

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

วิฑูรย์ ขาวดี¹
กนกวรรณ แสนเมือง²
โสรัตน์ มงคลมะไฟ³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร จำนวน 385 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีสอดคล้องทั้งฉบับคือ 0.89 และค่าความเชื่อมั่นคือ 0.87 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟและวิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างแบบพหุคูณของฟิชเชอร์ ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจด้านการให้ความเชื่อมั่นด้านการตอบสนองความต้องการและด้านการเอาใจใส่ตามลำดับ และ 2) ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร

¹ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง 46 หมู่ 3 ตำบลจอมบึง อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี 70150

² คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง 46 หมู่ 3 ตำบลจอมบึง อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี 70150

³ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ 264 ถนนจักรวรรดิ เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพฯ 10100

อีเมล: smongkolmafai@hotmail.com

SERVICE RECIPIENTS SATISFACTION ON SERVICE QUALITY OF YISARN SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, AMPHAWA DISTRICT, SAMUT SONGKHRAM PROVINCE

Witoon Kaewdee¹

Kanokwan Sanmuang²

Sorat Mongkolmafai³

Abstract

This research aimed at studying 1) service recipients' satisfaction towards service quality of subdistrict administrative organization and 2) comparing service recipients' opinion towards service quality of subdistrict administrative organization of Yisarn subdistrict, Amphawa District, Samut Songkhran Province, categorized by personal characteristics. Samples were of 385 persons randomized by convenient sampling method. Questionnaire was employed as data collection tool, and its consistency score validated by 3 experts was of 0.89 and its reliability score was of 0.87. Statistics for data analysis consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation, independent sample t-test, One-way ANOVA with Scheffe' and Fisher's Least-Significant Difference method. The result indicated that 1) service quality of Yisarn subdistrict administrative organization, either overall or each aspect, was rated in high level, which each aspect can be arranged from highest score to lowest score as follows: tangibility, reliability, assurance, responsiveness and empathy. In addition, 2) service recipients with different age, education level, career, and monthly income had different opinion towards overall service quality of Yisarn subdistrict administrative organization at the statistically significant level as of 0.05.

Keywords: Satisfaction, Service Quality, Yisarn Subdistrict Administrative Organization

¹ Department of Business Administration, the Faculty of Management Science, Chom Bueng Rajabhat University, 46 Moo 3, Chom Bueng Subdistrict, Chom Bueng District, Ratchaburi Province, 70150.

² Department of Business Administration, the Faculty of Management Science, Chom Bueng Rajabhat University, 46 Moo 3, Chom Bueng Subdistrict, Chom Bueng District, Ratchaburi Province, 70150.

³ Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Rattanakosin, 264 Chakkrawat Road, Samphanthawong, Bangkok 10100. E-mail: smongkolmafai@hotmail.com

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มุ่งหวังให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองภายใต้ระบอบประชาธิปไตยทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ และนอกจากนี้ยังได้มีความสำคัญกับการกระจายอำนาจด้านการปกครองไปสู่องค์กรปกครองท้องถิ่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ประกอบด้วย 336 มาตรา และพบว่ามีส่วนที่ว่าด้วยการพัฒนาการปกครองท้องถิ่นใน 2 ส่วน รวม 10 มาตรา มาตราที่เกี่ยวข้องกับการสามารถสรุปได้ดังนี้ ส่วนที่ 1 หมวด 5 นโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 78 กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งพาตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง ส่วนที่ 2 หมวด 9 การปกครองท้องถิ่น มาตรา 282-284 สรุปได้ว่า รัฐต้องให้ความสำคัญแก่ท้องถิ่นตามหลักการปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง โดยรัฐทำหน้าที่ในการกำกับดูแลองค์กรส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายใต้กรอบของกฎหมายเท่านั้น มาตรา 285-290 สรุปได้ว่า การกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสมาชิกสภาท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน และมีคณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น สิทธิของประชาชนในท้องถิ่นสามารถจะเข้าชื่อเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นให้พ้นจากตำแหน่ง สิทธิของประชาชนในการเข้าชื่อเพื่อการเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น (โกวิทย์ พวงงาม, 2555, 2)

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ในมาตรา 3/1 บัญญัติให้การบริหารราชการของส่วนราชการ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ จึงได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2556 กำหนดแนวทางปฏิบัติของส่วนราชการ ซึ่งในมาตรา 52 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว อย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 โดยให้กระทรวงมหาดไทยดูแล และให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (โกวิทย์ พวงงาม, 2555, 3)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดประชาชนในพื้นที่มากที่สุด และเป็นหน่วยดำเนินการซึ่งทำหน้าที่แทนรัฐในการจัดบริการสาธารณะ การบริหารจัดการภารกิจต่าง ๆ ในพื้นที่ที่รับผิดชอบแก่ประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนเป็นประการสำคัญ ซึ่งภารกิจหลักในการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่ง พัฒนาสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว เช่น การวางแผนพัฒนาท้องถิ่นการส่งเสริมการลงทุน การพาณิชยกรรม

ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นต้น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2560, 7-8)

องค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2539 โดยมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ตำบลซึ่งมีลักษณะเป็นชุมชนที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจ เพื่อที่จะดำเนินกิจการได้ด้วยตนเองสามารถบริหารจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นได้โดยอิสระมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งให้กับท้องถิ่นตามศักยภาพความร่วมมือของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งถือเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนในตำบลนั้นมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตยภายใต้โครงสร้างการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น งานบริหารจัดการศึกษา งานกฎหมายงานสวัสดิการและสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานขออนุญาตต่าง ๆ งานส่งเสริมการเกษตรอินทรีย์เน็ตตำบล งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานอื่น ๆ ขยายลงไปสู่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิด และดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด

จากการสัมภาษณ์คุณอรพันธ์ จะย้าอินทร์ (สัมภาษณ์, 2562, มกราคม 19) เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม กล่าวว่า องค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารได้รับการร้องเรียนจากผู้รับบริการ ดังนี้ การให้บริการล่าช้า เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ด้านกฎหมาย การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และประชาชนขาดการมีส่วนร่วมในการพัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของสุธรรม ขนาศักดิ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านที่ประชาชนผู้รับบริการให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของนิติพล ภูตะโชติ (2553, 54) กล่าวว่าความพร้อมของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของงานบริการ คือ ต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งความพร้อมของพนักงาน จะต้องมีความรู้ในเรื่องของงานเป็นอย่างดี และพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าทันที และยังสอดคล้องกับบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนรัฐต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของบุคคล ระบบงานของกระบวนการยุติธรรม รวมทั้งจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน พร้อมกันนั้นเจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์ของส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ให้บริการประชาชน ซึ่งมีขอบเขตกว้างมาก ครอบคลุมการดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามเพื่อนำ

ผลการวิจัยในครั้งนี้ เป็นข้อมูลแนวทางประกอบการวางแผนบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตรงกับความต้องการของประชาชนต่อไป

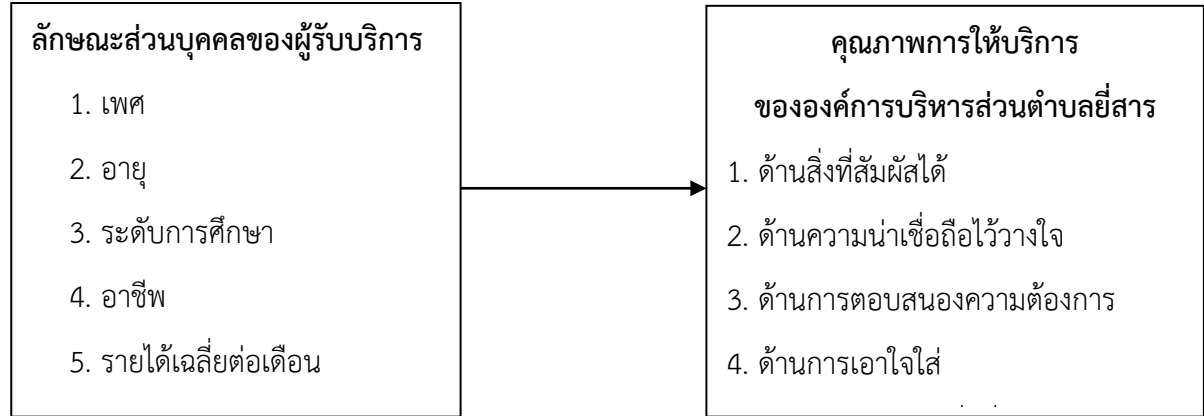
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม
- 2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย คือ ผู้รับบริการที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551, 12) กล่าวว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ โดยมุ่งเน้นที่จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ที่ได้รับการบริการ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วบริการไม่เกี่ยวข้องกับสินค้า แต่บริการจะมีการให้บริการด้านข้อมูลเกี่ยวข้องกับสินค้าเพื่อให้ผู้บริโภครู้จักวิธีใช้สินค้า (ฉัตยาพร เสมอใจ, 2550)

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985, 41-50) ได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพ โดยใช้ช่องว่างทั้งห้าเรียกว่าแบบจำลองคุณภาพบริการ (Service Quality Model) ซึ่งสามารถกำหนดปัจจัยได้ 10 ประการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ความไว้วางใจ การตอบสนอง สมรรถนะในการให้บริการ อภัยภัยไมตรี ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร และความเข้าใจผู้รับบริการ ต่อมา Parasuraman et al. (1990) ได้นำเครื่องมือการวัดคุณภาพการให้บริการมาวิเคราะห์จำแนกองค์ประกอบและได้เสนอเครื่องมือที่ชื่อว่า SERVQUAL ประกอบไปด้วยเกณฑ์การวัด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่จัดเตรียมไว้เพื่อใช้ในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การให้บริการตรงตามที่สัญญาไว้ ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมในการตอบสนองในการให้บริการอย่างทันที ด้านการเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง การคำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่น (Assurance) หมายถึง ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้บริการ ซึ่งคุณภาพการบริการได้นำเอามาใช้ในการศึกษาคุณภาพการบริการในหลากหลายธุรกิจ อาทิ ธุรกิจการบิน (ปกรณเกียรติ จารุวัฒน์ธนกิจ, เมทินี รัชฎาภิรักษ์, และปวิศร์ มาเกิด, 2562) ธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยว (วัชรระ ยี่สุนเทศ, ทศพร มะหะหมัด, และเยาวลักษณ์ แซ่เลียง, 2562) ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม (Namin, 2017) ตลอดจนการบริการด้านอื่น ๆ เป็นต้น (Ocampo, Alinsub, Casul, Enquig, Luar, Panuncillon, & Ocampo, 2019)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางบวกเป็นความสุขของบุคคล ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น มีขวัญและกำลังใจ (ปรียาพรวงศ์ อนุตรโรจน์, 2553) ซึ่งความพึงพอใจมีความสำคัญในการกำหนดลักษณะการบริการ ตัวแปรที่ใช้เป็นตัวชี้วัดเพื่อประเมินความพึงพอใจ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2551) ทำให้ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ช่วยทำให้องค์การประสบความสำเร็จในการให้บริการ และยังเป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์การที่มีประสิทธิภาพ (Oliver, 2010) อีกทั้งยังมีประโยชน์ต่อองค์การในด้านผลกำไร ขยายการรับรู้ถึงภาพลักษณ์ของตราสินค้าในสายตาของผู้บริโภค (Hirata, 2009)

วิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนหรือผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภอมัทพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่มารับบริการองค์การบริหารยี่สาร อำเภอมัทพวา จังหวัดสมุทรสงคราม เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่มาขอรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภอมัทพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรของ Cochran มีค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ 5 หรือระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จากขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 384.16 แต่เพื่อความเหมาะสมและง่ายต่อการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ที่ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามมีจำนวน 2 ตอน โดยตอนที่ 1 คือ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (check-list) จำนวน 5 ข้อ โดยคำถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตอนที่ 2 คือ ข้อมูลคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเอาใจ และด้านการให้ความเชื่อมั่น ซึ่งลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว กำหนดเกณฑ์ให้คะแนน 1-5 แทนระดับความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบคำบรรยาย โดยตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารนั้นใช้ค่าความถี่และร้อยละ ต่อจากนั้น ตอนที่ 2 ข้อมูลคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสุดท้าย ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารใช้การทดสอบค่าที และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 50.39 มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 34.81 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 34.54 อาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.64 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 41.82

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจด้านการให้ความเชื่อมั่นด้านการตอบสนองความต้องการและด้านการเอาใจใส่ ตามลำดับ

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ โดยรวมและรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคืออาคารสถานที่ที่มีความสะอาด เรียบร้อย สวยงาม รองลงมาคือช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอเครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัยทำเลที่ตั้งของ อบต.ยี่สาร สะดวกต่อมาใช้บริการติดป้าย หรือแจ้งข่าวสารแนะนำการให้บริการต่างๆ สถานที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัยและที่นั่งรอรับบริการเพียงพอต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจโดยรวมและรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต รองลงมาคือ การบริการมีความถูกต้อง และแม่นยำ) เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในงานที่ให้บริการ การบริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ สามารถตอบข้อซักถามต่างๆ ได้ชัดเจนตรงประเด็น และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับ

3. ด้านการเอาใจใส่ โดยรวมและรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือเจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาของผู้รับบริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่รู้จัก และจดจำผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดีเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร และเจ้าหน้าที่ให้เกียรติผู้มารับบริการทุกรายตามลำดับ

4. ด้านการตอบสนองความต้องการโดยรวมและรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือบริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องรองลงมาคือ บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop service) ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ซับซ้อน กำหนดให้มีช่องพิเศษ เมื่อมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตามลำดับ

5. ด้านการให้ความเชื่อมั่นโดยรวมและรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคืออบต. ยี่สาร มีภาพลักษณ์ และชื่อเสียงที่ดีรองลงมาคือ ให้บริการด้วยความเป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาไพเราะ ความโปร่งใสในการดำเนินงานที่สามารถตรวจสอบได้ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้มารับบริการเป็นอย่างดีไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์อื่นใดจากผู้มารับบริการและให้บริการโดยยึดกฎ ระเบียบอย่างเคร่งครัด ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

1. จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมและรายด้าน จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านเอาใจใส่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภอ อัมพวา

จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมและรายด้าน คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามโดยภาพรวมและรายด้าน จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการตอบสนองความต้องการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามโดยภาพรวมและรายด้าน จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของสุธรรม ขนาศักดิ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของจิตตินันท์นันทไพบุลย์ (2551, 68-69) กล่าวว่าความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ลูกค้าใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ลูกค้าได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่มารับบริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะผู้ให้บริการ และลูกค้าเป็นอย่างมาก เพราะลูกค้าจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังก็ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากผู้บริหารขององค์การบริหาร ส่วนตำบลยี่สาร ได้ตระหนักถึงภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารในทระศนะของประชาชนและผู้มารับบริการ จึงได้กำหนดนโยบายการให้บริการที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ มีการกำหนดวัตถุประสงค์และขั้นตอนของการให้บริการของแต่ละส่วนราชการและเสนอต่อผู้บริหารพิจารณา มีการประชุมบุคลากรทั้งหมดเกี่ยวกับเรื่องการจัดสร้างแผนการให้บริการต่อประชาชน จัดเจ้าหน้าที่ที่เข้ารับการอบรมทั้งภายในและภายนอกเกี่ยวกับการบริการ

1.1 ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของจิตตินันท์นนทไพบุลย์ (2551, 72-74) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า คือสถานที่บริการการเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญ ทั้งนี้สืบเนื่องมาจาก ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ได้ให้ความสำคัญกับลักษณะทางกายภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยมีการปรับปรุงทัศนียภาพตามหลักวิชาการ ปรับปรุงอาคารให้พร้อมใช้ตลอดเวลา มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอก เป็นสถาบันที่ประชาชนตำบลยี่สารภาคภูมิใจ

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของธัญญลักษณ์ ศรีพลาย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของจิตตินันท์นนทไพบุลย์ (2551, 61) กล่าวว่า ในการซื้อสินค้าและบริการแต่ละครั้ง ลูกค้ามักจะไม่สามารถจับต้องตัวสินค้า และบริการได้อย่างแท้จริง ดังนั้น ลูกค้ามักจะใช้เกณฑ์ในการวัดระดับคุณภาพการบริการก่อนการตัดสินใจซื้อบริการ เช่น ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ คือ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ โดยมีรายละเอียด ดังนี้ 1) ควรให้บริการได้อย่างถูกต้องตามที่ได้ตกลงกันไว้ และตรงต่อเวลา 2) ควรให้บริการตามที่สัญญาไว้ 3) แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ 4) ควรให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า 5) ควรให้บริการตามเวลาที่ให้สัญญาไว้กับลูกค้า และ 6) ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการหรือการเข้าพบลูกค้า ทั้งนี้สืบเนื่องมาจาก ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ได้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ทุกระดับให้มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และน้อมนำพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 9) มาใช้ทั้งองค์กร และมีการฝึกอบรมพนักงานให้รู้จักหลักธรรมาภิบาลขององค์กร เป็นต้น

1.3 ด้านการเอาใจใส่ โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันและยังสอดคล้องกับแนวคิดของสมพลชาวประเสริฐ (2552, 106) กล่าวว่า การวัดคุณภาพของการให้บริการลูกค้า การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล องค์ประกอบนี้ เป็นการดูแลและเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้ ทั้งนี้สืบเนื่องมาจาก ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ได้มีการฝึกอบรมบุคลากรภายในองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นนักบริการมืออาชีพ ผ่านโครงการอบรมด้านจิตวิทยาบริการ ดังนั้น ผู้รับบริการมีความมั่นใจเชื่อถือต่อเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารว่าสามารถรับฟังปัญหาและเก็บเรื่องเป็นความลับ ตลอดจนช่วยแนะนำชี้แนะแนวทางแก้ไขที่เป็นรูปธรรม

1.4. ด้านการตอบสนองความต้องการโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของธัญญลักษณ์ ศรีพลาย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานีผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของสุพรรณิ อินทร์แก้ว (2551, 30) กล่าวว่า การวัดคุณภาพการบริการของลูกค้า จะต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากการตอบสนองความต้องการของลูกค้า พนักงานจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันทีทันใดเมื่อลูกค้าต้องการความรวดเร็ว ไม่ให้ลูกค้ารอคิวนาน และต้องกลั้วจอต้อนรับเมื่อลูกค้าเดินเข้ามาใช้บริการ ซึ่งความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ได้นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ตลอดจนฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรให้สามารถใช้เครื่องมือได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องและแม่นยำ ทำให้การให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้

1.5 ด้านการให้ความเชื่อมั่นโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของนิติพล ภูตะโชติ (2553, 49-50) กล่าวว่า หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการการเข้าถึงลูกค้า คือการที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ด้านทำเลที่ตั้ง สถานที่ติดต่อ เวลา ขั้นตอนของการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ลูกค้าต้องเสียเวลารอนาน เพราะอาจทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเบื่อ และเปลี่ยนไปใช้บริการจากที่อื่น ทั้งนี้สืบเนื่องมาจาก ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ได้น้อมนำพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 9) มาเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ที่พระราชทานให้กับข้าราชการมาถือปฏิบัติทั่วทั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนนำหลักการบริหารแบบธรรมมาภิบาลมาใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ทำให้มีภาพลักษณ์ และชื่อเสียงที่ดี

การเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

1. เพศที่แตกต่าง มีความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ไม่แตกต่างเช่นเดียวกัน ทั้งนี้สืบเนื่องมาจาก ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ได้กำหนดนโยบายในการให้บริการ คือหลักความเสมอภาคและเท่าเทียมกันดังนั้นจะผู้รับบริการจะเป็นเพศชายหรือหญิง จะได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารไม่แตกต่างกัน

2. อายุที่แตกต่าง มีความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของธัญญลักษณ์ ศรีพลาย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพ

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานีผลการวิจัยพบว่าแตกต่างกันเช่นเดียวกัน ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารแตกต่างกัน เช่น งานโอน ย้าย งานทะเบียนราษฎร บัตรประชาชน การศึกษา การพยาบาล สาธารณสุข การกีฬา การเสียภาษี การโยธา เป็นต้น

3. ระดับการศึกษาที่แตกต่าง มีความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของไพริน พรหมดี (2555) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกลางอำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า แตกต่างกันเช่นเดียวกัน ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ก็มาใช้บริการสถานที่ดังกล่าวก็แตกต่างกัน เช่น การศึกษา การพยาบาล สาธารณสุข การกีฬา การแจ้งลงทะเบียนราษฎร เป็นต้น

4. อาชีพที่แตกต่าง มีความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของไพริน พรหมดี (2555) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกลางอำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า แตกต่างกันเช่นเดียวกัน ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ที่มีอาชีพต่างกัน มาใช้บริการผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร แตกต่างกัน เช่น การศึกษา การพยาบาล สาธารณสุข การกีฬา การแจ้งลงทะเบียนราษฎร ภาษีประเภทต่างๆ การขออนุญาตประเภทต่างๆ การต่อใบอนุญาตประเภทต่างๆ เงินสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นต้น

5. รายได้ต่อเดือนที่แตกต่าง มีความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของอมรรัตน์ บุญญา (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า แตกต่างกันเช่นเดียวกัน ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากทั้งนี้สืบเนื่องมาจาก ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มาใช้องค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารแตกต่างกัน เช่น การศึกษา การพยาบาล การสาธารณสุข การทำบัตรประจำตัวประชาชน การโอนย้าย การโอนเข้าซื้อในสำมะโนครัว และเงินสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร เลือกเป็นลำดับสุดท้ายคือ ที่นั่งรอรับบริการเพียงพอต่อผู้รับบริการ ดังนั้นผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารและผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรจะขยายและเพิ่มพื้นที่บริเวณที่พักของประชาชนที่มาใช้บริการ ตลอดจนจัดหาเก้าอี้เพิ่มเติมให้เพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร เลือกเป็นลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

ดังนั้นผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารและผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรจะจัดระบบการให้บริการใหม่ โดยยึดหลักผู้มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน หรืออาจจะนำระบบบัตรคิวการให้บริการมาใช้

3. ด้านการเอาใจใส่ โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร เลือกเป็นลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้เกียรติผู้มารับบริการทุกรายดังนั้นผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารและผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรจะฝึกอบรมการให้บริการกับพนักงานผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร และมีการสร้างกฎระเบียบ วินัยในการลงโทษกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน จัดทำตู้ร้องเรียน และสายด่วนถึงผู้บริหาร

4. ด้านการตอบสนองความต้องการโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร เลือกเป็นลำดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ดังนั้นผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารและผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรจะจัดประชุมร่วมกับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ กำหนดช่วงระยะเวลาแต่ละชนิดของการบริการอย่างชัดเจน โยจัดทำเป็นประกาศใช้ และติดตั้งภายในสำนักงานที่ประชาชนมาใช้บริการและสามารถมองเห็น

5. ด้านการให้ความเชื่อมั่นโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับความพึงพอใจมากและผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร เลือกเป็นลำดับสุดท้ายคือ ให้บริการโดยยึดกฎ ระเบียบอย่างเคร่งครัด ดังนั้นผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารและผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรจัดประชุมและร่างกฎระเบียบวินัยการลงโทษเกี่ยวกับการเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การให้บริการที่ขาดจรรยาบรรณ และจัดทำกล้องวงจรปิดภายในสถานที่ที่ประชาชนมาใช้บริการ ซึ่งเป็นการตรวจสอบการมารับบริการของประชาชนและการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งผู้วิจัยใช้เครื่องมือวิจัยคือ การวิจัยเชิงปริมาณในการหาคำตอบของงานวิจัย ครั้งต่อไปควรใช้เครื่องมือเชิงคุณภาพเพื่อให้ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม มาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยครั้งก่อน ทำให้ได้ทราบคำตอบในหลายมิติ อันจะเป็นประโยชน์แก่องค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ในการวางแผนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพต่อไป

2. ผลของการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามด้านการเอาใจใส่ ดังนั้นครั้งต่อไปควรศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเอาใจใส่ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อจะได้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นใดบ้างที่เกี่ยวกับการเอาใจใส่ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารโดยนำมาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยครั้งแรก ทำให้ผู้บริหารมีสารสนเทศที่มีความเชื่อมั่นสูง อันเป็นแนวทางในการแก้ไขการให้บริการได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2560). เอกสารประกอบการบรรยายการอบรมสัมมนาผู้บริหาร อปท.

เพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลและเสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารจัดการที่ดี ประจำปี พ.ศ. 2558.

สืบค้นจาก http://www.dla.go.th/DLA-Magazine/DLA_Bookshelf/DLA_Bookshelf.html0.

โกวิท พวงงาม. (2555). **ธรรมาภิบาลว่าด้วยการมีส่วนร่วมและความโปร่งใส**. กรุงเทพมหานคร:

มิสเตอร์ก๊อปปี.

จรัส สุวรรณมาลา และวีรศักดิ์ เครือเทพ. (2554). **ประเด็นท้าทายการกระจายอำนาจและการปกครอง**

ท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมนวัตกรรมและธรรมาภิบาลท้องถิ่น.

จิตตินันท์นันท์ไพบุลย์. (2551). **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

ฉัตรพร เสมอใจ. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน**

เก่า อำเภอนาทอง จังหวัดชลบุรี. (ปัญหาพิเศษปริญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).

ชัชวาล ทัดติวัช. (2554). **คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการ**

ปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทย. กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). **การตลาดบริการ พิมพ์ครั้งที่ 10**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ชูชัย สมิตีไกร. (2553). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร:

บิสซิเนสอาร์แอนด์.

ธีรกิต นวรัตน์ ณ อยู่ยยา. (2552). **การตลาดบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร:

สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.

นิติพล ภูตะโชติ. (2553). **การตลาดบริการ Service Marketing**. ขอนแก่น: คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2550). **การจัดการสมัยใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เซ็นทรัลเอ็กซ์

เพรส จำกัด.

ปกรณ์เกียรติ จารุวัฒน์ธนกิจ, เมทินี รัชฎาภิรักษ์, และปวีศรี มาเกิด. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ในการใช้บริการการเช่ารถด้วยตัวเองด้วยตัวเอง ที่ตู้คีออสของสายการบินไทยแอร์เอเชีย.

วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน, 1(2), 13-28.

ไพฑูรย์ คุ่มคง. (2557). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม**

อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี. (งานนิพนธ์ปริญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).

ไพริน พรหมดี. (2555). **คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกลาง อำเภอนายายอาม**

จังหวัดอุบลราชธานี. (วิทยานิพนธ์ปริญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี).

รวีวรรณ โปรยรุ่งเรือง. (2551). **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2550). **การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง**.

กรุงเทพมหานคร : โพรเพช.

วิลาวรรณ รพีพิศล. (2550). **หลักการจัดการ** (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพมหานคร : วิจิตรหัตถกร.

วีไลลักษณ์ ช่อนกลิ่น และคณะ. (2559). **กลยุทธ์การตลาด**. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

วัชร ย์สุนเทศ, ทศพร มะหะหมัด, และเยาวลักษณ์ แซ่เลียง. (2562). ปัจจัยการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการของธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรปราการ.

วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 2(2), 1-11.

สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2559). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอกำมะกา จังหวัดกาญจนบุรี** (รายงานการวิจัย). ราชบุรี: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2560). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี** (รายงานการวิจัย). อุดรธานี: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

สมคิด บางโม. (2553). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : วิทยาพัฒน์.

สุธรรม ขนาศักดิ์. (2558). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558** (รายงานการวิจัย). สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา.

สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (2551). **การบริการค้าปลีก**. กรุงเทพมหานคร : ธนาเพรส.

สุวิมล แม้นจริง. (2552). **การจัดการการตลาด พิมพ์ครั้งที่ 3**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอช.เอ็น. กรุ๊ป จำกัด. **อพันธ์ จะย้าอินทร์. (สัมภาษณ์, 2562, มกราคม 19). เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภอมัทพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. สัมภาษณ์.**

องค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร. (2561). รายงานประจำปี พ.ศ. 2560. สมุทรสงคราม: มปป. (เอกสารอัดสำเนา).

_____. (2562). **องค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภอมัทพวา จังหวัดสมุทรสงคราม**. สืบค้นจาก <https://www.facebook.com/tambon.yisan>.

Namin, A. (2017). Revisiting customers' perception of service quality in fast food restaurants. **Journal of Retailing and Consumer Services**, 34, 70-81.

Ocampo, L., Alinsub, J., Casul, R. A., Enquig, G., Luar, M., Panuncillon, N., ... & Ocampo, C. O. (2019). Public service quality evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A case of Philippine government agencies. **Socio-Economic Planning Sciences**, 68, 100604.