

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลใหญ่
ของประชาชน อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ

Factors affecting satisfaction in using the services of Lat Yai Subdistrict Administrative
Organization of the people of Mueang Chaiyaphum District Chaiyaphum Province

ณัชชา อู่ยสีหา¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลใหญ่ อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลใหญ่ 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลใหญ่ 4) เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลใหญ่ ประชากรในเขตอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลใหญ่ อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ การวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขนาดตัวอย่าง จำนวน 322 ราย ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) วิเคราะห์สถิติพรรณนา ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอ้างอิง วิเคราะห์ด้วย สถิติทดสอบแบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา พบว่า

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ โดยรวม มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลใหญ่ ของประชาชน อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลใหญ่ อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ แตกต่างกัน

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ได้แก่ปัจจัยการจัดการด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลใหญ่ ของประชาชน อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ

คำสำคัญ 1. คุณภาพการบริการ ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังในการรับบริการ ความเชื่อถือได้ การสื่อสาร เอาใจใส่ สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ตอบสนองความต้องการ จนสร้างความพึงพอใจ มั่นใจในการรับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการสามารถรักษาคุณภาพการบริการตามมาตรฐานที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้

¹ นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดชัยภูมิ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. ความพึงพอใจ ผู้รับบริการ ผู้บริการจะประสบความสำเร็จ ในการทำให้สมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการ ให้ความสำคัญกับความคาดหวังของผู้รับบริการ และประสบการณ์นั้น เกี่ยวกับการที่เข้ารับบริการ และสิ่งต่างที่ได้รับในขณะการบริการ

Abstract

The objectives of this research are 1) to study level Service quality of Lat Yai Subdistrict Administrative Organization Mueang Chaiyaphum District Chaiyaphum Province 2) To study the level of satisfaction in using the services of the Lat Yai Subdistrict Administrative Organization 3) To study and compare personal factors with satisfaction in using the services of the Lat Yai Subdistrict Administrative Organization. 4) To find factors that affect satisfaction in using the services of the Lat Yai Subdistrict Administrative Organization. Population in Mueang Chaiyaphum District Chaiyaphum Province that uses the services of the Lat Yai Subdistrict Administrative Organization Mueang Chaiyaphum District Chaiyaphum Province Quantitative research (Quantitative Research) using questionnaires as a tool to collect data. Sample size was 322 people using convenience sampling method. Descriptive statistical analysis With percentage, average, standard deviation , reference statistics, also analyzed. Multiple Regression Analysis Test Statistics

The results of the study found that

overall service quality factor had the highest level of opinion.

Satisfaction in using the services of the Lat Yai Subdistrict Administrative Organization of the people of Mueang Chaiyaphum District. Chaiyaphum Province Overall, they had the highest level of satisfaction.

Personal factors of age Level of education, occupation, monthly income, level of satisfaction in using the services of the Lat Yai Subdistrict Administrative Organization. Mueang Chaiyaphum District Chaiyaphum Province is different.

Service quality factors Including reliability management factors Response side Confidence Caring aspect Things that can be touched It affects the level of satisfaction in using the services of the Lad Yai Subdistrict Administrative Organization of the people of Mueang Chaiyaphum District. Chaiyaphum Province

Keywords 1.Service quality Service recipients collect information about their expectations for service. Trustworthiness, communication, empathy, tangibles. meet needs until creating satisfaction Be

confident in receiving service The service provider can maintain the quality of service according to the standards that the service recipient expects.

2.Satisfaction Service receiver Service providers will be successful. in creating a balance between what the service recipient Value the expectations of service recipients. and that experience About receiving service and things received while providing service

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบลลาดใหญ่ เป็นหน่วยงานของรัฐ โดยมีโครงสร้างส่วนราชการทั้งหมด 5 ส่วน สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองสวัสดิการสังคม และหน่วยตรวจสอบภายใน โดยมีภารกิจหน้าที่คือ การให้บริการแก่ประชาชนในเขตการปกครอง มีผู้บริการมีหน้าที่กำหนดนโยบายที่อยู่ในนามธรรมไปสู่ การปฏิบัติ ให้เป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดความสำเร็จและให้บริหารงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ของการบริหารงานแบบบูรณาการ ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์การ เกิดความคล่องตัวสามารถติดตามและ ในการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น นั้น หัวใจของการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็คือ ประชาชนและการบริหารงานให้เกิด ประโยชน์ต่อประชาชน ช่วยเหลือประชาชน เพื่อให้ประชาชน อยู่ดีกินดี มีคุณภาพชีวิตที่ดี

ผู้ศึกษางานวิจัย ได้มองเห็นถึงปัญหาของประชาชนกับทัศนคติมุมมองที่มีต่อระบบราชการไทย กับการให้บริการต่อประชาชน และตัวชี้วัดความพึงพอใจ ได้เข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ในแบบประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) ทำให้ผู้ศึกษาเอง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดใหญ่ ของประชาชน อำเภอเมือง ชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ และได้ทำการศึกษาจะถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การ บริหารส่วนตำบลลาดใหญ่ ของประชาชน อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ประกอบด้วย ความพึงพอใจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านอุปกรณ์และสิ่ง อำนวยความสะดวก ผลจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาคิดว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วน ตำบลลาดใหญ่ นำไปสู่หนทางการดำเนินงานและปรับปรุงพัฒนา การบริหารงานขององค์การให้ดีขึ้นต่อไป

คำถามในการวิจัย

1. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดใหญ่ อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัด ชัยภูมิ อยู่ในระดับใด
2. ความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริการส่วนตำบลลาดใหญ่อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับใด

3. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ แตกต่างกันหรือไม่

4. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ ของประชาชน อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ

3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ

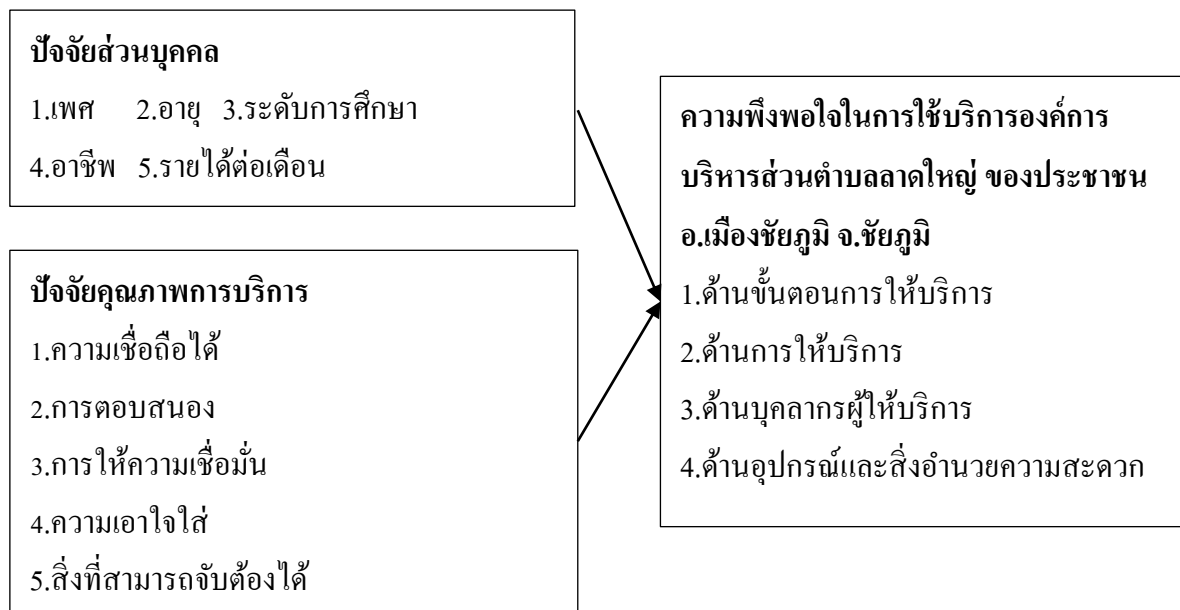
4. เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การวิจัยเรื่อง: ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ ของประชาชน อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิดทฤษฎีเอกสารและผลงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางการศึกษาดังนี้

- 1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 4.แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กร
- 5.ผลงานและวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 6.กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลใหญ่ของประชาชน อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ มีทั้งหมด 19 ตำบล 224 หมู่บ้าน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 181,496 คน (https://www.chaiyaphum.go.th/page_about/about2.1.php สำนักงานกลางทะเบียนราษฎร์ กระทรวงมหาดไทย ณ วันที่ 31 กันยายน 2565)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวม โดยการคำนวณด้วยสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับค่าความ คลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 322 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบไปด้วย 2 ปัจจัย

1) ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น 5 ข้อ

- 1.1) เพศ
- 1.2) อายุ
- 1.3) ระดับการศึกษา
- 1.4) อาชีพ
- 1.5) รายได้ต่อเดือน

2) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน

- 2.1) ความเชื่อถือได้
- 2.2) การตอบสนอง
- 2.3) การให้ความเชื่อมั่น
- 2.4) ความเอาใจใส่
- 2.5) สิ่งที่สามารถจับต้องได้

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

1) ความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ ของประชาชน อ.เมืองชัยภูมิ จ.ชัยภูมิ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน

- 1.1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2) ด้านการให้บริการ
- 1.3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- 1.4) ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ คือตัวแปรต้น

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการ ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ ของประชาชน อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 16 ข้อ

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ข้อคำถามที่ใช้ในการวิจัย ที่ใช้คำถามเป็นระดับความคิดเห็นมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ดังนี้

- | | |
|---|--------------------------------|
| 5 | แสดงว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | แสดงว่ามีความพึงพอใจมาก |
| 3 | แสดงว่ามีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | แสดงว่ามีความพึงพอใจน้อย |
| 1 | แสดงว่ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

เกณฑ์การแปรผล แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ คือ ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด โดยให้ค่าคะแนนสูงสุด ลบด้วยคะแนนต่ำสุด แล้วนำไปหารด้วยระดับที่ต้องการ

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 แปลความว่า เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 แปลความว่า เห็นด้วยมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 แปลความว่า เห็นด้วยปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 แปลความว่า เห็นด้วยน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 แปลความว่า เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 : ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดใหญ่ เพื่อการปรับปรุงซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามการหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้วิธีให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจ หรือดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency IOC) จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหาของแบบสอบถาม ดังนี้

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1 รศ.ดร สุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2 ดร.นิคม เกียรจินดา

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3 พ.ต.อ.เสถียรวุฒิ รอดจันทร์

ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5 ถือว่าข้อคำถามในแบบสอบถามมีคุณภาพความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย สูตรในการคำนวณหาค่า IOC

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

สรุป IOC เกณฑ์การพิจารณา พบว่ามีค่าดัชนีความสอดคล้อง 9.45 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.5 ถือว่าข้อคำถามในแบบสอบถามมีคุณภาพ ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย สามารถนำไปใช้ได้

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพในการเก็บข้อมูลโดยทำการแจกแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูลมี จำนวน 322 คน ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ทำหนังสือขออนุญาตผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลลาดใหญ่ อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลลาดใหญ่ อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ

2. ผู้วิจัยจะทำการชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างทราบถึงจุดมุ่งหมายในการวิจัยครั้งนี้ และให้ตอบแบบสอบถาม โดยขอความร่วมมือในการกรอแบบสอบถามที่เป็นความจริง และจะเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง และนำมาวิเคราะห์

6. แนวการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) เพื่ออธิบายคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลเชิงพรรณนาตัวแปรต่างๆ ในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

2 วิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรคุณภาพการบริการและความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ โดยวิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาดำเนินการวิเคราะห์ หากค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางการบรรยายและสรุปผลการศึกษา

1) วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การแจกแจงความถี่ และร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านระดับความพึงพอใจ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

ตอนที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดใหญ่ อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ที่ต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ทดสอบ t-Test, ANOVA และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานปัจจัยคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดใหญ่ อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ใช้การวิเคราะห์ทดสอบสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐานปัจจัยคุณภาพการบริการ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดใหญ่ อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ใช้การวิเคราะห์สมการถดถอย (Regression Analysis) สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้แทนค่าสถิติ ในการวิเคราะห์เก็บข้อมูล

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 322 คน โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ จากแบบสอบถามเพื่อสร้างความเข้าใจในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ ดังนี้

N	แทน จำนวนประชากร
n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 15
F	แทน ค่าสถิติ F ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
t	แทน ค่าสถิติที่แบบ t Distribution
Sig.	แทน ค่าจำนวนได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดใหญ่ ของประชาชน อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 อายุ 21-40ปี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 อาชีพเกษตรกรและอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 เท่ากันทั้งสองอาชีพ มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3

สรุปการวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดใหญ่ ของประชาชน อ.เมืองชัยภูมิ จ.ชัยภูมิ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นว่า ด้านคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.33 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่ามีความคิดเห็นด้านการให้ความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ย 4.22 โดยมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา ด้านความเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ย 4.47 โดยมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ มีค่าเฉลี่ย 4.34 มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ด้านความเชื่อถือได้ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22 มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด และ ด้านการตอบสนองมีค่าเฉลี่ย 4.13 มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ทั้ง 5 ด้านมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

สรุปการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดใหญ่ ของประชาชน อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ พบว่ามีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดใหญ่ของประชาชน อ.เมืองชัยภูมิ จ.ชัยภูมิ มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.25 กับด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.18 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา มีด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.98 กับด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.89 มีระดับความคิดเห็นมาก

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ ของประชาชน อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ แตกต่างกัน สรุปได้ว่า ผลการศึกษาตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ ของประชาชน อำเภอเมืองชัยภูมิ จ.ชัยภูมิ สรุปได้ว่าปัจจัยการจัดการด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ ของประชาชน อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลใหญ่ ของประชาชน อำเภอเมืองชัยภูมิ จ.ชัยภูมิ ตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ควรกำหนดนโยบายโดยการ จัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์การอำนวยความสะดวก รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ควรกำหนดนโยบายโดยการ จัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่างๆ ให้มีความพร้อมในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรกำหนดนโยบายให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้ ซึ่งจะแนบประเมินผลการให้บริการนั้นจะทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการของตนเองและนำไปปรับปรุงและพัฒนาให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ควรกำหนดนโยบายโดยให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่เป็นของทางองค์การบริหารส่วนตำบลใหญ่ อย่างทั่วถึง ด้านความเอาใจใส่ ควรกำหนดนโยบายโดยการ จัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือปรับวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้ตระหนักถึงความสำคัญของการมีใจให้บริการและพร้อมให้ความช่วยเหลือต่อประชาชน

2. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ ควรมีการศึกษาในเชิงลึกเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลใหญ่ อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะที่ชัดเจน และนำไปสู่การพัฒนาที่ตรงประเด็น

3. ข้อเสนอแนะในการทวิจัยครั้งต่อไป การศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดใหญ่ อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ เท่านั้น และเพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์กับส่วนราชการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดใหญ่ หรือหน่วยงานอื่น จึงควรทำการศึกษาให้ครอบคลุม แบ่งเป็นภูมิภาค เป็นประเทศ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการนำไปปรับปรุงแก้ไข การบริหารงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงนำผลการวิจัยมาพิจารณาเป็นแนวทางในการเสริมสร้างและปรับปรุงการบริหารงานในหน่วยงาน องค์กร เพื่อตอบสนองตามความต้องการของประชาชน และสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน และเป็นประโยชน์ทางการศึกษาแก่ผู้ที่สนใจต้องการศึกษาและในการทวิจัยในอนาคตต่อไป

บรรณานุกรม

Griffin,(1999:36) https://elcls.ssru.ac.th/anuch_na/pluginfile.php

Gronroos, C. (1990). "Service Management and Marketing." The Nature of Service and Service Quality. Stockholm University, Sweden.

Ghotbabadi, A. R., Baharun, R., & Feiz, S. (2012). A Review of Service quality model. Retrieved September 8, 2020,

Lewis, C., and Bloom, H. (1983). "The Marketing Aspects of Service Quality." In Berry, L., Shostack, G., & Upah, G., (Eds.). Emerging Perspectives on Service Marketing. Chicago, IL: American Marketing: 99 -107.

Maslow, Abraham. H. (1970). Motivation and Personality. New York : Harpers and Row. (Humanistic Theory) <https://034wilasinee.blogspot.com/2018/07/humanism.html>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. Journal of Retailing, 64, 12-40. Vroom, V. H. (1990). Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal. Boston: Harvard Business School Press .

Wolman, B. B. (1973). Dictionary of behavior science. New Jersey: Englewood Cliffs Prentice – Hill.

กรสุมา สุวัฒน์ชะย 2563 คุณภาพการบริการและการรับรู้คุณค่าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เล็ก

คณะสัตวแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ชีวรรณ เจริญสุข แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (SERVICE QUALITY SATISFACTION)(2563) ,DOCTOR OF BUSINESS ADMINISTRATION (DBA)

ชุดิมา แก่นจันทร์. (2562). อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ การรับรู้คุณค่า และภาพลักษณ์ต่อความเต็มใจ

ที่จะจ่ายต่อสินค้าและบริการผ่านความพึงพอใจของลูกค้าของธนาคารออมสิน.
ยุทธพงษ์ สุขเพราะนา (2558) ความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำ กรมศึกษา
โครงการอนุรักษ์ฟื้นฟูแหล่งน้ำเริงไม่งาม (แก้มลิง) จังหวัดนครราชสีมา
น้ำลิน เทียนแก้ว. (2558). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ การศึกษาความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ
ปีณชธ เรียรชัยพฤกษ์, 2561 วารสารวิชาการ มจร บุรีรัมย์ | 121ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 (2563) : มกราคม-มิถุนายน
เบญชญา แจ็งเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS
ในกรุงเทพมหานคร.(2562).ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Video
พนิดา เพชรรัตน์. (2556). "คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงาน
สรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2." การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
ราชบัณฑิตยสถาน (2556) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554.พิมพ์ครั้งที่ 2.กรุงเทพมหานคร:
บริษัทอักษรเจริญทัศน์ อจท.จำกัด.
วัชร ภูรักษา (2562)ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ
เทศบาลตำบลไม้ยา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย
วรกมลวรรณ รักษา 2565 สารนิพนธ์นี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาการจัดการ
มหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2565คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อ
ความพึงพอใจและการรับคุณค่าของผู้บริโภค ในการเลือกใช้บริการสระว่ายน้ำสุนัข ในเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.สุสดี แสนเสนาะ. (2556)."คุณภาพการ
ให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะ ปอน อำเภอบาง จังหวัดจันทบุรี." ภาค
นิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2555) อ้างถึง กุทธิรงค์ เกาฤทธิ์ และคณะ,2558 ความสัมพันธ์ของ
วัฒนธรรมองค์กรกับระดับความสุขของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดกำแพงเพชร
เสาวลักษณ์ ตีมัน, (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา.วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
สุภาพร เฟ่งพิศ, 2559) และจากการทบทวนวรรณกรรมที่มีผู้วิจัยศึกษาเกี่ยวกับ อิทธิพลของคุณภาพ การ
ให้บริการ ภาพลักษณ์ตราสินค้ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ ของลูกค้าอย่างไม่มีนัยสำคัญ
ทางสถิติ (ชุตีมา แก่นจันทร์, 2562)
อมรรัตน์ บุญญา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา

อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี.วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐ ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา
การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
อัญชลี คุณิตสุทธิรัตน์ และคณะ, (2559). รายงานการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. สมุทรปราการ:
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.