

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง

ลาวัลย์วดี ชูประดิษฐ์¹ ปิยะมาศ สือสวัสดิ์วิชัย²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง จำนวน 400 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสองค่า การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง อยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะของการใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน และคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายหรือทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง ได้ร้อยละ 83.5 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ .21488

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, คุณภาพการบริการ

¹ นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมลล์ : 6524104473@rumail.ru.ac.th

² อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

**Factors affecting the satisfaction of service recipients of the
Administrative Organization, Koksak, Bangkaew district,
Phatthalung province**

Lawanwatee Chupradit ¹ Piyamas Suesawadwanit²

ABSTRACT

This research aims to study and compare the satisfaction of service recipients of the Administrative Organization, Koksak, Bangkaew district, Phatthalung province. Classified according to personal factors and to study the quality of service, that affects the satisfaction of service recipients of the Administrative Organization, Koksak, Bangkaew district, Phatthalung province. The sample group was 400 service recipients of the Administrative Organization, Koksak, Bangkaew district, Phatthalung province. Data were collected using a questionnaire, analytical statistics include percentage, mean, standard deviation. Comparing two averages, One-way analysis of variance and multiple regression analysis.

The research results found that service quality and satisfaction of service recipients of the Administrative Organization, Koksak, Bangkaew district, Phatthalung province. At a high level and the results of comparing the satisfaction of service recipients of the Administrative Organization, Koksak, Bangkaew district, Phatthalung province. Categorized by personal factors, it was found that education level and different careers. Satisfaction of service recipients, they were significantly different at the 0.05 level. As for gender, age, marital status, average monthly income. Nature of service use and frequency of service use no different and service quality that affects the satisfaction of service recipients of the Administrative Organization, Koksak, Bangkaew district, Phatthalung province. Statistically significant at the 0.05 level, all variables were able to explain or predict the satisfaction of service recipients in the Administrative Organization, Koksak, Bangkaew district, Phatthalung province. By 83.5 percent and had a standard error in prediction equal to .21488.

Keywords: satisfaction, service quality

¹ Student, Master of Business Administration, Ramkhamhaeng University

Corresponding Author Email: 6524104473@rumail.ru.ac.th

² Advisor, Master of Business Administration, Ramkhamhaeng University

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดความสำเร็จ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการและยังส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบล หากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสักมีการบริหารงานที่ขาดประสิทธิภาพจะส่งผลเสียอย่างมากต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก เป็นหน่วยงานที่ต้องมีการดำเนินงานด้วยกระบวนการบูรณาการร่วมกับประชาชนเป็นหลัก ถ้าเกิดขาดประสิทธิภาพในการบริหารงานแล้วจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า การประสานงานเกิดความผิดพลาด คลาดเคลื่อน และในทางกลับกัน หากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก มีการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความราบรื่น มีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดี ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างตรงจุด ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะนอกจากจะทำให้้องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสักได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง (วิกิพีเดีย, 2566)

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง เพื่อให้ผลการศึกษานี้ นำไปสู่การพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสักให้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญว่าประชาชนจะได้รับการบริการที่ดีและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจของผู้รับบริการ แตกต่างกัน
2. ปัจจัยคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง
2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ศึกษา คือ ประชากรในพื้นที่ตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง โดยเก็บแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา เก็บข้อมูลเดือนสิงหาคม-พฤศจิกายน 2566

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง
2. ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการและตอบสนองความต้องการแก่ผู้ใช้บริการให้ดียิ่งขึ้น

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ จำเป็นต้องดำเนินการที่จะให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญเติบโตของงานบริการเป็นปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้ ของจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (Millet, 2012) โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค ไม่แบ่งแยกหรือกีดกัน โดยยึดถือความเป็นบุคคลและใช้มาตรฐานเดียวกัน
2. การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง การบริการสาธารณะจะต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการที่ตรงเวลา โดยการให้บริการที่ตรงเวลาจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการต้องมีปริมาณการให้บริการและจุดให้บริการเพียงพอต่อความต้องการ มีปริมาณการให้บริการที่เพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การบริการสาธารณะที่ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องโดยมุ่งเน้นประโยชน์ของส่วนรวม ไม่ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น กล่าวคือ การทำงานให้ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวคิด เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้พัฒนาแนวคิดที่นำมาใช้ในการวัดคุณภาพของการบริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้คุณภาพบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับ ในระยะแรกของการใช้เครื่องมือได้กำหนดมิติการวัดคุณภาพบริการไว้ 10 ด้าน ได้แก่

1. ด้านลักษณะของการบริการ สภาพที่เห็นและจับต้องได้
2. ความสามารถในการรักษาคำมั่นของบริการให้ถูกต้อง
3. ความเต็มใจและพร้อมบริการให้บริการอย่างเต็มที่
4. ความสามารถในการดำเนินงานให้สำเร็จ
5. ความเป็นมิตรและแสดงออกซึ่งความมีน้ำใจในการให้บริการ
6. ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นเพื่อให้เกิดความสำเร็จ
7. การจัดสภาพการบริการที่ปราศจากความเสี่ยงจากอันตรายหรือปัญหา
8. ความสามารถในการอำนวยความสะดวกเพื่อง่ายต่อการเข้าถึงบริการ
9. ความสามารถในการสื่อสารให้ไปในทางเดียวกันหรือเข้าใจตรงกัน
10. ความสามารถในการรับรู้ได้ถึงปัญหา ความต้องการและความคาดหวังจากผู้ใช้บริการ ซึ่งต่อมาได้มีการนำหลักสถิติ มาปรับปรุงเครื่องมือให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น จนสามารถแบ่งองค์ประกอบของ SERVQUAL Model ได้เป็น 5 มิติหลักประกอบด้วย

1. มิติด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่ตรงตามข้อกำหนด ให้บริการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม และให้ผลลัพธ์ที่เท่าเทียมกันเสมอ แสดงถึงความคงที่ของคุณภาพการบริการ

2. มิติด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมในการบริการที่ตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ในเวลาที่ผู้รับบริการต้องการ โดยผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวก และได้รับความประโยชน์จากการใช้บริการ หมายรวมถึงการกระจายบริการอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

3. มิติด้านความไว้วางใจ (Assurance) หมายถึง การสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ ผ่านการบริการที่ดี เช่น ทักษะ ความรู้ ความชำนาญ ในการให้บริการ

4. มิติด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง การแสดงความจริงใจและใส่ใจผู้รับบริการ โดยการรับรู้ถึงเจตนาของผู้ให้บริการ ความพยายามที่จะให้บริการที่มีคุณภาพสูงสุด ความเต็มใจที่จะให้บริการ และมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการเป็นหลัก ความเข้าใจถึงความต้องการและความจำเป็นในการมาใช้บริการของผู้รับบริการ

5. มิติด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกที่มองเห็นได้ เนื่องจากบริการเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ ผู้ให้บริการจึงต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สถานที่ที่สะอาดเรียบร้อย บุคลากรที่แต่งกายสุภาพ เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย เอกสารที่ถูกต้องครบถ้วน สัญลักษณ์ที่บ่งบอกถึงความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงตัวตนของงานบริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภรณ์ ธาตุชาติภรณ์ (2562) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ 15,000 - 25,000 บาท เป็นพนักงานบริษัทเอกชน โดยด้านเพศและการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่ด้านอายุ รายได้ และอาชีพที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น และด้านการเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศศิวิมล สุขยฤกษ์ (2563) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชี ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการงานบัญชี ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า อยู่ในระดับมาก และ มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมุติฐาน ทดสอบโดยใช้สถิติ ANOVA พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของธุรกิจ และรูปแบบของธุรกิจแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชีไม่แตกต่างกัน และปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชี ผลการทดสอบโดยใช้สถิติ Regression พบว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย ด้านการเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการมีมาตรฐาน ความพร้อมและการทุ่มเทเวลาในการให้บริการ การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ และชื่อเสียงของสถานบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชี

เยาวธิดา สุริจักหงส์ และรัชดา ภัคดียิ่ง (2565) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง จำนวน 7,652 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก, 2565) โดยการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1973) กำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้คือ 0.05 และมีค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และใช้วิธีการสุ่มโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) แล้วจะใช้วิธีการคัดเลือกตามสะดวก (Convenience Selection) จากผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) ซึ่งคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามมาตรวัดและให้คะแนนแบบ (Rating Scale) ซึ่งคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามมาตรวัดและให้คะแนนแบบ (Rating Scale) ซึ่งคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง จำนวน 25 ข้อ

ผู้วิจัยทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลการตรวจสอบ พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการ เท่ากับ .915 ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ เท่ากับ .920 ซึ่งค่า Cronbach's Alpha ไม่ต่ำกว่า 0.7 ทุกข้อคำถาม แสดงว่าแบบสอบถามทั้ง 2 ส่วน มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้จึงนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ประสานงานกับหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ให้จัดทำหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัย เพื่อให้ผู้วิจัยนำไปใช้เป็นใบปะหน้าแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง

2. ลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม พร้อมกับการสร้างแบบสอบถามออนไลน์ โดยใช้ Google Form โดยสร้าง QR Code ให้ผู้มารับบริการใช้สแกนเพื่อตอบแบบถาม ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลสะดวกรวดเร็วขึ้น

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและนำแบบสอบถามที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

ผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.50 มีอายุ 21 - 30 ปี คิดเป็น ร้อยละ 32.00 มีสถานภาพโสด คน คิดเป็น คิดเป็น ร้อยละ 45.50 มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49.30 ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 24.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.80 ใช้บริการ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 38.30 และใช้บริการจำนวน 2 ครั้ง/ต่อปี คิดเป็นร้อยละ 38.70

2. การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น โดยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.74) รองลงมา ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.75) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.75) และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.79) ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุงทั้งหมด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการที่ก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น โดยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.80) รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.81) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.74) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X} = 4.010$, S.D. = 0.80) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.81) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจของผู้รับบริการ แตกต่างกัน

ตาราง 1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ		
	t-test/F-test	Sig.	แปลความ
เพศ	-0.592	0.554	ไม่แตกต่าง
อายุ	0.211	0.889	ไม่แตกต่าง
สถานภาพสมรส	2.561	0.079	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	7.364	0.001*	แตกต่าง
อาชีพ	2.677	0.021*	แตกต่าง
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.810	0.520	ไม่แตกต่าง
ลักษณะการใช้บริการ	1.226	0.300	ไม่แตกต่าง
ความถี่ในการใช้บริการ	1.961	0.119	ไม่แตกต่าง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 ผลการทดสอบสมมติฐาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ระดับการศึกษา และ อาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะการใช้บริการความถี่ในการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง

ตาราง 2

การวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	0.017	0.096		0.177	0.859
ด้านความน่าเชื่อถือ(X ₁)	0.130	0.035	0.129	3.737	0.000*
ด้านการตอบสนองความต้องการ (X ₂)	0.098	0.043	0.099	2.302	0.022*
ด้านการให้ความมั่นใจ(X ₃)	0.336	0.037	0.355	9.125	0.000*
ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ (X ₄)	0.218	0.038	0.225	5.790	0.000*
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X ₅)	0.206	0.032	0.212	6.483	0.000*

R = 0.914, R² = 0.835, R²adj = 0.832, F = 397.495, S.E_{est} = .21488, Sig = 0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปร ด้านการให้ความมั่นใจ (X₃) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง มากที่สุด (Beta= 0.355) รองลงมา ได้แก่ ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ (X₄) (Beta= 0.225) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X₅) (Beta= 0.212) ด้านความน่าเชื่อถือ (X₁) (Beta= 0.129) และด้านการตอบสนองความต้องการ (X₂) (Beta= 0.099) ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายหรือทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง ได้ร้อยละ 83.5 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ .21488 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ คือ $Z = 0.355X_3 + 0.225X_4 + 0.212X_5 + 0.129X_1 + 0.099X_2$

การอภิปรายผล

จากศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในจังหวัดสงขลา สามารถนำมาอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจของผู้รับบริการ แตกต่างกัน จากการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึง

พอใจของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรณ์ ธาตุจิตติกรณ์ (2562) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายป่วยในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า อาชีพ ที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน และจากการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะของการใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิวิมล สุขยฤกษ์ (2563) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชี ผลการวิจัย พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ประเภทของธุรกิจ และรูปแบบของธุรกิจ แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชีไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรณ์ ธาตุจิตติกรณ์ (2562) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายป่วยในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า เพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ เขียวธิดา สุริจักหงส์ และรัชดา ภักดียิ่ง (2565) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้นหน่วยงานควรมีการจัดอบรมเกี่ยวกับ ความรู้ในงานที่ปฏิบัติ และเทคนิคการเป็นผู้ให้บริการ การสื่อสาร เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน รวมถึงสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้มารับบริการได้ตรงจุด และตามความต้องการ ซึ่งจะเป็นการสร้าง ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

2. จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โคนสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้น หน่วยงานควรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ และเครื่องมือสำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ รวมทั้งมีจุดให้บริการที่เพียงพอ ทำให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยความต้องการรับบริการของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบล โคนสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง เพื่อให้ทราบถึงความต้องการในด้านต่างๆ และนำไปปรับปรุงการบริการของหน่วยงาน

2. ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาของการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โคนสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง อย่างแท้จริง เพื่อนำมาพัฒนา แก้ไข การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โคนสัก อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง ให้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กรรม ธาดาวิจิตกรณ. (2562). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. 2(3), 14.
- เยาวธิดา สุริจักหงส์ และรัชดา ภักดียิ่ง. (2565). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 7(11), 1-16 ศศิวิมล สุขยฤกษ์ (2563)
- (Millet, J.D. (2012). *Management in the publics service: The quest for effective performance*. New York: Mcgraw-Hill Book Compan.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-51.
- วิกิพีเดีย. (2566). *ส่วนราชการปกครองส่วนท้องถิ่น*. ค้นเมื่อ 7 กันยายน 2566 จาก <https://th.wikipedia.org/wiki>
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introduction analysis*. 3rded. New York: Harper & Row.