

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลมหาโพธิ
อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี^๑

The satisfaction towards the service of division of social welfare, Subdistrict Administrative
Organization (SAO) of Mahaphot, Sabot district, Lopburi

สุชาดา มนะระทา^๒

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์ ๑ เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้มารับบริการ ๒ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ๓ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ ๔ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการให้บริการ ๕ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจในการให้บริการ ๖ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพในการให้บริการกับความพึงพอใจในการให้บริการ ๗ เพื่อหาคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลมหาโพธิ อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี มีกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้มารับบริการของกองสวัสดิการสังคม จำนวน ๔๐๐ คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามแล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม อบต.มหาโพธิ อ.สระโบสถ์ จ.ลพบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่าด้านกระบวนการให้บริการ เป็นด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเป็นลำดับแรก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคาร สถานที่ เป็นลำดับรองลงมาตามลำดับ ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ที่รายได้และอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน พฤติกรรมของผู้มารับบริการที่มีแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ยกเว้นด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน คุณภาพการให้บริการในทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และมีตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการ ๒ ตัวที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ

คำสำคัญ: องค์การบริหารส่วนตำบล; ความพึงพอใจ; กองสวัสดิการสังคม

Abstract

This research is a quantitative analysis aiming ๑ to learn consumer behaviours, ๒ to study service quality, ๓ to realise the satisfaction towards the service, ๔ to compare personal factors against the satisfaction towards the service, ๕ to contrast consumer behaviours with the satisfaction towards the service, ๖ to seek relationships between the service quality and the satisfaction towards the service, and ๗ to extract certain types of service quality influencing on the consumers' satisfaction, rendered by the Division of Social Welfare, Mahaphot SAO, Sa Bot

District, Lopburi. As a target group, ๔๐๐ clients are randomly sampled. A questionnaire used in this research. The results show that those users are extremely satisfied with the services there at the maximum level. It is apparent that service processes are the most satisfactory parameter, whereas its officers and facilities are less prioritised. In terms of individual factors, differences in gender, age and education level do not affect much on satisfaction. However, different income levels and professions enormously cause distinctive outcomes. Moreover, dissimilar consumer behaviours result in various effects on satisfaction in spite of the same level of satisfaction associated with information perception. Every aspect of the service quality has underlying relationships with the satisfaction of the service users. Conclusively, speed of the service and trust towards service providers are the two principal epitomes of service qualities which trigger many impacts on the satisfaction towards the services.

Keywords; Subdistrict Administrative Organization; Satisfaction; Division of social welfare

บทนำ

หากจะกล่าวถึงยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองในระบอบประชาธิปไตย คือ การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นโดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง (decentralize) ลงเหลือภารกิจหลักเท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชน การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมมีกลุ่มประชากรที่หลากหลายและมีความต้องการ ความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้น และแตกต่างกันจากพื้นฐานเพื่อให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของประชาชนแต่ละท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีการจัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗(แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๔๒) มีฐานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งกฎหมายฉบับนี้ได้กำหนดอำนาจ หน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ไว้ด้วย ซึ่งหนึ่งในอำนาจ หน้าที่ ที่กำหนดไว้ คือ ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ จากอำนาจ หน้าที่ ตามพระราชบัญญัติฉบับนี้เอง ทำให้เกิดการตั้งกองสวัสดิการสังคมเป็นกองงานหนึ่งในองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีภารกิจด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีภารกิจรับนโยบายรัฐบาลและนโยบายของผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กและ เยาวชน สตรี ประชาชน ผู้สูงอายุ ตลอดจนผู้ยากไร้ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมหาโพธิ อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี และจากการเป็นตัวกลางในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติจึงทำให้กองสวัสดิการสังคมจะต้องให้บริการประชาชนในหลากหลายกลุ่ม

ซึ่งที่ผ่านมายังไม่เคยมีการติดตามประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการการปฏิบัติงานของกองสวัสดิการสังคมจากประชาชนผู้รับบริการ ผู้ศึกษาวิจัยจึงมีความสนใจศึกษาประเด็นปัญหาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลมหาโพธิ อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี เพื่อ

วัตถุประสงค์การวิจัย

๑. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้มารับบริการของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลมหาโพธิ อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี
๒. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลมหาโพธิ อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี
๓. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลมหาโพธิ อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี
๔. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลมหาโพธิ อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี
๕. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจในการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลมหาโพธิ อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี
๖. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพในการให้บริการกับความพึงพอใจในการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลมหาโพธิ อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี
๗. เพื่อหาคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลมหาโพธิ อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ประกอบด้วย
 - ๑.๑ ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการกองสวัสดิการสังคม อบต.มหาโพธิ อ.สระโบสถ์ จ.ลพบุรี
 - ๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่เคยมารับบริการ กองสวัสดิการสังคม อบต.มหาโพธิ อ.สระโบสถ์ จ.ลพบุรี ตัวอย่างได้มาจากการสุ่มแบบบังเอิญ จำนวน ๔๐๐ คน
๒. เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ ๑) แบบสอบถาม ประกอบด้วย ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้มารับบริการ เป็นแบบสอบถามเลือกตอบ ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยใช้มาตรวัดแบบส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ ส่วนที่ ๔ แบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยใช้มาตรวัดแบบส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ ตลอดจน ผู้ศึกษาวิจัยได้นำแบบสอบถามมาหาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ ๑) นำแบบสอบถามพบที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำและแก้ไขปรับปรุง ๒) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน ๓ ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาโดยหาค่าความสอดคล้องของวัตถุประสงค์กับข้อคำถาม มีค่า IOC .๙๘๕ และหาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าคะแนนความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด .๙๙๘
๓. เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ๑) ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการใช้แบบสอบถาม ๒) ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง
๔. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น ๒ ส่วน คือ ๑) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆมาวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา ๒) การวิเคราะห์

ข้อมูลเชิงปริมาณโดยการนำข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์

๕. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้บรรยายลักษณะทั่วไปของข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ในการหาค่าความมีอิทธิพลของตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ นำเสนอข้อมูลด้วยตารางภาพและการบรรยายลักษณะข้อมูล

ผลการวิจัย

วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลมหาโพธิ อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์มีดังนี้

๑. พฤติกรรมของผู้มารับบริการของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลมหาโพธิ อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พฤติกรรมของผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่คือมีวัตถุประสงค์ในการมารับบริการเพื่อขอลงทะเบียนรับสิทธิต่างๆ โดยมีความถี่ในการมาใช้บริการ ๑ ครั้งต่อเดือน และจะมาใช้บริการในช่วงเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. และจะได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้นำชุมชนเป็นส่วนใหญ่

๒. คุณภาพการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลมหาโพธิ อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความพึงพอใจของผลรวมด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยรวมที่ได้ ๔.๓๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านความไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ, ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล, ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ทั้ง ๓ ข้อมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ, ความยืดหยุ่นในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙ ลำดับสุดท้าย คือ แผนนโยบายการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗

๓. ความพึงพอใจในการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลมหาโพธิ อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละด้านมีดังนี้ ความพึงพอใจของผลรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมที่ได้ ๔.๒๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘ รองลงมา คือ ความละเอียดรอบคอบ ใส่ใจ ทุกขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ ความรู้ในเนื้อหา ให้คำแนะนำ อธิบาย และตอบข้อซักถาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ ความสุภาพ อ่อนโยน กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ การให้เกียรติและรับฟังความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ ระดับความพึงพอใจมาก คือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๙ และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๓ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผลรวมด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมที่ได้ ๔.๓๓ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความยุติธรรม เสมอภาค ของการจัดลำดับคิวผู้มาก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘ ความพร้อมสำหรับแบบฟอร์มคำร้องต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ และการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One stop service) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๓

ความพึงพอใจของผลรวมด้านอาคาร สถานที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมที่ได้ ๔.๑๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความปลอดภัยและจำนวนพื้นที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ ๔.๑๘ สถานที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖ ความสะอาดของอาคารและสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๔ จุดบริการเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ ความสะอาดของห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ และป้ายบอกทาง บอกขั้นตอนการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๘

ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมในแต่ละด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔ เมื่อพิจารณารายด้าน ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ และระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านอาคาร สถานที่ มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๒

๔.เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลมหาโพธิ อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม อบต.มหาโพธิ ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ รายได้ พบว่าอาชีพและรายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยอาชีพที่มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม อบต.มหาโพธิ แตกต่างกัน โดยกลุ่มรายได้ที่มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท กับ รายได้ต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท และรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท กับ รายได้ต่อเดือน ๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท

๕.เปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจในการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลมหาโพธิ อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี พบว่า ผู้มารับบริการที่มีวัตถุประสงค์ในการมารับบริการที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ต่างกัน โดยพบว่าผู้มารับบริการที่มีวัตถุประสงค์ ความถี่ ช่วงเวลา ในการมารับบริการที่ต่างกันและมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนผู้มารับบริการที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

๖.ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพในการให้บริการกับความพึงพอใจในการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลมหาโพธิ อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ผลการวิเคราะห์พบว่า ในทุกตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมากกับความพึงพอใจในการให้บริการ

๗.คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลมหาโพธิ อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการทั้งหมด ๖ ตัวแปร มีตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวน ๒ ตัวแปร คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ ดังตาราง ๑

ตาราง ๑ แสดงผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

| ตัวแปร | B | SE | Beta | t | Sig. |
|--------|---|----|------|---|------|
|--------|---|----|------|---|------|

| | | | | | |
|-------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| ค่าคงที่ | ๑.๖๑๒ | ๐.๑๖๔ | | ๙.๘๕๔ | ๐.๐๐๐ |
| ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๐.๑๔๐ | ๐.๐๕๗ | ๐.๑๖๒ | ๒.๔๔๖ | ๐.๐๑๕ |
| ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ | ๐.๐๕๑ | ๐.๐๖๕ | ๐.๐๕๘ | ๐.๗๘๐ | ๐.๔๓๖ |
| ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล | ๐.๐๑๖ | ๐.๐๖๓ | ๐.๐๑๘ | ๐.๒๔๙ | ๐.๘๐๔ |
| ความไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ | ๐.๑๘๐ | ๐.๐๖๕ | ๐.๒๑๔ | ๒.๗๗๙ | ๐.๐๐๖ |
| แนวนโยบายการให้บริการ | ๐.๑๓๐ | ๐.๐๖๘ | ๐.๑๕๗ | ๑.๙๑๓ | ๐.๐๕๖ |
| ความยืดหยุ่นในการให้บริการ | ๐.๐๙๕ | ๐.๐๗๐ | ๐.๑๐๘ | ๑.๓๖๑ | ๐.๑๗๔ |

จากผลการวิเคราะห์สามารถเขียนสมการเชิงเส้นตรงได้ดังนี้

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + b_6x_6$$

Y (ความพึงพอใจในการให้บริการ) = ๑.๖๑๒ + ๐.๑๔๐(ความรวดเร็วในการให้บริการ) + ๐.๐๕๑(ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ) + ๐.๐๑๖(ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล) + ๐.๑๘๐(ความไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ) + ๐.๑๓๐(แนวนโยบายการให้บริการ) + ๐.๐๙๕(ความยืดหยุ่นในการให้บริการ)

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาวิจัยขออภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

๑. พฤติกรรมของผู้มารับบริการของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลมหาโพธิ อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พฤติกรรมของผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่คือมีวัตถุประสงค์ในการมารับบริการเพื่อขอลงทะเบียนรับสิทธิ์ต่างๆ โดยมีความถี่ในการมาใช้บริการ ๑ ครั้งต่อเดือน และจะมาใช้บริการในช่วงเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. และจะได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้นำชุมชนเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยตั้งข้อสังเกตว่า ผู้ที่มารับบริการที่กองสวัสดิการสังคมก่อนมาจะมีความตั้งใจจะมาติดต่อกับกองสวัสดิการอยู่แล้ว คือมีวัตถุประสงค์ในการมาชัดเจนไม่ได้มาแบบบังเอิญเพราะจากการวิเคราะห์ข้อมูลจะเห็นได้ว่าไม่ว่าจะเป็นมาลงทะเบียนเพื่อรับสิทธิ์ต่างๆหรือการขอรับสวัสดิการจากภาครัฐ การมาขอข้อมูล การมาส่งเอกสาร หรือแจ้งปัญหา ความเดือดร้อน สถิติที่พบมากที่สุดคือมาเพียง ๑ ครั้งต่อเดือน นั้นหมายถึงผู้มารับบริการได้มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมาก่อนแล้วมีการเตรียมความพร้อมก่อนการมาติดต่อ เช่นเตรียมเอกสารหลักฐานต่างๆมาพร้อมแล้ว จึงทำให้ส่วนใหญ่ไม่ต้องกลับมาซ้ำๆอีกหลายๆครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค ที่กล่าวถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคว่ามีอิทธิพลมาจาก ๔ แหล่งสำคัญคือ ๑. ความต้องการส่วนบุคคล ซึ่งก็คือวัตถุประสงค์ในการมารับบริการนั่นเอง ๒. การบอกเล่าปากต่อปากคือข้อมูลจากผู้บริโภคที่ได้รับจากผู้ที่เคยรับบริการแล้ว โดยอาจจะเป็นคำแนะนำ คำตำหนิ

หรือคำบอกเล่าอื่นๆเกี่ยวกับบริการนั้นๆ ๓. ประสบการณ์เดิม เป็นประสบการณ์ตรงของผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการ ประสบการณ์นั้นทำให้เกิดการเรียนรู้และจดจำทำให้เกิดความคาดหวังต่อการบริการในอนาคต ๔. การโฆษณาประชาสัมพันธ์จากผู้ให้บริการในรูปแบบต่างๆ

๒.คุณภาพการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมของกองสวัสดิการสังคมองค์การบริหารส่วนตำบลมหาโพธิ อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี

คุณภาพการให้บริการที่ผู้ศึกษาวิจัยนำมาใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย ความไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความยืดหยุ่นในการให้บริการ แนวนโยบายการให้บริการ พบว่าคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในทุกด้าน โดยผู้มารับบริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ กับ ความไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มาเป็นสามลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยเท่าๆกันและให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการให้บริการ,ความยืดหยุ่นในการให้บริการ ในลำดับรองลงและในลำดับสุดท้าย คือ แนวนโยบายการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการบริการ ๕ ด้าน (SERVQUAL) ซึ่งประกอบด้วย ๕ มิติ ได้แก่ การบริการที่เป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การเอาใจใส่ และการรู้จักและเข้าใจ ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ที่ได้กล่าวมาแล้ว ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลมหาโพธิ อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน ซึ่งถ้านำปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมาจำแนกตามมิติ จะสามารถจำแนกได้ดังนี้ ความไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จะอยู่ในมิติ ความน่าเชื่อถือ ความรวดเร็วในการให้บริการจะอยู่ในมิติการตอบสนอง ความยืดหยุ่นในการให้บริการ อยู่ในมิติ การบริการที่เป็นรูปธรรม และแนวนโยบายการให้บริการ จะอยู่ในมิติการเอาใจใส่

๓.ความพึงพอใจในการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลมหาโพธิ อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้แยกความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมองค์การบริหารส่วนตำบลมหาโพธิ ไว้ ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอาคารสถานที่ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อักษรารักษ์ รัฐาศรีโรจน์ (๒๕๕๗) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา: ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ มากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก

๔.เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลมหาโพธิ อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลมหาโพธิ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (๒๕๕๖) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ผลการวิจัย พบว่าประชาชนผู้มารับบริการซึ่งมีเพศ อายุ การศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ

รายได้ พบว่าอาชีพและรายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยอาชีพที่มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

๕.เปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจในการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลมหาโพธิ อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี พบว่า ๑. ผู้มารับบริการที่มีวัตถุประสงค์ในการมารับบริการที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ๒. ผู้มารับบริการที่มีความถี่ในการมารับบริการที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ๓. ผู้มารับบริการในช่วงเวลาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ๔. ผู้มารับบริการที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน จึงทำให้การเปรียบเทียบพฤติกรรมในด้านของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต้องปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

๖.ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพในการให้บริการกับความพึงพอใจในการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลมหาโพธิ อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่าในทุกตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมากกับความพึงพอใจในการให้บริการดังจะเห็นได้จากค่า sig ในแต่ละตัวแปรที่มีค่าเท่ากับ ๐.๐๐๐ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (๑๙๘๕; อ้างถึงใน อมรรรัตน์ บุญญา, ๒๕๕๗, หน้า ๑๐)

๗.คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของกองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลมหาโพธิ อำเภอสระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี พบว่า ตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการทั้งหมด ๖ ตัวแปร มีตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ จำนวน ๒ ตัวแปร คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับชูชัย สมितिไกร (๒๕๕๓, หน้า ๓๗๒-๓๗๓)

ข้อเสนอแนะ

สามารถนำไปเป็นแนวทางให้องค์การนำไปใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนที่มีใช้เพียงแต่ผู้มารับบริการของกองสวัสดิการสังคมเท่านั้น แต่ยังสามารถนำไปปรับใช้ได้กับการให้บริการประชาชนของกองงานต่างๆในองค์การ ซึ่งจะเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการได้อย่างตรงจุด ลดการร้องเรียนจากการให้บริการที่ไม่มีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรนำผลการศึกษานี้ไปต่อยอดศึกษาวิจัยเพิ่มเติม วิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการเพิ่มเติม เช่น การให้ผู้มาขอรับบริการแสดงความจำนงไว้ล่วงหน้าว่าจะมาติดต่อครั้งต่อไปจะติดต่อเรื่องอะไรเพื่อเป็นการเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ

๒. ควรทำแบบสอบถามออนไลน์เพิ่มเติมด้วย โดยอาจนำไปติดประกาศไว้ในเว็บไซต์ หรือสื่อโซเชียลของหน่วยงาน เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการตอบแบบสอบถามให้ผู้ที่เคยมารับบริการได้ตอบแบบสอบถามได้สะดวกขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- แนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการ ๕ มิติคุณภาพการให้บริการ สืบค้นจาก
<http://www.impressionconsult.com/web/articles/๑๔๘๘-๕->
อักษรารักษ์ ฐิตาศรีโรจน์ (๒๕๕๗) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร
กรณีศึกษา: ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (๒๕๕๖) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
สบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง
คุณภาพการให้บริการ Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. (๑๙๙๐). Delivering quality
service : Balancing customer perceptions and expectations. New York :
Free Press.
ชูชัย สมितिไกร (๒๕๕๓). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.