ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี[1]

Factors related to Service Satisfaction of Mhon-Nang Municipality Panasnikom District, Chonburi Province

กฤษฎา มานพ[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1)เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลหมอนนาง และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลหมอนนาง โดยใช้แบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลหมอนนาง จำนวนทั้งหมด 389 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพโสด จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติพบว่าปัจจัยคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนนางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน

Abstract

The purpose of this research is 1) to study the level of people's satisfaction in the services of Mhon-Nang Municipality and 2) to study the service quality factors affecting people's satisfaction in the services of Mon Nang Municipality. A closed questionnaire was used to collect data from 389 people living in Mhon-Nang.

The statistics used in the analysis were descriptive statistics, including percentage, mean, standard deviation and inferential statistics methods on Multiple Regression Analysis were used to test hypotheses in the study.

[1] บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

[2] นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Most of respondents are male 31-40 years old of age, single, graduated with a bachelor's degree with monthly income between 10,001-20,000 baht. The overall of people's satisfaction in receiving the services of Mon Nang Municipality, was at high level. The results of the hypothetical testing showed that Service Quality Factors Affecting People's Satisfaction in Services of Mon Nang Subdistrict Municipality Statistically significant at the 0.05 level for all aspects.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาลตำบลในฐานะหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการสาธารณะนั้น จำเป็นต้องมีบทบาทเพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชน อีกทั้งยังเป็นองค์กรอิสระในการบริหารจัดการตามหลักการกระจายอำนาจ จึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวและพัฒนาขีดความสามารถและเพิ่มสมรรถนะในการให้บริการประชาชนให้สอดคล้องกับสภาพของสังคมประเทศไทยในปัจจุบัน ดังนั้น การให้บริการของเทศบาลและองค์การบริหารส่วน ตำบล ที่มีหน้าที่หลักในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน องค์กรปกครองท้องถิ่นจึงเป็นองค์กร ที่ยอมรับกันว่าเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในระดับล่างหรือชุมชนมากที่สุด และมี ความเกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชนที่สุด ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขอบเขตที่ กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดีของประชาชนในแทบทุกด้านและมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน เมื่อมีการถ่ายโอนภารกิจต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนในการ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจที่ต้องปฏิบัติและงบประมาณเพิ่มขึ้นจำนวนมาก ซึ่งภารกิจเหล่านั้นเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้อง กับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน เช่น ด้านการก่อสร้างซ่อมแซมถนนทางเท้า ไฟฟ้า น้ำประปา การระบายน้ำ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การบริการจัดเก็บขยะ การสาธารณสุข การสังคมสงเคราะห์การโยธาและ ผังเมือง การจัดการ ทางการศึกษา การรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดเก็บรายได้เพื่อนำมาพัฒนาความเจริญในพื้นที่

สำนักงานเทศบาลหมอนนาง ได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการภายในชุมชน เมื่อมีการถ่ายโอนภารกิจต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนในการ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจที่ต้องปฏิบัติและงบประมาณเพิ่มขึ้นจำนวนมาก ซึ่งภารกิจเหล่านั้นเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้อง กับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน เช่น ด้านการก่อสร้างซ่อมแซมถนนทางเท้า ไฟฟ้า น้ำประปา การระบายน้ำ การป้องกัน

และบรรเทาสาธารณภัย การบริการจัดเก็บขยะ การสาธารณสุข การสังคมสงเคราะห์การโยธาและ ผังเมือง การจัดการทางการศึกษา การรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดเก็บรายได้เพื่อนำมาพัฒนาความเจริญในพื้นที่ ทั้งเป้าหมาย เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด ตามแผนยุทธศาสตร์ที่จัดทำโดยกลุ่มผู้บริหารของเทศบาลเป็นผู้กำหนดแทนประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ คือ “จะส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตทุกระดับ บริหารจัดการให้ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจ ส่งเสริมสุขภาพพลานามัย รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าทุกด้านและเกิดความยั่งยืน มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน” แต่ผู้ที่จะบอกได้ว่า ตัวชี้วัดของเทศบาลตำบลหมอนนาง นั้นสำเร็จเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดหรือไม่อย่างไร คือ ประชาชนในพื้นที่ ประชาชนรู้สึกอย่างไรต่อการให้บริการประชาชนตามแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลหมอนนาง อีกทั้งประชาชนในพื้นที่ยังเป็นตัวกำหนดแนวทางในการปรับปรุงระบบบริการของเทศบาลให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในพื้นที่หรือไม่อย่าง จึงได้ทำการค้นคว้าศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ขึ้น เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูล พื้นฐานในการวางแผนปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการให้บริการ และพัฒนาคุณภาพการบริการของ หน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ อย่างเต็มที่ต่อไป

คำถามในการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับใด

2. ปัจจัยคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี หรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ งานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

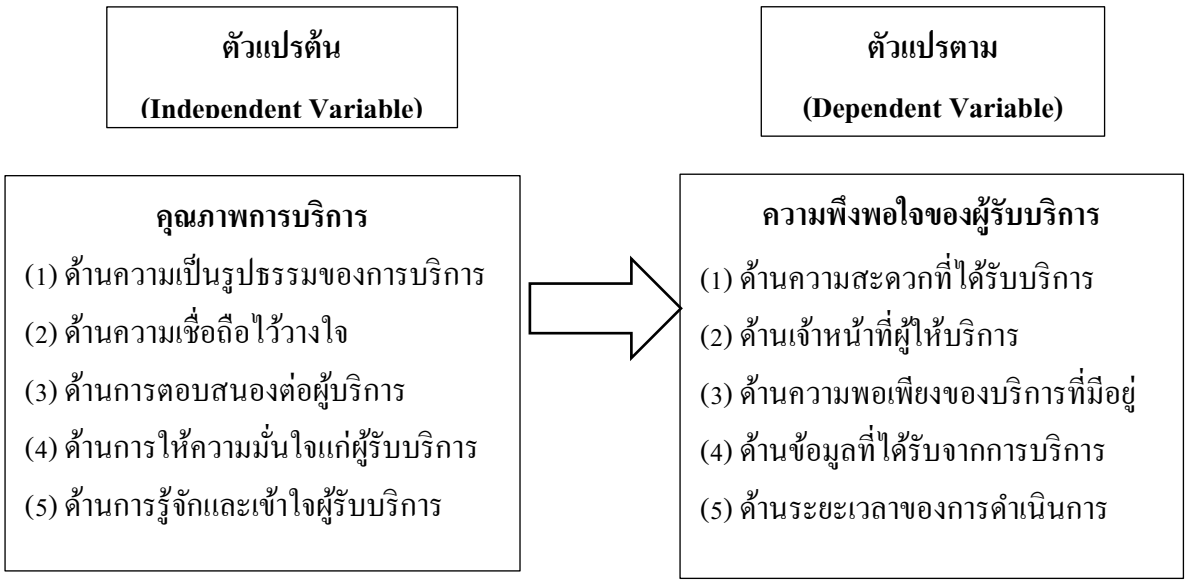
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรีมีวิธีการวิจัย ดังนี้

1.ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1ประชากรที่เลือกใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มารับบริการ ณ เทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ซึ่งได้แก่ผู้ที่อาศัยอยู่ในตำบลหมอนนาง จำนวนทั้งสิ้น 13,522 คน

1.2การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากภารกิจของเทศบาลคือให้บริการประชาชนทุกคนที่อยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบ ดังนั้น ผู้ศึกษาค้นคว้าจึงนำประชากรทั้งหมดมาทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณ โดยใช้สูตรคำนวณของTaro Yamane (1970) ผู้ศึกษาได้กำหนด ระดับความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างนี้ ที่ 95% เมื่อคำนวณตามสูตรจะได้ดังนี้ (ถ้าใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% หรือมีค่าระดับนัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.05) ผู้วิจัยจึงกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ มีจำนวน 389 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) และเก็บข้อมูลด้วยการสุ่มเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของสำนักงานเทศบาลตำบลหมอนนาง แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1) ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ
2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3) ด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่
4) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
5) ด้านระยะเวลาของการดำเนินการ

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ซึ่งประกอบด้วย คุณภาพการบริการ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ

3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรม ที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิด ผู้ตอบคำถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว แบบตรวจสอบรายการ (check list) มีจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานเทศบาลตำบลหมอนนาง ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานเทศบาลตำบลหมอนนาง ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-ended question) แบ่งออเป็น 4 ด้าน จำนวนทั้งสิ้น 25 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อแสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

4.1 เที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)

เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แนวคิด สำนวนภาษาและการใช้ข้อความที่ถูกต้องเหมาะสม ผู้ศึกษาได้ทำการประปรึกษาและตรวจสอบความคิดเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับคำถามแต่ละข้อ หลังจากนั้นจึงทำการแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้เหมาะสม ก่อนนำไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือกับกลุ่มทดสอบ

4.2 ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability)

หลังจากปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนั้น ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถาม ไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ (Pilot test) กับกลุ่มทดสอบ โดยมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 ราย ก่อนการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha, อ้างถึงกัลยา วานิชย์บัญชา, 2557) ซึ่งจะยอมรับการทดสอบคำถามที่มีค่า Cronbach's Coefficient Alpha มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยแรงจูงใจภายใน

ตัวแปร	Cronbach's Alpha	No of Item
คุณภาพการบริการ (จำนวน 25 ข้อ)	0.85	5
ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ (จำนวน 25 ข้อ)	0.91	5
รวมทั้งสิ้น 50 ข้อ	**0.86**	**2**

5.การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 389 คน โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 389 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหมอนนาง จากเอกสารรายงานตลอดจนรายงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เอกสาร ตำรา วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง และจากวารสารของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลจากอินเตอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและการวิเคราะห์สรุปผล

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive analysis) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative Analysis) เพื่ออธิบายระดับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล และความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหมอนนาง ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของสำนักงานเทศบาลหมอนนาง โดยพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่ามีหรือไม่ มากหรือน้อยเพียงใด โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลหมอนนาง

การวิเคราะห์คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจด้วยการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent Variable) กับตัวแปรตาม (Depentdent Variable) โดยการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการบริการมีความพึงพอใจซึ่งเป็นตัวแปรอิสระประกอบด้วย 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่วนตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเทศบาลตำบลหมอนนาง ประกอบด้วย 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ 4) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ 5) ด้านระยะเวลาของการดำเนินการ

ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพโสด จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาด้านความพึงพอใจ แต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านความสะดวกของผู้รับบริการมากที่สุด รองลงมาเป็น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านระยะเวลาของการดำเนินการ ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบล

หมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยคุณภาพการบริการ พบว่า ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการมากที่สุด รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านการเชื่อถือไว้วางใจ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ตามลำดับ

4,สรุปผลการการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จากการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบง่าย (Simple Regresstion Analysis) พบว่า ค่าสถิติ Durbin-Watson = 1.735 อยู่ในช่วง 1.5-2.5 แสดงว่า ความ คลาดเคลื่อน เป็นอิสระต่อกัน ค่า R^2 = 0.990 แสดงว่าตัวแปรอิสระ สามารถพยากรณ์ความผันแปรความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ร้อยละ 99.0 ค่า F= 7370.393, P-Value = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับ สมมติฐาน นั่นคือ สมมติฐานคุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก จากผลการวิจัยดังกล่าว ทางผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ดังนี้

ด้านการสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม เทศบาลควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการที่สะดวกมากขึ้น เพิ่มช่องบริการและประชาสัมพันธ์การให้บริการของเทศบาลมากขึ้นเพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

ด้านการสร้างความเชื่อถือไว้วางใจ เทศบาลควรเพิ่มระบบการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มกระบวนการบริการที่ทันสมัย และเป็นระเบียบสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้รับบริการมากขึ้น

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เทศบาลหมอนนางควรมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือเอาใจใส่ผู้รับบริการร่วมถึงในการเป็นสื่อกลางในการติดต่อระหว่างผู้รับบริการและบุคคลหรือองค์กรต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการมีปัญหาได้

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เทศบาลควรมีการปรับปรุงระบบความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลของผู้รับบริการ สร้างช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่ายและสะดวก สามารถช่วยเหลือผู้รับบริการตลอดเวลาที่เกิดปัญหา ได้ตลอดเวลา

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ เทศบาลควรพัฒนาบุคลากรให้มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีจิตบริการ และให้ความสำคัญกับเรื่องที่ผู้รับบริการมาขอรับบริการ มีความเต็มใจให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถ

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2562). คู่มือการปฏิบัติงาน. การจัดตั้งและเปลี่ยนแปลงฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น

กิริยา ขรัวทองเขียว. (2558). การศึกษาโมเดล ACSI และ H-CSI ความพึงพอใจของผู้บริโภคธุรกิจ Budget Hotels ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชัดชัย รัตนะพันธ์และคณะ. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554). คุณภาพการให้บริการมุมมองในเชิงวิชาการ. สืบค้นจาก https://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic. เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2565.

ชาญชัย แสสงศักดิ์. (2558). กฎหมายมหาชน : วิวัฒนาการของกฎหมายมหาชนในต่างประเทศและประเทศไทย (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

ชีวรรณ เจริญสุข. (2563). แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) สืบค้นจาก http://maymayny.wordpress.com/2020/04/07 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2565.

Campbell, R. F. (1976). Administration Behavior in Education. New York: McGraw-Hill.

Crosby, L.A., Evans, K.R. & Cowles, D. (1990) Relationship Quality in Service Selling: An Interpersonal Influence Perspective. Journal of Marketing, 54(1), 68-81.

Gronroos, Christian. (1990). Service Management and Marketing. Massachusetts : Lexington Book.

Gronholdt, L., Martensen, A., & Kristensen, K. (2000). The Relationship between Customer Satisfaction and Loyalty Cross-Industry Differences. Total Quality Management.

Hill, N., & Alexander, J. (2000). Handbook of customer satisfaction and loyalty measurement (2nd ed.). Brookfield, Vt: Gower.