

# ผลกระทบของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

กรณีศึกษา : เทศบาลนครเชียงราย

## Effects of Service Quality on Visitor Satisfaction

### A Case Study: Chiang Rai City Municipality

มธุรส ใฝ่ใจ

#### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลนครเชียงราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครเชียงราย จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-45 ปี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ใช้บริการภาษีป้าย คิดเป็นร้อยละ 37.50 ในการตอบแบบสอบถามใช้วิธีการเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามสะดวกและแบบสมัครใจ (Convenient and Volunteer Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครเชียงราย มีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 มีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และคุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือมีคุณภาพการให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการและด้านกายภาพการบริการ ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลนครเชียงรายในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสรุป คุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจการให้บริการ ได้ร้อยละ 73.10

**คำสำคัญ :** คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ,งานจัดเก็บภาษีเทศบาลนครเชียงราย

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดให้รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เป็นของตนเอง โดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน รายได้ภาษีอากรที่กฎหมายกำหนดให้เทศบาลเป็นผู้ดำเนินการจัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เป็นต้น และรายได้ที่มีใช้ภาษีอากร เช่น การขายสุรา การพนัน การควบคุมอาคาร การเก็บและขนมูลฝอย การเก็บและขนอูจจาระและสิ่งปฏิกูล เป็นต้น

เทศบาลนครเชียงราย เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2560 มีเขตพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 60.85 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วยพื้นที่ของตำบลต่างๆทั้งหมด 4 ตำบล คือ ตำบลเวียงทั้งตำบล ตำบลรอบเวียง ตำบลริมกก และตำบลสันทราย ประกอบด้วย ชุมชน 65 ชุมชน จำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครเชียงราย มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 73,838 คน (ณ เดือนพฤษภาคม 2559 ) จำนวนครัวเรือน 46,515 หลังคาเรือน จำนวนผู้เสียภาษี ประมาณ 30,444 ราย (ณ เดือนพฤษภาคม 2566) (สำนักงานเทศบาลนครเชียงราย, 2566)

เนื่องจากขนาดพื้นที่ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลนครเชียงรายที่ต้องจัดเก็บรายได้ มีปริมาณข้อมูลและจำนวนของผู้เสียภาษีจำนวนมาก จึงเป็นปัญหาสำคัญในการจัดเก็บและให้บริการได้ไม่ทั่วถึงครอบคลุมทั้งหมด ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสมและจะช่วยให้งานด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครเชียงรายรับทราบถึงปัญหาและความต้องการของประชาชน อีกทั้งเป็นข้อมูลสำหรับใช้ในการประเมินประสิทธิภาพในงานบริการด้านการจัดเก็บภาษีและเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้การบริหารราชการบรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนสูงสุด

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลนครเชียงราย

### สมมติฐานของการวิจัย

H1: คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

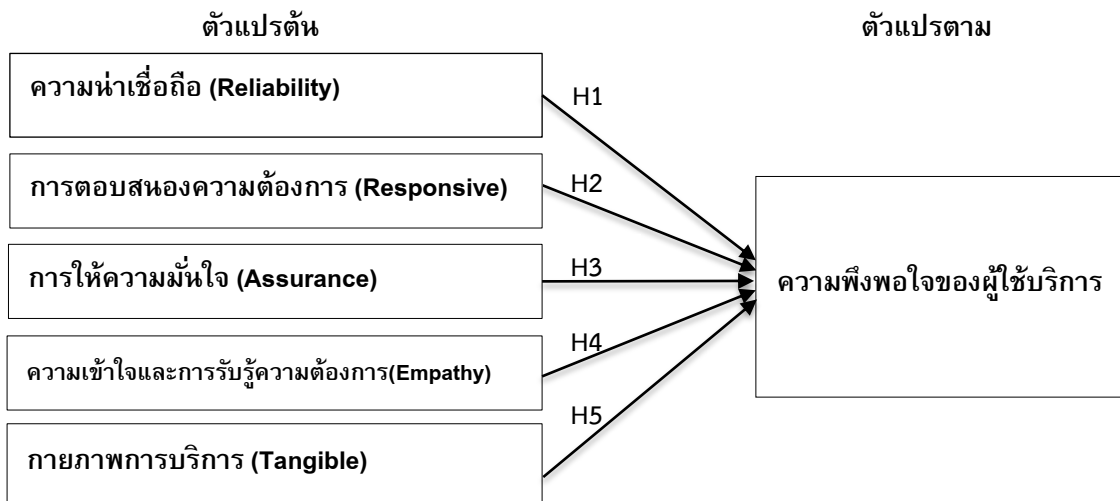
H2: คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

H3: คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

H4: คุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

H5: คุณภาพการให้บริการด้านกายภาพการบริการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

### กรอบแนวคิดการวิจัย



### ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีและค่าธรรมเนียมในเขตเทศบาลนครเชียงราย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นศึกษาถึงผลกระทบของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครเชียงราย

ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรต้น คือ คุณภาพการบริการ (Service Quality) ประกอบด้วย 5 ตัวแปร ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองความต้องการ (Responsive) การให้ความมั่นใจ (Assurance) ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ

(Empathy) ภายภาพการบริการ (Tangible) ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงาน  
จัดเก็บภาษีของเทศบาลนครเชียงราย

**ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา** การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดเก็บข้อมูลเพื่อทำ  
การวิจัยจากประชาชนผู้มาใช้บริการเสียภาษีและค่าธรรมเนียมในเขตเทศบาลนครเชียงราย  
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

**ขอบเขตด้านเวลา** การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาดำเนินการศึกษา โดยเริ่มศึกษาข้อมูล  
ภายในเดือนกันยายน พ.ศ.2566 ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ.2566 และเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือน  
พฤศจิกายน พ.ศ.2566

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550, อ้างถึงใน วิรัตน์ ชนะสิมมา และ ทตมัล แสงสว่าง, 2564)  
กล่าวถึงคุณภาพการบริการว่า “คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสม  
ทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้  
ผู้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการบริการที่ดี  
และเกิดความประทับใจทำให้อยากกลับมาใช้บริการอีก” ขณะที่ Munhurrin et al. (2010) ได้ให้  
ความหมายของการบริการภาครัฐว่า “รัฐต้องมีความรับผิดชอบต่อประชาชนและชุมชนตลอดจน  
ลูกค้า เพราะการให้บริการของภาครัฐมีความซับซ้อนมาก นอกจากนี้พนักงานของภาครัฐกำลัง  
เผชิญกับความท้าทายในการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นวิชาชีพและการใช้เครื่องมือใหม่ๆในการ  
ปฏิบัติงานของภาครัฐในรูปแบบใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ” ซึ่งการวัดคุณภาพของการ  
ให้บริการนั้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Parasuraman et al. (1991, as cited in Naik et al., 2010)  
มาใช้ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มี 5 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ การให้บริการ  
ด้วยความถูกต้อง (2) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsive) คือ ความเต็มใจที่จะ  
ให้บริการอย่างรวดเร็ว (3) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) คือ ความรู้ความสุภาพและ  
ความสามารถของพนักงานในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า (4) ด้าน  
ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ (Empathy) คือ การดูแลลูกค้าอย่างทั่วถึง (5) ด้าน  
ภายภาพการบริการ (Tangible) คือ การแสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก  
ไม่ว่าจะเป็น อุปกรณ์ บุคคลและอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร เพื่อพร้อมที่จะให้บริการ

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction)

องค์ประกอบของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น  
ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ ดังนี้ (1)การให้บริการอย่างเสมอภาค (2)การ  
ให้บริการที่ตรงเวลา (3)การให้บริการอย่างเพียงพอ (4)การให้บริการอย่างต่อเนื่องและ(5)การ  
ให้บริการอย่างก้าวหน้า (Millet, 1954 อ้างถึงใน กรณ์พงษ์ โกศลนริวัติน และ สุขเมธ ชูดาราร

ตระกูล, 2565) ขณะที่ Hanif et al. (2010) มองว่าการพัฒนาความพึงพอใจของลูกค้า ผู้ให้บริการจำเป็นต้องระมัดระวังเป็นพิเศษในการให้บริการลูกค้า ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าถูกกำหนดโดยการประเมินจากการบริการที่ลูกค้าได้รับ หากเกิดข้อร้องเรียนผู้ให้บริการจะต้องมองหาวิธีในการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆโดยเร็วที่สุด เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับผู้ใช้บริการจึงจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด แต่สำหรับ Ariani (2015) ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของพนักงานมากกว่า เพราะมีความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการและความรับผิดชอบต่อองค์กร ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร พนักงานจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น เมื่อพึงพอใจกับงานและสภาพแวดล้อมในที่ทำงานและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการได้ รวมไปถึงองค์กรสามารถวัดผลความพึงพอใจได้จากการประเมินผลการให้บริการของพนักงาน เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์กรนั้นๆ ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ

### **ผลกระทบของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ**

ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นผลมาจากคุณภาพการให้บริการ ในด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่ดีที่มีให้กับลูกค้าและระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะเพิ่มขึ้นพร้อมกับคุณภาพการบริการที่ลูกค้าได้รับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความพึงพอใจถือเป็นตัวแปรสำคัญที่สามารถอธิบายเกี่ยวกับการคืนสินค้าและพฤติกรรมหลังการซื้อหรือใช้บริการของลูกค้าได้ และส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการในครั้งถัดไปอีกด้วย (Sakti et al., 2021)

### **วิธีการดำเนินการวิจัย**

**ประชากร** ที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครเชียงราย ในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามสะดวกและแบบสมัครใจ (Convenient and Volunteer Sampling) ซึ่งผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

**เครื่องมือ** ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามทั้งในรูปแบบเอกสารและรูปแบบ Online โดยใช้ Google Form (โดยมีคำถามคัดกรองกลุ่มตัวอย่างเป็นคำถามแรก) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามส่วนที่ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และ(2) ข้อคำถามระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครเชียงราย ลักษณะเป็นแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แทน 5 ระดับ โดย 1 คือไม่เห็นด้วยเลย และ 5 คือเห็นด้วยมากที่สุด

**การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้** ด้วยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ Pre Test กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 3-5 คน เพื่อทดสอบความเข้าใจและขอความคิดเห็นจากการทำแบบสอบถามและนำมาปรับปรุงแก้ไข จากนั้นนำไปทดสอบ Pilot

กับกลุ่มตัวอย่างอีก 30 ราย เพื่อหาค่าคุณภาพของเครื่องมือโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) อยู่ระหว่าง 0.923 ถึง 0.929

### ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.80 อายุระหว่าง 31 – 45 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 ใช้บริการภาษีป้ายจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครเชียงราย

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	การแปลค่า
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.59	0.56	มากที่สุด
2. ด้านการตอบสนองความต้องการ	4.51	0.51	มากที่สุด
3. ด้านการให้ความมั่นใจ	4.51	0.51	มากที่สุด
4. ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ	4.50	0.53	มากที่สุด
5. ด้านกายภาพการบริการ	4.51	0.55	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยโดยรวม</b>	<b>4.52</b>	<b>0.47</b>	<b>มากที่สุด</b>
ความพึงพอใจด้านการบริการ	<b>4.52</b>	<b>0.56</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครเชียงราย มีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ( $\bar{x} = 4.52$ , S.D. = 0.47) มีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ( $\bar{x} = 4.52$ , S.D. = 0.56) และคุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือมีคุณภาพการให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ( $\bar{x} = 4.59$ , S.D. = 0.56)

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ผลกระทบของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครเชียงราย โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA)

ตัวแปรพยากรณ์	ความพึงพอใจ				
	B	Std. Error	$\beta$	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	-.110	.143		-.764	.445
1.ความน่าเชื่อถือ	.133	.044	.133	3.029	.003
2.การตอบสนองความต้องการ	.202	.046	.185	4.366	.000
3.การให้ความมั่นใจ	.231	.050	.213	4.599	.000
4.ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ	.198	.045	.190	4.389	.000
5.กายภาพการบริการ	.261	.045	.255	5.824	.000

$R^2 = .731$     Adjusted  $R^2 = .727$     Durbin Watson = 1.794

จากตารางที่ 2 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ความเป็นอิสระของความคลาดเคลื่อน โดยพิจารณา ค่า Durbin-Watson statistic จากตารางพบว่าค่า Durbin-Watson statistic ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.79 ค่าที่ได้อยู่ในช่วง 1.5 ถึง 2.5 สรุปได้ว่าความคลาดเคลื่อนมีความเป็นอิสระระหว่างกัน อยู่ในเกณฑ์ที่ดี หรือข้อมูลของตัวแปร ณ ระดับใด ๆ ของตัวแปรต้นมีความเป็นอิสระจากกัน ตามเงื่อนไข

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานในการให้บริการได้ดังนี้ คุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือ ( $\beta=0.133$ ,  $p = .003$ ) ด้านการตอบสนองความต้องการ ( $\beta=0.185$ ,  $p < .001$ ) ด้านการให้ความมั่นใจ ( $\beta=0.213$ ,  $p < .001$ ) ด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ ( $\beta=0.190$ ,  $p < .001$ ) และด้านกายภาพการบริการ ( $\beta=0.255$ ,  $p < .001$ ) ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บภาษีในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ ได้ร้อยละ 73.10

### อภิปรายผล

ผลกระทบของคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ และด้านกายภาพการบริการ ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครเชียงราย ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร สารบุรณ และ ชลธิศ ดาราวงษ์ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจ

ของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ Amanullah et al. (2021) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ผลกระทบของคุณภาพบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้: กรณีศึกษาของห้องสมุดสาธารณะในบังคลาเทศ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรต้น คือ การให้บริการทั้ง 5 ด้าน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดสาธารณะในบังคลาเทศ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้าเป็นผลมาจากคุณภาพการให้บริการ ในด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่ดีที่มีให้กับลูกค้า และระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะเพิ่มขึ้นพร้อมกับคุณภาพการบริการที่ลูกค้าได้รับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความพึงพอใจถือเป็นตัวแปรสำคัญที่สามารถอธิบายเกี่ยวกับการคืนสินค้าและพฤติกรรมหลังการซื้อหรือใช้บริการของลูกค้าได้ ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการในครั้งถัดไป อีกด้วย (Sakti et al., 2021)

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

คุณภาพการให้บริการด้านกายภาพการบริการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด ผู้วิจัยจึงเสนอให้งานจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครเข็ญรายจัดสถานที่ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและสะอาดมีการระบายอากาศที่ดี พร้อมทั้งตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกไม่ว่าจะเป็น บุคคล อุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสารรวมถึงอุปกรณ์ในการให้บริการเพื่อพร้อมที่จะใช้งานได้ทันที

รองลงมาคือคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยจึงเสนอให้งานจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครเข็ญรายจัดอบรมเพื่อให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยเสนอให้เจ้าหน้าที่ควรให้การดูแลผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึงโดยไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคลในทุก ๆ ชนชาติ สีผิว เชื้อชาติที่กำเนิด อายุ ความพิการหรือเพศ และไม่ได้ให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดหรือปฏิบัติต่อบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยเสนอให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้บริการด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว



และคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลนครเชียงรายน้อยที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติงานและมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลาาน ผู้วิจัยจึงเสนอให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรเพิ่มศักยภาพในการให้บริการเพื่อที่จะส่งผลให้งานจัดเก็บภาษีมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยโดยการเปรียบเทียบกับงานอื่นๆ ในเทศบาลนครเชียงราย เพื่อที่จะได้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการของงานอื่นๆของเทศบาลนครเชียงรายควบคู่ไปด้วย
- 2.2 ควรศึกษาแนวทางการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนให้มากขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- กรณพงษ์ โกศลนิตติวงศ์ และ สุเมธ ฐวดาราทระกุล. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7. *วารสารรัฐศาสตร์ภาคย์*, 17(52), 228-237.
- วิรัตน์ ชนะสิมมา และ ทตมัล แสงสว่าง. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น. *วิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(2), 15-28.
- ศิริพร สารบูรณ์ และ ชลธิศ ดาราวงษ์. (2565). คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดฉะเชิงเทรา. *การบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 4(7), 223-233.
- สำนักงานเทศบาลนครเชียงราย. (2566). *ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลนครเชียงราย*. สืบค้น 1 พฤศจิกายน 2566, จาก <https://www.chiangraicity.go.th/content/general>.
- Amanullah, Hasan, M., & Hafez. (2021). THE IMPACT OF SERVICE QUALITY ON USER SATISFACTION: A CASE STUDY OF SELECTED PUBLIC LIBRARIES IN BANGLADESH. *EPRA International Journal of Multidisciplinary Research (IJMR)* 7(1), 309-316. <https://doi.org/10.36713/epra6218>
- Ariani, D. W. (2015). Employee Satisfaction and Service Quality: Is There Relations?. *International Journal of Business Research and Management (IJBRM)*, 6(3), 33-44.
- Hanif, M., Hafeez, S., & Riaz, A. (2010). Factors Affecting Customer Satisfaction. *International Research Journal of Finance and Economics*, 60(2010), 45-51.

- Munhurrun, R. P., Lukea Bhiwajee, S., & Naidoo, P. (2010). Service Quality in the Public Service. *International Journal of Management and Marketing Research*. 3(1), 37-50.
- Naik, K., Gantasala, S. B., & Prabhakar, G. (2010) Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing. *European Journal of Social Sciences*, 16(2), 231-243.
- Sakti, R. F. J., Widiyanto, P., & Susanto, P. (2021). SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION INCREASING LOYALTY OF PASSENGERS RO-RO FERRY BAKAUHENI. *Journal of Economics, Management, Entrepreneur, and Business*, 1(1), 79-92.