

**คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลพังงู อำเภอนonghan จังหวัดอุดรธานี**
SERVICE QUALITY THAT AFFECTS THE SATISFACTION OF USERS
PHANG NGU SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION,
NONGHAN DISTRICT, UDON THANI PROVINCE

อรนุช สรวงศิริ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพังงู กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้ที่เคยใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพังงู การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .974 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพ สมรส การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 /มัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช. มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท อาชีพ เกษตรกร คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$, $SD=.34$)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพังงู ร้อยละ 47.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ,องค์การบริหารส่วนตำบลพังงู

ABSTRACT

The purpose of this research study is to examine the quality of service that affects the satisfaction of users of the Phang ngu Subdistrict Administrative Organization. The sample group used in the research consists of citizens who have used the services of the Phang ngu Subdistrict Administrative Organization. The sample group was selected using a simple random sampling method, totaling 400 people. The tool used for data collection was a questionnaire with a reliability value of .974. The statistics used for data analysis included mean, percentage, standard deviation, and multiple regression analysis. (Multiple Regression Analysis)

The research findings revealed that the majority of respondents were female, aged between 41-50 years, married, and had an education level of lower secondary (Grade 9) / upper secondary (Grade 12) / vocational certificate. The average monthly income is between 10,001-15,000 baht. The occupation is farmer. The quality of service includes tangibility of services, reliability of services, responsiveness to needs, assurance to service users, and understanding of service users. Overall, the quality is at the highest level ($M = 4.55$, $SD = .34$).

The hypothesis testing results indicate that the quality of service in all five areas—tangibility of service, reliability of service, responsiveness to needs, assurance to service recipients, and understanding and knowing the service recipients—significantly affects the satisfaction of users of Phang ngu Subdistrict Administrative Organization, by 47.60% at a statistical significance level of .05.

Keywords: Service quality, satisfaction, Phang ngu Subdistrict Administrative Organization

ความความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบลพังงู อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ได้ให้บริการด้านสาธารณะแก่ประชาชนผู้มารับบริการในเขตพื้นที่ เช่น งานบริการด้านการพัฒนาและจัดเก็บรายได้ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการด้านขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานบริการด้านการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ งานบริการด้านสาธารณสุข เป็นต้น (องค์การบริหารส่วนตำบล พังงู, 2559)

ซึ่งงานบริการด้านต่างๆเหล่านี้ เป็นภารกิจหลักของหน่วยงาน ทั้งนี้การให้บริการ มีทั้งให้บริการภายในหน่วยงาน และให้บริการภายนอกหน่วยงาน การวิจัยเรื่องนี้จึงมุ่งเน้นศึกษา

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังงา เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสำคัญจากภาคประชาชน ที่จะนำไปสู่แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังงา บรรลุเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังงา อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังงา อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพังงา อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

สมมติฐานของการวิจัย

คุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพังงา อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า Responsiveness การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้ที่เคยใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพังงา อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ ที่ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ เขตพื้นที่ตำบลพังงา อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี จำนวน 15 หมู่บ้าน
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ช่วงระยะเวลาดำเนินการระหว่างเดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2567 ถึงเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2567

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของคุณภาพการบริการ

มีผู้ให้ความหมายและให้แนวความคิดเกี่ยวกับ “คุณภาพการให้บริการ” ไว้หลายความหมาย ดังนี้

Lewis and Bloom (1983 อ้างถึงใน รุ่งทิพย์ นิลพัท, 2561) ได้ให้คำอธิบายไว้ว่า “คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งชี้วัดระดับของบริการที่ส่งมอบ โดยสอดคล้องความต้องการของลูกค้าได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) จึงหมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ”

วรสิษฐา ศุภธนโชติพงศ์ (2562) ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ผู้ให้บริการรับรู้ถึงการให้บริการที่มากกว่า หรือตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการตามมาตรฐาน และคุณภาพที่เหมาะสม โดยการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการตอบสนองความต้องการ และตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ บริการที่ผู้รับบริการได้รับจากผู้ให้บริการที่เกินความต้องการของผู้บริการ จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและความรู้สึกคุ้มค่า

การวัดคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ได้พัฒนาสร้างเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพการบริการ ตามความคาดหวังของลูกค้า ที่ชื่อว่า SERVQUAL ที่ประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญ 5 มิติ คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ ความรวดเร็วในการตอบสนอง ความเอาใจใส่ดูแลลูกค้าและความมั่นใจต่อลูกค้า ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ประเมินในการกำหนดความคาดหวังและความรับรู้คุณภาพบริการของลูกค้าต่อคุณภาพบริการ

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) หมายถึง คุณภาพการบริการที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ที่สามารถจับต้องได้ สัมผัสได้ ที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ด้วยตนเอง เช่น บุคลากร สภาพแวดล้อมสถานที่ บรรยากาศ ภายในสำนักงาน การจัดวางวัสดุ อุปกรณ์ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารในการทำงาน มีป้ายสัญลักษณ์ในการแสดงขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น

2. ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) หมายถึง การให้บริการแก่ลูกค้าตามที่สัญญา หรือรับปากโฆษณาไว้ คุณภาพการบริการออกมามีความถูกต้อง สม่าเสมอ มีความน่าเชื่อถือ สามารถบริการแก่ลูกค้าตามที่ได้สัญญาไว้ ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจในการให้บริการ

3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้า มีความเต็มใจ กระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ มีความพยายามที่จะช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า อำนวยความสะดวก เพื่อให้บริการนั้นมีความรวดเร็วและทั่วถึง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามที่ลูกค้าต้องการโดยเร็ว และง่ายต่อการเข้าไปใช้บริการ

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถแสดงออกถึงการมีความรู้ ความเข้าใจ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการในด้านนั้นๆ พนักงานมีทักษะการสื่อสารกับลูกค้า บุคลิกภาพ มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง การดูแล เอาใจใส่ลูกค้า และการสนใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าที่ใช้บริการแล้วเกิดปัญหา และจดจำข้อมูลรายละเอียดเล็กๆน้อยๆเกี่ยวกับลูกค้าว่าลูกค้ามีความชอบไม่ชอบอะไร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการเพื่อทำให้ลูกค้ามีความประทับใจว่าผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ให้ความสำคัญต่อลูกค้า จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพบริการที่ถูกประเมินนั้น ไม่ได้ประเมินเฉพาะผลจากการบริการ แต่เป็นการประเมินไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับด้วย

ความพึงพอใจ

ไพบูลย์ เจริญพานิช (2539) ได้ให้ความคิดเห็นว่า “ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยา ด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกทิศทางของการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาใดๆ ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นนั้นได้”

สรชัย พิตาลบุตร (2551) ได้กล่าวถึงการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้ให้บริการว่าสามารถทำได้ 2 วิธี คือ

1. วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการโดยตรง ทำได้โดยกำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจ เฉลี่ยที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้นๆ

2. วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของ ลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์ คุณภาพระดับต่างๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการผู้ประเมินผลการให้บริการและมาตรฐานกลาง หรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากบุคคลได้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งของ การดูแล และอื่นๆ ตามที่บุคคลนั้นๆ คาดหวังไว้ หรือเกินกว่าที่คาดหวังไว้ ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึก ทศนคติ ส่งผลให้ผู้รับบริการต้องการที่จะกลับมาเพื่อใช้บริการใหม่

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

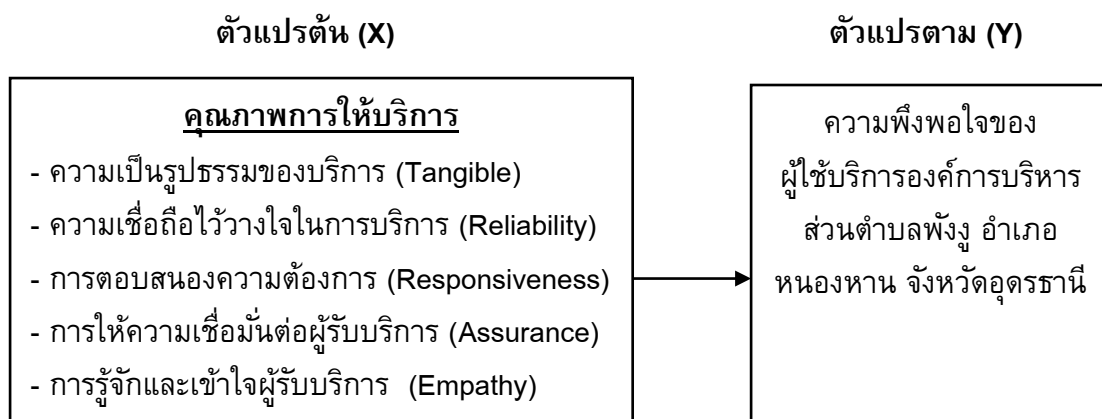
ศิริวรรณ วิทยาวัฒนากุล (2563) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบรบือ จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลพบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความ

นาเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์การบริหาร ส่วนตำบลสบป่อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พัฒนา เรื่องฤทธิ์ (2563) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผล ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านตอบสนอง และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการมี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากหน่วยงานมีการจัดทำแผนผังขั้นตอนในการ ให้บริการที่ชัดเจน และพนักงานให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง พร้อมทั้งพนักงานปฏิบัติตาม กฎระเบียบ ข้อกฎหมาย และให้บริการด้วยความเสมอภาค ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และด้านความเชื่อมั่นในการบริการ ไม่ส่งผลต่อความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) นำมาเป็นกรอบแนวคิดและตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิง สัมภาษณ์ (Survey Research Method) และมีวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งเป็นประชาชน ที่มารับบริการในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลพังงา และสำรวจภาคสนามจากประชาชน ทั้ง 15 หมู่บ้าน ที่เคยมาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพังงา สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การ แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สถิติที่ และการ วิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล คุณภาพ การให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพังงา โดย แบบสอบถามแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยข้อคำถามมีลักษณะแบบเลือกคำตอบ จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพังงู ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ข้อคำถามในแบบสอบถามมีทั้งหมด 20 ข้อ เป็นคำถามลักษณะประเมินค่าระดับความคิดเห็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพังงู ข้อคำถามในแบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ข้อ เป็นคำถามลักษณะประเมินค่าระดับความคิดเห็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพังงู

ในแบบสอบถามส่วนที่ 2-3 เป็นคำถามลักษณะประเมินค่าระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ซึ่งมีการกำหนดระดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน โดยประกอบไปด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยการนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการวิจัย โดยกำหนดให้คะแนนคำตอบของโดยใช้การวัดแบบ Likert-type 5 ระดับ โดย 1 คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5 คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากนั้นนำคะแนนไปหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย (Best & Kahn, 1993) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 -5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 -4.20	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 -3.40	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 -2.60	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 -1.80	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพังงา อ.หนองหาน จ.อุดรธานี หรือไม่ โดยการนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพ สมรส การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 /มัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช. มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท อาชีพ เกษตรกร

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการภาพรวม

ข้อมูล	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.57	.42	มากที่สุด
ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	4.50	.42	มาก
การตอบสนองความต้องการ	4.55	.46	มากที่สุด
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	4.56	.47	มากที่สุด
การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	4.56	.46	มากที่สุด
รวม	4.55	.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลพังงา อ.หนองหาน จ.อุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.55 ,SD=.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.57 ,SD=.42) ถัดมาคือ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.56 ,SD=.47) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.56 ,SD=.46) การตอบสนองความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.55 ,SD=.46) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.50 ,SD=.42)

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพังงู อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE(B)	Beta	t	Sig
(Constant)	.236	.237		.996	.320
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	.120	.056	.106	2.155	.032*
ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	.203	.053	.182	3.863	.000*
การตอบสนองความต้องการ	.208	.052	.202	3.993	.000*
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	.228	.051	.226	4.459	.000*
การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	.188	.047	.183	4.015	.000*
R ² =.476 Adjusted R ² =.469 F =71.488 Sig=.000*					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่าตัวแปรต้น คุณภาพการให้บริการ อธิบายความผันแปรของตัวแปรตาม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพังงู อ.หนองหาน จ.อุดรธานี คิดเป็นร้อยละ 46.90 (Adj R² = .469) และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการแต่ละด้าน กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพังงู พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพังงู อ.หนองหาน จ.อุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์การถดถอยได้สมการพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพังงู อ.หนองหาน จ.อุดรธานี ได้ดังนี้

สมการภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพังงู

$$Y = 0.236 + 0.120(X_1) + 0.203(X_2) + 0.208(X_3) + 0.228(X_4) + 0.188(X_5)$$

$$R^2 = .476, \text{ Adj } R^2 = .469$$

พบว่าคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลพังงู อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลพังงู อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี มากที่สุด ($\beta = .226$) ตามด้วยการตอบสนองความต้องการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ($\beta = .202$) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ($\beta = .183$) ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ($\beta = .182$) ตามลำดับ และการตอบสนองความต้องการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้อยที่สุด ($\beta = .106$) โดยสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ร้อยละ 47.60 ($R^2=.476$)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลพังงู อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี พบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพังงู อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ร้อยละ 47.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ วิทยาวัฒนากุล (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แยกวิเคราะห์เป็นรายด้าน ดังนี้ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่งผลต่อความความพึงใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่า ($\beta = .226$) 2) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ส่งผลต่อความความพึงใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่า ($\beta = .202$) 3) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อความความพึงใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่า ($\beta = .183$) 4) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ส่งผลต่อความความพึงใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่า ($\beta = .182$) 5) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่งผลต่อความความพึงใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่า ($\beta = .106$)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ถึงแม้จะพบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพังงู อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด แต่การให้บริการทั้ง 5 ด้าน และประเด็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ยังมีเรื่องที่ต้องปรับปรุง ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ อาคาร สถานที่ มีความสะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลพังงู ควรมีการจัดการด้านอาคาร สถานที่ให้มีความสะอาด และเพียงพอต่อการให้บริการ รวมไปถึงเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อรองรับการให้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ อบต.พังงู มีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลพังงู ควรมี

การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล ให้มีความทันสมัย และเป็นปัจจุบันมากขึ้น เพื่อให้การจัดเก็บและค้นหาข้อมูลมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีการแต่งตั้งผู้เก็บรักษาข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อรับผิดชอบในการเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือไว้วางใจว่าข้อมูลส่วนตัวจะถูกเก็บเป็นความลับ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชันต่างๆ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลพังงา ควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายมากขึ้น เช่น เว็บไซต์ หน่วยงาน และแอปพลิเคชันไลน์ มีการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ตามหมู่บ้าน หรือตามจุดต่างๆ ที่สามารถมองเห็นได้ง่าย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีช่องทางในการติดต่อประสานงานเพื่อสอบถามข้อมูลหรือแจ้งปัญหาข้อร้องเรียนต่างๆ ได้ตลอดเวลา ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลพังงา ควรปรับปรุงเรื่องการติดต่อสื่อสาร ให้มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ เพื่อติดต่อสอบถามข้อมูลหรือร้องเรียน แจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา โดยวิธีการเพิ่มการติดป้ายแจ้งเบอร์โทรศัพท์ฉุกเฉิน ตามหมู่บ้าน หรือสถานที่ต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการสามารถมองเห็นได้ง่าย

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลพังงา ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรม สัมมนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้งานด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ และงานในหน้าที่ของตนเอง เนื่องจากปัจจุบัน ระเบียบ ข้อกฎหมาย มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และรองรับการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ท่านรู้สึกพอใจกับอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีคุณภาพ สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลพังงา ควรมีการจัดเตรียม จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมถึงการจัดสถานที่ภายในองค์กรให้เป็นระเบียบ เรียบร้อย มีการจัดทำป้ายแผนผัง ขั้นตอนการให้บริการ หรือเอกสารแนะนำการมาติดต่อขอรับบริการในงานต่างๆ ให้ชัดเจน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาในภาพรวมของการให้บริการประชาชน ไม่ได้เจาะจงแผนงานใด ฉะนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาแผนงานต่าง ๆ แบบเฉพาะเจาะจง เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของแต่ละแผนก เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ชัชวาล อรวงศ์สุภทัต. (2554). *ความหมายของคุณภาพการให้บริการ*. ค้นเมื่อ 12 สิงหาคม 2567 , จาก https://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=3&read=true&count=true
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542. (2542, พฤศจิกายน 11). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 116 ตอนที่ 114 ก. หน้า 5 – 8.
- พัฒน์ดา เรืองฤทธิ์ (2563). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช*. ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2566, จาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/ml10/6114962098.pdf>
- ไพบุลย์ เจริญพานิช. (2539). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการตามโครงการโรงพักของเรา กรณีศึกษา ตำรวจนครบาลราชบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกริก
- วรสิริญา ศุภนโชติพงศ์. (2562). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค 203*. มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.
- ศิริวรรณ วิทยาวัฒนากุล. (2563). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริการส่วนตำบลสบป่อง จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. การค้นคว้าอิสระ, แผนกวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2551). *การวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท วิทยพัฒน์ จำกัด*
- องค์การบริการส่วนตำบลพังกู. (2567). *ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลพังกู*. ค้นเมื่อ 18 สิงหาคม 2567, จาก <https://www.pungngoo.go.th/>
- Lewis, R. and Booms, B. (1983) *The Marketing Aspects of Service Perspectives on Services Marketing*. American Marketing Association, Chicago.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing*, 64(1), 12-40.