

คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

ด้านการบริหารจัดการน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค :

ศึกษากรณี เทศบาลตำบลเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี¹

SERVICE QUALITY INFLUENCES SATISFACTION IN WATER MANAGEMENT

FOR CONSUMPTION: A CASE STUDY OF KOH SICHANG SUBDISTRICT

MUNICIPALITY, KOH SICHANG DISTRICT, CHONBURI

ทรงศักดิ์ ทองไชย²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค : ศึกษากรณี เทศบาลตำบลเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการบริหารจัดการน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคของเทศบาลตำบลเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี (2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อความพึงพอใจ และ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 368 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์โดยใช้สมการถดถอยเชิงพหุคูณ จากผลการศึกษา พบว่า (1) ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจ (2) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่อยู่อาศัย และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของการบริการ การให้ความมั่นใจ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การเอาใจใส่ และความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการบริหารจัดการน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค : ศึกษากรณี เทศบาลตำบลเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

The research study on service quality influences satisfaction in water management for consumption: a case study of Koh Sichang Subdistrict Municipality, Koh Sichang District, Chonburi. It is quantitative research. The objectives are: (1) to study the level of satisfaction with the quality of service in water management for the consumption; (2) to study the demographic factors affecting satisfaction; and (3) to study the factors of service quality influencing satisfaction. The research instrument was a questionnaire from a sample of 368 people. The statistics used in the data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression. From the results of the study, it was found that (1) the overall level of satisfaction in service quality was at a rather satisfactory level. (2) Monthly income and length of residence were both statistically significant at 0.05 as demographic factors influencing satisfaction. (3) Service quality factors that influence satisfaction include dependability, assurance, tangibles, empathy, and responsiveness, and they are statistically significant at 0.05.

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

น้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภคเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตของมนุษย์ จึงถือว่าเป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 56 กำหนดให้รัฐต้องจัดหรือดำเนินการให้มีสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนอย่างทั่วถึงตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งรัฐบาลได้ให้ความสำคัญจัดหาน้ำ อุปโภค บริโภค บริการประชาชนอย่างทั่วถึงทั้งพื้นที่เมือง และชนบท รวมทั้งเพื่อตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ที่สมาชิกขององค์การสหประชาชาติกำหนดในเป้าหมายที่ 6 “การเข้าถึงการใช้น้ำสะอาดและสุขาภิบาลที่ดี” จึงได้กำหนดแผนแม่บทการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) ด้านการจัดการน้ำอุปโภคบริโภค เพื่อให้หน่วยงานของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปปฏิบัติ ซึ่งเทศบาลตำบลเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี ในฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีอำนาจและหน้าที่ตามมาตรา 16 ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549 ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งเทศบาลตำบลอาจจัดทำให้มีน้ำสะอาดหรือการประปาในเขตเทศบาล ตามหน้าที่ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 มาตรา 51 การให้บริการสาธารณะของภาครัฐต้องดำเนินไปอย่างมีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติและโยชน์สุขส่วนรวม รวมทั้งมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เกาะสีชัง เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และเชิงอนุรักษ์ มีสภาพเป็นเกาะตั้งอยู่ในอ่าวไทย โดยมีพื้นที่ประมาณ 7.65 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วยเกาะบริวาร จำนวน 8 เกาะ เนื่องจากเกาะสีชังไม่มีแหล่งน้ำตามธรรมชาติ และแหล่งน้ำใต้ดิน จึงมีปัญหาคาดแคลนน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค โดยเทศบาลตำบลเกาะสีชังซึ่งเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ แต่เนื่องจากเทศบาลตำบลเกาะสีชังไม่มีงบประมาณเพียงพอที่จะจัดหาได้เอง จึงได้อนุญาตให้บริษัทเอกชนเข้ามาลงทุนและดำเนินการเกี่ยวกับการผลิตน้ำประปาเพื่อการอุปโภคและบริโภค ต่อมาบริษัทเอกชนได้หยุดการผลิตและจำหน่ายน้ำ เทศบาลตำบลเกาะสีชังจึงแก้ไขปัญหาในระยะสั้น โดยจัดซื้อน้ำที่มีมาตรฐานตามคุณภาพน้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคจากผู้ประกอบการเรือบรรทุกน้ำให้นำน้ำจากฝั่งอำเภอศรีราชา มาเก็บกักในบ่อน้ำกลางของเทศบาลตำบลเกาะสีชังเพื่อจำหน่ายให้กับผู้ใช้น้ำประปา และเร่งซ่อมแซมอ่างเก็บน้ำที่ชำรุด เพื่อให้สามารถกักเก็บน้ำได้ในช่วงหน้าฝน รวมถึงจัดทำโครงการขอร้องต่อจัดส่งน้ำประปาจากฝั่งศรีราชาไปยังเกาะสีชัง เพื่อแก้ไขปัญหาในระยะยาว (สยามรัฐออนไลน์, 2564)

ดังนั้น การศึกษาวิจัยนี้ จึงทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการบริหารจัดการน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคของเทศบาลตำบลเกาะสีชัง เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการบริหารจัดการน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคของเทศบาลตำบลเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี ได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำถามในการวิจัย

- 1) ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการบริหารจัดการน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคของเทศบาลตำบลเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี เป็นอย่างไร
- 2) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคของเทศบาลตำบลเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรีในระดับใด
- 3) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคของเทศบาลตำบลเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรีในระดับใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการบริหารจัดการน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคของเทศบาลตำบลเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคของเทศบาลตำบลเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี
- 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคของเทศบาลตำบลเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎี เอกสารและผลงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางการศึกษาค้างนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์
เพศ, อายุ, ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด, อาชีพ, รายได้ และระยะเวลาที่อยู่อาศัย

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ

- 1) ความน่าเชื่อถือของการบริการ
- 2) การให้ความมั่นใจ
- 3) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
- 4) การเอาใจใส่
- 5) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
ด้านการบริหารจัดการน้ำเพื่ออุปโภค
บริโภคของเทศบาลตำบลเกาะสีชัง
อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยนี้ ศึกษาจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี ซึ่งจากสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564) มีประชากร 4,535 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1973) กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ที่ร้อยละ 0.05 เมื่อแทนค่าในสูตรแล้ว ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 368 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่ไม่เป็นไป

ตามโอกาสหรือความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Convenience Sampling)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

2.1 ตัวแปรต้น หรือตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ดังนี้

2.1.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด, อาชีพ, รายได้ และระยะเวลาที่อยู่อาศัย

2.1.2 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความน่าเชื่อถือของการบริการ (2) การให้ความมั่นใจ (3) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (4) การเอาใจใส่ (5) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการบริหารจัดการน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคของเทศบาลตำบลเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ (1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยพัฒนามาจากหลักการวัดคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ของ Parasuraman and Berry (1988) และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และนำมาประยุกต์ใช้เป็นข้อคำถาม แบบสอบถามมี 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่อยู่อาศัย

ตอนที่ 2 สำนวนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการบริหารจัดการน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคของเทศบาลตำบลเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี เป็นแบบเลือกตอบ มีคำถาม 28 ข้อ โดยแบ่งเป็นชุดคำถาม 5 ด้าน จำนวนรวม 32 ข้อ รูปแบบคำถามเป็นมาตรวัดแบบให้คะแนน (Rating Scale) มี 5 ระดับ

ตอนที่ 3 สำนวนความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการบริหารจัดการน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคของเทศบาลตำบลเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี เป็นแบบเลือกตอบ มีคำถามจำนวน 5 ข้อ รูปแบบคำถามเป็นมาตรวัดแบบให้คะแนน (Rating Scale) มี 5 ระดับ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการบริหารจัดการน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคของเทศบาลตำบลเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ จำนวน 6 ข้อ

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

4.1 ความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แนวคิด สำนวนภาษา และการใช้ข้อความที่ถูกต้องเหมาะสม ผู้วิจัยได้ทำการปรึกษา และสอบถาม

ความคิดเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับคำถามแต่ละข้อ ต่อจากนั้นจึงทำการแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้เหมาะสม ก่อนนำไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือกับกลุ่มทดสอบ

4.2 ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) หลังจากปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ (Pilot test) กับกลุ่มทดสอบ โดยมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน ก่อนการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ซึ่งจะยอมรับการทดสอบเมื่อมีค่า Alpha มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2557) และเพื่อตรวจสอบความแม่นยำ และความเหมาะสมของแบบสอบถามเพื่อสามารถสื่อสารให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาหาค่าความน่าเชื่อถือ ซึ่งได้ค่าทุกด้านมีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha มากกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความคงที่ที่น่าเชื่อถือสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1) จัดทำหนังสือแนะนำตนเอง รวมถึงวัตถุประสงค์การดำเนินการวิจัย เพื่อขออนุญาตต่อผู้บริหารของเทศบาลตำบลเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี และขอความอนุเคราะห์ในการจัดเก็บข้อมูล

2) รวบรวมข้อมูล และจัดส่งแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้ว โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีชื่อในทะเบียนบ้านอยู่ในเทศบาลตำบลเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี จนครบ จำนวน 368 ฉบับ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ผลทางสถิติต่อไป

6. การวิเคราะห์ข้อมูล แบบสอบถามที่จัดเก็บได้จะนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป IBM SPSS statistics 26 โดยมีวิธีการทางสถิติเชิงพรรณนา และสถิติอนุมาน การนำเสนอข้อมูลดังนี้

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1) วิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามใช้แจกแจงค่าความถี่และค่าร้อยละ
2) วิเคราะห์ระดับความเห็นและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการบริหารจัดการน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคของเทศบาลตำบลเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวัดระดับตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม พิจารณาจากค่าเฉลี่ยคะแนนผู้ตอบแบบสอบถาม แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาทำการแปรผลกับระดับของคะแนนที่ได้จากการหาจำนวนชั้น ที่เท่า ๆ กัน โดยการนำค่าคะแนนคำถามที่สูงที่สุดในแบบสอบถามมาทำการลบกับค่าคะแนนที่น้อยที่สุดในแบบสอบถาม และนำมาหารด้วยจำนวนชั้น จากนั้นแบ่งกลุ่มออกเป็น 5 กลุ่ม ซึ่งในการแบ่งช่วงแต่ละระดับชั้น ด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้นและใช้สูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น และได้กำหนดการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตัวแปรต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นตามระดับคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 อยู่ในกลุ่มระดับความเห็นด้วยมากที่สุด/ความพึงพอใจอย่างมาก

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 อยู่ในกลุ่มระดับความเห็นด้วยมาก/ความพึงพอใจค่อนข้างพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 อยู่ในกลุ่มระดับความเห็นด้วยปานกลาง/ความพึงพอใจเฉยๆ

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 อยู่ในกลุ่มระดับความเห็นด้วยน้อย/ความพึงพอใจค่อนข้างไม่ค่อยพึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 อยู่ในกลุ่มระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด/ความพึงพอใจไม่พึงพอใจอย่างมาก

6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยใช้สถิติ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) ณ ระดับ 0.05 ดังนี้

1) การวิเคราะห์ผลทางสถิติแบบ Independent Sample t-Test และใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova : F-test) จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

2) การวิเคราะห์โดยใช้สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) วิธี Stepwise Regression เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรในแต่ละปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการบริหารจัดการน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคของเทศบาลตำบลเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี

ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 52.2 มีช่วงอายุ 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.8 มีระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่ คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 71.2 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 38.6 มีรายได้ต่อเดือน คือ ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.8 และมีระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเทศบาลตำบลเกาะสีชัง คือ 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.8

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความความเห็นในคุณภาพการให้บริการด้านการบริหารจัดการน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคของเทศบาลตำบลเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าระดับความเห็นในคุณภาพการให้บริการด้านการบริหารจัดการน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคของเทศบาลตำบลเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เมื่อพิจารณารายปัจจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยในแต่ละปัจจัยไม่แตกต่างกันมากนัก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการเอาใจใส่ เท่ากับ 3.96 รองลงมาคือ การให้ความมั่นใจ เท่ากับ 3.94 ซึ่งเท่ากันกับด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และลำดับต่อมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ เท่ากับ 3.92 และน้อยสุดคือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ เท่ากับ 3.89

3. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการบริหารจัดการน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคของเทศบาลตำบลเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน พบว่า มีปัจจัยที่มีผลแตกต่างกันจำนวน จำนวน 4 ปัจจัย ได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่อยู่อาศัย และปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ สามารถอธิบายความพึงพอใจได้เพียงร้อยละ 5.7 โดยปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 มีทั้งหมด 2 ปัจจัย คือ ระยะเวลาที่อยู่อาศัย และรายได้ต่อเดือน จากการศึกษาครั้งนี้ จึงสอดคล้องกับการศึกษาของ Mason, R. B., Mbambo, S. N., & Pillay, M. A. (2018) Mbassi, J. C., Mbarga, A. D., & Ndeme, R. N. (2019) แต่แตกต่างจากการวิจัยของ อมรรรัตน์ บุญญา (2557) ปิยัญฐ์ จันทร์เกิด (2561) และ Denantes, J., & Donoso, G (2021) ใน

ปัจจัยด้านการศึกษา และการวิจัยของ Bahadori, M., Raadabadi, M., Jamebozorgi, M. H., Salesi, M., & Ravangard, R. (2014) และศิริรักษ์ ภูหิรัญ และกฤษฎา มุฮัมหมัด (2563) ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

5. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคของเทศบาลตำบลเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ สามารถอธิบายความพึงพอใจได้ร้อยละ 92.8 โดยปัจจัยด้านคุณภาพทุกปัจจัยมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีอิทธิพลมากที่สุด และปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจมีอิทธิพลน้อยที่สุด จากการศึกษาครั้งนี้ จึงสอดคล้องกับการศึกษาของ Selvakumar, J. J. (2015) Kansal, M. L., Ndimbo, I. J., & Chandaniha, S. K. (2017) Murrar, A., Batra, M., & Rodger, J. (2021) Amanullah, M., Hasan, M., & Hafez, M. (2021) ปิยัญฐ จันท์เกิด (2560) แต่แตกต่างจากการศึกษาของ GAOL, C. M. B. L. (2020) ที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ จำนวน 3 ปัจจัย คือ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ ส่วนการศึกษาของ ศิริรักษ์ ภูหิรัญ และกฤษฎา มุฮัมหมัด (2563) ที่มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ จำนวน 4 ปัจจัย คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการและด้านความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการจึงถือว่าตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพหลักของการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทศบาล ซึ่งเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีนายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้ง จึงควรต้องมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพและให้ความสำคัญเท่ากันในทุกปัจจัย รวมถึงมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ และนำผลมาปรับใช้ในการพัฒนาการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เลือกมาเป็นผู้แทนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน และสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติและโยชน์สุขส่วนรวม

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

เทศบาลตำบลเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงปัจจัยคุณภาพการให้บริการความเป็นรูปธรรมของการบริการ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการหรือป้ายบอกจุดบริการต่างๆ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ รวมทั้งเทศบาลควรการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องใช้ที่ทันสมัย พร้อมให้บริการตลอดเวลา อย่างเพียงพอและทั่วถึง เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจสูง แต่ระดับความเห็นการในการปฏิบัติยังอยู่ในระดับปานกลาง

3. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามอาจไม่สามารถแสดงความเห็นได้อย่างครบถ้วน เพื่อให้มีการรับฟังความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนาแบบกลุ่ม เพื่อให้มีข้อมูลเชิงลึกมาใช้ในการวิเคราะห์และนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

บรรณานุกรม

- Amanullah, M., Hasan, M., & Hafez, M. (2021). The impact of service quality on user satisfaction: A case study of selected Public Libraries in Bangladesh. *EPRA International Journal of Multidisciplinary Research*, 7(1), 309-316.
- Denantes, J., & Donoso, G. (2021). *Factors influencing customer satisfaction with water service quality in Chile. Utilities Policy*, 73, 101295.
- GAOL, C. M. B. L. (2020) The Effect of Clean Water Service Quality on Customer Satisfacton in Local Water Supply Company (PDAM) of Denpasar City. *Sarjana thesis, Universitas Brawijaya*.
- Kansal, M. L., Ndimbo, I. J., & Chandaniha, S. K. (2017). *Urban water service quality assessment in Tanzanian towns of Songea and Mbeya. Sustainable Water Resources Management*, 3(4), 491-501.
- Manulik, S., Karniej, P., & Rosińczuk, J. (2018). The influence of socio-demographic characteristics on respondents' perceptions of healthcare service quality. *Journal of Education, Health and Sport*, 8(12), 708-724.
- Mason, R. B., Mbambo, S. N., & Pillay, M. A. (2018). Service quality at technical and vocational education and training colleges: Perception according to demographic factors. *Journal of Technical Education and Training*, 10(1).
- Mbassi, J. C., Mbarga, A. D., & Ndeme, R. N. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 13(3), 110-123.
- Murrar, A., Batra, M., & Rodger, J. (2021). Service quality and customer satisfaction as antecedents of financial sustainability of the water service providers. *The TQM Journal*, 33(8), 1867-1885.
- Selvakumar, J. J. (2015). Impact of service quality on customer satisfaction in public sector and private sector banks. *PURUSHARTHA-A journal of Management, Ethics and Spirituality*, 8(1), 1-12.
- กัลยา วานิชย์ปัญญา. (2557). *การวิเคราะห์เชิงปริมาณ*. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปิยฉัฐ จันทร์เกิด. (2560). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

แผนแม่บทการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580). (2562, 18 กันยายน). *ราชกิจจานุเบกษา*, 136(234ง), 11.

เทศบาลตำบลเกาะสีชัง, (2562, มีนาคม 11). สรุปผลการประชุม เรื่อง “การช่วยเหลือบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนในการขาดแคลนน้ำอุปโภค บริโภค ของผู้ใช้น้ำประปาที่ได้รับผลกระทบ จากการหยุดผลิตและจำหน่ายน้ำประปาของ บริษัท เอส.ซี. อควอ จำกัด”. ค้นเมื่อ 24 เมษายน 2564, จาก <https://www.kohsichang.go.th>

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. (2542, 17 พฤศจิกายน). *ราชกิจจานุเบกษา*, 116(114ก), 48-66.

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2511. (2511, 21 พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*, 85(46), 266-270 .

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (2560, 6 เมษายน). *ราชกิจจานุเบกษา*, 134(40ก), 1-90.

วัลลภ รัฐนัตรานนท์. (2562). การหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย: มายาคติในการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ และ เครทซี มอร์แกน (*Determining an Appropriate Sample Size for Social Science Research: The Myth of Using Taro Yamane and Krejcie & Morgan Method*). วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา, 8(1), 11-28

ศิริรักษ์ ภูริรัฐ และกฤษฎา มุฮัมหมัด. (2563). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี. บทความวิชาการ ในการประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 15 ปีการศึกษา 2563, มหาวิทยาลัยรังสิต.

สยามรัฐออนไลน์. ค้นเมื่อ 24 เมษายน 2564, จาก <https://siamrath.co.th/n/250226>

สำนักบริหารการทะเบียน, กรมการปกครอง. (2564). ระบบสถิติทางการทะเบียน. ค้นเมื่อ 24 เมษายน 2564, จาก https://stat.bora.dopa.go.th/new_stat/webPage/statByYear.php

อมรรัตน์ บุญญา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.