

อิทธิพลของการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของประชาชน กรณีศึกษา  
องค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ<sup>1</sup>

THE INFLUENCE OF PERCEIVED SERVICE QUALITY ON PEOPLE'S  
SATISFACTION: A CASE OF RACHATHEWA SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE  
ORGANIZATION, BANG PHLI DISTRICT, SAMUT PRAKAN PROVINCE

ศศิพร แจ่มเที่ยงตรง<sup>1</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อพรรณานาระดับการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชน เปรียบเทียบระดับการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน และเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะ จากกลุ่มตัวอย่าง 344 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่ม วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยเพศแตกต่างกันทำให้มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ และความพึงพอใจของประชาชน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชนไม่แตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการด้านความใส่ใจ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความน่าเชื่อถือในการบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการตามลำดับ

<sup>1</sup>บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่องอิทธิพลของการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของประชาชน กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

<sup>2</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## Abstract

The objective of this research aimed to describe perceived service quality and people's satisfaction and also compare them with different personal factors relationship between perceptions of service quality, including examining causal and people's satisfaction in Racha Thewa Subdistrict Administrative Organization from 344 samples. Data collected via questionnaire were analyzed by mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA and multiple regression analysis. The results revealed that service quality and people's satisfaction were at very good level. Different genders caused reliability aspect of service quality and progressive service aspect of public satisfaction differently, but age, education, and career were inversely. Heedfulness aspect of service quality had the greatest influence on client's satisfaction, then reliability, assurance, and responsiveness, respectively.

## ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชนถือเป็นนโยบายของรัฐบาลที่มีความสำคัญในการมุ่งเน้นประชาชนเป็นสำคัญ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนทุกคนได้รับการบริการจากทางภาครัฐของรัฐบาลได้อย่างทั่วถึงและครอบคลุมมากที่สุดและถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในแผนยุทธศาสตร์ชาติที่มีการกำหนดไว้เป็นแบบแผนที่ชัดเจน ระบุรายละเอียด ความหมายและความสำคัญไว้ในกระบวนการพัฒนา เพื่อนำสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทำให้ปัญหาได้รับการแก้ไข นอกจากนี้ยังต้องตอบสนองต่อความต้องการที่ผู้ใช้บริการคาดหวังจากการได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ทั้งนี้ นโยบายของภาครัฐยังให้ความสำคัญกับการบริการประชาชนในรูปแบบที่ทันสมัยมากขึ้นรวมทั้งยังมีการใส่ใจและปรับปรุงประสิทธิภาพของการบริการโดยถือเป็นหนึ่งใน พันธกิจและภาระหน้าที่ของภาครัฐที่จะประสานความสุขและมอบการบริการที่ดีให้แก่ประชาชน ด้วยหากมีการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการบริการที่มีมาตรฐาน ประชาชนจะเกิดความพึงพอใจรวมถึงการรักษามาตรฐานเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างดีเยี่ยม จึงจำเป็นต้องอาศัยทักษะ ประสิทธิภาพ และความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่ตรงเป้าประสงค์ได้ (อนงค์ นานู แก้วไพฑูรย์, 2554)

องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ให้บริการประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบในด้านต่างๆ เช่น งานบริการกฎหมาย งานทะเบียน งานโยธา งานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานการศึกษา งานเทศกิจ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข เป็นต้น การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นระบบที่มีพลวัต มีการขับเคลื่อนเพื่อสร้างความพึงพอใจในรูปแบบต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจการให้บริการที่ได้รับมุ่งเน้นความต่อเนื่องของมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ ไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่แม้มีทรัพยากรเท่าเดิม (อนงค์นานู แก้วไพฑูรย์, 2559)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะอำเภอ บางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 4 ด้าน ได้แก่ ความรับผิดชอบของการให้บริการการตอบสนองความต้องการ การบริการมีคุณภาพและใช้เวลาเหมาะสม พบว่า ในภาพรวมของการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 หรือร้อยละ 95.20 และคะแนนในการให้บริการประชาชน มีค่าเท่ากับ ระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คืองานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา งานด้านโยธา (การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านภาษีหรือรายได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะ 4 ด้าน ผลการวิจัย พบว่า คะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้านมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 คิดเป็นอัตราร้อยละ 95.20 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.77 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกภารกิจ แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะ อำเภอ บางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีศักยภาพในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างดี อย่างไรก็ตาม ผลการประเมินที่ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการจัดเก็บภาษีและรายได้ขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีปัญหาอุปสรรคหลายประการ เช่น ช่องทางการจัดเก็บภาษี ขั้นตอนการยื่นแบบจ่ายภาษี รายได้จากการจัดเก็บภาษีที่ยังไม่เพียงพอต่อการบริหารงานของท้องถิ่น ประชาชนกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ให้บริการประชาชนเป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม หน่วยงานยังควรพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกในทุกด้านเพิ่มเติม เช่น การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้านหน้าสำหรับให้คำแนะนำประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในด้านต่างๆ ที่หลากหลาย หรือการอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลต่างๆ เป็นต้น หน่วยงานควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลในหลากหลายช่องทาง ตามความหลากหลายของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ เช่น แบบเอกสาร แบบสื่อออนไลน์ในเว็บไซต์ เป็นต้น และหน่วยงานควรส่งเสริมให้ประชาชนทุกภาคส่วน และทุกหมู่บ้านชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในทุกระดับ ตั้งแต่ การวางแผนการดำเนินงาน และการได้รับผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างหน่วยงานประชาชนและชุมชน (องค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะอำเภอ บางพลี จังหวัดสมุทรปราการ, 2564)

จากเหตุผลดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา อิทธิพลของการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของประชาชน กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะ อำเภอ บางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยที่ได้จะนำไปใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข พัฒนาการวางแผนการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารจัดการองค์กร รวมทั้งเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารนำไปพิจารณาเพื่อกำหนดทิศทางและเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์มากยิ่งขึ้น ตลอดจนสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการ โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างแท้จริง

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. พรรณนาระดับการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะ
2. เปรียบเทียบระดับการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ในองค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะ
3. ตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะ

## คำถามการวิจัย

1. การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะอยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันจะส่งผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
3. การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะหรือไม่ ในลักษณะใด

## สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับของการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะอยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันจะทำให้ทัศนคติต่อการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะแตกต่างกัน
3. การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะ

## แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

ในการศึกษา อิทธิพลของการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของประชาชน กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Millet (1954) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการสามารถประเมินความพึงพอใจของตนออกมาได้ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equity service) หมายถึง การบริหารจัดการขององค์กร เพื่อให้เกิดการเข้าถึงการบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ รวมทั้งสามารถเข้าถึงการบริการ ได้ทั้งหมดและ ผู้รับบริการต้องได้รับการบริการที่ได้มาตรฐานเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ความสามารถที่รัฐให้การบริการที่ตรงต่อเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานของรัฐ จำเป็นจะต้องมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานต่อการรับบริการของประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐมีการจัดสรรทรัพยากรการให้บริการสาธารณะที่เพียงพอและเหมาะสมกับบริบทของสังคม ทั้งแหล่งที่ตั้ง จำนวนประชากรที่รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง ความต่อเนื่องของการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ ทั้งนี้การบริการอย่างต่อเนื่องต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สาธารณะ

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐมีการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ชื่อเรียกเรื่องต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ ทั้งนี้ผลการปฏิบัติงานจำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาอยู่อย่างสม่ำเสมอ

จากความพึงพอใจในการให้บริการของภาครัฐ จำเป็นจะต้องมีการบริหารจัดการการบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างเพียงพอ การบริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ

Parasuraman et al. (1985) ได้กล่าวถึงคุณภาพการบริการ เป็นเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้า ประกอบด้วย

1. ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ หมายถึง ลักษณะภายนอกหรือสิ่งต่างๆ ที่ลูกค้านั้นสามารถประเมินจากการสังเกต มองเห็นได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ การแต่งกายของผู้ให้บริการ

2. ความน่าเชื่อถือในการบริการ หมายถึง การบริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอตั้งแต่ครั้งแรกที่ได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้าไว้ ลูกค้าก็เกิดความประทับใจตั้งแต่ครั้งแรก

3. การตอบสนองต่อความต้องการ หมายถึง การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ตั้งใจให้บริการลูกค้าอย่างเต็มความสามารถ รวมถึงการที่พนักงานให้บริการอย่างทันทีเมื่อลูกค้าต้องการ เข้าไปช่วยเหลือได้อย่างทันเวลาเพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการตามความคาดหวัง

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ หมายถึง การเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ได้แก่ มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า ใช้สินค้าที่มีคุณภาพ ถูกกฎหมาย ความน่าเชื่อถือผู้ใช้บริการมักคำนึงถึง ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิกภาพของพนักงานที่มีความน่าเชื่อถือ

5. ความใส่ใจ หมายถึง การรู้จักลูกค้า ผู้ให้บริการรู้ถึงความต้องการของลูกค้าว่าลูกค้าต้องการอะไร การให้บริการที่ตรงความสนใจของลูกค้าแต่ละราย รวมถึงการที่ผู้ให้บริการสามารถจำลูกค้าประจำของตนเองได้

จากแนวคิดเรื่องการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ กล่าวได้ว่า เป็นเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการที่เกิดขึ้นจากการรับบริการที่ได้จากหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การตอบสนองต่อความต้องการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และความใส่ใจ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิรพงษ์ สุทธะมุสิก (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่นในจังหวัดระนองนั้น พบว่า ประชาชนในพื้นที่ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประเด็นในด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับถัดมาคือประเด็นด้าน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ลำดับถัดมาคือประเด็นด้านกระบวนการในการดำเนินการและขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนในพื้นที่ เรียงลงมาตามลำดับ โดยทำให้ทราบถึงผลจากการทดสอบสมมติฐาน ได้พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ การประกอบอาชีพ รายได้ และการเข้ามาใช้บริการในประเภทของงานบริการ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สฤณี ผาอาจ และคณะ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด มี 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและภาษีที่ดิน และความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆและการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการและด้านที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการที่ยังมีความพึงพอใจยังน้อยกว่าประเด็นในด้านอื่นๆ

ภัทรา ภัทรโมน (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณภาพในการให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพักในรีสอร์ท ระดับ 4 ดาวในจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้คุณภาพในการให้บริการของรีสอร์ทระดับ 4 ดาว ในจังหวัดชลบุรี คุณภาพการบริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการตัดสินใจเลือกเข้าพักที่รีสอร์ทระดับ 4 ดาว ในจังหวัดชลบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมาก การทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการในการให้

ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านความใส่ใจลูกค้า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพักรีสอร์ท ระดับ 4 ดาวใน จังหวัดชลบุรี โดยปัจจัยด้านความใส่ใจลูกค้าส่งผลมากที่สุด

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



### ระเบียบวิธีวิจัย

ผู้วิจัยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยและมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านเขต ตำบลราษาวเทวะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 21,326 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยและมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน เขต ตำบลราชาเทวะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 334 คน

## 2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangible)
- 2) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability)
- 3) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ (Responsiveness)
- 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance)
- 5) ด้านความใส่ใจ (Empathy)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจของประชาชน ประกอบด้วย

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)
- 2) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
- 3) การบริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service)
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

## 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะ

## 4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ในการวิจัยครั้งนี้มีผลการทดสอบค่าความตรงที่ 0.95 และทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม ด้วยวิธีแอลฟาครอนบาค โดยค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.70 ทุกด้าน

## 5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้



1. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) โดยรวบรวมจากหนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย บทความ และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องเป็นการรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชน

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยอาศัยการตอบแบบสอบถาม

## 6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

### 1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic)

1.1 หาค่าร้อยละ (percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 หาค่าเฉลี่ย (mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชนใน องค์การบริหารส่วนตำบลราษายา

### 2. สถิติอนุมาน (Inferential statistics) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้ คือ

2.1 การทดสอบค่าที (t-test) และวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างของตัวแปรที่ศึกษา ผู้วิจัยจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD)

2.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม คือ การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ กับความพึงพอใจของประชาชน ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

## ผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษา ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านความใส่ใจ มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.61 รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.59 ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ค่าเฉลี่ย 4.57 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ค่าเฉลี่ย 4.53 และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.52 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ค่าเฉลี่ย 4.65 ด้านการบริการที่ตรงต่อเวลา ค่าเฉลี่ย 4.63 และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.61 ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

3.1 ผู้มาใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุและอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

3.2 ผู้มาใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ส่วนอายุและอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของประชาชน พบว่า

4.1 ความใส่ใจผู้รับบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอธิบายความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ร้อยละ 8.70

4.2 ความน่าเชื่อถือในการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มากที่สุด ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอธิบายความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ร้อยละ 5.20

4.3 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการบริการที่ตรงต่อเวลา มากที่สุด รองลงมาความใส่ใจ ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอธิบายความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ร้อยละ 20.00

4.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มากที่สุด รองลงมาความใส่ใจ ความน่าเชื่อถือในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการและความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอธิบายความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ร้อยละ 74.80

5.5 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอธิบายความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ร้อยละ 10.00

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะ ผู้ศึกษาเสนอแนะออกเป็น 2 ประการ ได้แก่

1. ปัจจัยที่ควรส่งเสริมได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการด้านความใส่ใจ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะ ควรจัดสถานที่ให้เป็นสัดส่วน ตามลำดับขั้นตอน ไม่ซับซ้อน ให้ผู้มาใช้บริการสับสน และควรมีป้ายแนะนำขั้นตอนการมาใช้บริการในแต่ละอย่างให้ชัดเจน

- ด้านใส่ใจ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะ ควรมีการเสนอแนะทางแก้ปัญหาต่างๆ ให้กับผู้มาใช้บริการ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาแนะนำให้กับผู้มาใช้บริการ

- ด้านความน่าเชื่อถือ ใ่ว้ใจในการบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะ ควรมีการกำหนดกฎเกณฑ์ หรือระเบียบต่างๆ ให้ชัดเจน มีเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ

- ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะ ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมให้กับพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ

2) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

- ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ควรจัดทำป้าย และขั้นตอนในการมาติดต่อ ให้เป็นลำดับ เพื่อความง่าย รวดเร็ว ในการมาใช้บริการ

- ด้านความใส่ใจ ควรมีการให้คะแนนการบริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงการช่วยเหลือ การให้บริการที่สมบูรณ์

- ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ในระหว่างปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ควรแต่งกายให้สุภาพ และบริการให้ตรงตามเวลาที่กำหนดในระเบียบปฏิบัติ

- ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ควรมีการจัดอบรม ให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ทุกๆ เข้า เพื่ออัปเดตข้อมูลข่าวสาร ต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

2 ปัจจัยที่ควรปรับปรุง ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ

1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะควรมีการจัดอบรมการปฏิบัติงานและแบบประเมินพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ขณะปฏิบัติงาน

2) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

- ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะ ควรมีการจัดอบรมการปฏิบัติงาน การแก้ไขสถานการณ์ต่างๆ ให้กับพนักงานทุกๆ เดือน เพื่อการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง

**บรรณานุกรม**

จिरพงษ์ สุทธิธรรม ก. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ภัทร ภัทรมโน. (2556). การรับรู้คุณภาพในการให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพักรีสอร์ท ระดับ 4 ดาว ในจังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สถิตย์ ผาอาจ และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา. รายงานการวิจัยองค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา.

องค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะ. (2564). *ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาในช่วงสามปี*. ค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2565, จาก <http://www.rachathewa.go.th/content/strategic-development-three-year>.

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

Millet. (1954). *Management in the Public Service. The quest for effective performance.*

New York: McGraw-Hill Book.

Parasuraman, A., Zeithaml, and Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A Multi – I tem

Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.