ

การแปลความหมาย	ระดับคะแนนเฉลี่ย
ระดับ 1 หมายถึง	ไม่พึงพอใจ
ระดับ 2 หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ระดับ 3 หมายถึง	ปานกลาง
ระดับ 4 หมายถึง	พึงพอใจมาก
ระดับ 5 หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ทำอาชีพพนักงานบริษัท และมีรายได้ต่อเดือนประมาณเดือนละ 10,001 – 15,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล ในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับ เห็นด้วย

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล ในภาพรวม อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ อำเภอควนโดน

จังหวัดสตูล ต่างกัน เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ไม่ยอมรับสมมติฐาน ส่วนระดับการศึกษา ยอมรับสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสมมติฐานที่ 2. คุณภาพการให้บริการที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล ต่างกัน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ ด้านการสร้าง ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ยอมรับสมมติฐานทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล ต่างกัน เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ไม่ยอมรับสมมติฐาน ส่วนระดับการศึกษา ยอมรับสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของกรณ์ ธาตุจิตกรณ์. (2562). และสอดคล้องกับงานวิจัย ไทยวัน ศิริมา. (2557). คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเห็นอกเห็นใจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยผู้มาใช้บริการที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน รับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกัน

สำหรับคุณภาพการให้บริการที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล ต่างกัน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ ด้านการสร้าง ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ยอมรับสมมติฐานทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านการบริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ยอมรับสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ รอม หนูปาน, เอ็ม เดฟโกตา. (2017). คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า/ผู้ป่วย สมมติฐานที่จัดทำขึ้นได้รับการทดสอบผ่านการรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นจากลูกค้า/ผู้ป่วยของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศเนปาล และคุณภาพการบริการโดยรวมและความพึงพอใจของผู้ป่วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ จุลแก้ว, โศภิน สุดสะอาด, ชัชฎาภรณ์ บุญชูวงศ์. (2556). การให้บริการด้วยความเสมอภาค การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและการบริการด้วยความใส่ใจ เต็มใจ และรวดเร็ว รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการ มีขั้นตอนชัดเจนและง่ายรวมทั้งมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดให้บริการและบอกทาง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีอาคารสถานที่สะอาด มีพื้นที่ให้นั่งคอย มีน้ำดื่มบริการ และมีการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการจัดประชุมเพื่อประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันผู้ที่มีการศึกษามัธยมศึกษาจะให้ความสำคัญเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือได้และไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากกว่ากลุ่มอื่น ๆ
2. ควรมีการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีความทันสมัยและมีความพร้อมต่อการใช้งานอยู่เสมอ จัดป้ายบอกจุดในการให้บริการต่าง ๆ ให้เหมาะสมเพิ่มช่องทางการให้บริการให้มากขึ้น และควรมีการแบ่งส่วนงานเฉพาะสำหรับให้บริการแต่ละประเภท เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศหญิงแสดงความเห็นให้ระดับคุณภาพการให้บริการสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรให้บริการเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชาย
3. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ควรมีการจัดตั้งหน่วยบริการตามจุดที่มีความสะดวกต่อการติดต่อขอบริการ และควรมีการจัดทำความสะอาดอาคารสถานที่ให้มีความสะอาดและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ อาจจะมีการจ้างแม่บ้านที่มีหน้าที่ในการทำความสะอาดประจำสำนักงาน

ข้อเสนอแนะการศึกษาต่อไปในอนาคต

1. สำหรับการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ อำเภอกวนโดน จังหวัดสตูล โดยมีการวางแผนงานด้านการกำกับติดตามรายงานทุกระยะ
2. สำหรับการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาเฉพาะคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ อำเภอกวนโดน จังหวัดสตูล ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับบริการในการติดต่อขอรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ อำเภอกวนโดน จังหวัดสตูล

เอกสารอ้างอิง

- คณะกรรมการจัดทำองค์ความรู้เกี่ยวกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ในคณะกรรมการบริหารจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, (2560). องค์ความรู้เกี่ยวกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำรัฐธรรมนูญฉบับสมบูรณ์ไทย. กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- โชคสุข กรกิตติชัย. (2561). องค์ประกอบส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- ไทยวัน ศิริมา. (2557). คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดอุบลราชธานี. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. (5)1. 144-169
- บุญชม ศรีสะอาด, (2543). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส กรณ์ ชาติเจริญกิจ.
- พฤตธรรม์ สุทธิไชยเมธี. (2563). สถิติขั้นสูงเพื่อการวิจัยเชิงปริมาณทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เรารักษ์สกุล ปี 42, (2561). ประวัติท้องถิ่นโดนคนสกุล. เข้าถึงจาก <https://sv-se.facebook.com/groups/384478585343619/permalink/416353978822746/> เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2564.
- ศิริวรรณ จุลแก้ว, โศภิน สุดสะอาด, ชัชฎาภรณ์ บุญชูวงศ์. (2556). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสงจังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้ (6)2. 61-67.
- องค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ, (2564). ประวัติความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบลควนสตอ. เข้าถึงจาก <https://www.khuansator.go.th/history.php> เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2564.
- Arthur Collins. (2017). *Service Quality (SQ)*. Nova Science Pub Inc. New York
- Muzammil Hanif, Sehrish Hafeez, Adnan Riaz. (2010). *Factors Affecting Customer Satisfaction*. International Research Journal of Finance and Economics. 60 (2010). 44-52
- R. Neupane, M. Devkota. (2017). *Evaluation of the Impacts of Service Quality Dimensions on Patient/Customer Satisfaction: A Study of Private Hospitals in Nepal*. International Journal of Social Sciences and Management. (4)3. 165-176.