

**คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง
องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่**
**SERVICE QUALITY THAT AFFECTS SATISFACTION OF USERS OF
FINANCE DIVISION OF THE CHIANG DAO SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE
ORGANIZATION, CHIANG DAO DISTRICT, CHIANG MAI PROVINCE**

อรุณี โพธิ์สรณ์¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาความระดับพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ 4) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกโดยปัจจัยส่วนบุคคล 5) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง ที่ใช้สถิติในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติค่าความแปรปรวนทางเดียว และการสมการถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพ ส่วนตัว/ค้าขาย โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท สำหรับประเภทงานที่มาใช้บริการ คือ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ทั้งนี้มีผู้ที่มาใช้บริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความความพึงพอใจในการใช้บริการกองคลัง แตกต่างกัน อีกคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว

บทนำ

การบริหารจัดการภาครัฐในปัจจุบันได้ยึดหลักการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี หรือ “ธรรมาภิบาล” (Good Governance) เพื่อให้การทำงานเกิด ประสิทธิภาพ มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า เปิดเผย โปร่งใส และเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและ ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ ทั้งนี้ให้ส่วนราชการต่างๆ ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการคิดให้มุ่งเน้น ประชาชนเป็นศูนย์กลาง และวิธีการทำงาน เพื่อมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรสมัยใหม่โดยงานเชิงรุกแบบ บูรณาการ คล่องตัว รวดเร็ว มีขีดสมรรถนะสูง และสามารถรองรับต่อโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงได้ และ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวคือ การกำหนดให้หน่วยงานของรัฐจัดทำคำรับรอง การปฏิบัติราชการตาม แนวทางของ Balanced Scorecard ซึ่งครอบคลุมใน 4 มิติ คือ มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ มิติ ด้านคุณภาพการให้ บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร นอกจากนี้การบริหารจัดการภาครัฐ และในปัจจุบันยังได้นำแนวคิดในเรื่องของการบริหารงานภาครัฐ แนวใหม่ (New Public Management) เพื่อการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่ม ประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำแนวทางการบริหารงานภาคเอกชนมาปรับใช้ในการบริหารงานของภาครัฐ เพื่อเป็นการเพิ่ม ประสิทธิภาพให้กับระบบการบริหารราชการ อีกทั้งยังเป็นการแสวงหาประสิทธิภาพให้กับการปฏิบัติ ราชการ ในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ไม่ว่าจะเป็นการบริหารงานโดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ในการบริหารงาน แบบมืออาชีพ ซึ่งต้องคำนึงถึง หลักความคุ้มค่าในการจัดการโครงสร้างให้กะทัดรัด ในลักษณะแนวราบ ซึ่งเปิดโอกาสให้เอกชนร่วมแข่งขันในการจัดบริการสาธารณะซึ่งต้องเองให้ความสำคัญกับค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพที่ต้องมีคุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชน โดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ (สถาบันพระปกเกล้า, 2567) และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มี สมรรถนะ และสร้างความทันสมัยในการจัดบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะ ให้กับประชาชน สามารถบริหารจัดการตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามหลักธรรมาภิบาลมีมาตรฐานการให้บริการ มี บทบาทเชิงยุทธศาสตร์ระดับพื้นที่ และมีระบบภาษีและรายได้ ที่เหมาะสมต่อการจัดสรรงบประมาณ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นในมิติต่างๆ นำไปสู่การปรับบทบาทอำนาจหน้าที่และโครงสร้างของหน่วยงานรัฐ ให้ มีขนาดที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพภาครัฐ รวมทั้งลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินการกิจกรรมระหว่าง ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น มีการกระจายอำนาจ การบริหารจัดการ การเงินการคลังให้ ท้องถิ่นดูแลและจัดสรรทรัพยากรของท้องถิ่นให้เกิดความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่งองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ยังมีข้อจำกัดจากความซ้ำซ้อนของระบบงบประมาณ และการพัฒนานวัตกรรม เพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลส่งผลต่อความสามารถและศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการ บริการ สาธารณะได้อย่างเต็มศักยภาพครอบคลุมทุกด้านและทุกกลุ่ม ประชากร และในการตอบสนอง ต่อความต้องการ เชิงพื้นที่ได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นบางพื้นที่ยังขาด การจัดลำดับความสำคัญหรือการวางแผนเตรียมการล่วงหน้าที่มีประสิทธิภาพ และยังมีความท้าทายเรื่องการบริหารงานภายในองค์กรซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการสร้าง

สมรรถนะและสร้างความทันสมัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง ซึ่งปัจจัยแห่งความสำเร็จที่จะสามารถขับเคลื่อนเป้าหมายดังกล่าวให้บรรลุได้ตามที่กำหนด จะมุ่งเน้นการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ การมีแผนพัฒนาท้องถิ่นที่ตอบสนองความต้องการประชาชน และการให้บริการที่ทันสมัย มีการบูรณาการการมีส่วนร่วมและสร้างภาคีเครือข่ายการพัฒนามีสภาพแวดล้อมและ ระบบฐานข้อมูลสนับสนุนการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการบริการ ที่มีมาตรฐานและเหมาะสม (กรมปศุสัตว์, 2567)

องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว เป็นหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง และเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยกฐานะจากสภาตำบลเชียงดาว เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 (องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว) ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ปัจจุบันตั้งอยู่ที่ 408 หมู่ที่ 8 ตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ และจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่และอำนาจตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 7 พ.ศ.2562 ในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ กิจกรรมสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น

กองคลัง เป็นส่วนงานภายใต้สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานการเงิน การรับเงิน การจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม และการพัฒนารายได้ งานสรุปผลสถิติการจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม งานนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงินและเอกสารทางการเงิน งานการตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกาทุกประเภท งานการจัดทำบัญชี งานตรวจสอบบัญชีทุกประเภท งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ บำนาญ และเงินอื่นๆ งานจัดทำหรือช่วยจัดทำงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ งานเกี่ยวกับสถานะการเงินการคลัง งานการจัดสรรเงินต่างๆ งานทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่างๆ งานควบคุม การเบิกจ่ายเงิน งานทำงบทดลองประจำเดือนและประจำปี งานเกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้าง จัดหา งานทะเบียนคุม งานการจำหน่าย พัสดุ ครุภัณฑ์ และทรัพย์สินต่างๆ งานเกี่ยวกับเงินประกันสัญญาทุกประเภท งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการด้านการเงินการคลัง การบัญชี การพัสดุและทรัพย์สิน รวมถึงงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย (องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว, 2567) โดยแบ่งส่วนราชการภายใน ออกเป็น 4 งาน คือ 1. งานฝ่ายการเงินและบัญชี 2. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ 3. งานพัสดุและทะเบียนทรัพย์สิน 4. งานธุรการและงานทะเบียนพาณิชย์ ซึ่งเป็นภารกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่บุคลากรภายในองค์กร และประชาชนผู้มารับบริการของกองคลัง ทำให้กองคลัง ต้องสอดรับนโยบายในการยกระดับบริการประชาชนให้เพิ่มขึ้น สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพของการบริการ

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะนักวิชาการคลัง สังกัดกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว จึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการกองคลัง เพื่อให้

ทราบถึงระดับความพึงพอใจ ปัญหา ข้อเสนอแนะในการรับบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาออกแบบพัฒนาแนวทางการให้บริการที่จะส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการให้เพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาความระดับพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่
4. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกโดยปัจจัยส่วนบุคคล
5. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทงานที่มาใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน
2. คุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตของการวิจัย

1. **ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** คือ ผู้ใช้บริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จึงได้กำหนดการใช้สูตรของ W.G.Cochran (1953) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นของการศึกษาที่ ร้อยละ 95 และมีค่าความคลาดเคลื่อนที่สามารถยอมรับได้ที่ร้อยละ 5 พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 385 คน แต่เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จากแบบสอบถาม จึงเพิ่มขนาด ตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

2. **ขอบเขตเนื้อหา** ตัวแปรอิสระ คือ ศึกษาคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ ด้านความมั่นใจในการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ และตัวแปร

ตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการศึกษาครั้งนี้ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2567

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว

องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ยกฐานะจากสภาตำบลเชียงดาว เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ปัจจุบันตั้งอยู่ที่ 408 หมู่ที่ 8 ตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวิสัยทัศน์ อบต. โครงสร้างพื้นฐาน ครอบคลุม ชุมชนร่วมใจพัฒนา บริการด้วยความเป็นเลิศ และมีจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น (Goals) ดังนี้ มีระบบสาธารณูปโภคสาธารณูปการ และโครงสร้างพื้นฐานที่ได้มาตรฐาน และเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนอย่างครอบคลุมและทั่วถึง ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี พึ่งพาตนเองได้ ภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มีการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสมและมีความปลอดภัยในการดำเนินชีวิต ประจำวัน อนุรักษ์ขนบธรรมเนียม ภูมิปัญญา ประเพณี วัฒนธรรมของอันดีของตำบล ประชาชนได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึงทุกระดับ และมีคุณภาพชีวิตที่ดี สังคมน่าอยู่ ชุมชนมีความเข้มแข็ง ร่วมคิด ร่วมทำ และแก้ไขปัญหาภายในชุมชนของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม ประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรเป็นไปอย่างถูกต้องรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงตามวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวมีการแบ่งส่วนการบริหารงานแบ่งออกเป็น 1 สำนัก กับ 3 กองงาน ดังนี้ สำนักปลัด กองช่าง กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และกองคลัง โดยส่วนงานกองคลังมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

กองคลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานการจ่ายเงิน การรับเงิน การจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม และการพัฒนารายได้ งานสรุปผล สถิติการจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม งานนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงินและเอกสารทางการเงิน งานการตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกาทุกประเภทงาน การจัดทำบัญชี งานตรวจสอบบัญชีทุกประเภท งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ บำนาญ และเงินอื่นๆ งานจัดทำหรือช่วยจัดทำงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ งานเกี่ยวกับสถานะการเงินการคลัง งานการจัดสรร เงินต่างๆ งานทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่างๆ งานควบคุม การเบิกจ่ายเงิน งานทำงบทดลองประจำปี และประจำปี งานเกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้าง งานทะเบียน คุม งานการจำหน่าย พัสดุ ครุภัณฑ์ และทรัพย์สินต่างๆ งานเกี่ยวกับเงินประกันสัญญาทุกประเภท งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ ด้านการเงิน การคลัง การบัญชี การพัสดุและ

ทรัพย์สิน งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย โดยแบ่งส่วนราชการภายใน ดังนี้ งานฝ่ายการเงิน และบัญชี งานทะเบียนทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ และงานธุรการและงานทะเบียนพาณิชย์ (องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว, 2567)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

พาราสุรามาน ซีเทมป์ และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985 อ้างใน วิลาสินี จงกลพีช, 2563) ได้ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการว่า คุณภาพเป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือ ผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น คุณภาพคือผลิตภัณฑ์บริการที่ดีที่สุดโดยมีคุณค่า และมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ใน การให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง กล่าวได้ว่า การ บริการมีคุณภาพ คุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าใน ผลิตภัณฑ์ หรือ บริการกับการรับรู้ที่แท้จริงที่มีโดยหากลูกค้าหรือผู้รับบริการเห็นว่าผลิตภัณฑ์หรือ บริการเหล่านั้นเป็น สิ่งที่ดีที่สุดและตรงตามที่คาดหวัง ก็ถือได้ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าว มีคุณภาพนั่นเอง

แบร์รี่ (Barry, 1986 อ้างใน วิลาสินี จงกลพีช, 2563) ได้ให้ความหมายว่า บริการที่ประสบผลสำเร็จจะต้อง ประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ ขององค์ประกอบคุณภาพบริการ คือ 1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ได้แก่ ความสม่ำเสมอและความพึงพอใจได้ 2. การตอบสนอง (responsiveness) ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่าง ต่อเนื่องและการปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี 3. ความสามารถ (competence) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสารและความสามารถในการรู้ที่จะให้บริการ 4. การเข้าถึงบริการ (access) คือ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการสะดวกสำหรับผู้รับบริการ และอยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก 5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสมและ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี 6. การสื่อสาร (communication) ได้แก่ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตงาน บริการและการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ 7. ความซื่อสัตย์ (credibility) มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ 8. ความมั่นคง (security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ 9. ความเข้าใจ (understanding) ได้แก่ การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ผู้รับบริการและการให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ 10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ได้แก่ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการและการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

พาราสุรามาน ซีเทมป์ และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1988) SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการ อย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์กรต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความ ต้องการในบริการที่ต้องการ และเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์กร เพื่อ พัฒนาคุณภาพ

การบริการให้ประสพผลสำเร็จ SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลัก และมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ ผู้ให้บริการของบริษัทหลายแห่ง จะนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบคุณภาพการบริการ โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะโดยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL (Service Quality) 5 มิติหลัก ประกอบด้วย มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และ เครื่องใช้สำนักงานสภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และ เอกสารต่าง ๆ บ้ายประกาศ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ท่าเลที่ตั้ง ลักษณะ ดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ถึงความตั้งใจในการให้บริการ และลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตาม เวลาที่สัญญาไว้ กับลูกค้างานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอ ต่อการให้บริการและสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า (Total Customer Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือผิดหวังของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ก็จะทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ แต่ถ้าผลการทำงานหรือผลลัพธ์ เป็นไปตามที่คาดหวัง ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการทำงานหรือผลลัพธ์เกินความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกพอใจเป็นอย่างมากหรือเกิดเป็นความยินดีความสุขขึ้นมา

กชกร เบ้าสุวรรณ และคณะ (2550) กล่าวว่า คือสิ่งที่ควรจะเป็นไปตาม ความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่งที่เป็น ความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีซึ่งอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ เมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุ จุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกบวกและเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึก ผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบและเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ ดังนั้น ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ จึงหมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการบริหารงาน และเกี่ยวข้องกับทัศนคติที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการได้ เข้าไปใช้บริการแล้วเป็นไปตามความคาดหวังมากน้อยเพียงใด ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ จะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล

เบญจภา แจงเวชฉาย (2559) การวัดความพึงพอใจของการให้บริการ Millet (2012) กล่าวว่า ความพึงพอใจของการให้บริการ (Satisfactory Service) โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบใน 5 ด้าน ดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมของการบริการงาน คนทุกคน เท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ที่ใช้บริการจะได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกในการ ให้บริการ 2) การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องตรงต่อเวลา ถ้าไม่ตรงต่อเวลาจะ

นำมาซึ่งการเกิดความที่ไม่พึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะนั้นต้องมีจำนวนและ สถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคจะไร้ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่มี ความเพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการนั้นสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอถึง ประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ได้นึกถึงความพึงพอใจขององค์กรว่าจะให้หรือหยุดบริการ เมื่อใด ก็ได้ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะนั้นมีการปรับปรุงคุณภาพ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพหรือ ความสามารถในการทำหน้าที่ได้มากยิ่งขึ้นโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เท่าเดิม

วิธีดำเนินการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัย คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบไปด้วย 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินเป็นผู้ที่รับบริการ คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทของงานที่มาใช้บริการ มีจำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ และด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้มาใช้บริการ และส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ฉบับสมบูรณ์ ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา มาดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดจำนวน 400 คน โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการที่กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว โดยทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองและรับกลับคืนมาด้วยตนเอง ดำเนินการตรวจสอบความเรียบร้อย เพื่อให้แน่ใจว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ ครบถ้วนซึ่งหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบ 400 ชุด จะดำเนินการนำข้อมูลที่ได้มาไปวิเคราะห์ และคำนวณผลโดยผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ในลำดับถัดไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้างนี้ใช้วิธีวิเคราะห์ ข้อมูลเชิงปริมาณ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) มีวิเคราะห์โดยการแสดงค่าความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage) เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทของงานที่มาใช้บริการ

ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้วยสถิติ One-way Anova และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผู้วิจัย จะทำการเปรียบเทียบรายคู่ เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างอย่างชัดเจน และผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้สมการถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทงานที่มาใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพ ส่วนตัว/ค้าขาย โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท สำหรับประเภทงานที่มาใช้บริการ คือ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

2. ผลการวิจัยเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจผู้มาใช้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ตามลำดับ

3. ผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ให้บริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

4. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.1 ผู้ใช้บริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวที่มี เพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาใช้บริการกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในขณะที่ ผู้ใช้บริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวที่มี อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทงานที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาใช้บริการกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวไม่แตกต่างกัน

4.2 คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย คือ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการและด้านการเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์ค่าถดถอยพหุคูณ คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

แหล่งความแปรปรวน	B	S.E.	β	Sig
ค่าคงที่	.944	.258		.000
1.ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ (X_1)	.439	.054	.432	.000**
2.ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (X_2)	.144	.094	.117	.125
3.ด้านการเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ (X_3)	.272	.090	.215	.003*
4.ด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ (X_4)	-.162	.097	-.137	.096
5.ด้านการให้ความมั่นใจผู้มาใช้บริการ (X_5)	.076	.095	.061	.422

R = .614; R² = .377; Adjusted R² = .369; SEE = 0.413; F = 47.596; Sig. of F = 0.000

*p < 0.05 **p < 0.001

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการประกอบด้วย คือ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการและด้านการเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยร่วมกันพยากรณ์ที่ร้อยละ 37.7 และเมื่อเรียงลำดับด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการและด้านการเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ ตามลำดับ และสามารถเขียนเป็นสมการการพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบได้ดังนี้

$$Y = .944 + .439X_1 + .272X_3$$

โดยที่ Y = ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ จากผลการทดสอบสมมติฐาน ด้วยวิธีการวิเคราะห์สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า ตัวแปรคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีตัวแปรสำคัญ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด (B = .439) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ในเรื่อง มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอ สำหรับผู้มาใช้บริการ และให้ความสำคัญ

เรื่องการมีเครื่องมืออุปกรณ์หรือเทคโนโลยีที่ให้บริการ มีความเหมาะสม และสถานที่ให้บริการ มีความเหมาะสม สะอาดเรียบร้อย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น แก้ว สำหรับผู้มาติดต่อใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2564) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เป็นงานบริการที่มีความเป็นรูปธรรมสามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการให้บริการมีความเหมาะสม รวมถึงอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการนั้น ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

2. ด้านการเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ($B = .272$) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและให้ความสำคัญ ในเรื่องที่เจ้าหน้าที่กองคลังมีการให้บริการด้วยความเอาใจใส่และเป็นกันเอง และให้ความสำคัญต่อผู้มารับบริการ มีการให้บริการกับผู้มาติดต่อตามลำดับ ก่อน – หลัง และมีการให้คำอธิบายอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อ้อมฤทัย ล้วนพลแสน และทัตมัล แสงสว่าง (2567) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ในกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ด้านการเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ คำนึงถึง ผลประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นสำคัญ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็น พร้อมให้คำแนะนำ คอยดูแลเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการแก่ลูกค้าเท่าเทียม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการทดสอบสมมติฐาน ด้วยวิธีการวิเคราะห์สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) พบว่า คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีปัจจัยสำคัญ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น แก้ว น้ำดื่ม รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ หรือ เทคโนโลยีที่เหมาะสม ไม่เพียงพอต่อการให้บริการกับผู้มารับบริการพร้อมกันเป็นจำนวนมาก ดังนั้น ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มมากขึ้นในช่วงที่มีผู้มาติดต่อเป็นจำนวนมาก ควรเพิ่มพื้นที่นั่งรอที่มีความสะอาด เหมาะสม และจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่มีความทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้อย่างรวดเร็ว ลดเวลาการรอของผู้มารับบริการ

2. ด้านการเอาใจใส่ต่อประชาชนผู้มาใช้บริการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว มีการเอาใจใส่ต่อประชาชนผู้มาใช้บริการ ทั้งมีการให้บริการกับประชาชนตามลำดับ ก่อน-หลัง มีการเอาใจใส่ให้ความสำคัญอย่างเท่าเทียม ให้คำอธิบายอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย บริการด้วยความเป็นกันเอง แต่

ไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ยังไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ ดังนั้น ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นในช่วงที่มีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก จัดสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ มีการแจกบัตรคิวเพื่อให้บริการตามลำดับ จัดทำแผนภาพขั้นตอนการให้บริการ จัดทำคู่มือสำหรับประชาชน เพื่อให้เกิดความชัดเจนในขั้นตอนการขอรับบริการ และเพิ่มช่องทางการให้บริการแบบออนไลน์ เพื่อใช้ในการติดต่อขอรับข้อมูล หรือสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้อย่างสะดวกมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษาค้างต่อไป

จากการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยจึงขอเสนอ ข้อเสนอแนะ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำการวิจัยครั้งต่อไป ดังต่อไปนี้

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยตัวอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว เช่น ปัจจัยด้านพฤติกรรมในการใช้บริการ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด เพื่อให้ผลของการวิจัยมีความสมบูรณ์ซึ่งจะเป็นแนวทางในการจัดการบริการของ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาวให้มีประสิทธิภาพในการบริการมากขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ควรเพิ่ม เรื่องการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลและ ผลการวิจัยที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้นสำหรับการพัฒนาการให้บริการของกองคลัง ผู้ใช้บริการ กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว ต่อไป

3. ควรมีการ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ทุกส่วนงาน ในองค์การบริหาร ส่วนตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อมาเปรียบเทียบ และนำมาเป็นแนวทางในการ ปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ให้เกิดเป็นภาพลักษณ์ที่ดีทั่วทั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ตลอดไป

บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กรมปศุสัตว์. (2567). แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ศาสตร์. ประเด็น 20 การบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ. จาก <https://pvlo-naw.dld.go.th/webnew/images/File-Download/IDP64-2/32.pdf>
- ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าวราชการสหกรณ์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. มหาลัษรรมค้ำแห่ง.
- เบญจภา แจ้งเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร รถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิลาสินี จงกลพิช. (2563). คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์ กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เค แลบบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2567). การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่. สืบค้นจาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title>
- องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว. (2567). ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว. สืบค้นจาก <http://www.chiangdaosao.go.th/news.php?cateid=3>
- องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงดาว. (2567). แผนอัตรากำลัง 3 ปี พ.ศ. 2567-2569.
- อ้อมฤทัย ล้านพลแสน และทัตมัล แสงสว่าง. (2567). คุณภาพของการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ในกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบล ท่าหมื่นราม อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก, วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออก เลียงเหนือ 14 (4), 69
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1988). "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality." *Journal of Retailing*. 64, 1: 12-40.
- Kotler, P. and K. K. Lane. (2006). *Marketing Management*. 12th ed. New Jersey: Prentice – Hall.