

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย

อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา*

THE SERVICE QUALITY OF THE DONSAI SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE

ORGANIZATIONIN BANPHO, CHACHOENGSAO

ณัฐ วิสิฐนิธิกิจ*, สุธรรม พงศ์สำราญ, อิงอร ตันพันธ์

Nut Visitnitikija*, Sutham Pongsomlarn, Ing-orn Tanphan

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

Master of Business Administration Program, Kasembundit University, Bangkok, Thailand

*Corresponding author E-mail: nut.visitnitikija@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย 2) ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทรายจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล และ 4) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย จำนวน 360 คน สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย t-test (One-Way ANOVA และ Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสำคัญมาก 2) ความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด 3) ด้านการศึกษา อาชีพ และหน่วยงานที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทรายแตกต่างกัน 4) ด้านความไว้วางใจ ด้านความเชื่อถือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะ ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญในการจัดเตรียม จัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานให้เพียงพอ และทันสมัย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความละเอียดรอบคอบ พนักงานควรให้บริการกับผู้มาใช้บริการด้วยความเต็มใจในการให้บริการต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยุติธรรม เจ้าหน้าที่ต้องใส่ใจ ให้เกียรติกับผู้มาขอรับบริการ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, องค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย

Abstract

The objective of this study: 1) To examine the service quality of the Donsai Subdistrict Administrative Organization, 2) To evaluate the satisfaction with the service of the Donsai Subdistrict Administrative Organization, 3) To compare service satisfaction of the Donsai Subdistrict Administrative Organization categorized by personal information, and 4) To investigate how service

* Received September 8, 2024; Revised September 22, 2024; Accepted September 30, 2024

quality influences service satisfaction at the Donsai Subdistrict Administrative Organization. This is quantitative research. Purposive sampling was conducted with 360 users of the Donsai Subdistrict Administrative Organization. Questionnaires were utilized to collect data. The statistical methods used for data analysis include percentage, mean, t-test, one-way ANOVA, and multiple regression analysis. The findings revealed that: 1) The service quality is of high importance, 2) Satisfaction with the service is at the highest level, 3) Variations in education, careers, and service division affect the satisfaction levels of those using the service differently, and 4) Assurance, reliability, tangibles, responsive, and empathy significantly affect service satisfaction at a statistical significance level of 0.5. Suggestions from the study: The service provider should prioritize preparing sufficient and up-to-date office equipment. They should perform their duties with attention to detail and care. They should be willing to serve customers, act fairly, and be attentive and respectful to them.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Donsai Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

เทศบาลเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจในรูปแบบการบริหารจัดการ และการให้บริการในด้านต่าง ๆ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 284 จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ขึ้น ซึ่งมีเนื้อหาสาระในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยพยายามถ่ายโอนภารกิจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถรับผิดชอบในการดำเนินการได้ (พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน, 2563)

คุณภาพการให้บริการและการสร้างความพึงพอใจถือว่าเป็นสิ่งสำคัญของธุรกิจงานให้บริการ ซึ่งธุรกิจงานให้บริการจำเป็นต้องเข้าใจถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการก็เป็นส่วนที่ประเมินการให้บริการ การประเมินเป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือเข้ารับบริการ ซึ่งผลการเปรียบเทียบของการทำงานของผู้ให้บริการว่ามีคุณภาพมากพอหรือไม่ ถ้าหากระดับผลที่ได้รับจากการบริการตรงตามความคาดหวังของลูกค้าจะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และต้องการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง (ฉัตร โชติช่วง, 2564)

ความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กร จึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งสืบเนื่องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องที่การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่น รวมถึงการเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น เพื่อเลือกผู้บริหารท้องถิ่นในระดับต่าง ๆ หรือเรียกได้ว่าเป็นการเลือกตั้งโดยตรงและโดยอ้อมตามลำดับ การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ สามารถเลือกตั้งผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตท้องถิ่นของตนได้โดยตรง ส่วนการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยอ้อม คือ สภาท้องถิ่นจะทำหน้าที่เลือกผู้บริหารท้องถิ่นแทนประชาชนในท้องถิ่น กล่าวคือ ประชาชนในท้องถิ่นจะทำหน้าที่เพียงแค่เลือกสมาชิกสภาท้องถิ่นเท่านั้นแล้วสมาชิกสภาท้องถิ่นจะทำหน้าที่ในการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นอีกชั้นหนึ่ง ดังนั้น ความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ จึงเป็นส่วนที่ผู้บริหารท้องถิ่นให้ความสำคัญเป็นลำดับรองลงมาจากปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ถูกต้องและครบถ้วน ด้วยเหตุผลที่ว่าความพึงพอใจของประชาชนแสดงถึง การบริหารที่ดีตามหลัก



ธรรมาภิบาล ความน่าเชื่อถือความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการได้รับเลือกตั้งให้เป็นตัวแทนของประชาชนในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง ภารกิจหนึ่งขององค์กรปกครองท้องถิ่นจึงมีการกำหนดกรอบงานที่ต้องจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการบริการหลัก ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชนและผู้รับบริการอื่น ๆ ตามแผนงาน/โครงการต่าง ๆ ของท้องถิ่นตามรอบระยะเวลาปีงบประมาณ (ดวงพร เทียนถาวร และคณะ, 2563)

ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบมาจากการให้บริการของบางหน่วยงาน ที่ผู้มาใช้บริการแจ้งว่าการให้บริการมีความล่าช้า เช่นการแจ้งปัญหาการซ่อมแซมถนนสาธารณะที่ประชาชนใช้ในการสัญจรที่ชำรุด การให้บริการด้าน สาธารณูปโภค เช่น น้ำประปาไม่ไหล รั่ว ล่าช้า อุปกรณ์ที่ให้บริการชำรุด ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บางครั้งพูดไม่สุภาพ การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนล่าช้ากรณีที่มีการแจ้งนอกเวลาราชการ จากข้อมูลปัญหาดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำวิจัย คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการนำเสนอเพื่อปรับปรุงการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทรายจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ คือ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้ที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย เลือกตัวอย่างจำนวน 360 คน สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pretest) กับกลุ่ม ตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับ กลุ่มที่จะศึกษา จำนวน 30 คน โดยการนำไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ (Item Analysis) หาความเชื่อมั่นรวมโดยใช้วิธีของ Cronbach L. (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) เพื่อให้เกิดความ ชัดเจนของข้อคำถาม โดยใช้เกณฑ์ยอมรับที่ค่ามากกว่า 0.70 เพื่อแสดงว่า แบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นเพียงพอ โดยใช้ Program SPSS ในการคำนวณหาค่า Reliability ใช้คำสั่ง Analyze Scale Reliability Analysis ซึ่งผล การทดสอบได้ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.817 สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์ ข้อมูลโดยการอธิบายผลประเภตตารางและอธิบายความ ในลักษณะพรรณนา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา อาศัยแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsive) ความไว้วางใจ (Assurance) การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Empathy) โดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression service)

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ที่เคยใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย จำนวน 360 ราย โดยเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง เฉพาะผู้ที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง (Sample size) แบบทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของ ทาโร ยามาเน่ ระดับความเชื่อมั่น 95%

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาศึกษา ตั้งแต่ เดือนพฤศจิกายน 2566 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2567

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ แบบสอบถามของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย ที่สร้างขึ้นเองจากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสอบถามในเรื่องเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ หน่วยงานที่มาใช้บริการ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้ 5 = สำคัญมากที่สุด 4 = สำคัญมาก 3 = สำคัญปานกลาง 2 = สำคัญน้อย 1 = สำคัญน้อยที่สุด และส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้ 5 = สำคัญมากที่สุด 4 = สำคัญมาก 3 = สำคัญปานกลาง 2 = สำคัญน้อย 1 = สำคัญน้อยที่สุด และดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้ 1) ความเที่ยงตรง ซึ่งผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา จำนวน 3 คน โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 คน เป็นอาจารย์ที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอกสาขาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารและมีประสบการณ์ในการสอนไม่น้อยกว่า 10 ปี ประเมินและตรวจสอบ ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Rovinelli, R. J., 1977) ซึ่งแบบสอบถามมีค่าความเที่ยงตรง IOC เท่ากับ .962 และ 2) การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียง กับกลุ่มตัวอย่าง (Try out) จำนวน 30 คน (Cronbach, L., 1984) แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่า ความเชื่อมั่นเท่ากับ .817

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตนเองแบบเจาะจงให้กับผู้ที่มาใช้บริการ และรับกลับคืนมาด้วยตนเอง ดำเนินการตรวจสอบความเรียบร้อย เพื่อให้แน่ใจว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ ครบถ้วน และสามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. คุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ด้วยวิธีการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)



ผลการวิจัย

จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 360 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 181 คน (53.3%) อายุ 40 - 49 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มาใช้บริการที่หน่วยงานกองสวัสดิการสังคมมากที่สุด

1. คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.47, S.D. = .24) ประกอบด้วย ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ($\bar{X}$ = 4.52, S.D. = .30) ด้านความไว้วางใจ ($\bar{X}$ = 4.49, S.D. = .32) ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ($\bar{X}$ = 4.46, S.D. = .32) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X}$ = 4.45, S.D. = .31) ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}$ = 4.44, S.D. = .36) ตามลำดับ รายละเอียดแสดงตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงระดับความสำคัญคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับ
1	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.45	.31	มาก	4
2	ด้านความน่าเชื่อถือ	4.44	.36	มาก	5
3	ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	4.52	.30	มากที่สุด	1
4	ด้านความไว้วางใจ	4.49	.32	มาก	2
5	ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า	4.46	.32	มาก	3
ผลรวม		4.47	.24	มาก	

2. ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.56, S.D. = .51) ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X}$ = 4.62, S.D. = .34) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}$ = 4.59, S.D. = .33) การให้บริการอย่างทันเวลา ($\bar{X}$ = 4.54, S.D. = .32) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}$ = 4.53, S.D. = .37) การให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}$ = 4.51, S.D. = .36) ตามลำดับ รายละเอียดแสดงตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย

ข้อที่	ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1	การให้บริการอย่างเสมอภาค	4.62	.34	มากที่สุด	1
2	การให้บริการอย่างทันเวลา	4.54	.32	มากที่สุด	3
3	การให้บริการอย่างเพียงพอ	4.51	.36	มากที่สุด	5
4	การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.53	.37	มากที่สุด	4
5	การให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.59	.33	มากที่สุด	2
ผลรวม		4.56	.23	มากที่สุด	

3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทรายจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ส่วนบุคคลที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย ที่แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ และหน่วยงานที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทรายที่แตกต่างกัน ส่วนด้านเพศ อายุ และสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทรายที่แตกต่างกัน ไม่แตกต่างกัน สรุปผลตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความพึงพอใจ		Sig	ผลการทดสอบ
	T	F		
เพศ	-.504		.614	ไม่แตกต่าง
อายุ		1.416	.288	ไม่แตกต่าง
สถานภาพ		1.215	.298	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา		2.420	.048*	แตกต่าง
อาชีพ		3.752	.005*	แตกต่าง
หน่วยงานที่มาใช้บริการ		3.292	.011*	แตกต่าง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย แสดงผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลดอนทราย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	p-value
	B	SE	Beta		
ค่าคงที่	1.718	.167		10.307	.000
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	.144	.036	.193	3.969	.000*
ด้านความเชื่อถือ	.129	.031	.203	4.209	.000*
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	.101	.038	.131	2.677	.008*
ด้านความไว้วางใจ	.182	.036	.256	5.066	.000*
ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า	.080	.034	.111	2.374	.018*

$R^2 = .467$, adjusted $R^2 = .460$ $F = 62.111$, $P < .05$

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

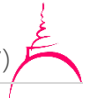
ผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย ด้านความไว้วางใจ ด้านความเชื่อถือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอน ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีส่งผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลดอนทราย มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย

จากการศึกษา พบว่า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักเข้าใจลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสถียรณภัส ศรีระมย์ และคณะ ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของกองประปาเทศบาลตำบลดอนทราย อำเภอ



โนนสูง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า คุณภาพการบริการของกองประปาเทศบาล ดอนห้วย พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก (เสถียรณภัฏ ศรีวะระมย์ และคณะ, 2564) สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระวิทยา อธิธิญาโณ (ทางเกตุ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ประชาชนมีความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก (พระวิทยา อธิธิญาโณ (ทางเกตุ), 2561) ศึกษาคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า คุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทุกด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เยาวธิดา สุริจักหงส์ และรัชดา ภักดียิ่งศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแก่งผา อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น ที่พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งผา อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน (เยาวธิดา สุริจักหงส์ และรัชดา ภักดียิ่ง, 2565)

2. ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย พบว่า การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่ก้าวหน้า ในภาพรวมของความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงพร เทียนถาวร และคณะ ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาวอยู่ใน ระดับมากที่สุด (ดวงพร เทียนถาวร และคณะ, 2563)

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา และ อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย ที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรินทร์ ไชยคำจันทร์ ศึกษาเรื่องคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึงจังหวัดชลบุรี จากการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษา และ อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ปรินทร์ ไชยคำจันทร์, 2564)

4. คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความไว้วางใจ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ เยาวธิดา สุริจักหงส์ และรัชดา ภักดียิ่ง ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแก่งผา อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความความพึงพอใจในการ ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 (เยาวธิดา สุริจักหงส์ และรัชดา ภักดียิ่ง, 2565)

สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยคุณภาพการให้บริการที่มีส่งผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ส่วนผู้ที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนทรายมีความพึงพอใจมากที่สุด องค์การบริหารส่วนตำบล

ดอนทรายควรมีนโยบายสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ โดยสร้างความไว้วางใจ สร้างความเชื่อถือ ตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการอย่างเป็นรูปธรรม ผลการวิจัยผู้วิจัยมีประเด็นในการนำไปใช้เพื่อเป็น ประโยชน์ ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลดอนทราย ควรให้ความสำคัญในการจัดเตรียม จัดหาให้มีเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานให้เพียงพอ และทันสมัยเพียงพอต่อความต้องการในการให้บริการ จัดที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่พัก น้ำดื่ม ให้เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความละเอียดรอบคอบ อำนวยความสะดวกและสามารถช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้บริการได้ และจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้บริการกับผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจ ผู้บริหารหน่วยงานจัดจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการให้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต กำหนดระยะเวลาในการให้บริการแต่ละประเภทของงานอย่างเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้มารับบริการ ด้านความไว้วางใจ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมืออาชีพ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยุติธรรม ให้บริการอย่างตามคิว เปิดช่องทางการให้บริการที่มีความหลากหลาย และให้บริการในกรณีความจำเป็นเร่งด่วน ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรใส่ใจ ให้เกียรติกับผู้ที่มาขอรับบริการโดยให้ความสำคัญกับผู้มาขอรับบริการ ทุกเพศ ทุกวัย อย่างทัดเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ มีความเข้าใจในปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ ตอบคำถาม ให้คำแนะนำช่วยเหลือได้ตรงประเด็นกับความต้องการของผู้มารับบริการ

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). สถิติสำหรับงานวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉัตร โชติช่วง. (2564). คุณภาพงานบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการทรมูฟสาขาเซ็นทรัลแจ้งวัฒนะ. ใน รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ดวงพร เทียนถาวร และคณะ. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร. ใน รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- ปรินทร์ ไชยคำจันทร์. (2564). คุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึงจังหวัดชลบุรี. ใน รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรรณเพ็ญแข โหมอ่อน. (2563). ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 10(2), 134-144.
- พระวิทยา อธิธิญาโณ (ทางเกตุ). (2561). คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. ใน วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาสังคม. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- เยาวธิดา สุริจักษณ์ และรัชดา ภักดิ์ยิ่ง. (2565). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น. Journal of Roi Kaensarn Academi, 7(11), 7-11.
- เสถียรณภัส ศรีระมย์ และคณะ. (2564). คุณภาพการให้บริการของกองประปา เทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา. วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.), 27(1), 13-19.
- Cronbach, L. (1984). Essential of Psychology and Education. New York: Mc-Graw Hill.



Rovinelli, R. J. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 1(2),49-60.