

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP :
กรณีศึกษา สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง¹

FACTORS INFLUENCING THE SATISFACTION OF SERVICE ON
REGISTRATION FOR OTOP ENTREPRENEUR, A CASE STUDY : PROVINCIAL
COMMUNITY DEVELOPMENT OFFICE OF ANG THONG

ธัญนันท์ ปรีชาบริสุทธิ์กุล²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง (2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง (3) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการ OTOP จำนวน 270 คน ที่มาลงทะเบียนเป็นผู้ประกอบการ OTOP กับสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจในการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP ประกอบด้วย ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ทุกปัจจัย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาระดับรายได้ และปัจจัยคุณภาพการให้บริการทุกปัจจัย ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, ประชากรศาสตร์, คุณภาพการให้บริการ, ผู้ประกอบการ OTOP, สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง

Abstract

The Objectives of this study were: (1) To study the satisfaction Level of registration service of Provincial Community Development Office of ANG THONG. (2) To study Demographics factors were influenced satisfaction of service on registration for OTOP entrepreneur. (3) To study Quality of Service

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP : กรณีศึกษา สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Factors were influenced satisfaction of service on registration for OTOP entrepreneur. This research was using questionnaires as a tool to collect data. The sample population consisted of 270 OTOP Entrepreneurs who register at Provincial Community Development Office of Ang Thong. The statistics used to analyze data include: Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation and multiple regression analysis. The results showed that: 1) The satisfaction Level of registration service of Provincial Community Development Office of ANG THONG as a whole is at the most satisfactory level. 2) Factors Influencing satisfaction consists of Demographics factors such as gender, age, marital status, education and Income level and all factors of quality of service such as Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy statistically significant at 0.05

Keywords : Satisfaction, Demographics, Quality of Service, OTOP Entrepreneur, Provincial Community Development Office of ANG THONG

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

กรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560 - 2579) มีวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” โดยเฉพาะยุทธศาสตร์ข้อที่ 2 ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน รวมทั้งการพัฒนาสังคมผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Society) เพื่อสร้างผู้ประกอบการทางธุรกิจสู่การเป็น “ผู้ผลิตได้ ขายเป็น” โดยโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) เป็นนโยบายของรัฐบาลที่กรมการพัฒนาชุมชนเริ่มขับเคลื่อนตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 และดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมทั่วประเทศ วัตถุประสงค์เพื่อสร้างงาน สร้างรายได้ให้แก่ชุมชน พัฒนาขีดความสามารถ ส่งเสริมการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น ให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของชุมชน โดยนำทรัพยากรภูมิปัญญาในท้องถิ่นมาพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์และบริการคุณภาพที่มีจุดเด่นและมูลค่าเพิ่มให้เป็นที่ต้องการของตลาด สอดคล้องกับวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของท้องถิ่น โดยยึดหลักการพึ่งตนเองของชุมชน

การให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP ของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ภายใต้สังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด ถือเป็นกุญแจสำคัญด่านหน้าในการให้บริการกับผู้ประกอบการชุมชน ในการสร้างความประทับใจ ดึงดูด และจูงใจให้ผู้ประกอบการชุมชน มาลงทะเบียนเข้าร่วมเป็นผู้ประกอบการ OTOP โดยเมื่อเกิดความพึงพอใจในครั้งแรกที่ได้ใช้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP แล้ว ในครั้งต่อไป ผู้ประกอบการ OTOP จะมีความรู้สึกรักอยากเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในการส่งเสริม และขับเคลื่อนงานโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจากความสำเร็จข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP : กรณีศึกษา สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง” เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP รวมถึงเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการจัดทำกลยุทธ์การให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง ต่อไป

คำถามในการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง เป็นอย่างไร
2. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของประชาชนที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง อยู่ในระดับใด
3. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง อยู่ในระดับใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง
3. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง
2. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

วชิรวัชร งามละม่อม (2558) ได้กล่าวถึง ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ว่าเป็นความหลากหลายทางด้านภูมิหลังของแต่ละบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโส ในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์นั้น จะแสดงให้เห็นถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ที่ประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่างๆ ที่มีลักษณะพฤติกรรม การแสดงออกที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งเป็นผลมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของแต่ละบุคคลนั่นเอง

จันทร์เพ็ญ กรวิทยาคุณ (2559) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการที่มีมาตรฐาน ซึ่งสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการนั้นๆ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดจากการบริการที่มีคุณภาพนั้นประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะทางกายภาพ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ 3) ด้านการตอบสนอง 4) ด้านการให้ความมั่นใจ และ 5) ด้านความเห็นอกเห็นใจ

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ : 2558 ได้ให้ความหมาย ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ หมายถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการ ได้แก่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ระบบบริการ สภาพแวดล้อม คุณภาพการให้บริการ ระยะเวลาบริการ ความสะดวกในการให้บริการ

เพ็ญญา จรัสพันธ์ (2557) ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิสเซ็นเตอร์ จันทบุรี ผลจากการศึกษา พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในศูนย์บริการ ลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ตัวแปรที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจในการบริการ ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านการตอบสนองต่อผู้บริ โภค ที่มีต่างระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ทั้งนี้ ผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าของศูนย์บริการ ลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิสเซ็นเตอร์ จันทบุรี ที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีเพศ และอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุวรรณา เพียรมานะ (2560) ศึกษาความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK โดยผลการศึกษา พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด สำหรับความไว้วางใจที่มีต่อร้าน JSK ลูกค้ามีระดับความไว้วางใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาถึงคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการสร้าง ความมั่นใจ ด้านการตอบสนอง และด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า และการบอกต่อโดยมีคุณภาพในระดับมากที่สุด

นิตา โหมวงศ์ประเสริฐ (2556) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการงานทะเบียนราษฎร ของที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านสามารถเรียงลำดับ ได้ดังนี้ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมา ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ ส่วนผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ ระดับการศึกษา ที่พักอาศัย ระยะเวลาที่พักอาศัยในอำเภอคลองหลวง โดยสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อการทำความเข้าใจต่อการเข้ารับบริการของที่ว่าการอำเภอคลองหลวง ต่างกัน จึงทำให้มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ที่ว่าการอำเภอคลองหลวงต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

- (1) เพศ
- (2) อายุ
- (3) สถานภาพการสมรส
- (4) ระดับการศึกษา
- (5) ระดับรายได้

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

- (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
- (2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ
- (3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
- (4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
- (5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

- (1) ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ
- (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- (4) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
- (5) ด้านระยะเวลาของการดำเนินการ

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP : กรณีศึกษา สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการ OTOP ในจังหวัดอ่างทอง ที่มาลงทะเบียนกับสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง ซึ่งจากฐานข้อมูลทะเบียนของ Big Data กรมการพัฒนาชุมชน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2565) มีประชากร จำนวน 823 คน เมื่อคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง Taro Yamane ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 270 คน ด้วยระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 0.05

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม เพื่อใช้เก็บข้อมูล ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ด้านประชากรศาสตร์) เช่น เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แบบสอบถามลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) มีจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 25 ข้อ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยจะดำเนินการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยทดสอบความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

1. หากความเที่ยงตรง (validity) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากการตรวจสอบเอกสาร แนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความถูกต้องในเชิงของเนื้อหา (content validity) ก่อนนำไปทดลองใช้

2. หากความเชื่อมั่น (reliability) โดยทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) จำนวน 50 ชุด ผลการทดสอบ ความเชื่อมั่นในภาพรวมของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.963 ซึ่งถือว่ามีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha มากกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความคงที่ น่าเชื่อถือสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างได้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานวิจัย และชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามในที่ประชุมคณะกรรมการเครือข่าย OTOP ของทุกอำเภอ เพื่อขอความอนุเคราะห์เครือข่าย OTOP ตอบแบบสอบถาม รวมถึงขอความอนุเคราะห์ประธานเครือข่าย OTOP ระดับอำเภอ แจกแบบสอบถามเพิ่มเติมให้ครบจำนวน และรวบรวมส่งให้กับผู้วิจัย เมื่อได้รับข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดแล้ว จึงนำมาวิเคราะห์ผลทางสถิติ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามที่จัดเก็บได้จะนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีวิธีการทางสถิติเชิงพรรณนา และสถิติอนุมาน การนำเสนอข้อมูลดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้การวิเคราะห์ผลทางสถิติแบบ Independent Sample t-Test และใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova: F-test) จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) วิธีการกำหนดตัวแปร (all enter)

ผลการศึกษา

จากการศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP : กรณีศึกษา สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง” มีผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล (ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.3 สถานะภาพการสมรส ส่วนใหญ่ สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 56.7 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้จำนวน 20,001บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 45.9

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง

ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ OTOP	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.22	0.852	มากที่สุด
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	4.38	0.680	มากที่สุด
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.38	0.763	มากที่สุด
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.28	0.814	มากที่สุด
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	4.29	0.751	มากที่สุด
รวม	4.31	0.772	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทองในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) 4.31 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.772 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความเห็นที่มากที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) 4.38 เท่ากัน และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.680 และ 0.763 ตามลำดับ รองลงมาคือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) 4.29 ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.751 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) 4.28 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.814 และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 4.22 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.852

3. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP ของ
สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ	4.32	0.822	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.34	0.793	มากที่สุด
3. ด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้รับ	4.31	0.737	มากที่สุด
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	4.37	0.696	มากที่สุด
5. ด้านระยะเวลาของการดำเนินการ	4.28	0.775	มากที่สุด
รวม	4.33	0.765	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) 4.33 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.765 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็น มากที่สุด คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (\bar{x}) เท่ากับ 4.37 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.696 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (\bar{x}) เท่ากับ 4.34 ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.793 ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (\bar{x}) เท่ากับ 4.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.822 ด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{x}) เท่ากับ 4.31 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.737 ระดับความเห็นที่น้อยที่สุด คือด้านระยะเวลาของการดำเนินงานมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (\bar{x}) เท่ากับ 4.28 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.775

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา และระดับรายได้) ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ (ประกอบด้วย ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ) มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP : กรณีศึกษา สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง พบว่า มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรมีการพัฒนาเทคโนโลยี โดยการเพิ่มช่องทางการลงทะเบียนด้วยตนเอง โดยสามารถกรอกรายละเอียดข้อมูลผู้ประกอบการ และผลิตภัณฑ์ได้เองจากระบบ เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยการกรอกข้อมูลในเอกสาร ใบสมัคร และลดระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ต้องนำข้อมูลจากใบสมัครมากรอกในระบบการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ควรมีการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการตรวจสอบสถานะการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP เพื่อตรวจสอบการอนุมัติผู้ประกอบการและผลิตภัณฑ์ที่ขอลงทะเบียน รวมถึงสามารถตรวจสอบระยะเวลาที่ใช้ในการอนุมัติ และสามารถสอบถาม และติดตามความคืบหน้าจากในระบบได้

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรมีการเพิ่มรูปภาพอธิบายขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการอนุมัติการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP ที่สรุปในหน้าเดียว เพื่อให้ผู้รับบริการได้เห็นอย่างชัดเจน

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการควรมีการประเมินผลการให้บริการในแต่ละด้าน ว่าสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป็นไปตามห้วงระยะเวลาที่กำหนดหรือไม่ เพื่อนำผลการประเมินมาพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการในครั้งต่อไป

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ควรมีการติดตั้งกล่องรับความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการให้บริการ เพื่อนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะมาพัฒนา ปรับปรุงในการให้บริการครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP : กรณีศึกษา สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาในเชิงวิจัยคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมมากยิ่งขึ้น

2. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นเพิ่มเติม นอกเหนือจากปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการลงทะเบียนผู้ประกอบการ OTOP

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ควรมีการเพิ่มกิจกรรมการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ และการพัฒนาผลิตภัณฑ์สำหรับผู้ประกอบการ OTOP รายใหม่ ที่มาลงทะเบียน เพื่อให้เกิดการสร้างมูลค่าเพิ่มและสามารถจำหน่ายผลิตภัณฑ์ได้มากยิ่งขึ้น รวมถึงเป็นการกระตุ้นให้ผู้ประกอบการชุมชนมาจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการ OTOP มากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการฝึกอบรมผู้ให้บริการในเรื่องการให้บริการที่มีมาตรฐาน และมีคุณภาพ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น การพัฒนาบุคลิกภาพ การสื่อสาร การแต่งกาย ความอ่อนน้อมถ่อมตน รวมถึงข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องที่ต้องใช้ในการให้บริการ เป็นต้น

บรรณานุกรม

Hamari, J., Hanner, N., & Koivisto, J. (2017). Service quality explains why people use freemium services but not if they go premium: An empirical study in free-to-play games. *International Journal of Information Management*, 37(1, Part A), 1449-1459.

Hanks, L., Line, N., & Kim, W.G. (2017). The impact of the social servicescape, density, and restaurant type on perceptions of interpersonal service quality. *International Journal of Hospitality Management*, 61, 35-44.

James, T.L., Villacis-Calderon, E.D., & Cook, D.F. (2017). Exploring patient perceptions of healthcare service quality through analysis of unstructured feedback. *Expert Systems with Applications*, 71, 479-492.

จันทร์เพ็ญ กรวิทยาคุณ. (2559). ภาพลักษณ์องค์กร และคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ บริการของลูกค้าข้าราชการชนชาติ จำกัด(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บรม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

นิตา โหมวงศ์ประเสริฐ. 2556. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎรกรณีศึกษา : ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ. <http://northbkk.ac.th/ps/article/9.pdf> 16 มกราคม.

เพ็ญภา จรัสพันธ์. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าเงินทอนบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี. จันทบุรี.

ภาณุเดช เพ็ชรความสุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. รายงานการวิจัยสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์. เข้าถึงได้จาก <http://learningofpublic.blogspot.com> Online.

สุวรรณา เพ็ชรมานะ. (2560). ความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.