

คุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ

เทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี

Service Quality Affecting Satisfaction of People at Don Hua Lo Sub-District

Municipality, Chonburi Province

พรชนก อุดมศิลป์

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี ปีการศึกษา 2566

E-mail : pornchanok4378@gmail.com

รองศาสตราจารย์ ดร.ชลธิศ ดาราวงษ์

อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail : chonlatis.da@chonburi.spu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี ตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างงานวิจัยนี้คือประชาชนที่เคยใช้บริการเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยใช้สูตรการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ทราบจำนวนประชากร ด้วยสูตรของยามานะ (Yamane, 1967) ได้จำนวน 400 คน เครื่องมือในการวิจัย คือแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการประเมินคือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) การทดสอบรายคู่ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมากในแต่ละด้าน 2) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันจำแนกตามอาชีพ มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน 3) คุณภาพการบริการด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ และด้านความเอาใจใส่ จะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ, ความพึงพอใจ, การใช้บริการ, เทศบาลตำบล

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the level of service quality of the people who use services from Don Hua Lo Subdistrict Municipality, Chonburi Province, 2) to study and compare the satisfaction of people who use services from Don Hua Lo Subdistrict Municipality, Chonburi Province according to personal factor, and 3) to study the influence level of service quality on satisfaction of people who use services from Don Hua Lo Subdistrict Municipality, Chonburi Province. The population of this research are people who used to use the services of Don Hua Lo Subdistrict Municipality, Chonburi Province. The researcher used a formula to determine the sample size. Using Yamane's formula (Yamane, 1967) for unknown population, the complete sample size was 400. The research instrument was a questionnaire that had been checked for content validity by academics. The statistical questionnaire used to evaluate were mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance, paired tests and multiple regression analysis. The results found that 1) respondents have a high level of satisfaction with the quality of services of Don Hua Lo Subdistrict Municipality, Chonburi Province was at a high level in each aspect. 2) respondents with different personal factors classified by occupation. There are different levels of satisfaction, 3) service quality in dimension of responsiveness, assurance, physical environment, and reliability had different effects on satisfaction of the people who use the services of Don Hua Lo Subdistrict Municipality with significant at the 0.05 level.

Keywords: service quality, satisfaction, service, subdistrict municipality

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

เทศบาลตำบล เป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ที่มีบทบาทสำคัญในการปกครองท้องถิ่น มีภาระหน้าที่ในการดำเนินงานทั้งในด้านการให้บริการสาธารณะ สาธารณูปโภค สาธารณูปการ และการให้บริการประชาชน จึงควรให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการ เนื่องจากสามารถสะท้อนให้เห็นถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเทศบาลแต่ละครั้งว่ามีระดับคุณภาพการบริการเป็นอย่างไร สามารถตอบสนองประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ในการใช้บริการ จากความสำคัญ และสภาพปัญหาบางประการ เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพการบริการ และเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ ซึ่งผลของการวิจัยในครั้งนี้จะช่วยให้เทศบาลรับทราบปัญหาและความต้องการ/ความคาดหวังของประชาชนในการใช้บริการ อีกทั้งยังเป็นข้อมูลสำหรับการประเมินประสิทธิภาพคุณภาพของการให้บริการ และเป็นส่วนหนึ่งในการปรับปรุง พัฒนาการปฏิบัติงาน ให้สามารถตรวจสอบ และวางแผนเพื่อแก้ไข เพื่อให้การบริหารจัดการมุ่งสู่ประโยชน์ของประชาชนผู้ใช้อย่างแท้จริง

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี ตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Aleong & Koldinsky. (1990) กล่าวว่า การที่ผู้บริโภคมีโอกาสร้องเรียนระบายความ โกรธของพวกเข เกี่ยวกับสินค้าและการบริการที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการ พัฒนากลยุทธ์ในการปรับปรุง การบริการให้มีประสิทธิภาพ

Moven. (1993) กล่าวว่า พฤติกรรมการร้องเรียนนั้นเป็นการกระทำที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ถึงความไม่ พึงพอใจเกี่ยวกับการซื้อสินค้าและบริการซึ่งการร้องเรียนที่เกิดขึ้นอาจเกิดมาจากคุณภาพของผลิตภัณฑ์มีคุณภาพ ไม่ได้มาตรฐานหรือการบริการที่มีข้อบกพร่องไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่บริษัทหรือผู้ผลิตได้กำหนดไว้กับ ผู้บริโภค จึงเกิดการร้องเรียนของลูกค้าเนื่องจากคุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการไม่เป็นที่น่าพอใจ หรือต่ำกว่าค่าคาดหวัง

Parasuraman et al., (1985, 1988) คุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของ Parasuraman เชื่อว่าคุณภาพ การบริการขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ที่ผู้รับบริการได้รับจริง ซึ่งความคาดหวังเป็นผล จากคำบอกเล่าที่บอกต่อกันมา ความต้องการ และประสบการณ์ในการรับบริการที่ผ่านมาของผู้รับบริการ รวมถึง ข่าวสารจากผู้ให้บริการทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ส่วนการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นผลมาจากการ ได้รับบริการ และการสื่อสารจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ถ้าบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังถือว่าบริการ นั้นมีคุณภาพ ต่อมา Parasuraman และคณะได้พัฒนาเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” ประกอบด้วยปัจจัยในการประเมินคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้ 1. การตอบสนอง (Responsiveness) ความตั้งใจและ พร้อมที่จะให้บริการของพนักงาน 2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกไว้วางใจได้ 3. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ 4. ความเชื่อมั่น (Assurance) ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นใน การบริการสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ 5. การเอาใจใส่ (Empathy) ผู้ให้บริการให้บริการโดยคำนึงถึง จิตใจ และความแตกต่างของผู้รับบริการตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

รัชวลี วรวุฒิ (2548) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อสิ่งใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุ จุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุ จุดมุ่งหมายก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

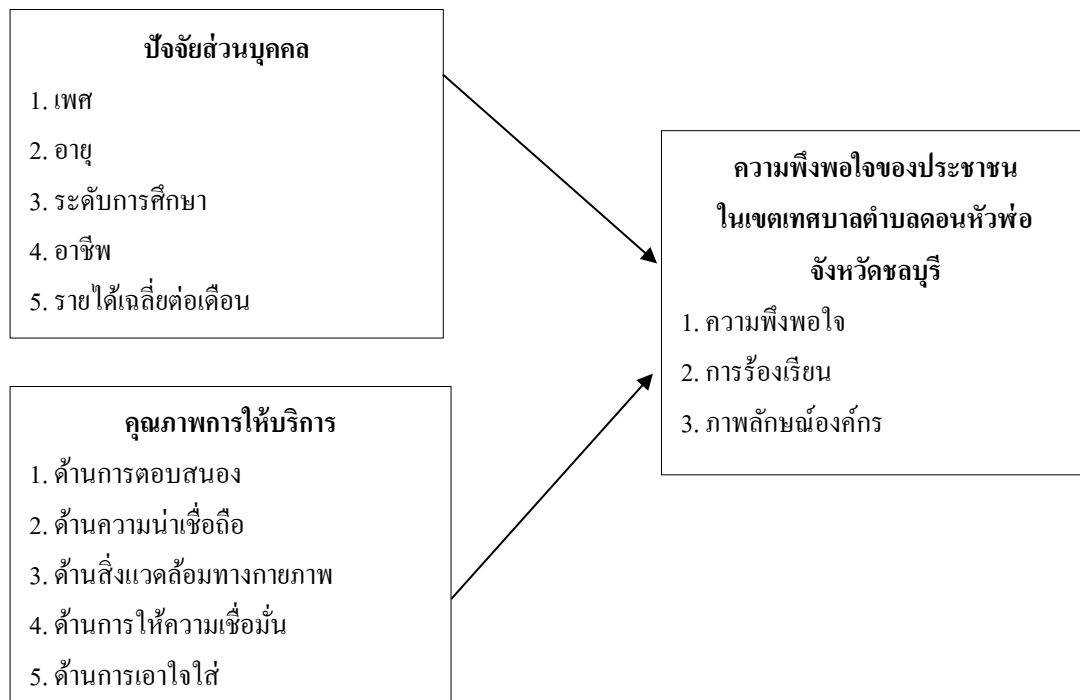
อรอุมา ไชยเศรษฐ (2551) สรุปได้ว่า ภาพลักษณ์ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร เพราะเป็นมูลค่าแฝง ที่สร้างความเชื่อถือให้กับบุคคล การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีเป็นพื้นฐานของการสร้างความเชื่อมั่น การสร้างความ เข้าใจ เพราะเมื่อองค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีก็เทียบเท่ากับการวางรากฐานขององค์กรไว้อย่างแน่นหนา เมื่อเกิด วิกฤตการณ์ขึ้น องค์กรย่อมได้รับผลกระทบน้อยมาก และสามารถแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว

ปราชญ์ อุณหปานิ (2559) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้กระบวนการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ความพึงพอใจถือเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวแสดง ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานนั้นคือ จำนวนผู้เข้ามาใช้บริการ กล่าวคือ หากผู้ให้บริการมีความพอใจจากการได้รับการบริการ ก็จะเกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำและอาจเพิ่มจำนวนครั้งในการเข้ามาใช้บริการซ้ำจนส่งผลเปลี่ยนเป็นความภักดีต่อตราสินค้า

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (independent variable)

ตัวแปรตาม (dependent variable)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการจากเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี ที่แตกต่างกัน
2. คุณภาพการบริการมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการจากเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 แบบแผนการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่เคยใช้บริการเทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ จังหวัดชลบุรี เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แท้จริงจึงคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของยามานะ (Yamane, 1967) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 จากสูตรคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับงานวิจัยครั้งนี้จึงไม่ควรน้อยกว่า 385 คน เพื่อความสะดวกและป้องกันข้อผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ทางผู้วิจัยจึงได้ทำการเก็บตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ทั้งสิ้น จำนวน 400 คน

4.3 เครื่องมือวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้แบบสอบถามเที่ยงตรง (validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามดำเนินการนำเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรง โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน จากนั้นนำคะแนนที่ได้จากการให้คะแนนมาคำนวณค่าดัชนี IOC ได้มากกว่า 0.8 ทุกข้อ และผู้วิจัยได้ทำการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's coefficient of alpha-- α) ซึ่งเป็นวิธีที่ใช้ในการหาความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ ซึ่งอยู่ในช่วง 0.7 – 0.9 และนำแบบสอบถามดังกล่าวมาใช้โดยผู้ทำการวิจัยได้แบ่งวิธีการเข้าถึงข้อมูลและเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร และการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามด้วยตนเอง โดยการลงพื้นที่นำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่าง และเมื่อได้แบบสอบถามครบ จึงนำมาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด แบบเลือกตอบ (Check - List)

ส่วนที่ 2 การใช้บริการของเทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อในจังหวัดชลบุรี มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check - List)

ส่วนที่ 3 คุณภาพการบริการเทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ จังหวัดชลบุรี มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด แบบเลือกได้คำตอบ (multiple choices) ดัดแปลงมาจาก Song, Ruan & Park (2019)

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ จังหวัดชลบุรี มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด แบบเลือกได้คำตอบ (multiple choices) ดัดแปลงมาจาก อุดลย์ จาตุรงค์กุล (2551)

5. ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1: ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.2 มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.5 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 30.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.3 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2: วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับพฤติกรรมของประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลคอนหัวฟ่อ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ใช้บริการงานด้านภาษี คิดเป็นร้อยละ 31.5 ใช้บริการภายใน 1 เดือนที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ 49.3 ใช้บริการ 1-2 เดือนที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ 30.3 มีการใช้บริการ 3-4 เดือนที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ 14.8 มีการใช้บริการ 4 เดือนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.8 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 : วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ

โดยภาพรวมของคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าอันดับแรก คือ ด้านการตอบสนอง โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) อันดับสอง คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่น โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) อันดับสาม คือ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) อันดับสี่ คือ ความน่าเชื่อถือ โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) และ อันดับห้า คือ ด้านความเอาใจใส่ โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 : วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ

โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าอันดับแรก คือ ด้านภาพลักษณ์องค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) อันดับสอง คือ ด้านการร้องเรียน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$) อันดับสาม คือ ด้านความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 : ข้อมูลเชิงอนุมานของผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการของประชาชนผู้ให้บริการ
ที่มีผลต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี

ปัจจัย	ปัจจัยส่วนบุคคล				รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	
ด้านความพึงพอใจ	0.96	0.23	0.50	0.22	0.07
ด้านการร้องเรียน	0.75	0.30	0.10	0.13	0.20
ด้านภาพลักษณ์	0.85	0.31	0.31	0.02*	0.80
ข้าราชการ					
($\bar{X} = 4.60$)					
ธุรกิจส่วนตัว					
($\bar{X} = 4.39$)					
พนักงานเอกชน					
($\bar{X} = 4.38$)					
อื่นๆ					
($\bar{X} = 4.35$)					

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญ ดังนี้

ด้านภาพลักษณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีกลุ่มอาชีพข้าราชการมีความพึงพอใจมากกว่า กลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัว กลุ่มอาชีพพนักงานเอกชน และกลุ่มอาชีพอื่นๆ เกษตรกร ข้าราชการบำนาญ ว่างาน

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อมมีอิทธิพลต่อปัจจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อม

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ					
	ความพึงพอใจ		การร้องเรียน		ภาพลักษณ์องค์กร	
	β	p	β	p	β	p
1. ด้านการตอบสนอง	0.05	0.25	0.00	0.95	0.00	0.90
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	0.11	0.03*	0.12	0.02*	0.11	0.04*
3. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	0.06	0.22	0.16	0.00*	0.14	0.00*
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น	0.27	0.00*	0.26	0.00*	0.15	0.00*
5. ด้านความเอาใจใส่	0.07	0.13	0.16	0.00*	0.09	0.07

จากตารางที่ 2 พบว่าจากการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยปัจจัยคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อมมีอิทธิพลต่อปัจจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อมด้านต่างๆดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจ ปัจจัยคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อมมีผลต่อความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ลำดับที่ 1 คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ($\beta = 0.27$), ลำดับที่ 2 คือด้านความน่าเชื่อถือ ($\beta = 0.11$), ลำดับที่ 3 คือด้านการตอบสนอง ($\beta = 0.05$), ลำดับที่ 4 คือด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ($\beta = 0.06$) และลำดับที่ 5 คือด้านความเอาใจใส่ ($\beta = 0.07$) ตามลำดับ

$$\text{ความพึงพอใจ} = 0.68 + 0.27 (\text{ด้านการให้ความเชื่อมั่น}) + 0.14 (\text{ด้านความน่าเชื่อถือ})$$

2. ด้านการร้องเรียน ปัจจัยคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อมมีผลต่อความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ลำดับที่ 1 คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ($\beta = 0.26$), ลำดับที่ 2 คือด้านความเอาใจใส่ ($\beta = 0.16$), ลำดับที่ 3 คือด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ($\beta = 0.16$), ลำดับที่ 4 คือด้านการให้ความน่าเชื่อถือ ($\beta = 0.12$) และลำดับที่ 5 คือด้านการตอบสนอง ($\beta = 0.00$) ตามลำดับ

$$\text{ร้องเรียน} = 0.68 + 0.27 (\text{ด้านการให้ความเชื่อมั่น}) + 0.19 (\text{ด้านความเอาใจใส่}) + 0.17 (\text{ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ}) + 0.14 (\text{ด้านความน่าเชื่อถือ})$$

3. ด้านภาพลักษณ์องค์กร ปัจจัยคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อมมีผลต่อความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ลำดับที่ 1 คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ($\beta = 0.15$), ลำดับที่ 2 คือด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ($\beta = 0.14$), ลำดับที่ 3 คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\beta = 0.11$), ลำดับที่ 4 คือด้านความเอาใจใส่ ($\beta = 0.09$) และลำดับที่ 5 คือด้านการตอบสนอง ($\beta = 0.00$) ตามลำดับ

$$\text{ภาพลักษณ์} = 0.68 + 0.27 (\text{ด้านการให้ความเชื่อมั่น}) + 0.17 (\text{ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ}) + 0.14 (\text{ด้านความน่าเชื่อถือ})$$

6. อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อม จังหวัดชลบุรี สามารถนำมาอภิปรายผลเชิงพรรณนา ได้ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลคอนหัวพ่อ ได้แก่ การตอบสนอง ความน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัฒนิกา เรืองฤทธิ์ (2563) เรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพั่น จังหวัดนครศรีธรรมราช คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการหรือระดับความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ อันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลคอนหัวพ่อ จังหวัดชลบุรี ตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มี อาชีพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัลภา โปหา (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา

3. เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลคอนหัวพ่อ จังหวัดชลบุรี (นพดล ชูเศษ และคณะ, 2561) ทำการวิจัยเรื่ององค์ประกอบ คุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยว พบว่าองค์ประกอบคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยคุณภาพการบริการด้านสิ่งแวดล้อมที่พบเห็นมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด รองลงมาคือด้านการตอบสนอง การดูแลเอาใจใส่ ความไว้วางใจ และด้าน ความน่าเชื่อถือ

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1) ด้านการตอบสนอง มีเจ้าหน้าที่และป้าประชาชนสัมพันธ์ให้คำแนะนำขั้นตอนให้ชัดเจนเพื่อลดระยะ เวลาการความสับสนในการใช้บริการของประชาชน รวมทั้งนโยบายให้เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เต็มใจ

2) ด้านความน่าเชื่อถือ เทศบาลตำบลคอนหัวพ่อควรมีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานที่ชัดเจน มีการบันทึกและเก็บหลักฐานอย่างถูกต้องและเป็นระบบ จัดเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับลักษณะงาน ซึ่งสามารถนำผลจากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ เพื่อความถูกต้อง รวดเร็วและสามารถตรวจสอบได้

3) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เนื่องจากเทศบาลตำบลคอนหัวพ่อมีประชาชนผู้ใช้บริการจำนวนมาก จึงควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อประชาชนที่มาใช้บริการ ความพร้อม ความสะอาดของสถานที่ ดูแลการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้เรียบร้อยเหมาะสมต่อการปฏิบัติหน้าที่

4) ด้านการให้ความเชื่อมั่น มีช่องทางการติดต่อที่ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นเมื่อประชาชนต้องการความช่วยเหลือ โดยการให้บริการต่างๆจึงมีความจำเป็นที่เจ้าหน้าที่จะต้องมีความรู้ ความสามารถและแก้ปัญหาต่างๆให้ประชาชนได้ ดังนั้นเทศบาลจึงควรมีการพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสร้างแผนการดำเนินงานและแผนการพัฒนาบุคลากร

5) ด้านความเอาใจใส่ มีเจ้าหน้าที่เฉพาะสำหรับให้คำปรึกษาและคำแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของประชาชนที่ควรได้รับความเข้าใจและเต็มใจ เพิ่มขึ้นขั้นตอนการทวนสอบความถูกต้องของข้อมูลในขั้นตอนการทำงานเพื่อป้องกันความผิดพลาดต่างที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย โดยนำข้อมูลจากการวิจัยไปออกแบบขั้นตอนการทำงานและประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในสิทธิที่พึงมีของผู้รับบริการ

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาพิจารณาปัจจัยที่เป็นตัวแปรต้นอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลคอนหัวพ่อ เพื่อให้ได้ประเด็นที่ครอบคลุมและนำผลการวิจัยไปวางแผนขั้นตอนการให้บริการต่างๆ อย่างเหมาะสม
- 2) ควรเพิ่มพื้นที่วิจัยให้ครอบคลุมมากกว่านี้ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องต้องมานำงานวิจัยไปใช้พัฒนา ทุกหน่วยบริการเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งประเทศ
- 3) ควรศึกษาเพิ่มเติมโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้ให้บริการจริง โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือวิธีการอื่น เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึก ที่สามารถนำไปพัฒนาในการศึกษาครั้งต่อไปได้

8. เอกสารอ้างอิง

- นพดล ชูเศษ และคณะ. (2561). องค์ประกอบ คุณภาพการบริการของ โรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีอิทธิพลต่อความ พึงพอใจของนักท่องเที่ยว. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ปราเมศร์ อุณหปานิ. (2559). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว เซ็นทาราแกรนด์ และบางกอก คอนเวนชันเซ็นเตอร์ เซ็นทรัลเวิลด์. คุญภูมิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทา.
- พัฒนดา เรืองฤทธิ์. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช. สืบค้นเมื่อ เมษายน 23, 2566, จาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/ml10/6114962098.pdf>
- รัชวลี วรวุฒิ. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัลภา ไปหา. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา. สืบค้นเมื่อ เมษายน 23, 2566, จาก http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2563-5-6_1630291132.pdf
- อรอุมา ไชยเศรษฐ. (2551). ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยพายัพในทัศนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพและนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- Aleong, J., & Kolodinsky, J. (1990) An integrated model of consumer complaint action applied to services: a Pilot study. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 3, 61-70. <http://dx.doi.org/10.1108/07363760010309500>
- Gronroos, C. (2000) *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. John Wiley and Sons, Ltd., Hoboken.
- Gronroos, Christian. (1990). *Service Management and Marketing*. Massachusetts : Lexington Book.
- Moven, J. (1993). *Consumer Behaviour*. NewYork: MacMillian Publishing Company
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, Leonard L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 49(4), p. 387.