

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการชมรมผู้สูงอายุของ
องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี¹
SATISFACTION WITH SERVICE QUALITY OF SERVICE USERS OF THE
ELDERLY CLUB OF NONG DON SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE
ORGANIZATION, NONG DON DISTRICT, SARABURI PROVINCE

ธรณิศขันธ์ เชื้อสุวรรณ²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของชมรมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี (2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของชมรมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี และ(3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชมรมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 80 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบการวิเคราะห์ Independent Sample T-Test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของชมรมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) ทางด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการบริการที่ตรงต่อเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของชมรมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบาย ความสนใจของผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการชมรมผู้สูงอายุ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการชมรมผู้สูงอายุ ทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบ

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการชมรมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี

² นักศึกษาระดับปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดจังหวัดลพบุรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชมรมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี ได้แก่ ด้านการบริการที่ตรงต่อเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สามารถนำมาเขียนสมการเส้นตรงได้ดังนี้ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชมรมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี = $1.683 + 0.320$ (ด้านการบริการที่ตรงต่อเวลา) + 0.217 (ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง)

Abstract

The objectives of this study were (1) to study the service quality of the elderly club of Nong Don Subdistrict Administrative Organization, Nong Don District, Saraburi Province; Nong Don Subdistrict, Nong Don District, Saraburi Province, and (3) to study the relationship between service quality and satisfaction of senior club service users. Age of Nong Don Subdistrict Administrative Organization, Nong Don District, Saraburi Province A sample of 80 samples was used. The tool used was a questionnaire. Statistics used for analysis were percentage, mean, standard deviation. Test statistics, Independent Sample T-Test analysis, One-Way ANOVA, Pearson's Product Moment Correlation and Multiple Regression Analysis.

The results of the survey revealed the elderly club of Nong Don Subdistrict Administrative Organization, Nong Don District, and Saraburi Province's opinions on service quality. Overall, it was at the greatest level (mean 4.22), and it was discovered that on-time service had the highest average of all the aspects (mean 4.34), followed by appropriate service (mean 4.34). Opinions regarding the Elderly Club of Nong Don Sub-District Administrative Organization, Nong Don District, Saraburi Province's satisfaction with service quality (paragraph 4.27). (Mean 4.20) The overall level was at a high level. Satisfaction with receiving accurate information from the service had the highest average (mean 4.30), followed by satisfaction with being welcoming. Interest from providers (average: 4.26)

According to the findings of the hypothesis testing, there is a correlation between the quality of services provided to older club members and It was discovered that there was a relationship between service quality in all areas of the aging club's services and service recipient satisfaction at a significant level of 0.01. To the complete satisfaction, including prompt service, of the aging club members of the Nong Don Subdistrict. Administrative Organization, Nong Don District, Saraburi Province. With continuous service, the following straight line equation can be created: The elderly club of Nong Don Subdistrict Administrative Organization, Nong Don District, and Saraburi Province service users' satisfaction is calculated as follows: $1.683 + 0.320$ (on-time service) + 0.217 (continuous service).

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ชมรมผู้สูงอายุ เป็นองค์กรภาคประชาชนที่มีบทบาทสำคัญ ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในประเทศ และเป็นแนวคิดที่มีความเหมาะสมกับบริบทสังคมไทยในปัจจุบัน การเกิดขึ้นมาของชมรมผู้สูงอายุ นั้นเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติมานานแล้ว และมีการจัดตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการ เมื่อ พ.ศ.2505 โดยมีพระยาบริรักษ์เวชการเป็นประธาน หลังจากนั้นได้มีการประชุมสมัชชาโลกว่าด้วยผู้สูงอายุ (World Assembly on Ageing) ณ กรุงเวียนนาประเทศออสเตรีย ในปี พ.ศ. 2525 และการประกาศขององค์การสหประชาชาติในปี พ.ศ.2542 ให้เป็นผู้สูงอายุสากล นับเป็นจุดสำคัญที่ทำให้สังคมไทยตื่นตัวประเด็นผู้สูงอายุอีกครั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่จำลองรูปแบบการปกครองรัฐบาลส่วนกลางมาใช้ โดยใช้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารบ้านเมืองตามครรลองของประชาธิปไตย ประชาชนในท้องถิ่น มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ประชาชนมีบทบาทในการตัดสินใจ การกำกับดูแล การตรวจสอบ ทดลองจนสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ในส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะมีศักยภาพทางด้านการบริหารจัดการและการคลังท้องถิ่นที่พึ่งและเป็นอิสระมากขึ้น ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญ และเป็นกลไกหลักของประเทศในการบริการสาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งยังมีหน้าที่ และความรับผิดชอบสำคัญในอันที่จะบำบัดทุกข์บำรุงสุข และสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น มีภารกิจกิจการให้บริการ และอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับชีวิต และสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าให้กับท้องถิ่น ในส่วนที่องค์กรบริหารส่วนตำบลต้องให้บริการแก่ประชาชนในตำบลของตนทั้งสิ้น ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล เพราะเหตุนี้ความพึงพอใจเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาในเชิงบวก เช่น มีความมุ่งมั่นที่จะฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ มีความกระตือรือร้น และทำกิจกรรมนั้น ๆ อย่างทุ่มเทเต็มกำลังความสามารถ ขณะเดียวกันมนุษย์ไม่มีความพึงพอใจ จะทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาในเชิงลบ เช่น มีสภาพเฉื่อยชา ทำกิจกรรมนั้น ๆ ให้ผ่านไปไม่สนใจ และไม่เอาใจใส่กับการทำกิจกรรม

ดังนั้นการดำเนินการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการชมรมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี เป็นเครื่องบ่งชี้ของการให้บริการว่าควรจะปรับปรุง และแก้ไขในเรื่องใดให้เหมาะสมซึ่งถือว่าเป็นการบริหารจัดการโดยใช้กลยุทธ์ทางด้านการบริการมาปรับใช้ จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของชมรมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี

คำถามในการวิจัย

คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชมรมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี อย่างไร มากน้อยเพียงใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของชมรมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของชมรมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชมรมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการชมรมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

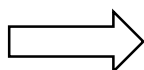
1. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 1.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
 - 1.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
2. ข้อมูลทั่วไปของชมรมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดในการศึกษา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

คุณภาพการให้บริการของชมรมผู้สูงอายุ ดังนี้

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



ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ
3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับการบริการ
4. ความพึงพอใจต่ออรรถาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการชมรมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ประชาชนผู้ใช้บริการชมรมผู้สูงอายุในองค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี จำนวน 320 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ใช้บริการชมรมผู้สูงอายุในองค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี คัดสรรส่วนโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1970) กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 ด้วยค่าความคลาดเคลื่อน 0.10 เมื่อแทนค่าในสูตรของ Taro Yamane แล้วได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 76.19 คน จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้ ผู้วิจัยจะใช้วิธีเก็บข้อมูลแบบสุ่มอย่างง่าย (Simple sampling) จำนวน 80 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบไปด้วย

คุณภาพการให้บริการของชมรมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี โดยใช้เครื่องมือของมิลเลท (Millet, 1954) ดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) 2) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) 3) การบริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการชมรมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้ 1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ 2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ 3) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับการบริการ 4) ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบาย ความสนใจของผู้ให้บริการ 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ และ 6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แบบสอบถามลักษณะ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) จำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการชมรมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี ทั้งหมด 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของชมรมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี ซึ่งประกอบด้วย 6 ด้าน

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แต่ละข้อคำถาม ได้ออกแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

4.1 ความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แนวคิด สำนวนภาษา และการใช้ข้อความที่ถูกต้องเหมาะสม ผู้วิจัยได้ทำการปรึกษาและสอบถามความคิดเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับคำถามแต่ละข้อ หลังจากนั้นจึงทำการแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้เหมาะสม ก่อนนำไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือกับกลุ่มทดสอบ

4.2 ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) หลังจากปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ (Pilot test) กับกลุ่มทดสอบจำนวน 30 คน โดยใช้เทคนิคการวัดความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Internal Consistency Method) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ซึ่งจะยอมรับการทดสอบเมื่อมีค่า Alpha มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545) เพื่อสามารถสื่อสารให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามมาคำนวณหาความน่าเชื่อถือ ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbachs' alpha coefficient) เท่ากับ 0.95

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพในการเก็บข้อมูล โดยทำการแจกแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูลมีจำนวน 80 คน ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นจำนวน 80 คน การแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลนั้น รวบรวมจนครบจำนวน 80 คน โดยผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 80 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งผู้ศึกษาได้นำไปประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

6. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบและมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistics Package for Social Sciences) เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1) วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย

1.1) การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ และร้อยละ

1.2) วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการชมรมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของชมรมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวัดระดับตัวแปรพิจารณาจากค่าเฉลี่ยคะแนนผู้ตอบแบบประเมิน แล้วนำค่าเฉลี่ยดังกล่าวมาแปลผลกับระดับของคะแนนที่ได้จากการหาจำนวนชั้นที่เท่า ๆ กัน โดยการนำค่าคะแนนคำถามที่สูงที่สุดในแบบประเมินลบกับค่าคะแนนที่น้อยที่สุดในแบบประเมิน และนำมาหารด้วยจำนวนชั้นจากนั้นแบ่งกลุ่มออกเป็น 5 กลุ่ม (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545, หน้า 27) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 จัดอยู่ในกลุ่มระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 จัดอยู่ในกลุ่มระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 จัดอยู่ในกลุ่มระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 จัดอยู่ในกลุ่มระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 จัดอยู่ในกลุ่มระดับน้อยที่สุด

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ประกอบด้วย

2.1) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเพื่อพยากรณ์ถึงแปรผันส่งผลต่อตัวแปรตาม ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product – Moment Correlation Coefficient) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการทดสอบเพื่อวัดระดับความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปร มีเกณฑ์การพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีดังนี้การแปลค่าความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.01 – 0.20 หมายถึง มีความสัมพันธ์ต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.21 – 0.40 หมายถึง มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.41 – 0.60 หมายถึง มีความสัมพันธ์ปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.61 – 0.80 หมายถึง มีความสัมพันธ์สูง

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.81 – 0.99 หมายถึง มีความสัมพันธ์สูงมาก

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการชมรมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี มีดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 61.25 มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 37.50 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 53.75 อาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 42.50 และรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 43.75

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของชมรมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี โดยรวมทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 4.22 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการบริการที่ตรงต่อเวลา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27, ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22, ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของชมรมผู้สูงอายุ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี โดยรวมทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.30 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่ออัตราย้าย ความสนใจของผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.26, ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24, ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23, ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product – Moment Correlation Coefficient) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการทดสอบเพื่อวัดระดับความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปร มีเกณฑ์การพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการชมรมผู้สูงอายุ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการชมรมผู้สูงอายุ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการชมรมผู้สูงอายุ ด้านการบริการที่ตรงต่อเวลา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการชมรมผู้สูงอายุ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการชมรมผู้สูงอายุ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ นั้น ด้านที่มีค่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด คือ การบริการที่ตรงต่อเวลา เท่ากับ 0.692 รองลงมา คือ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.656 , การให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.610 , การให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.563 และ การให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.550 ตามลำดับ

5. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชมรมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี ทดสอบ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าคุณภาพการ

ให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชมรมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี ได้แก่ ด้านการบริการที่ตรงต่อเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สามารถเขียนเป็นสมการเส้นตรงได้ดังนี้

$$Y \text{ (ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชมรมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี)} = 1.683 + 0.320 \text{ (ด้านการบริการที่ตรงต่อเวลา)} + 0.217 \text{ (ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง)}$$

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการชมรมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี มี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการที่ตรงต่อเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

1) ด้านการบริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการสาธารณะหรือหน่วยงานของรัฐจะต้องมี ความตรงต่อเวลา อันเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ในทางตรงข้ามหากการบริการของสาธารณะหรือหน่วยงานของรัฐไม่มีความตรงต่อเวลาก็คจะเป็นการยากที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้ ดังนั้นชมรมผู้สูงอายุจะต้องมีการควบคุมเวลา ในขั้นตอนแต่ละขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้การบริการรวดเร็วขึ้น

2) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการแก่สมาชิกหรือผู้มาติดต่ออย่างสม่ำเสมอ โดยยึดผลประโยชน์ของชมรมและสมาชิกเป็นหลัก ไม่ยึดความพอใจของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งให้บริการว่าจะหยุดบริการในช่วงใดก็ได้ มีการให้บริการผู้ให้บริการตลอดเวลาทำการของชมรม มีการสลับกันทำงานแม้ในเวลาพักเที่ยง

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1) ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ให้บริการชมรมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี ซึ่งในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาทุกองค์กร ส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ได้ข้อมูลความพึงพอใจในคุณภาพงานบริการ ในภาพรวม และนำมาพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานองค์กรส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

2) ควรทำการศึกษาวิจัยพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเพิ่มเติม นอกเหนือจากคุณภาพการให้บริการของชมรมผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองโดน อำเภอหนองโดน จังหวัดสระบุรี เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมที่แท้จริงของผู้ใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เช่น จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ระยะเวลาใช้บริการต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

- Cronbach, Lee Joseph. 1990. **Essential of Psychological Testing**. 5nd ed. New York : Happer Co;;ins. Ferguson.
- George M. 1974. **Statistical Analysis in Psychology and Education**. 5th ed. New York : McGraw Hill Book Company.
- Kotler, P. (2003). **Marketing management** (Millennium ed.). New Jersey: Prentice Hall Inc .
- Liu, C.H.S., & Lee, T. (2016). Elsevier Abstract Drawing on an overarching framework of marketing theory. **Journal of Air Transport Management**. 52(1), 42-54.
- Millet, John D. (1954). **Management in the Public Service**. New York : McGraw Hill Book Company.
- Pham, T.S. H., & Ahammad, M.F. (2017). Antecedents and consequences of online customer satisfaction: A holistic process perspective. **Technological Forecasting and Social Change**, 124, 332-342.
- Roberts-Lombard, M. (2009). Customer retention strategies implemented by fast food outlets in the Gauteng, Western Cape and KwaZulu-Natal provinces of South Africa: A focus on something fishy. Nando's and Steers. **African Journal of Marketing Management**, 1 (2), 70-80.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **Journal of Marketing**, 49, 41 - 50.
- Taro Yamane. (1970). **Statistics – An Introductory Analysis**. Tokyo : John Weather hill, Inc.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). **หลักสถิติ**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.