

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากร
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี¹

THE SATISFACTION OF SERVICE USERS TOWARDS THE QUALITY OF SERVICE OF
PERSONNEL OF THE OFFICE OF EDUCATION,
UBONRATCHATHANI PROVINCIAL

ศรศิริ โชติพันธ์²

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการบริการของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี 2) ศึกษาคุณภาพในการบริการของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี 3) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการบริการของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งการวิจัย ครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการตามกระบวนการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ครูโรงเรียนเอกชนผู้รับบริการในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 283 คน โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการบริการของบุคลากร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์ สัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า (1) ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการบริการของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยคุณภาพในการบริการของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับมากที่สุด (3) ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในการบริการของบุคลากร สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, คุณภาพในการบริการ

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการบริการของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

The study subject “The satisfaction of service users towards the quality of service of personnel of the Office of Education, Ubon Ratchathani Province” The objectives were to 1) study the satisfaction of service users of the Office of Education, Ubon Ratchathani 2) to study

the quality of service of the personnel of the Ubon Ratchathani Provincial Education Office 3) to study the satisfaction of service users towards the service quality of the office personnel. Education of Ubon Ratchathani Province. which this research is a survey research by analyzing the data carried out according to the quantitative research process. The sample group used in the study was 283 private school teachers who received services in the Office of Education, Ubon Ratchathani Province. using Pearson's correlation efficacy. The results of the data analysis revealed that (1) the factors of service users' satisfaction towards the quality of service of personnel Overall, it was at a high level. (2) Factors of service quality of personnel of the Office of Education in Ubon Ratchathani Province At the highest level. (3) The customer satisfaction factor was related to the service quality of the personnel. Office of Education, Ubon Ratchathani Province a moderate correlation level.

Keywords : satisfaction , quality of service

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันโลกมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การพัฒนาองค์การเพื่อการ เจริญเติบโต ในสถานะที่มีการแข่งขันอย่างสูง ทุกองค์การต่างคาดหวังและมีความต้องการให้ องค์การดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งต้องมีกระบวนการบริหาร จัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพ กระบวนการต่าง ๆ นั้นจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรบุคคลจากส่วนต่าง ๆ ขององค์การ ทรัพยากรบุคคลถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญมากที่สุดขององค์การ เพราะทรัพยากรบุคคลก่อให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และส่งผลให้ องค์การสามารถ บรรลุเป้าหมายขององค์การได้ตามที่ต้องการ ดังนั้นความสำเร็จขององค์การอย่างยั่งยืนจึงอยู่ที่ บุคลากรขององค์การที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ประเทศไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ประชากร และเทคโนโลยี ส่งผลให้เกิดความต้องการและความคาดหวังต่อการได้รับการบริการจากภาครัฐเพิ่มสูงขึ้น ระบบราชการจึงต้องมีการพัฒนาให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มีความคาดหวังสูง หน่วยงานราชการจำเป็นต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ทบทวนปรับโครงสร้าง บทบาทและภารกิจขององค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และมาตรการในการพัฒนา ระบบราชการไทย โดยเฉพาะการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการมากขึ้น จากผลการสำรวจดำเนินการส่งเสริมให้ส่วนราชการและ หน่วยงานของรัฐนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน (e-Service) ยังไม่สามารถบรรลุค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ เนื่องจากส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐส่วนใหญ่ให้บริการประชาชน ในรูปแบบของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน (e-Service) ขึ้น พื้นฐานเท่านั้น ได้แก่ การให้บริการข้อมูลของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์และการรับเรื่องร้องเรียน ดังนั้น การพัฒนา ระบบราชการในระยะต่อไปควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ ให้บริการประชาชนผ่านรูปแบบของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการ ประชาชน (e-Service) มากขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ,2561)

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานีเป็นหน่วยงานภาครัฐ จัดตั้งตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ที่ 19/2560 เรื่อง การปฏิรูปการศึกษาในภูมิภาคของกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 3 เมษายน 2560 ข้อ 11 ให้มีสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ เพื่อปฏิบัติภารกิจของกระทรวงศึกษาธิการเกี่ยวกับการบริหารและการจัดการศึกษา ตามที่กฎหมายกำหนด การปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ นโยบาย และยุทธศาสตร์ ของส่วนราชการต่าง ๆ ที่มอบหมายและให้มีอำนาจหน้าที่ในเขตจังหวัด แบ่งกลุ่มงานออกเป็น 8 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มอำนวยการ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มพัฒนาการศึกษา กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผล กลุ่มส่งเสริมการศึกษา เอกชน กลุ่มลูกเสือ ยุวกาชาดและกิจการนักเรียน และหน่วยตรวจสอบภายใน ภายใต้วิสัยทัศน์ “จัดการศึกษาแบบบูรณาการ ผู้เรียนได้รับการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีคุณภาพ ดำรงชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และมีทักษะ ที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21” มีโรงเรียนเอกชนในสังกัดจำนวน 90 โรงเรียน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นบุคลากรโรงเรียนเอกชน ซึ่งสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการกำกับ ดูแล ประสาน ส่งเสริม และสนับสนุนสถานศึกษาเอกชนตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชน

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการบริการของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา ในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า

คำถามการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี เป็นอย่างไร
2. คุณภาพในการบริการของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี เป็นอย่างไร
3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการบริการของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาคุณภาพในการบริการของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการบริการของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี ผู้ศึกษาได้มีการรวบรวมเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ

- 3) ข้อมูลทั่วไปสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี
- 4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 5) กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดทฤษฎี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Aday and Andersen (1978 : 25 พนิดา เพชรรัตน์, 2556 : 33) ได้แบ่ง ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ และความรู้สึกที่ผู้มาใช้บริการได้รับจากการได้รับบริการออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้ 1) ความพึงพอใจในความสะดวกสบายสบายที่ได้รับจากการได้รับบริการ 2) ความพึงพอใจในการประสานงานของการให้บริการ 3) ความพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการได้รับบริการ 4) ความพอใจต่อความสนใจของผู้มาใช้บริการ 5) ความพอใจต่อคุณภาพของบริการ และ 6) ความพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

Cullen (2001 : 664 อ้างในพนิดา เพชรรัตน์, 2556) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรับรู้ของบุคคลที่เกิดขึ้นในระยะสั้น หรือระยะยาวก็ได้ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการต่าง ๆ ของผู้ให้บริการ ทั้งในระดับลักษณะบริการที่มีต่อคุณภาพบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าไว้วางใจของผู้ ให้บริการ เป็นต้น และในระดับที่เป็นมุมมองของผู้บริการที่ได้จากการให้บริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการที่มีต่อหน่วยงาน

Vroom (1967 อ้างถึงใน รุ่งเพชร ดอกบัว, 2554) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลใดที่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ๆ ทัศนคติในด้านบวก จะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น ๆ และทัศนคติในทางลบ จะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

Shelly (1995 อ้างถึงใน รุ่งเพชร ดอกบัว, 2554) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการเป็นความรู้สึกที่เป็นนามธรรม เกิดจากการที่ผู้ให้บริการได้ดำเนินการให้เกิดสมดุระหว่างสิ่งที่ผู้มารับบริการได้ให้ค่ากับความคาดหวังของผู้มารับบริการโดยแบ่งความพึงพอใจไว้ 5 ประการ ดังนี้ 1) การเข้าถึงบริการที่สะดวกสบายและเท่าเทียม 2) การได้รับความสะดวกสบายสบายทางกายภาพ 3) การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้และประชาชนผู้มารับบริการ 4) การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง และ 5) ค่าบริการที่เหมาะสม

วรสิสสิญา ศุภธนโชติพงศ์ (2562 : 28) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติของบุคคล ที่แต่ละบุคคล มีลักษณะที่แตกต่างกัน จะขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งใด ถ้าคาดหวังมาก และได้รับการตอบสนองที่ดีจะเกิดความพึงพอใจ และในทิศทางตรงข้ามเมื่อไม่ได้การตอบสนองตามที่ตนคาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ได้ตั้งใจว่ามีมาก หรือมีน้อยเพียงใด โดยการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการ ทัศนคติของบุคคลต่อการให้บริการ มีความคาดหวังกับการให้บริการ คือถ้าคาดหวังมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก ในทิศทางตรงข้ามหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่ได้คาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความคาดหวังตั้งใจไว้ว่ามีมาก หรือมีน้อยเพียงใด

กล่าวโดยสรุป จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความหมาย ลักษณะ ปัจจัย ความพึงพอใจในการให้บริการ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อม และลักษณะส่วนบุคคลของแต่ละบุคคล ผู้วิจัยจึงบูรณาการจากกรอบงานวิจัยของ Aday and Andersen, 1978 เป็นกรอบแนวคิดด้านตัว

แปรอิสระในการวิจัย ดังนี้ 1) ความพึงพอใจในความสะดวกสบายที่ได้รับจากการให้บริการ 2) ความพึงพอใจในการประสานงานในการบริการ 3) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ของผู้มาใช้บริการ 5) ความพึงพอใจในค่าใช้จ่ายหลังการใช้บริการ

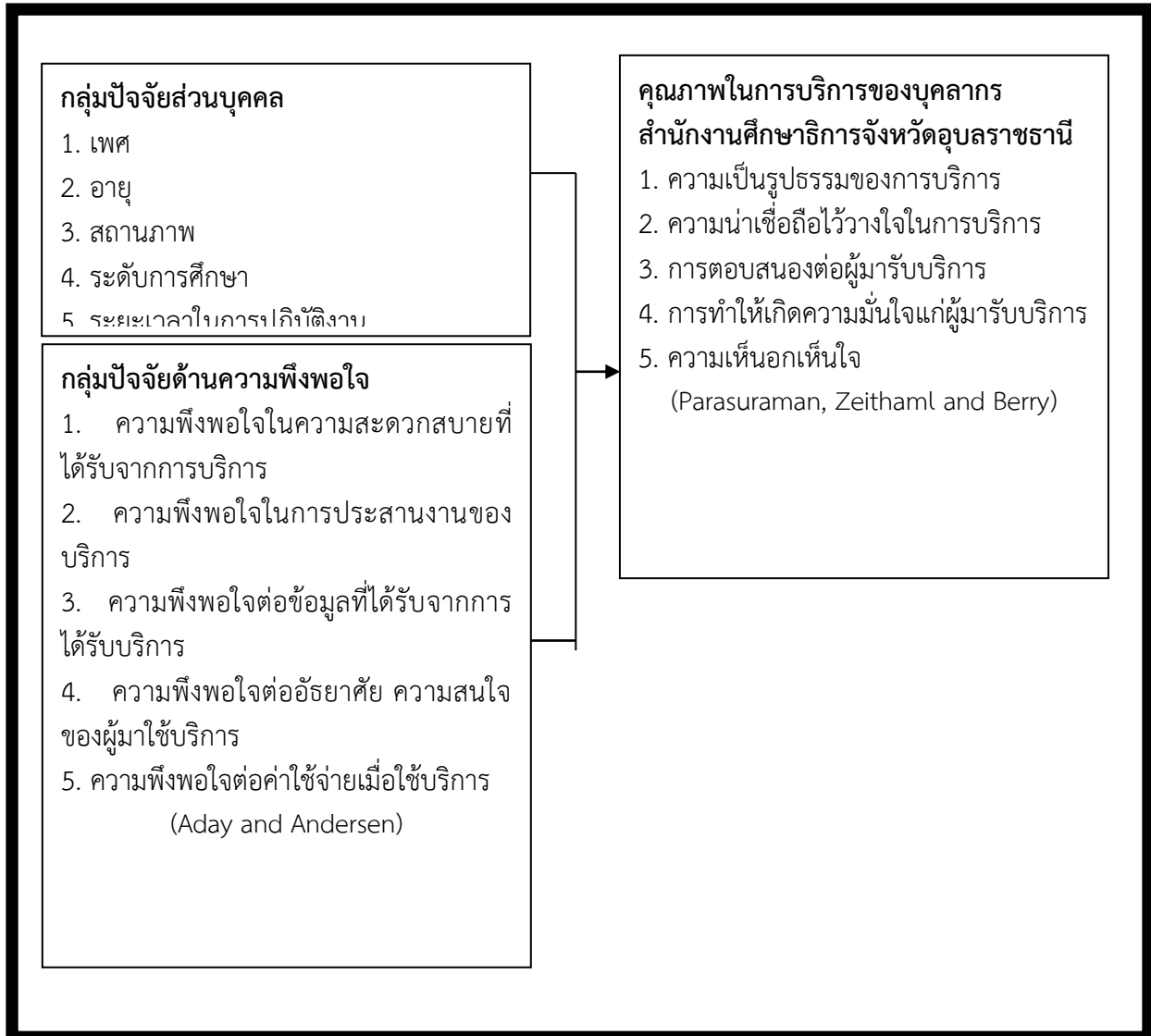
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Zeithaml, Parasuraman and Berry (1985 อ้างใน พนิดา เพชรรัตน์ 2556) แบ่งเกณฑ์การประเมินคุณภาพในการให้บริการ ในส่วนมุมมองของประชาชนผู้ที่เข้ามาใช้บริการ หรือเรียกว่า “SERVQUAL (Service Quality)” ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ ดังนี้ 1) ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ เช่น เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ที่ให้บริการ ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เนื่องจากการให้บริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ในการประเมินจึงจะต้องประเมินจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพรอบ ๆ การให้บริการ 2) ความน่าเชื่อถือความไว้วางใจในการให้บริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการในการให้บริการได้ตามที่องค์กรให้คำสัญญาไว้กับบุคคลที่มารับการบริการ อย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้องและสม่ำเสมอ โดย 3) การสนองตอบต่อประชาชนผู้ที่เข้ามาใช้บริการ (Responsiveness) หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้ที่เข้ามาใช้บริการ บริการอย่างรวดเร็ว และพร้อมให้บริการตลอดเวลา ซึ่งแสดงถึงความพร้อมมีการเตรียมการที่ดีขององค์กรนั้น ในการให้บริการแก่ประชาชนผู้ที่เข้ามาใช้บริการ 4) การทำให้เกิดความเชื่อใจแก่ประชาชนผู้ที่เข้ามาใช้บริการ (Assurance) หมายถึง การที่บุคลากรผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ความสามารถ มีความเรียบร้อย และมีความซื่อสัตย์สุจริต สร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคคลที่มาใช้บริการและความเชื่อใจในการให้บริการ 5) ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) หมายถึง การเอาใจใส่ดูแล การให้ความสนใจ และการให้บริการแก่ผู้มารับการบริการ ซึ่งแต่ละคนมีความต้องการแตกต่างกัน

สุทธาทิพย์ ถาวรพิพัฒน์กุล (2558) อธิบายความหมายคุณภาพการให้บริการไว้ว่า ความคิดเห็น ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธุรกิจ ซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพในการให้บริการโดย เปรียบเทียบการรับรู้จากสิ่งที่ได้รับกับความต้องการหรือความคาดหวังว่าจะได้รับจากบริการนั้น ๆ โดยพิจารณาจากบริการที่เป็นรูปธรรม ความเชื่อถือได้ การตอบสนองต่อลูกค้า ความมั่นใจในการบริการ ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ

กล่าวโดยสรุป จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความหมาย ลักษณะ ปัจจัย คุณภาพการบริการของผู้รับบริการดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงบูรณาการจากกรอบงานวิจัยของ Parazuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L (1985) เป็นกรอบแนวคิดด้านตัวแปรตามในการวิจัย ดังนี้ 1) ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ 3) การสนองตอบต่อประชาชนผู้ที่เข้ามาใช้บริการ 4) การทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการมาใช้บริการ และ 5) ความเข้าอกเข้าใจ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) รวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีรายละเอียดวิธีดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้คือ ผู้ใช้บริการสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย ครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนเอกชนในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 963 คน

1.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่เหมาะสม โดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane ,1973 ,P.25) โดยกำหนดระดับค่าของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ระดับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง ทั้งสิ้น จำนวน 283 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็น 2 กลุ่ม

1) กลุ่มปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2) กลุ่มปัจจัยด้านความพึงพอใจ (Aday and Andersen,1978) ได้แก่

1.1) ความพึงพอใจในความสะอาดสบายที่ได้รับจากการให้บริการ

1.2) ความพึงพอใจในการประสานงานของบริการ

1.3) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ

1.4) ความพึงพอใจต่ออธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ

1.5) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ คุณภาพในการให้บริการของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี ผู้ศึกษาได้ประยุกต์ใช้แนวคิดของ (Parasuraman, Zeithaml and Berry,1985) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย คือ

1) ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ

2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ

3) การตอบสนองต่อประชาชนผู้มารับบริการ

4) การทำให้เกิดความมั่นใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

5) ความเห็นอกเห็นใจ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามปลายเปิด (Closed Form) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างจากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามกลุ่มปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามกลุ่มปัจจัยด้านความพึงพอใจ ประกอบด้วย 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 ด้านคุณภาพในการให้บริการของบุคลากร สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert scale) 5 ระดับ ได้แก่

5 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด

- 4 หมายถึง อยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

4. การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

หลังจากผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับการวิจัยเสร็จแล้วและนำไปทดสอบหาความเที่ยง (Validity) เพื่อทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

- 1) การหาความเที่ยงตรงของ (Validity) ผู้วิจัยได้ทำการปรึกษาและสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ และแก้ไขข้อบกพร่องของคำถาม เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และกลุ่มตัวอย่าง
- 2) การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการวิจัย จำนวน 30 ราย และนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) จากโปรแกรมสำเร็จรูป

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

- 6.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถาม ได้ทำการทดสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 283 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง
- 6.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ เอกสารประกอบการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ผลการศึกษา

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี ผลวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 67.50) มีอายุ 31 ปีขึ้นไป – 40 ปี (ร้อยละ 42.80) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 39.60) อยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 50.50) ระยะเวลาในการในการทำงาน 1-5 ปี (ร้อยละ 37.50) ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการบริการของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการบริการของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการบริการของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .645 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับที่ 1 ด้านการประสานงานของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาคือด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ด้านอัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ตามลำดับ นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ระดับปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการบริการของบุคลากร มีแนวโน้มอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ค่าเบี่ยงเบน

มาตรฐานเท่ากับ .570 คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ด้านอ้อยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการของบุคลากร สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี ภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .602 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับที่ 1 คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และด้านความเห็นอกเห็นใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ตามลำดับ นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ระดับปัจจัยคุณภาพในการบริการของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี มีแนวโน้มอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในการให้บริการของบุคลากร สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี สามารถสรุปความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจกับคุณภาพในการให้บริการของบุคลากร สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีความสัมพันธ์กันทุกด้าน มีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการบริการของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการศึกษาไว้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ควรกำหนดนโยบายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยให้ผู้รับบริการ ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นของทางสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี อย่างทั่วถึง

1.2 ควรกำหนดนโยบายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการโดยช่วยเหลือประชาชน ผู้มารับบริการให้เกิดความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 ควรมีการจัดสรรพื้นที่สำหรับจอดรถสำหรับผู้มารับบริการที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเดินทางมารับบริการอุบลราชธานี เพื่อความสะดวกของผู้มารับบริการที่ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลในการ

2.2 จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ทราบอย่างทั่วถึง โดยการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ ไลน์ ฯลฯ

3. ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการบริการของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ

3.2 ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพในการบริการของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุบลราชธานี ในทุกอำเภอของจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กมลวรรณ เก็งสาริกิจ. (2559). การรับรู้ประโยชน์ความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ. การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- คมสัน อินทเสน และคณะ. (2560). ความพึงพอใจของประชากรต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย.
- จักรพันธ์ แจ่มเหตุผล. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- จารุวรรณ กนกทอง. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.
- ชาญณรงค์ ณะมุล. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนและมาตรการในการบริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ณัฐวัฒน์ เจียรประดิษฐ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วรวิฒิ ประเสริฐศักดิ์. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันบางจากในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม. การค้นคว้าอิสระนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล. กรุงเทพฯ.
- วรสถิตญา ศุภธนโชติพงศ์. (2562). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค203. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิจิตรา นาคปรีชา. (2563). คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์สาขาลนนสายไหมที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด -19. การศึกษาค้นคว้าอิสระ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศุภรักษ์ เส็มหมัด. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา. ภาคนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Freud, S. (1964). Group Psychology and The Analysis of The Ego Sigmund Freud. New York

: Bantam Books.

Kotler & Keller. (2012). Marketing management: The millennium (14th ed.) New Jersey:

Prentice-Hall Inc.

Kotler, Phillip and Armstrong. (2002). Principle of Marketing. USA : Prentice-Hall.

Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. Journal Psychology Review, 50, pp. 370 - 396.