

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลสบป่า จังหวัดแม่ฮ่องสอน

นางสาวศิริวรรณ วิทยาวัฒนากุล

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2563

**Service quality Affecting User Satisfaction of Soppong Subdistrict
Administrative Organization in Maehongson Province**

Miss Siriwan Witayawattanagul



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2020

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง จังหวัดแม่ฮ่องสอน
ชื่อและนามสกุล นางสาวศิริวรรณ วิทยาวัฒนากุล
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.ณัฐปภัสน์ จุ้ยเจริญ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2564

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



(อาจารย์ ดร.ณัฐปภัสน์ จุ้ยเจริญ)

ประธานกรรมการ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

กรรมการ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ผู้ศึกษา นางสาวศิริวรรณ วิทยาวัฒนากุล **รหัสนักศึกษา** 2623002918 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.ณัฐปภัศย์ จุ้ยเจริญ **ปีการศึกษา** 2563

บทคัดย่อ

การศึกษานี้วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง และ 3) คุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง

การศึกษานี้เป็นศึกษาเชิงปริมาณ ประชากรที่ศึกษาคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง 8,497 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามแบบกระจาย สถิติ ที่ใช้ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา เช่นการแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย และการหาค่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อยที่สุด 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และผู้ตอบแบบเห็นด้วยน้อยที่สุดในด้านให้บริการที่ตรงเวลา 3) คุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง โดยพบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.255, 0.201, 0.184, 0.166, 0.135 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, องค์การบริหารส่วนตำบล

Independent Study Title: Service quality Affecting User Satisfaction of Soppong Subdistrict Administrative Organization in Maehongson Province.

Author: Miss Siriwan Witayawattanagul; **ID:** 2623002918 **Degree:** Master of Business Administration **Independent Study Advisor:** Dr.Nhatphaphat Juicharoen **Academic Year:** 2020

Abstract

The study was aimed 1) to study the service quality of Soppong Subdistrict Administrative Organization 2) to study the user satisfaction of Soppong Subdistrict Administrative Organization and 3) to study service quality affecting user satisfaction of Soppong Subdistrict Administrative Organization.

This study employed a quantitative method. The study population was 8,497 residents of Soppong Subdistrict Administrative Organization were calculated using Taro Yamane's formula to be 400 samples. The research instrument was a paper questionnaire. The statistical analysis was descriptive statistics including frequency distribution, percentage, mean and standard deviation as well as inferential statistics including multiple regression analysis.

The results showed that 1) overall service quality of Soppong Subdistrict Administrative Organization was at a moderate level. The respondents agreed the most in responsiveness at the highest average score, followed by knowing and understanding the users. The service tangibility was rated at the least. 2) Overall user satisfaction of Soppong Subdistrict Administrative Organization was at a moderate level. The respondents agreed the most in sufficient service provision, followed by advanced service provision. The respondents rated on-time service at the least. 3) Service quality affecting the user satisfaction of Soppong Subdistrict Administrative Organization was found that all 5 service quality dimensions; reliability, knowing and understanding the users, trustworthiness, responsiveness, and service tangibility positively affected the user satisfaction of Soppong Subdistrict Administrative Organization with coefficients of 0.255, 0.201, 0.184, 0.166 and 0.135 respectively and statistical significance at the 0.05 level.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Subdistrict Administrative Organization

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบคุณ ดร.ณัฐปภัสร์ จุ้ยเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาให้ความรู้และแนะนำสิ่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์อย่างมากต่อผู้วิจัย ตลอดจนให้คำปรึกษาและแนวทางการปรับปรุงแก้ไขงานวิจัย จนการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณอาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช อาจารย์พิเศษและวิทยากรทุกท่านที่ได้ให้ความรู้คำแนะนำและประสบการณ์ที่สามารถนำไปเป็นประสบการณ์ในการทำงานและดำเนินชีวิตต่อไปในอนาคต

ขอขอบคุณแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้า เพื่อนำมาประกอบการทำวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณผู้ที่สละเวลาตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้เป็นอย่างมาก

สุดท้ายนี้ หากการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยไว้ ณ ที่นี้ ผู้วิจัยหวังว่าการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในองค์การที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่มีความสนใจการศึกษาวิจัยครั้งนี้ต่อไป

ศิริวรรณ วิทยาวัฒนากุล

กรกฎาคม 2564



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	3
กรอบแนวคิดการศึกษา	3
ขอบเขตการการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	19
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
สถิติที่ใช้การวิจัย	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	43
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น	43
ผลการทดสอบสมมติฐาน	56
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	63
สรุปผลการศึกษา	63
อภิปรายผล	67
ข้อเสนอแนะ	69
บรรณานุกรม	71
ภาคผนวก	75
ประวัติผู้ศึกษา	87

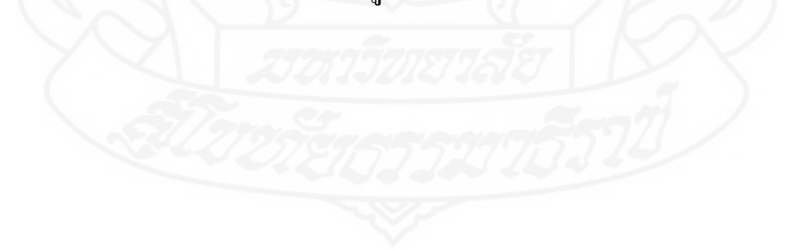


สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการของลูกค้า.....	18
ตารางที่ 3.1 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง.....	37
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	44
ตารางที่ 4.2 สรุปภาพรวมค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง.....	46
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลสบป่อง โดยจำแนกด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ.....	47
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลสบป่อง โดยจำแนกด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้.....	48
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลสบป่อง โดยจำแนกด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ.....	49
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลสบป่อง โดยจำแนกด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ.....	50
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลสบป่อง โดยจำแนกด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ.....	51
ตารางที่ 4.8 สรุปภาพรวมค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง.....	52
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง โดยจำแนกด้านบริการที่เสมอภาค.....	52
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง โดยจำแนกด้านการให้บริการที่ตรงเวลา.....	53
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง โดยจำแนกด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ.....	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง โดยจำแนกการให้บริการอย่างต่อเนื่อง.....	54
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง . โดยจำแนกการให้บริการอย่างก้าวหน้า.....	55
ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในตัวแปรพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร.....	57
ตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง.....	58
ตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของคุณภาพการ ให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง	59
ตารางที่ 4.17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของคุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง.....	62



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดของการวิจัย.....	4
ภาพที่ 2.1 สามเหลี่ยมแห่งการบริการ (The Service Triangle).....	13
ภาพที่ 2.2 โมเดลคุณภาพการบริการ (Service Quality Model).....	14
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง.....	28
ภาพที่ 2.4 การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis).....	38
ภาพที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	61



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการของภาครัฐที่มีเป็นสิ่งสะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐ ตามแนวความคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management-NPM) โดยการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นมีมิติสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชน (public service orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้า ผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชน และผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะนับจากช่วงกลางทศวรรษ พ.ศ. 2540-2550 ที่รัฐบาลหลายสมัยของประเทศไทย ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ บริบทของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในฐานะที่เป็นเรื่องคาบเกี่ยวกับบทบาทภารกิจการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ (ชัชวาล ทัดศิริวิศ, 2552 น.105-146)

หลังจากรัฐธรรมนูญฉบับที่ 2560 ซึ่งเป็นรัฐธรรมนูญฉบับที่ 20 ของประเทศไทยประกาศใช้ สิ่งที คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) จะขับเคลื่อนนับจากนี้คือ การปฏิรูปประเทศและการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ และการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ ซึ่ง ระบบราชการเป็นกลไกที่มีการเรียกร้องมานานให้มีการปฏิรูป เพื่อยกระดับให้การติดต่อหน่วยงานราชการมีความสะดวกรวดเร็ว และประหยัดเงินมากขึ้น ดังนั้นจึงเกิดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556-2561 ขึ้น โดยยุทธศาสตร์ที่ 1 คือ การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน ภาครัฐต้องสามารถตอบสนองต่อสังคมและความต้องการของประชาชนที่หลากหลายได้อย่างมีคุณภาพ โดยการพัฒนาระบบการทำงานทั้งรูปแบบการเข้าถึงบริการ ระยะเวลา ขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพของบริการที่ส่งมอบ ความโปร่งใส และค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการ เพื่อการส่งมอบบริการที่เป็นที่ยอมรับได้มาตรฐาน (เทศพร ศิริสัมพันธ์, 2560,น.20)

องค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง เป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมายและกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุน และเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้ดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งภารกิจที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งเป็น 4 ด้านหลักได้แก่ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม และจากงานวิจัยของ ศิริรักษ์ ภูริรัฐ และ กฤษณา มุฮัมหมัด ได้วิจัยเรื่องปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี พบว่ามีทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการและด้านความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ที่ผ่านมานั้นการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง ยังมีความล่าช้าและยังไม่ทั่วถึงในบางเรื่อง ซึ่งการที่จะพัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อจุดหมายสูงสุดในการตอบสนองความต้องการและสร้างความสุขให้กับประชาชนได้นั้น คุณภาพการให้บริการจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีความคุณภาพการให้บริการที่ดี มีประสิทธิภาพสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุกๆ ด้าน นอกจากนี้ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างหนึ่ง เพราะนอกจากจะทำให้้องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงแล้ว การดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลจะเกิดความราบรื่นมากขึ้น ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงเป็นธรรม และเกิดประโยชน์สูงสุด

ดังนั้น ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง รวมทั้งศึกษาปัญหาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการและนำไปปรับปรุงแก้ไขและ

พัฒนาในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านช่องทาง ในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ให้สอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และสามารถปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง
- 2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง
- 2.3 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง

3. สมมติฐานการวิจัย

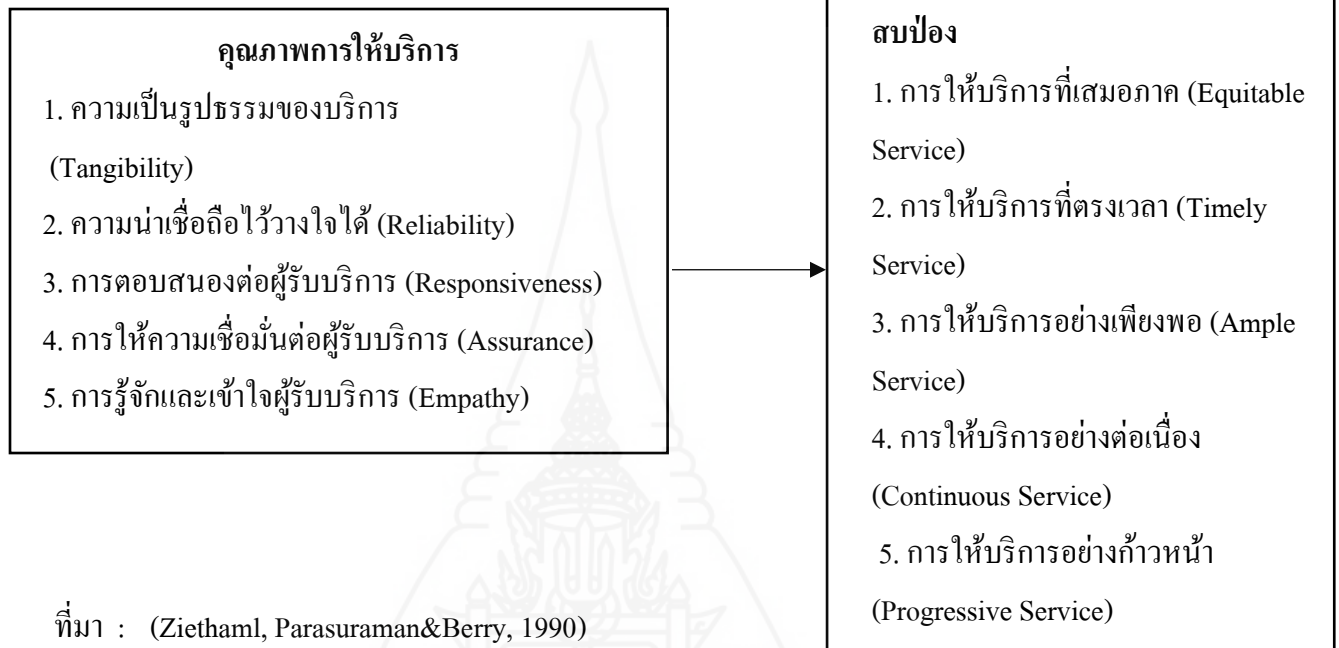
ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง

4. กรอบแนวความคิดของการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารทางวิชาการทั้งแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ผู้วิจัยได้ข้อสรุปที่จะทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง ตามแนวคิดของ Parasuraman, et al. (1990) โดยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ที่มา : (Ziethaml, Parasuraman&Berry, 1990)

(Mullins ,1954)

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสตบ้อง จำนวน 8,497 คน (ที่มา: สำนักทะเบียน กรมปกครอง ข้อมูลประชากร ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบ ค่าประชากรจากสูตรของ Taro Yamane (พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2550,น. 252) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

5.2 ขอบเขตด้านตัวแปรที่จะศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ต่อเดือน และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ตามแนวคิดองค์ประกอบการวัดคุณภาพการบริการของ Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013) ประกอบด้วย

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive)
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)
5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) ตามแนวคิดการวัดความพึงพอใจในการให้บริการของ Millet (2012) ประกอบด้วย

1. การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable Service)
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษา

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ ถึงเดือน มีนาคม 2564 รวมระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเป็นเวลา 3 เดือน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบล โดยปกติจะประกอบด้วยหลายหมู่บ้านหลายชุมชนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล นั้น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น มีชื่อและเขตพื้นที่รับผิดชอบของตนเองโดยเฉพาะ ในที่นี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง อำเภอปางมะผ้า จังหวัดแม่ฮ่องสอน

6.2 ราชการ หมายถึง ผู้ที่มีภูมิลำเนา และมีชื่ออยู่ในทะเบียนสำมะโนครัวในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสปปอง อำเภอปางมะผ้า จังหวัดแม่ฮ่องสอน

6.3 ผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่องานทุกประเภทที่องค์การบริหารส่วนตำบลสปปอง อำเภอปางมะผ้า จังหวัดแม่ฮ่องสอน

6.4 ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในทุกๆ ตำแหน่งในองค์การบริหารส่วนตำบลสปปอง อำเภอปางมะผ้า จังหวัดแม่ฮ่องสอน

6.5 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมของการบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลสปปอง ให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ ในลักษณะที่สร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งมีเกณฑ์การวัดคือ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการและ 5) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

6.6 ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง จำนวนพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลที่เพียงพอสำหรับให้บริการประชาชน มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ และมีหน่วยบริการฉุกเฉิน

6.7 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ สำหรับผู้ใช้บริการ ไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการให้บริการ พนักงานอบต. ให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาค กระบวนการบริการมีระบบระเบียบ มีรูปแบบที่ทันสมัย และการปฏิบัติงานของพนักงานอบต. ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับตามกฎหมายเป็นสำคัญและพนักงานอบต. ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยการให้คำแนะนำแก้ไขปัญหา เป็นต้น

6.8 การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการ ได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ พนักงานอบต. ให้การบริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและมีตัวอย่างการให้บริการแต่ละขั้นตอนแสดงอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย สะดวกในการเข้าใช้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี และแจ้งให้ผู้ใช้บริการว่าจะได้รับการเมื่อใด

6.9 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ หมายถึง มีการแจ้งประชาชนเกี่ยวกับเบอร์โทรศัพท์ที่รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่างๆ ได้ตลอดเวลา แจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง เช่น กำหนดการเสียดำเนินการ อัตราค่าธรรมเนียมบทลงโทษ ฯลฯ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสาร

ประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ มาตรฐานการบริการเป็นที่ยอมรับ และเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

6.10 การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่พนักงานอบต. เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ในขณะที่ให้บริการ ช่วยอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็ว เต็มใจ กระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานอบต. ยอมรับคำติชม พร้อมทั้งนำไปปรับปรุงแก้ไขด้วยความเต็มใจ และให้ความสำคัญต่อคำร้องขอของผู้ใช้บริการ

6.11 ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นความรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง

7.2 ผลที่ได้จากการศึกษา สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง ให้มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนมากขึ้น

7.3 นำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง ผู้วิจัยได้นำแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดเป็น กรอบแนวคิด และสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

Defleur and Rokeach (1996) ที่อธิบายว่าพฤติกรรมของบุคคลเกี่ยวข้องกับลักษณะต่าง ๆ ของบุคคลหรือลักษณะทางประชากรซึ่งลักษณะเหล่านี้สามารถอธิบายเป็นกลุ่ม ๆ ได้คือ บุคคลที่มีพฤติกรรมคล้ายคลึงกันมักจะอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ดังนั้นบุคคลที่อยู่ในลำดับชั้นทางสังคมเดียวกัน จะเลือกรับ และตอบสนองต่อเนื้อหาข่าวสารที่ได้รับในรูปแบบเดียวกัน และทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้ได้รับการพัฒนาจากแนวความคิดเรื่องสิ่งเร้าและการตอบสนอง (Stimulus-Response) หรือทฤษฎีเอส-อาร์ (S-R Theory) ได้นำมาอธิบายเกี่ยวกับการสื่อสารผู้รับสารที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างกัน จะมีความสนใจต่อข่าวสารที่แตกต่างกันออกไป

ปณิศา มีจินดา (2553) กล่าวถึง ประชากรเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้มนุษย์มีความแตกต่างกันทางด้านความคิดหรือ พฤติกรรม ดังเช่น

อายุ (Age) ผู้ที่มีอายุต่างกันมักจะมี ความชอบ ความนิยม รสนิยม และพฤติกรรมต่อสิ่งต่าง ๆ ที่แตกต่างกันออกไป เช่น วัยเด็ก วัยรุ่น วัยทำงาน และวัยชรา ต่างจะมีความต้องการในแต่ละช่วงวัยที่ แตกต่างกัน

เพศ (Sex) เพศชายและเพศหญิงจะมีพฤติกรรมและทัศนคติที่แตกต่างกันออกไป

การศึกษา (Education) ระดับการศึกษานั้นถือได้ว่ามีอิทธิพลต่อการรับรู้ ทัศนคติ ความชอบ ที่แตกต่างกันออกไป

อาชีพ (Occupation) ผู้ที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีความคิด ทัศนคติ พฤติกรรม และ ความต้องการต่อสิ่งต่าง ๆ ที่แตกต่างกันออกไป

รายได้ (Income) เป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดถึงความรู้สึกรู้สึกนึกคิด พฤติกรรม อำนาจในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ของบุคคลที่แตกต่างกันออกไป

Kotler (2000) ให้แนวคิดว่า ขนาดของประชากร หมายถึง จำนวนมนุษย์ในอาณาเขตหนึ่ง ซึ่งนับได้ ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง ยิ่งประชากรมีขนาดใหญ่เท่าใด ความต้องการของประชากรก็จะยิ่งมีขนาดใหญ่ และเอกภาพของ บุคคลยังมีจำนวนมาเป็นเงาตามตัว ทำให้เกิดความอยากได้มากขึ้น ยิ่งมีความหลากหลาย ช่องทางในการทำธุรกิจนั้นก็ยิ่งมีมากขึ้น แต่ขนาดของตลาดจะคุ้มค่ากับการลงทุนหรือไม่นั้น ต้องอาศัยตัวแปรอื่น ๆ มาประกอบ เช่น อำนาจซื้อ นักการตลาดจึงต้องสนใจติดตามตรวจสอบแนวโน้มของประชากรตลอดเวลา ซึ่งเราสามารถแบ่งส่วนตลาดตามประชากรศาสตร์ได้ดังนี้

การแบ่งส่วนตลาดโดยใช้เกณฑ์ประชากรศาสตร์ เช่น อายุ ขนาด ครอบครัว วงจรชีวิต ของครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา ศาสนา เชื้อชาติ สัญชาติ ซึ่งตัวแปรเหล่านี้ นิยมใช้กันมากในการระบุความแตกต่างระหว่างกลุ่มลูกค้าทั้งหลาย เหตุผลประการหนึ่งก็คือ ความต้องการ หรือความชอบของผู้บริโภครวมทั้งอัตราการใช้ (ใช้มากหรือใช้น้อย) มักเกี่ยวพันเป็นอย่างมากกับตัวแปรทางประชากรศาสตร์ เหตุผลอีกประการหนึ่งก็คือ ตัวแปรประชากรศาสตร์ง่ายต่อการใช้กว่าตัวแปรทางการตลาดอื่น ๆ แม้แต่เมื่อใช้ตัวแปรที่ไม่เกี่ยวกับประชากรศาสตร์ เช่น ใช้นุคลิกภาพเป็นเกณฑ์แบ่งส่วนตลาด ก็ต้องหวนกลับมาใช้ลักษณะทางประชากรศาสตร์อยู่ดี ถ้าต้องการจะรู้ขนาดของตลาดเป้าหมายดังกล่าว ตัวแปรทางประชากรศาสตร์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีดังนี้

1. เพศ การแบ่งส่วนตลาด โดยใช้ตัวแปรเพศเป็นเกณฑ์ นิยมใช้กันมากในการจำหน่ายเสื้อผ้า แบบผม เครื่องสำอาง และนิตยสาร ในการศึกษากระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคจะศึกษาทั้งผู้หญิงและเพศชาย

2. อายุ ขั้นตอนของวงจรชีวิต ความต้องการ และความสามารถของผู้บริโภคจะเปลี่ยนไปตามช่วงอายุ บางบริษัทจะใช้อายุและขั้นตอนของวงจรชีวิตเสนอสินค้าที่ต่างกัน หรือวิธีการทางการตลาดแตกต่างกันกับกลุ่มอายุ และวงจรที่แตกต่างกัน

3. ระดับการศึกษา การศึกษาของผู้บริโภคเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า การศึกษาแต่ละระดับจะมีความต้องการที่มีความแตกต่างกันออกไป ผู้บริโภคที่มีการศึกษาสูงย่อมต้องการ คุณภาพของสินค้าที่ดีขึ้น และตอบสนองความต้องการของตนเองได้ และสามารถที่จะเข้าใจถึงสื่อ และ ข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน

4. อาชีพ อาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็น และความต้องการใช้สินค้าที่แตกต่างกัน

5. รายได้ รายได้เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้บริโภคมีความสามารถ หรือกำลังในการที่จะซื้อสินค้าประเภทต่าง ๆ ในระดับราคาที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญข้อหนึ่งในการช่วยส่งเสริมการตัดสินใจในการเลือกซื้อสินค้า

จากการทบทวนวรรณกรรมนั้นพบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ โดยจะแสดงถึงความ เป็นมาของแต่ละบุคคล ซึ่งความแตกต่างและหลากหลายของบุคคลนี้ สามารถบ่งชี้ถึงลักษณะ พฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกันออกไป การตัดสินใจที่แตกต่างกันออกไป ทางผู้วิจัยสนใจที่จะ ศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ ตามแนวคิดของ Kotler (2000) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

2.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

มีผู้ให้ความหมาย และคำจำกัดความของคำว่าคุณภาพการให้บริการไว้หลาย ความหมาย ดังนี้

ณัฐพัชร สือประเสริฐพงษ์ (2549) ได้ให้ความหมายของคุณภาพไว้ว่า สิ่งใดก็ตามที่ ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและถูกพุดถึงอยู่เสมอ เมื่อได้ใช้สินค้าและบริการ รวมถึงความรู้สึกนึกคิดของ ผู้บริโภคและความประทับใจ ไปจนถึงความจงรักภักดีของลูกค้า ซึ่งหากจะสรุปนิยาม ของคุณภาพให้ครอบคลุม เพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพ โดยเฉพาะในด้านการประเมินคุณภาพ

จรีพร ทองทะวัก (2555) ได้ให้ความหมายคุณภาพบริการว่าเป็นความสามารถในการ ตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความ แตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ

ผู้ใช้บริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้ใช้บริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้ใช้บริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้ใช้บริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ

มุสตี แสเนสนาะ (2556) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการว่า คือสิ่งที่รับประกันการบริการที่ผู้ใช้บริการ ได้รับและรับรู้ถึงคุณภาพการบริการนั้นว่า สามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงตามความต้องการหรือมากกว่าความต้องการ และผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในบริการและมีความเชื่อถือไว้วางใจกับผู้ที่ให้บริการ

พนิดา เพชรรัตน์ (2556) ให้ความหมายของคุณภาพบริการว่า เป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้

Kotler (2000) ให้ความหมายของคุณภาพบริการไว้ว่า การแข่งขันทางธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพที่คาดหวังของผู้ใช้บริการที่เคยได้รับจากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้ใช้บริการมาใช้บริการจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้

Douglas (2007) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการไว้ว่า เป็นทัศนคติที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาข้างต้น จึงสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใด ๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถ นำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ ไม่ได้ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมีเป้าหมาย และความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่ กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้ (Kotler, 2010) ซึ่งบริการที่มีคุณภาพนั้น แบ่งเป็น 8 ลักษณะตามแนวคิดของ Buzzel & Gale (1985) ดังนี้

1. คุณภาพของการบริการจะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือบริการ ลูกค้าจะเป็นผู้พิจารณาและตัดสินใจว่าจะอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ จากสิ่งที่ลูกค้าคิดว่าสำคัญและไม่สำคัญในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น คุณภาพบริการจะมีลักษณะเป็นอย่างไร และตรงจุดใดจึงเรียกว่าคุณภาพนั้น อยู่ที่ลูกค้ากำหนด

ขึ้น ซึ่งลูกค้าแต่ละคนอาจจะมองคุณภาพของการบริการในแต่ละฉากเหตุการณ์ของการให้บริการที่แตกต่างกันได้

2. คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่ต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดจบ เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพของการบริการ ให้เฉพาะเจาะจงหรือเป็นสูตรตายตัวลงไปได้ การให้บริการที่มีคุณภาพที่ดีจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่ที่กิจการดำเนินไปด้วยดีและไม่ดี

3. คุณภาพของการบริการจะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกคนที่เกี่ยวข้อง ความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องกับงานบริการ ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานบริการ ส่วนหน้าหรือผู้ปฏิบัติงานที่อยู่เบื้องหลัง และการควบคุมคุณภาพของการให้บริการของผู้ร่วมงาน แต่ละคน ล้วนส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพสำหรับผู้ให้บริการทั้งสิ้น ผู้ปฏิบัติงานบริการทุกคนจะต้องสำนึกถึงความรับผิดชอบต่อการใช้บริการ และนำเสนอบริการ ที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อผู้ร่วมงานด้วยกันและลูกค้าที่มาใช้บริการ

4. คุณภาพของการบริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจ แยกจากกันได้ ในการนำเสนอการบริการที่มีคุณภาพดี ผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องได้รับความรู้ คำติชมผลงาน ในการนี้ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่บริการจัดการหรือสั่งการ และ ปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ เพื่อมุ่งหวังให้งานบริการออกมามีคุณภาพที่ดี

5. คุณภาพของการบริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรม

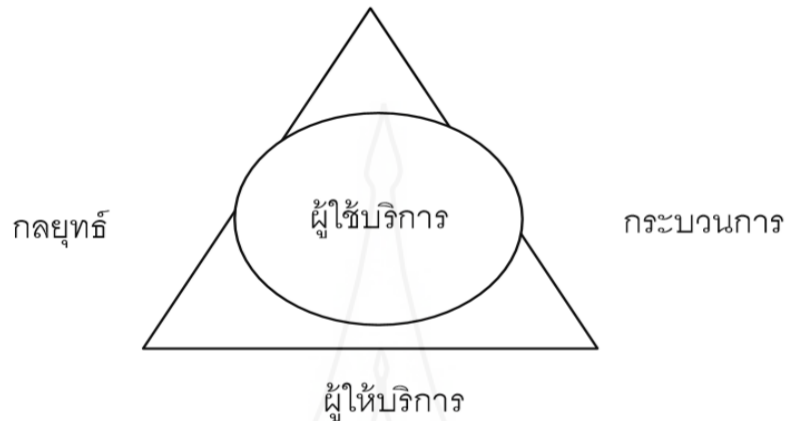
6. คุณภาพดีเพียงใดขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมการบริการ (corporate culture) ภายในองค์กร ที่เน้นความเป็นธรรมคุณค่าความเป็นคนปฏิบัติต่อลูกค้า และบุคลากรขององค์กรอย่างเท่าเทียมกัน สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการบริการที่แท้จริง

7. คุณภาพของการบริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการบริการ แม้ว่าคุณภาพของการบริการจะไม่สามารถกำหนดตายตัวลงไปได้ แต่การวางแผนเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า ในสิ่งที่เรียนรู้จากพฤติกรรมของลูกค้าว่าต้องการหรือความคาดหวังอะไรบ้าง ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดีได้

8. คุณภาพของการบริการ หมายถึง การรักษาความมั่นใจสัญญาขององค์กรบริการลูกค้า มักจะคาดหวังว่าผู้ปฏิบัติงานบริการจะให้บริการในสิ่งที่องค์กรได้แสดงเจตจำนงหรือความมั่นใจสัญญา

Karl Albrecht (2000) ได้เสนอแนวคิดปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จของการบริการด้วย “สามเหลี่ยมแห่งการบริการ” (The Service Triangle) โดยอธิบายว่า การบริการ เปรียบเสมือน

สามเหลี่ยมด้านเท่า หากขาดด้านใดด้านหนึ่งไปสามเหลี่ยมจะไม่ครบและไม่สามารถประกอบเป็นสามเหลี่ยมได้ ดังแสดงในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 สามเหลี่ยมแห่งการบริการ (The Service Triangle)

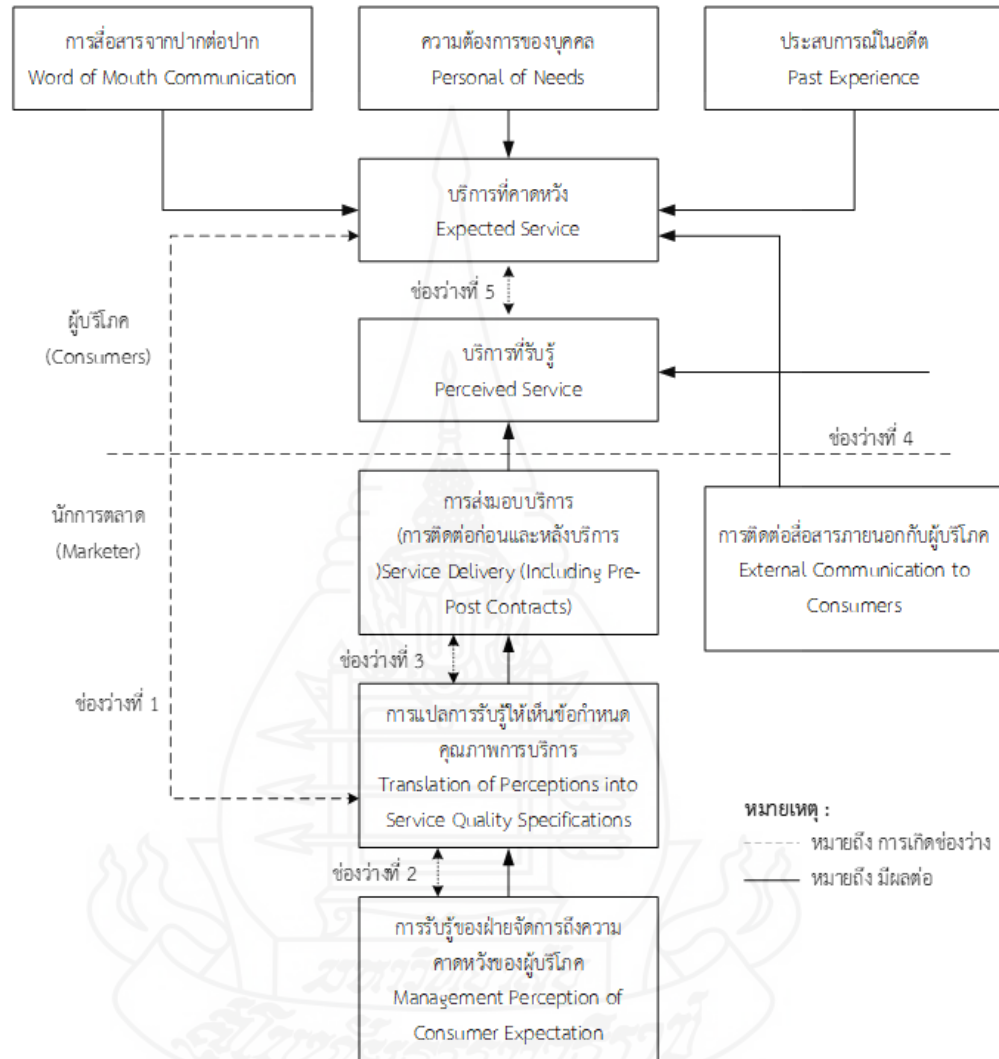
ที่มา: ลดาวัลย์ ลิขิตจันทร์วงศ์ (2546:12; อ้างอิงจาก Karl Abbrecht.2000:3)

จากภาพที่ 2.1 ภายในสามเหลี่ยม คือ ผู้ใช้บริการและในแต่ละด้านของสามเหลี่ยมหมายถึงการบริการ ซึ่งต้องมีความสมดุล เหมาะสมและสอดคล้องจะขาดด้านใดด้านหนึ่งไม่ได้ คือ

1. กลยุทธ์บริการ (Service Strategy) หมายถึง วัตถุประสงค์หลักของบริการที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ต้องกำหนดไว้เพื่อทำให้การปฏิบัติสู่เป้าหมาย โดยในทางปฏิบัติจะต้องมีความยืดหยุ่นแต่แม่นยำ ภายใต้หลักการของการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. กระบวนการ (Service System) โดยเน้นกระบวนการบริการให้เป็นเรื่องง่าย สามารถเข้าถึงและเข้าใจง่ายเป็นกันเอง มีกฎระเบียบที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้รับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจได้ง่าย เข้าพบ เข้าปรึกษา เข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัว สูง กฎระเบียบเป็นสิ่งที่ช่วยเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อผู้ให้บริการทำให้การบริการดีไม่เป็นการจำกัดการบริการ
3. ผู้ให้บริการ (Service People) ต้องมีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการมีการพัฒนา ความรู้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและวิธีทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการเป็นอย่างดี

โมเดลคุณภาพของการบริการ (Service Quality Model) Kotler and Maketin (2003) ได้กำหนดโมเดลคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งเน้นความต้องการที่มีความสำคัญ โดยการส่งมอบ

คุณภาพการบริการที่คาดหวัง ส่วนสาเหตุที่ทำให้การส่งมอบบริการคุณภาพไม่ประสบผลสำเร็จสามารถแสดงด้วยช่องว่าง 5 ประการ ดังนี้



ภาพที่ 2.2 โมเดลคุณภาพการบริการ (Service Quality Model)

ที่มา: Kotler and Maketin (2003)

ช่องว่างที่ 1 คือ ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภค และการรับรู้ของผู้บริหารกิจการ (The Management Perception Gap) ช่องว่างนี้ผู้บริหารอาจไม่เข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เพราะผู้บริหารมีข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ทำให้การตีความข้อมูลที่ได้รับเกิดความผิดพลาดได้

ช่องว่างที่ 2 คือ มาตรฐานคุณภาพของการบริการที่กำหนดขึ้นไม่ตรงกับความคาดหวังของลูกค้าที่ฝ่ายบริหารรับรู้ (The Quality Specification Gap) ช่องว่างนี้ผู้บริหารอาจเข้าใจอย่างถูกต้องตามความต้องการของผู้บริโภค แต่ไม่มีการกำหนดมาตรฐานหรือหลักเกณฑ์ในการทำงานที่ชัดเจน รวมทั้งผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุนอย่างเพียงพอในการวางแผนคุณภาพของการบริการ

ช่องว่างที่ 3 คือ การให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ (Service Delivery Gap) ช่องว่างนี้จะเกี่ยวข้องกับพนักงานของธุรกิจบริการโดยตรง ซึ่งมาจากวิธีการและวิธีปฏิบัติที่ไม่มีคุณภาพ ไม่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนความสามารถในการทำงาน ซึ่งจะรวมถึงแนวความคิดทางเทคนิค และทักษะการให้บริการ รวมทั้งการตลาดภายในองค์กรที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ

ช่องว่างที่ 4 คือ การนำเสนอบริการให้กับลูกค้าไม่ตรงกับที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้า (The Marketing Communication Gap) ช่องว่างนี้เป็นความคาดหวังของผู้บริโภคที่ควรจะได้รับบริการตามที่ทางองค์กรได้ลงในสื่อโฆษณาขององค์กรที่ปรากฏออกมา แต่เมื่อมารับบริการกลับทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับการบริการอย่างที่คาดหวังไว้

ช่องว่างที่ 5 คือ การบริการที่ลูกค้ารับรู้ หรือได้รับไม่ตรงกับบริการที่ลูกค้าคาดหวังไว้ (The Perceived Service Quality Gap) ช่องว่างนี้จะปรากฏขึ้นต่อเมื่อผู้บริโภคได้รับการบริการที่แตกต่างกับการบริการที่คาดหวังไว้ ซึ่งการบริการต่าง ๆ จะอยู่ตามช่องว่างที่ 1 ถึงช่องว่างที่ 4

2.3 มิติของคุณภาพการบริการ

Parasuraman et al. (1988) กำหนดแนวคิดเกี่ยวกับ มิติสำหรับใช้วัดคุณภาพการบริการ 10 ด้าน ดังนี้

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ได้แก่ พฤติกรรมการปฏิบัติของพนักงานที่สามารถสร้างความมั่นใจ ความถูกต้องในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

2. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมในการตอบสนองในการให้บริการที่สอดคล้องกับเวลา และการให้บริการที่เหมาะสม ตลอดจนสามารถช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จะปฏิบัติงานด้านการให้บริการได้เป็นอย่างดี

4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้อย่างสะดวกและใช้บริการได้หลายช่องทาง โดยครอบคลุมถึงเวลาเปิดดำเนินการ สถานที่ตั้งและวิธีการที่จะอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

5. ความสุภาพ / อหยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เรียบร้อย มีความนับถือในตัวผู้รับบริการ มีความเอาใจใส่ และความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของผู้รับบริการในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ

7. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความเชื่อถือได้ ความซื่อสัตย์ และความน่าไว้วางใจในบริการ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยจากอันตรายไม่มีความเสี่ยงหรือความกังวลใดๆ ในการรับบริการ

9. การเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง (Understanding / Knowing he Customer) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ

10. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ / บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของบุคลากร อุปกรณ์ที่ให้บริการ รวมไปถึงจนถึง สื่อต่าง ๆ ที่เผยแพร่ออกไปว่ามีความเหมาะสม สวยงามและทันสมัย

ต่อมา Parasuraman et al. (1990) ได้พัฒนาเครื่องมือพัฒนาคุณภาพที่เรียกว่า SERVQUAL จากมิติ 10 ด้าน นำมาปรับปรุงใหม่ ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) การบริการที่ให้อบอบแก่ผู้มารับบริการจะต้อง แสดงให้เห็นว่าผู้มารับบริการ จะสามารถคาดคะเนคุณภาพการบริการได้อย่างชัดเจน เช่น สถานที่ ที่ให้บริการนั้นมีความสะดวก สบายและมีเครื่องมืออุปกรณ์การสื่อสารที่ใช้ในการให้บริการ สวยงาม และทันสมัย เป็นต้น

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ผู้ให้บริการจะต้องมีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความรู้สึกไว้วางใจได้ว่าการให้บริการมีความถูกต้องอย่างแท้จริง

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อม และความเต็มใจที่จะให้บริการกับลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามต้องการได้โดยทันที

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้และมี อรรถศาสตร์ที่ดีต่อการให้บริการและต้องใช้ความสามารถของผู้ให้บริการจะส่งผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ

5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างกัน ในบางเรื่อง ใช้แนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Gronroos, (1990) ที่ว่ามิติเกี่ยวกับคุณภาพของ บริการ นั้นคือ ลูกค้าตัดสินคุณภาพของบริการที่เขาซื้อหามาด้วยมิติหลายอย่าง มิติจำนวนหนึ่งด้าน คุณภาพของบริการที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งเห็นได้จากผลการศึกษาดูอุตสาหกรรมหลายประการ ดังนี้

1. เป็นรูปธรรม ได้แก่ รูปร่างของเครื่องอำนวยความสะดวกส่วนที่เป็นรูปธรรม เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุที่ใช้ในการสื่อสาร

2. ความเชื่อถือได้ ได้แก่ ความสามารถในการผลิตบริการตามข้อตกลงโดยสามารถ ใ้วางใจได้ และ ถูกต้อง

3. ปฏิกริยาตอบรับ ได้แก่ ความเต็มใจที่จะช่วยลูกค้าและจัดหาบริการให้ทันที

4. ความใ้วางใจ ได้แก่ ความรู้และความสุภาพของพนักงานและความสามารถที่จะทำ ให้เกิด ความเชื่อใจและทำให้เกิดความมั่นใจด้วย

5.การเอาใจเขาใส่ใจเรา ได้แก่ ความสนใจที่จะแคร้ลูกค้า การให้ลูกค้าเป็นคน "พิเศษ" ที่บริษัทเสนอ ให้แก่ลูกค้าของเขา

เครื่องมือวัดคุณภาพการบริการนั้นประกอบไปด้วย 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรม ของบริการ (Tangibility) ความน่าเชื่อถือใ้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

มีงานวิจัยจำนวนมากที่ศึกษาเกี่ยวกับ การรับรู้ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะ งานวิจัยของ Zithaml, Parasuraman&Berry (2013) ที่มุ่งศึกษาแบบเจาะกลุ่ม (Focus Group Research)

โดยวัดคุณลักษณะ 10 ประการ และให้ผู้บริโภคนเป็นผู้ประเมินคุณลักษณะนั้น และผลการประเมินคุณภาพการบริการของผู้บริโภค พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีตัวแปร 5 ตัวต่อไปนี้เป็นตัวแปรที่มีความแข็งแกร่งในการนำมาใช้ในการประเมินด้านคุณภาพของการบริการ รวมถึงการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการรถไฟฟ้า สามารถสรุปเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพ การบริการ ได้ดังนี้ (ชุตินณฺฑ์ วิมุทธชาติ, 2553)

ตาราง 2.1 : ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการของลูกค้า

ตัวแปร	เกณฑ์ที่ใช้ประเมิน
สิ่งที่เห็นด้วยตา (Tangibles)	<ul style="list-style-type: none"> ● สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ ● บุคลากรที่ให้บริการ ● อุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการ
ความน่าเชื่อถือ (reliability)	<ul style="list-style-type: none"> ● ความถูกต้องของการเรียกเก็บเงิน และการจัดบันทึกข้อมูล ● การบริการตรงตามข้อตกลง ● การบริการอย่างมีความน่าเชื่อถือและถูกต้อง
การตอบสนองต่อ ลูกค้า (responsive)	<ul style="list-style-type: none"> ● การติดต่อกลับลูกค้าเมื่อถูกเรียก ● การให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ ● การปฏิบัติตามข้อเรียกร้องที่เร่งด่วนของลูกค้า ● การยินดีช่วยเหลือลูกค้า
การให้ความรู้ ที่เชื่อมั่น (assurance)	<ul style="list-style-type: none"> ● ความรู้และทักษะของพนักงาน ● ความมีชื่อเสียงของบริษัท ● บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ● สมรรถนะ ความสุภาพ และการให้ความรู้ที่ปลอดภัยของพนักงาน
การเอาใจใส่ (empathy)	<ul style="list-style-type: none"> ● การรับฟังความต้องการของลูกค้า ● การให้บริการเป็นรายบุคคล ● มีการติดต่อสื่อสารที่ดี และมีความเข้าใจลูกค้า

ที่มา: 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.

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Quirk (1987) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

Shelly (1995) ได้ให้นิยามว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือ ความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและมีความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (resources) หรือสิ่งเร้า (stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการ ที่จะทำให้เกิดความพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

Hornby (2000) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

Kotler (2003) ให้คำนิยาม ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้า หรือลูกค้า ที่เกิดจากความรู้สึกพอใจ หรือผิดหวัง ที่มีผลมาจาก การเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ที่ได้รับกับความคาดหวังของลูกค้า

Assael (1998) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง ทัศนคติโดยรวมของลูกค้าที่มีต่อสินค้า หรือบริการหลังจากที่ใช้ผลิตภัณฑ์ หรือได้เข้ารับบริการนั้น แล้ว หรือ การประเมินภาพรวมของประสิทธิภาพที่มีพื้นฐานมาจากประสบการณ์ก่อนหน้าที่ได้รับจาก บริษัท

Nuri Wulandari and Andi Novianti Maharani (2018) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการที่สามารถมองเห็นหรือจับต้องได้จากสองมุมมองที่มาจากคุณภาพการดำเนินงานและนักท่องเที่ยวรับรู้คุณภาพเมื่อใช้ผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการ ทางการท่องเที่ยวจะทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการและการดำเนินงาน คุณภาพที่รับรู้ของลูกค้าเป็นการตัดสินใจหรือพิจารณาถึงคุณภาพของบริการเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลในการใช้ผลิตภัณฑ์สินค้าหรือบริการ ดังนั้นบริษัทท่องเที่ยวหรืออุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว จะต้องใส่ใจกับคุณภาพของบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวหรือนักเดินทาง ลูกค้าหรือผู้บริโภค และเป็นการสร้างความภักดีในการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้งและยังมีการบอกต่อและแนะนำให้คนรอบข้างหรือคนรู้จัก

Tondani Nethengwe .et al. (2018) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service Quality Satisfaction) หมายถึง เป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และการรับรู้คุณภาพการบริการของสถานที่ท่องเที่ยวหรือบริษัทท่องเที่ยว ที่เป็นผู้จัดการการให้บริการและจะบ่งบอกถึงความเป็นไปได้ว่าเมื่อใดการจัดการและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวหรือนักเดินทาง ลูกค้าหรือผู้บริโภคจะได้รับทราบเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ดีมีความสอดคล้องกันหรือความคล้ายคลึงกัน จะทำให้ความพึงพอใจของลูกค้าอาจเป็นที่ประจักษ์หรือเป็นไปได้มากขึ้น และสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีและมีการบอกต่อ

จากการให้คำนิยามข้างต้นนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ดังนี้ ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นความรู้สึกที่รักชอบยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้ง ด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ

3.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

การสร้าง ความพึงพอใจ ในธุรกิจบริการนั้น Mullins (1954) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในบริการไว้ 4 ข้อ ดังนี้

1. การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคน อย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการของภาครัฐที่ต้องปฏิบัติงานให้ตรงเวลา

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เวลา อย่างเพียงพอเหมาะสม นอกจากด้านปริมาณที่เพียงพอแล้วบริการที่ให้แก่ประชาชน ต้องมีคุณภาพดีด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการตลอดเวลา ไม่ว่าจะสภาวะอากาศเช่นใด และดูแลจนกว่าผู้ป่วยจะหายจากโรค

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการพัฒนา คุณภาพและความสามารถ มี เทคโนโลยีที่ทันสมัยสนองความต้องการของประชาชนอยู่เสมอ

นิตยาพร เสมอใจ (2548) ได้กล่าวถึง การจัดการความพึงพอใจของลูกค้าจะนำมา ซึ่ง ประโยชน์มากมายแก่ธุรกิจ ได้แก่

1. สร้างผลประโยชน์ให้แก่ธุรกิจในการเพิ่มระดับความพึงพอใจแก่ลูกค้าเนื่องจากทำให้เข้าใจถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าในปัจจุบัน จากการหาช่องว่างความคาดหวังของลูกค้า และสิ่งที่เรา ส่งมอบให้แก่ลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงให้สามารถตอบสนอง และเพิ่มความ พึงพอใจของลูกค้ามากขึ้น อันจะนำไปสู่ความภักดีของลูกค้า

2. สร้างผลกำไรในระยะยาว ถ้าเราทำการรักษาลูกค้าที่ดีไว้ในปริมาณที่มาก ๆ จะยิ่งสร้างผลกำไรมากกว่าการพยายามดึงลูกค้าใหม่มาทดแทนลูกค้าเก่าที่จากไปอยู่ตลอดเวลา

3. ลูกค้าที่มีความพึงพอใจมาก ๆ จะช่วยในการกระจายข่าวแบบปากต่อปากทำให้ คน รู้จักมากขึ้น เหมือนการโฆษณาให้บริษัทโดยมีต้นทุนในการดึงลูกค้าใหม่ต่อหน่วยต่ำและมี ประสิทธิภาพ โดยเฉพาะผู้ให้บริการวิชาชีพอย่างแพทย์ นักบัญชี หนายความ วิศวกร หรือ สถาปนิก เพราะชื่อเสียงและการบอกต่อเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับลูกค้าใหม่ที่ใช้ในการ ตัดสินใจ การบอก ต่อแบบปากต่อปากด้วยความชื่นชมจะสร้างความน่าเชื่อถือได้มาก

4. มีลูกค้าที่มีความพึงพอใจมาก ๆ เป็นการประกันความเสี่ยงจากการเกิดความ ผิดพลาดในการบริการ ลูกค้าระยะยาวมีแนวโน้มที่จะให้อภัยกับเหตุการณ์ที่เกิดความผิดพลาดได้ มากกว่าเพราะสิ่งดี ๆ ในอดีตจะเป็นสิ่งชดเชยให้ลูกค้ารู้สึกดีอยู่ และลูกค้าที่มีความพึงพอใจบริการ

ภัทรวุฒิ อุตภริระ (2544) ได้กล่าวถึง การบริการที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นต้อง ประกอบด้วย ปัจจัยที่กำหนดถึงความพึงพอใจในงานบริการทั่วไป ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ได้แก่ ความสม่ำเสมอ และความพึงพาได้

2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการ การอุทิศเวลา การติดต่ออย่างต่อเนื่อง และการปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้รับ สะดวกตามระเบียบ ขั้นตอน ไม่ควรทำให้ซับซ้อนมากเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลาคายน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและ ลักษณะของงานบริการ และมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง ความน่าเชื่อถือได้

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบไปด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์และความปลอดภัยด้านอื่น ๆ เช่น ภาพพจน์ ชื่อเสียง

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย การเรียนรู้ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ และการให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ

สังวาล ภูครองหิน (2554) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ เกิดจากภาวการณ์ที่แสดงออกถึงความ รู้สึกในทางบวก เปรียบเทียบกับประสบการณ์ที่ได้รับบริการ ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง หรือดีเกินความคาดหวังของผู้บริการ เช่น ผลลัพธ์บริการ ราคาบริการ ที่ถูกหรือเหมาะสมกับการให้บริการ เป็นต้น

3.3 ผลลัพธ์ของความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

การทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งในการ ทำธุรกิจ เนื่องจากถ้าลูกค้าเกิดความพึงพอใจแล้วก็จะมีโอกาสที่ลูกค้าจะมีการซื้อที่มากขึ้นถี่ขึ้น หรือ การซื้อซ้ำได้ ดังนั้น ความ พึงพอใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ และ ถึงแม้ว่ากิจการจะมอบ การบริการที่มีคุณภาพดีเลิศให้กับลูกค้าแล้ว แต่ถ้การบริการนั้นยังไม่ทำให้ ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้

ก็ยังคงถือว่าธุรกิจนั้นไม่ประสบความสำเร็จ หากมีความเข้าใจในแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้นว่า มันเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การจัดการเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในใจลูกค้า จะมีผลต่อการ จดจำ และนำไปสู่การตัดสินใจในอนาคตของลูกค้าได้ ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่นักการตลาดควรจะต้อง เข้าถึงจิตใจของลูกค้าได้ว่า ปัจจัยใดทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้ (Rust and Oliver, 1994)

Jones & Sasser (1995) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่นักการตลาดให้ความสำคัญมาก เนื่องจากการวัดระดับความพึงพอใจจะเป็นการวัดผลรวมของปฏิกิริยาทั้งด้านความคิดและด้านความรู้สึกที่ลูกค้ามีต่อการบริการที่ได้รับอย่างเป็นประจำ โดยเมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการ บริการนั้นแล้ว ไม่เพียงแต่จะทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ

นักยพร เสมอใจ (2547) ให้แนวคิดเกี่ยวกับประโยชน์จากการจัดการความพึงพอใจของลูกค้า โดยธุรกิจต่าง ๆ สามารถนำความพึงพอใจของลูกค้ามาใช้ประโยชน์กับธุรกิจได้ดังนี้

1. สร้างผลประโยชน์เพิ่มให้แก่ธุรกิจโดยการเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้มากขึ้น เพื่อเป็นการนำไปสู่การสร้างความภักดีของลูกค้า
2. สร้างผลกำไรในระยะยาว ถ้าธุรกิจสามารถรักษาลูกค้าที่ดีไว้ในปริมาณมาก จะสร้างผลกำไรมากกว่าการหาลูกค้าใหม่เข้ามาทดแทนลูกค้าเก่าที่จากไปอยู่เสมอ
3. ลูกค้าที่มีความพึงพอใจมาก จะช่วยในการกระจายข่าวแบบปากต่อปาก ทำให้คนรู้จักมากขึ้น ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับลูกค้าใหม่ที่ใช้ในการตัดสินใจ
4. ลูกค้าที่มีความพึงพอใจมาก เป็นการประกันความเสี่ยงจากการเกิดความผิดพลาดในการบริการ ลูกค้าระยะยาวมีแนวโน้มที่จะให้อภัยกับเหตุการณ์ที่เกิดความผิดพลาดของธุรกิจได้มากกว่า

4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง

4.1 ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง อยู่ในเขตอำเภอปางมะผ้า ตั้งอยู่ริมถนนทางหลวงหมายเลข 1095 สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 306 หมู่ 1 ตำบลสบป่อง อำเภอปางมะผ้า จังหวัดแม่ฮ่องสอน ห่างจากที่ว่าการ อำเภอปางมะผ้า ประมาณ 700 เมตร ห่างจากอำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน ประมาณ 65 กิโลเมตร และมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลปางมะผ้า อำเภอปางมะผ้า จังหวัดแม่ฮ่องสอน
 ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลทุ่งยาว อำเภอป่าเย็บ ตำบลห้วยปูลิง อำเภอเมืองจังหวัด
 แม่ฮ่องสอน

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลถ้ำลอด อำเภอปางมะผ้า ตำบลแม่नादेิง อำเภอป่า
 จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลห้วยผา อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

4.2 ประวัติองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง

สภาตำบลสบป่องได้จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่องตามประกาศ
 กระทรวงมหาดไทย เรื่อง การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 16 ธันวาคม 2539 (หน้า 195 เล่ม
 113 ตอนพิเศษ 52ง ราชกิจจานุเบกษา 25 ธันวาคม 2539) และได้ยกฐานะจากองค์การบริหาร ส่วน
 ตำบลขนาดเล็ก เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง เมื่อปี พ.ศ. 2551

หมู่บ้านสบป่อง เป็นหมู่บ้านของชนเผ่าพื้นเมืองภาคเหนือหรือคนล้านนา ผสมกับคน
 เผ่าไทยใหญ่ (ไต) และคนไทยภาคกลาง แต่เดิมพื้นที่บ้านสบป่องเป็นบริเวณที่มีป่าไม้สมบูรณ์มาก ไม่มี
 บ้านเรือน หรือผู้คนอาศัยอยู่ เป็นทางผ่านหรือจุดพักแรมของผู้คนที่เดินทาง จากอำเภอป่าเย็บไปยังตัว
 จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยการเดินเท้า(เป็นเส้นทางเดียวที่ใช้สัญจร)

ต่อมาในปี พ.ศ. 2500 ได้มีชาวบ้านจากอำเภอป่าเย็บเดินทางเข้ามาล่าสัตว์และหาของป่า
 และได้พบว่าพื้นที่บริเวณนี้ มีภูมิประเทศที่เหมาะสมกับการเพาะปลูกและอยู่อาศัย เนื่องจากเป็นพื้นที่
 ราบกว้างและอยู่ใกล้แหล่งน้ำ

กลุ่มคนกลุ่มแรกที่เข้ามายังบริเวณนี้คือ กลุ่มของนายตัน ใหม่ฟู นายชื่น สุรินทร์ นาย
 หวานดีนายยินดา และนายจองจาย กลุ่มคนเหล่านี้ ได้อพยพมาจากบ้านทุ่งโป่ง อำเภอป่าเย็บ เข้ามาตั้ง
 บ้านเรือนและบุกเบิกที่ทำกิน ไร่ นา สวน และเลี้ยงสัตว์

ในปีเดียวกันนี้ สถานีตำรวจภูธร ได้เข้ามาตั้งสถานีตำรวจที่บ้านปางมะผ้า ซึ่งอยู่ทางทิศ
 ตะวันตกเฉียงใต้ของบ้านสบป่อง ห่างออกไปประมาณ ๓ กิโลเมตร และตั้งชื่อว่า “สถานีตำรวจภูธร
 ตำบลปางมะผ้า”

คำว่า “ปางมะผ้า” เป็นภาษาไทยใหญ่ (ไต) คำว่า “ปาง” หมายถึง “จุดพักแรม” คำว่า
 “มะผ้า” แปลว่า “มะนาว” ความหมายของ “ปางมะผ้า” จึงหมายถึง “จุดพักแรมที่มีต้นมะนาวอยู่”

ในปี พ.ศ.2509 มีชาวบ้านจากบ้านแม่เย็น, บ้านแม่ฮี้ อำเภอปาย ซึ่งประกอบด้วย ครอบครัวนายตีบ นวนคำ, นายหลู่ คำฟู, นายจายหลวง คำฟู, นางโบบะลิดวง ได้อพยพเข้ามาตั้งบ้านเรือน และบุกเบิกที่ทำกิน ไร่ นา สวน และเลี้ยงสัตว์ ที่บริเวณ “ปากไม้แดง”

ในระหว่างนั้น ชาวบ้านสบป่อง ชาวบ้านปากไม้แดง รวมทั้งชาวเขาเผ่าต่างๆ ที่อาศัยอยู่บริเวณ ใกล้เคียง อาทิ บ้านเมืองแพม (เผ่ากระเหรียง) บ้านคอยอัน บ้านน้ำริน(เผ่าลีซุ) ต่างก็ต้องเดินทางไปหาซื้อเครื่องอุปโภค-บริโภค ที่อำเภอปายซึ่งใกล้ที่สุด การเดินทางสัญจรในช่วงนั้นต้องอาศัยการเดินทางเท้าเป็นหลัก การขนส่งสัมภาระต่าง ๆ ก็ต้องใช้วัว ม้า หรือแบกหามด้วยคนเป็นส่วนใหญ่เพราะถนนยังไม่มี

ต่อมาครอบครัวของนายตีบ นวนคำ พร้อมญาติพี่น้อง ก็ต้องย้ายออกจากบ้านปากไม้แดงมาอยู่ที่เด่นผา เนื่องจากอยู่ใกล้ที่ทำกินของตนเอง จึงตั้งชื่อว่า (บ้านเด่นผา)

ปี พ.ศ. 2512 สถานีตำรวจภูธรปางมะผ้า ได้ย้ายเข้ามาตั้งสถานีที่บ้านสบป่องเนื่องจากที่บ้านปางมะผ้าเป็นบริเวณพื้นที่ลุ่มต่ำ ถูกน้ำท่วมทุกปี เจ้าหน้าที่ตำรวจและครอบครัวก็ต้องย้ายเข้ามาอยู่ที่บ้านสบป่องด้วย คือ ครอบครัวของ จสต.อินสอน ทาคำมา, จสต.ผิน นากน้อย ฯลฯ

ปี พ.ศ 2517 วันที่ 5 ธันวาคม ได้ทำการก่อสร้าง “วัด” ขึ้น โดยการริเริ่มของ นายอ่อน อินนุ่ม และเพื่อน โดยนำเงินของตนเองจำนวน 100 บาท เป็นทุนในการตั้งองค์ผ้าป่า และขอรับบริจาคสมทบจากชาวบ้าน รวบรวมได้เงินประมาณ 500-700 บาท เป็นค่าวัสดุอุปกรณ์ในการก่อสร้าง ซึ่งชาวบ้านก็ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี จนเสร็จแล้ว โดยมีจำสีม่วย เป็นสกลา (นายช่าง)

ในปีเดียวกัน ทางกรมป่าไม้ โดยอุตสาหกรรมป่าไม้ ได้รับสัมปทานป่าไม้ในพื้นที่ได้นำคนและช้าง เข้ามาตัดไม้และชักลากเพื่อรวมหมอน ต่อมาจึงได้ทำการตัดถนนจากอำเภอปายเข้ามาถึงบ้านสบป่อง

ปี พ.ศ.2519 ชาวบ้านปากไม้แดง และบ้านเด่นผาได้ย้ายเข้ามาอยู่ที่บ้านสบป่อง เนื่องจากมีวัดและโรงเรียน สะดวกต่อการทำบุญ และบุตรหลาน ได้มีโอกาสเรียนหนังสือ

หลังจากนั้น ก็มีผู้คนอพยพย้ายเข้ามาจากที่ต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ทั้งชาวบ้าน และส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ เป็นเหตุให้ชุมชนขยายพื้นที่ออกไปเพิ่มมากขึ้น จนถึงปัจจุบัน

4.3 พันธกิจองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง

1. พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน ครอบคลุม สะดวก ปลอดภัย
2. เสริมสร้างเศรษฐกิจในชุมชนให้มีคุณภาพ พออยู่ พอกิน
3. พัฒนาสังคมการศึกษา กีฬา สาธารณสุข และชุมชน ให้มีคุณภาพทั่วถึง
4. เสริมสร้างชุมชนแห่งวิถีวัฒนธรรม ประเพณีศาสนา และภูมิปัญญาท้องถิ่น
5. บริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
6. พัฒนาให้เป็นชุมชนแห่งการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและอนุรักษ์ที่ยั่งยืน
7. เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี

4.4 ยุทธศาสตร์การพัฒนางค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง

1. การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภค
2. การพัฒนาด้านเศรษฐกิจการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม หัตถกรรมและ
3. การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการพัฒนาสังคมและสังคมที่มีคุณภาพ
4. การพัฒนาด้านการอนุรักษ์ส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญา
5. การพัฒนาด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
6. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการท่องเที่ยว
7. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

4.5 ภารกิจหลัก และภารกิจรองขององค์การบริหารส่วนตำบล

1. ภารกิจหลัก
 - (1) ด้านการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน สะพาน เป็นต้น
 - (2) การปรับปรุงและพัฒนาสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น
 - (3) การรักษาความสะอาดถนน ทางน้ำ ทางเดิน ที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูล
 - (4) การป้องกันและระงับโรคติดต่อ
 - (5) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 - (6) การพัฒนาและปรับปรุงการเมืองและการบริหาร
 - (7) การส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

สินค้า OTOP

ท้องถิ่น

ฝอย/สิ่งปลูก

- (8) การส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มอาชีพและการเพิ่มรายได้แก่ราษฎร
- (9) การฟื้นฟูและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น
- (10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา คนพิการ

และผู้ด้อยโอกาส

- (11) การส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว
- (12) การส่งเสริมและเสริมสร้างให้ราษฎรมีสุขภาพแข็งแรง
- (13) การส่งเสริมการเกษตรและการประกอบอาชีพทางการเกษตร
- (14) การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล
- (15) การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน

2. การกิจกรรม

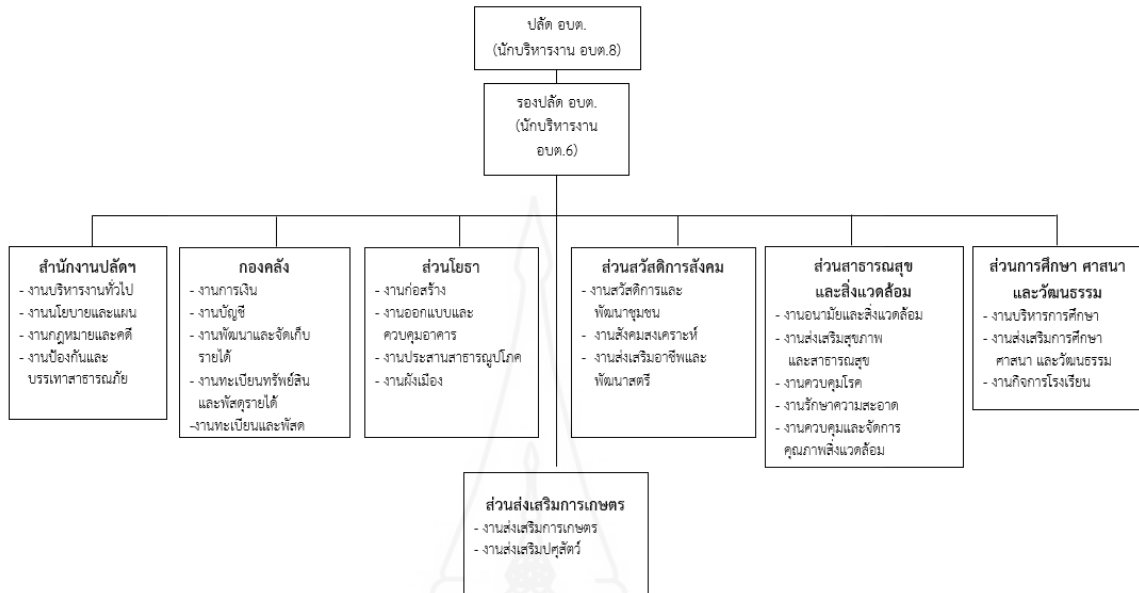
เรียบร้อย

- (1) การจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย
- (2) การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (3) การสนับสนุนและส่งเสริมอุตสาหกรรมในครัวเรือน
- (4) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- (5) การฟื้นฟูวัฒนธรรมและส่งเสริมประเพณีในท้องถิ่น
- (6) การสนับสนุนและส่งเสริมศักยภาพกลุ่มอาชีพ
- (7) การส่งเสริมการเกษตรและการประกอบอาชีพทางการเกษตร
- (8) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนประกอบการค้า
- (9) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- (10) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- (11) การจัดการ การบำรุง และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- (12) การรักษาความสงบเรียบร้อยการส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของราษฎร

4.6 อำนาจหน้าที่



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง

ภารกิจอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และกฎหมายอื่นขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งภารกิจที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งเป็น 4 ด้านหลักได้แก่ ด้านการจัดบริการสาธารณะ ที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริรักษ์ ภูหิรัญ และกฤษฎา มุฮัมหมัด (2563) ได้ทำวิจัยเรื่องปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี พบว่า มีทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการและด้านความเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ภัทรพร สุวรรณพูล (2562) ได้ทำวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ช่องว่างคุณภาพการบริการ: กรณีศึกษา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผลจากการวิจัย พบว่า มีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการในทุกด้านของการบริการทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (ลักษณะทางกายภาพ) ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านที่ 3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านที่ 4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (ความเป็นมืออาชีพ) ด้านที่ 5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ความมีน้ำใจไมตรีในผู้รับบริการ ด้านที่ 6 ความผูกพัน ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ความคาดหวังส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังมากที่สุด คือ ด้านความผูกพัน และค่าเฉลี่ยของความคาดหวังน้อยที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ การวิเคราะห์คุณภาพบริการที่รับรู้ด้านที่มีค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการที่รับรู้มากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการและความเป็นมืออาชีพและด้านที่มีค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการที่รับรู้ต่ำที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ภัทรพร สุวรรณพูล (2562) ได้ทำวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ช่องว่างคุณภาพการบริการ: กรณีศึกษา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความไว้เนื้อเชื่อใจและความภักดีต่อบริษัทจัดท่องเที่ยวไปต่างประเทศของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยตัวแปรแฝงจำนวน 8 ตัวแปร ได้แก่ ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ เข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ การตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจ ความไว้เนื้อเชื่อใจ และความภักดี ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการทำการศึกษาด้วยวิจัยเชิงปริมาณ โดยทำการวิจัยเชิงประจักษ์ ด้วยการสำรวจกลุ่มตัวอย่างคือผู้บริโภค ในกรุงเทพมหานครที่เลือกซื้อแพ็คเกจท่องเที่ยวต่างประเทศ จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก ผลการวิเคราะห์เส้นทางโมเดลเชิงสาเหตุปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจความไว้เนื้อเชื่อใจและความภักดีต่อบริษัทจัดท่องเที่ยวไปต่างประเทศของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่าโมเดลทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นมาจากการทบทวนวรรณกรรมมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

อาทิตยา เรืองเนตร และ สุทธาวรรณ จิระพันธุ์ชาโต (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 200 คน ที่มาใช้บริการของธนาคารจำนวน 59 สาขา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่า

ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์โดยรวมอยู่ในระดับที่น่าพอใจมากที่สุด โดยปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ และความใส่ใจลูกค้า และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญกับพนักงานผู้ให้บริการ เช่น (1) การเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ (2) การให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัย (3) การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เป็นต้น ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ธนาคารสามารถขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายและเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันในปัจจุบันสร้างความยั่งยืนแก่ธนาคาร

โสภิต มนต์ฉันทะ (2560) ได้ศึกษา โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจและความ จงรักภักดีของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย สาขากาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขา กาญจนบุรี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย สาขากาญจนบุรี จำนวน 296 คน เป็นการเลือกเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญและแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ เก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้มีการวัดความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือ งานวิจัยนี้ใช้โมเดลสมการ โครงสร้างในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกกับความ พึงพอใจของลูกค้า 2) คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความไว้วางใจของลูกค้า 3) คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีของลูกค้า 4) ความพึงพอใจของลูกค้ามี อิทธิพลเชิงบวกกับความจงรักภักดีของลูกค้า 5) ความพึงพอใจของลูกค้ามีอิทธิพลเชิงบวกกับความไว้วางใจของลูกค้า 6) ความไว้วางใจของลูกค้ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2561) ได้สำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี การสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการ ประชาชนของ

องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ร้อยละสะสม ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน จำแนกตามงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทันในระดับมากที่สุด ทั้ง 5 ด้าน เมื่อจำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละ ความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านรายได้หรือภาษี งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

โสรัจจะราช เถระพันธ์ (2561) ได้วิจัยเรื่องคุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดปทุมธานี โดยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการ และบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโครงการเอกชนในจังหวัดปทุมธานี เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง และแบบสอบถามปลายปิด ในการเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการเป็นประจำที่โรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 220 ราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเป็นสัดส่วนและแบบสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-40 ปี มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี มีเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ก) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเอาใจใส่ และด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ข) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และปัจจัยความไว้วางใจ ค) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านมั่นใจ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ความไว้วางใจและความ พึงพอใจ โดยรวมปัจจัยคุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเปาโลรังสิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเปาโลรังสิต 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเปาโลรังสิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการจากโรงพยาบาลตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป จำนวน 350 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยและใช้สถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีการของเพียร์สันเพื่อทดสอบสมมติฐานผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์มากที่สุดกับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ รองลงมาคือคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการมากที่สุด รองลงมาคือความพึงพอใจด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่าความพึงพอใจทุกด้านมีระดับความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำอยู่ในระดับมาก

ภานุพงศ์ ลือฤทธิ์ (2560) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน: กรณีตัวอย่างของแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ อิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การใช้งาน แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือจำนวน 201 กลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ด้วยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยเริ่มจากการสอบทานความครบถ้วนของข้อมูล (Missing Data) การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ (Reliability) โดยวิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) และการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับ ตัวแปรตามโดยวิธีการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็น ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนอง ความพร้อมของระบบ ความมั่นคงปลอดภัย ความเกี่ยวข้อง ความเข้าใจได้ และความ

เพียงพอ ล้วนแต่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ทั้งสิ้น ซึ่งการรับรู้คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ก็เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งตรัง (2562) ได้ดำเนินการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการและความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล องค์การบริหารส่วนตำบลบางรัก ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี และงานบริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.20 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3) ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 4) ด้านรายได้หรือภาษีและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุด เรียงตามลำดับ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และช่องทาง การให้บริการ

เบญชภา แจ่มเวชฉาย (2559) ได้วิจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร และ 3) เพื่อศึกษาถึงผลกระทบของด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นในการเก็บ รวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคนจำนวน 220 คนที่อาศัยอยู่ในคอนโดมิเนียมตามแนวรถไฟฟ้าใน กรุงเทพมหานคร สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจ ของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 78.10 ในขณะที่คุณภาพการบริการด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

ฮัลกา และคนอื่นๆ (Hulka, et al., 1975, pp. 648-657) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ เมื่อเดือนเมษายน ค.ศ.1972 ถึง กันยายน ค.ศ.

1973 ที่ฟอร์ตเวร์ (Fort Wayne) รัฐอินเดียน่า (Indiana) สหรัฐอเมริกาโดยสัมภาษณ์ทัศนคติของประชาชนในหมู่บ้าน จำนวน 1,781 ราย จากการพิจารณาองค์ประกอบของบริการ 3 ประการคือ ความสามารถของทางแพทย์ สัมพันธภาพระหว่างแพทย์กับผู้ป่วยและความสะดวกในการบริการ ตลอดจน ราคาค่าบริการซึ่งผลจากการศึกษาพบว่าเพศหญิงจะมีความพึงพอใจต่อบริการมากกว่าเพศชายอาจ เป็นเพราะเพศหญิงยอมรับความเจ็บป่วยและเสาะแสวงหาการรักษาพยาบาลมากกว่าเพศชาย แต่พวกเขา (Hulka, et al.) เคยได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีรายได้น้อยต่อบริการทางการแพทย์ เมื่อปี ค.ศ.1969 ที่นครคาโรไรนา สหรัฐอเมริกา กลับพบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจ ในบริการทางการแพทย์

อีวาชวิก และคนอื่นๆ (Evashwick, et al., 1984, p.20) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสุขภาพจากแหล่งบริการสุขภาพประเภทต่างๆ ของผู้สูงอายุในต่างประเทศสหรัฐอเมริกาโดยใช้รูปแบบการศึกษาของอเดย์,และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1974, pp. 58-80) มาเป็น แนวคิดพื้นฐานในการวิจัยและใช้กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุ จำนวน 1317,คน พบว่าปัจจัยด้านสุขภาพ ได้แก่ การรับรู้สถานะสุขภาพและลักษณะการเจ็บป่วย เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์และสามารถร่วมทำรายการสุขภาพและลักษณะจากคลินิกแพทย์โรงพยาบาลหน่วยการรักษาพยาบาลฉุกเฉินและการรักษาพยาบาลที่บ้าน ส่วนปัจจัยนำ ได้แก่ อายุ เพศ เชื้อชาติ สถานภาพสมรส สถานภาพในครอบครัว การศึกษา และการใช้บริการป้องกันโรค เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์และสามารถร่วมทำรายการใช้บริการสุขภาพจาก คลินิกหัตถกรรมได้ สำหรับปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ รายได้ อาชีพ การประกันสุขภาพและการเดินทางไป รับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับการบริการสุขภาพจากแหล่งบริการสุขภาพประเภทต่างๆ

อีริสัน (Eriksan, 1987) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาล ผู้ให้บริการตามมาตรฐานวิชาชีพเชิงกระบวนการกับคุณภาพบริการพยาบาล ตามการรับรู้ของผู้ป่วยและญาติ ซึ่งผลการวิจัยพบที่มีความแตกต่างกัน จากการศึกษาดังกล่าวนี้ ทำให้สามารถสรุปและพิจารณาได้ว่า ความสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการที่ประชาชนจะพึงพอใจ ต่อบริการของสถานีนอนมัยหรือไม่อย่างไร ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญหลายประการทั้งจากกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการสภาพแวดล้อมภายนอก และภายในซึ่ง ได้แก่ สถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรมี ให้แก่ ผู้มารับบริการมีผลต่อการประเมินคุณภาพการให้บริการ นอกจากนี้ผู้ให้บริการก็เป็นปัจจัยหนึ่ง ที่มีผลต่อการมาใช้บริการครั้งต่อไปของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการ อาจจะประเมินจากความสามารถ ของ

ผู้ให้บริการ บุคลิกภาพ ความมีธรรมาภิบาลและกิริยาท่าทางที่มีต่อผู้มารับบริการจากปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มีผลต่อการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการของสถานีนอนามัยให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

Singh, Verma, and Bharti (2015) ศึกษาการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ การบริการทั้ง 3 มิติ คือ คุณภาพบริการออนไลน์ (Online customer service quality) คุณภาพ ระบบข้อมูลออนไลน์ (Online information system quality) และคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ ธนาคารกับ ภาพรวมคุณภาพบริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (Banking service product quality and overall internet banking service quality) ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในบริบทของธนาคาร นิวซีแลนด์ใช้เครื่องมือแบบสอบถามจากลูกค้าธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารในประเทศ นิวซีแลนด์ได้ทำแบบสอบถามด้วยตนเองวิเคราะห์โดยใช้วิธีการบางส่วนของ SEM (Partial least squares - PLS) ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการทั้งสามมิติต่อความพึงพอใจของลูกค้าแบบมีนัยสำคัญ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยกำหนดแนวทางและวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล สบป่อง จำนวน 8,497 คน (ที่มา: สำนักทะเบียน กรมปกครอง ข้อมูลประชากร ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง อำเภอปางมะผ้า จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบดีค่าประชากรจากสูตรของ Taro Yamane (พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2550, น. 252) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 สามารถคำนวณได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ประชากร

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

แทนค่าในสูตรเพื่อคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{8,497}{1+8,497(0.05)^2} = 399.81$$

ตาราง 3.1: ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
0	ทะเบียนบ้านกลาง	867	41
1	สบป่อง	1,656	78
2	น้ำริน	565	27
3	บ้านไร่	1,474	69
4	บ้านหนองผาจ้ำ	717	34
5	บ้านแม่อุ้มอง	506	24
6	บ้านกีดสามสิบ	1,248	59
7	บ้านหนองตอง	785	37
8	บ้านแม่หมูลีซอ	679	32
	รวม	8,497	400

จากการคำนวณ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 400 ตัวอย่าง กำหนดสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มแบบบังเอิญ โดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างตามหมู่บ้านที่มาใช้บริการแต่ละหน่วยงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้สำหรับการศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ตรวจสอบเนื้อหาของคำถามที่อยู่ในแบบสอบถาม และหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เพื่อพิจารณาว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจต่อคำถามในแบบสอบถามตรงกันและมีเนื้อหาครบถ้วนที่จะใช้สอบถาม ทั้งนี้การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 การสร้างแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถามโดยเริ่มจากการทบทวนวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อพิจารณาว่าตัวแปรที่จะต้องนำมาสร้างแบบสอบถามมีเรื่องใดบ้าง ซึ่งในที่นี้ตัวแปรที่จะนำมาสร้าง

คำถามมีความหมายในการศึกษาประกอบด้วยตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจ ต่อจากนั้นจึงนำแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาพิจารณา เพื่อสร้างเนื้อหาของคำถามในแบบสอบถาม

2.2 องค์ประกอบของแบบสอบถาม

การศึกษาการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่มีโครงสร้างแน่นอน (Structure – undisguised Questionnaire) ซึ่งถูกสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นแบบสอบถามปลายปิด 3 ส่วน และปลายเปิด 1 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบปลายปิด ที่ใช้มาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal) และมาตรวัดจัดลำดับ (Ordinal) โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นตัวตนของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด มีจำนวนทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง ลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบปลายปิดที่ใช้มาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval Scale) โดยมีตัวเลือกที่แบ่งเป็นระดับและได้ให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ระดับ 1 หมายถึงค่าที่น้อยที่สุด และระดับ 5 คือ ค่าที่มากที่สุด มีจำนวนทั้งหมด 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง ลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบปลายปิดที่ใช้มาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval Scale) โดยมีตัวเลือกที่แบ่งเป็นระดับและได้ให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ระดับ 1 หมายถึงค่าที่น้อยที่สุด และระดับ 5 คือ ค่าที่มากที่สุด มีจำนวนทั้งหมด 10 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง ซึ่งสามารถตอบได้อย่างอิสระ

3. การตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการศึกษาไปทำการทดสอบคุณภาพ โดยใช้เครื่องมือ 2 ส่วน คือ ค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

3.1 ค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นไปนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา หรือผู้เชี่ยวชาญช่วยตรวจสอบความถูกต้อง และครอบคลุมของเนื้อหาที่ต้องการศึกษา โดยคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ และนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ให้มีความสมบูรณ์และเหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป

นำผลการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญมาหาดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC:Item-Objective Congruence index) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- +1 หมายถึง แน่ใจว่าคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่
- 1 หมายถึง แน่ใจว่าคำถามนั้นไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

จากนั้น นำคะแนนที่ได้มาแทนค่าในสูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้องระหว่างเครื่องมือกับวัตถุประสงค์

R หมายถึง คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

$\sum R$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

สำหรับเกณฑ์ในการพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้อง พิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ดังต่อไปนี้

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้
2. ข้อความที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

เมื่อผู้เชี่ยวชาญได้ทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และได้ให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข

หลังจากนั้นผู้ศึกษาจะดำเนินการปรับแก้ไขตามคำแนะนำ จนได้แบบสอบถามที่มีความตรงเชิงเนื้อหา โดยผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามกับจุดประสงค์ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกข้อ โดยมีค่า IOC เท่ากับ 0.95 จากนั้นนำไปสู่กระบวนการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ต่อไป

3.2 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปทดสอบ เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจตรงกันและตอบคำถามได้ความเป็นจริงทุกข้อ รวมทั้งข้อคำถามที่มีความเที่ยงตรงทางสถิติวิธีการทดสอบกระทำโดยการทดลองนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง จำนวน 30 ตัวอย่าง หลังจากนั้นนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นแบบสอบถามโดยใช้สถิติ และพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของคำถามในแต่ละด้าน

เกณฑ์การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (α) มีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ผลจากการทดสอบค่าความเชื่อมั่น พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเมื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างทดลอง (Pilot Test) จำนวน 30 ชุดมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.784 ซึ่งผลของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาคของกลุ่มตัวอย่าง เป็นไปตามเกณฑ์ (Nunnally, 1978)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 ผู้วิจัยกำหนดวันเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่างภายในระยะเวลา 3 เดือน ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ 2564 ถึง เดือน เมษายน 2564 โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยแจกแบบสอบถามตามที่ประชาชนมาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง อำเภอปางมะผ้า จังหวัดแม่ฮ่องสอน

4.2 ผู้วิจัยแนะนำตัวต่อกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และแนะนำวิธีการตอบคำถาม

4.3 ผู้วิจัยตรวจความสมบูรณ์และความถูกต้อง เมื่อรับแบบสอบถามกลับคืนมา

4.4 ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลของแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง สรุปรวบรวมแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และอภิปรายผลต่อไป

5. สถิติที่ใช้การวิจัย

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

5.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) นำไปใช้อธิบายลักษณะของข้อมูลที่ปรากฏในแบบสอบถาม ซึ่งค่าสถิติเชิงพรรณนาที่นำมาใช้จะเหมาะสมกับลักษณะและมาตรวัดของข้อมูลในแต่ละส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้มาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal Scale) และมาตรวัดจัดลำดับ (Ordinal Scales) วิเคราะห์โดยการแจกแจงจำนวน (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง ใช้มาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง ใช้มาตรวัดแบบอันตรภาค (Interval) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

ส่วนที่ 4 เปิดโอกาสให้เสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง ซึ่งสามารถตอบได้อย่างอิสระ

5.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง ซึ่งตัวแปรอิสระและตัวแปรตามใช้มาตรวัดแบบอันตรภาค ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้เทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) เป็นวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Y) จำนวน 1 ตัว กับตัวแปรอิสระ (X) ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป เป็นเทคนิคทางสถิติที่อาศัยความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรมาใช้ในการทำนาย โดยเมื่อทราบค่าตัวแปรหนึ่งก็สามารถทำนายอีกตัวแปรหนึ่งได้สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงในรูปคะแนนดิบ คือ

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$

เมื่อ Y คือ คะแนนพยากรณ์ของตัวแปรตาม Y

b_0 คือ ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

b_1, \dots, b_k คือ น้ำหนักคะแนนหรือสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k ตามลำดับ

X_0, \dots, X_k คือ คะแนนตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึงตัวที่ K

K คือ จำนวนตัวแปรอิสระ



บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสอบป้อม อำเภอบางมะฝ้า จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนและสมบูรณ์ จำนวน 400 ชุด ซึ่งคิดเป็นอัตราการตอบกลับ 100% สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิง พหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทดสอบสมมติฐาน และนำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายถึงลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ซึ่งผลการวิเคราะห์ตัวอย่างจำนวน 400 คน ปรากฏดังตาราง 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (n=400)

	ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ	ชาย	143	35.8
	หญิง	257	64.3
รวม		400	100.00
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	57	14.2
	21-30 ปี	84	21.0
	31-40 ปี	153	38.3
	41-50 ปี	78	19.5
	51 ปี ขึ้นไป	28	7.0
รวม		400	100.00
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	98	24.5
	มัธยมศึกษาตอนต้น	31	7.8
	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.	160	40.0
	อนุปริญญาหรือ ปวส.	76	19.0
	ปริญญาตรี	25	6.3
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	10	2.5
รวม		400	100.00
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	38	9.5
	พนักงานบริษัทเอกชน	40	10.0
	เกษตรกร/ทำสวน/ทำไร่/ทำนา	158	39.5
	ค้าขาย	92	23.0
	อื่นๆ โปรรระบุ	72	18.0
รวม		400	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	149	37.3
	10,001 - 20,000	165	41.3
	20,001 - 30,000	69	17.3
	30,001 บาทขึ้นไป	18	4.3
รวม		400	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 และเพศชาย จำนวน 143 คิดเป็นร้อยละ 35.8

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมาคือ อายุ 21-30 ปี มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21 อายุ 41-50 ปี มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 อายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 และอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือระดับประถมศึกษา จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 ระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ระดับปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นเกษตรกร/ทำสวน/ทำไร่/ทำนา จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาคือ ค้าขาย จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 อาชีพอื่นจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาคือ รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3

รายได้ 20,001 - 30,000 จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ

1.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง ใช้ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation:S.D.) เพื่ออธิบายความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือได้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

ตารางที่ 4.2 สรุปภาพรวมค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง (n=400)

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.91	.356	เห็นด้วยปานกลาง
ด้านความน่าเชื่อถือได้วางใจได้	3.93	.376	เห็นด้วยปานกลาง
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.01	.304	เห็นด้วยมาก
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ	3.95	.345	เห็นด้วยปานกลาง
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.99	.409	เห็นด้วยปานกลาง
รวม	3.96	.360	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.01$, S.D.=.304) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.99$, S.D.=.409) ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X}=3.95$, S.D.=.345) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือได้วางใจได้ ($\bar{X}=3.93$, S.D.=.376) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.91$, S.D.=.356) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสบป่อง โดยจำแนกด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (n=400)

ตัวแปร	\bar{X}	S.D	แปลความหมาย
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็ว	3.86	.540	เห็นด้วยปานกลาง
การจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องใช้ พร้อมให้บริการตลอดเวลา	4.01	.657	เห็นด้วยมาก
ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการหรือป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ชัดเจน	3.73	.639	เห็นด้วยปานกลาง
มีการจัดสถานที่บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.04	.665	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.3 เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมากได้แก่ เรื่องมีการจัดสถานที่บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X}=4.04$, S.D.= .665) เรื่องการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องใช้ พร้อมให้บริการตลอดเวลา 4.01 ($\bar{X}=4.01$, S.D.= .657) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางได้แก่เรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=3.86$, S.D.= .540) และเรื่องป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการหรือป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ชัดเจน ($\bar{X}=3.73$, S.D.= .639)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง โดยจำแนกด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (n=400)

ตัวแปร	\bar{X}	S.D	แปลความหมาย
มีเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ ไว้บริการประชาชน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ	3.71	.654	เห็นด้วยปานกลาง
เจ้าหน้าที่ บริการประชาชนโดยยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ	4.13	.702	เห็นด้วยมาก
เจ้าหน้าที่ มีความชำนาญในการให้บริการ สามารถชี้แจง/ตอบคำถามได้ชัดเจนหรือให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้	3.79	.639	เห็นด้วยปานกลาง
มีกระบวนการบริการที่ถูกต้องเป็นไปตามขั้นตอนมาตรฐานตามประกาศ ระเบียบหรือกฎหมาย	4.09	.682	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 4.4 เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมากได้แก่เรื่องเจ้าหน้าที่ บริการประชาชนโดยยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ ($\bar{X}=4.13$, S.D.= .702) เรื่องมีกระบวนการบริการที่ถูกต้องเป็นไปตามขั้นตอนมาตรฐานตามประกาศ ระเบียบหรือกฎหมาย ($\bar{X}=4.09$, S.D.= .682) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ มีความชำนาญในการให้บริการสามารถชี้แจง/ ตอบคำถามได้ชัดเจนหรือให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้ ($\bar{X}=3.79$, S.D.= .639) และการมีเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ ไว้ บริการประชาชน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ ($\bar{X}=3.71$, S.D.= .654)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง โดยจำแนกด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (n=400)

ตัวแปร	\bar{X}	S.D	แปลความหมาย
เจ้าหน้าที่ให้บริการตอบสนองต่อปัญหาการร้องขอและแก้ไขปัญหาที่ทันต่อเหตุการณ์	3.89	.624	เห็นด้วยปานกลาง
เจ้าหน้าที่ บริการผู้มารับบริการด้วยความรวดเร็วและนับไว	3.74	.586	เห็นด้วยปานกลาง
เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ	4.38	.626	เห็นด้วยมาก
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ผู้เข้ามารับบริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร	4.31	.632	เห็นด้วยมาก
มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด	3.72	.548	เห็นด้วยปานกลาง

จากตาราง 4.5 เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมาก ได้แก่ เรื่องเจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ ($\bar{X}=4.38$, S.D.=.626) เรื่องเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ผู้เข้ามารับบริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร ($\bar{X}=4.31$, S.D.=.632) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการตอบสนองต่อปัญหาการร้องขอ และแก้ไขปัญหาที่ทันต่อเหตุการณ์ ($\bar{X}=3.89$, S.D.=.624) เรื่องเจ้าหน้าที่ บริการผู้มารับบริการด้วยความรวดเร็ว และนับไว ($\bar{X}=3.74$, S.D.=.586) และเรื่องมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด ($\bar{X}=3.72$, S.D.=.548)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง โดยจำแนกด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (n=400)

ตัวแปร	\bar{X}	S.D	แปลความหมาย
เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม	3.70	.608	เห็นด้วยปานกลาง
มีการ แจ้งข้อมูลจำเป็นที่ผู้มารับบริการต้องรับรู้อย่างทั่วถึง เช่น กำหนดการเสียภาษี อัตราค่าธรรมเนียม บทลงโทษ ฯลฯ	4.23	.765	เห็นด้วยมาก
มีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ หลายช่องทาง	3.71	.619	เห็นด้วยปานกลาง
เจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน	4.17	.733	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 4.6 เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมากได้แก่ เรื่องมีการแจ้งข้อมูลจำเป็นที่ผู้มารับบริการต้องรับรู้อย่างทั่วถึง เช่น กำหนดการเสียภาษี อัตราค่าธรรมเนียม บทลงโทษ ฯลฯ ($\bar{X}=4.23$, S.D.= .765) เรื่องเจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=4.17$, S.D.= .733) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางได้แก่ เรื่องมีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ หลายช่องทาง ($\bar{X}=3.71$, S.D.= .619) และเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม ($\bar{X}=3.70$, S.D.= .608)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง โดยจำแนกด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (n=400)

ตัวแปร	\bar{X}	S.D	แปลความหมาย
เจ้าหน้าที่ มีบุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับที่ดีต่อผู้รับบริการ	4.03	.678	เห็นด้วยมาก
เจ้าหน้าที่ เต็มใจที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน	4.09	.714	เห็นด้วยมาก
เจ้าหน้าที่ ยอมรับคำติชม พร้อมรับคำติชมไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ	3.84	.665	เห็นด้วยปานกลาง

จากตาราง 4.7 เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมากได้แก่ เรื่องเจ้าหน้าที่ เต็มใจที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.09$, S.D.= .714) เรื่องเจ้าหน้าที่ มีบุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับที่ดีต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.03$, S.D.= .678) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางได้แก่ เรื่องเจ้าหน้าที่ ยอมรับคำติชม พร้อมรับคำติชมไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ ($\bar{X}=3.84$, S.D.= .665)

ตารางที่ 4.8 สรุปภาพรวมค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง (n=400)

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
ด้านบริการที่เสมอภาค	3.85	.450	เห็นด้วยปานกลาง
ด้านให้บริการที่ตรงเวลา	3.72	.497	เห็นด้วยปานกลาง
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.14	.507	เห็นด้วยมาก
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.79	.478	เห็นด้วยปานกลาง
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.99	.518	เห็นด้วยปานกลาง
รวม	3.90	.490	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง พบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=4.14$, S.D.= .507) ส่วนตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=3.99$, S.D.= .518) ปัจจัยด้านบริการที่เสมอภาค ($\bar{X}=3.85$, S.D.= .450) ปัจจัยด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.79$, S.D.= .478) และปัจจัยด้านให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X}=3.72$, S.D.= .497)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง โดยจำแนกด้านบริการที่เสมอภาค

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.03	.583	เห็นด้วยมาก
การจัดลำดับก่อน – หลัง ของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	3.66	.612	เห็นด้วยปานกลาง

จากตาราง 4.9 เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง ด้านบริการที่เสมอภาค พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมากในเรื่อง การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}=4.03$, S.D.= .583) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางในเรื่องการจัดลำดับก่อน – หลัง ของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=3.66$, S.D.= .612)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง โดยจำแนกด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ตัวแปร	\bar{X}	S.D	แปลความหมาย
ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที	3.74	.626	เห็นด้วยปานกลาง
ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.71	.662	เห็นด้วยปานกลาง

จากตาราง 4.10 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางในเรื่อง ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที ($\bar{X}=3.74$, S.D.= .626) รองลงมาเรื่องขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X}=3.71$, S.D.= .662)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง โดยจำแนกด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ตัวแปร	\bar{X}	S.D	แปลความหมาย
ความทันสมัยมีคุณภาพและพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ	4.12	.722	เห็นด้วยมาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.16	.719	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 4.11 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง ด้านการให้บริการที่อย่างเพียงพอ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมากในเรื่อง มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น ($\bar{X}=4.16$, S.D.= .719) รองลงมาเรื่อง ความทันสมัยมีคุณภาพและพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{X}=4.12$, S.D.= .722) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง โดยจำแนกการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตัวแปร	\bar{X}	S.D	แปลความหมาย
ผู้เข้ารับบริการสามารถเข้ามาติดต่อและใช้บริการตามช่วงเวลาที่ราชการกำหนด	3.78	.660	เห็นด้วยปานกลาง
การให้บริการด้านต่างๆ มีกระบวนการและขั้นตอนที่ต่อเนื่อง	3.80	.616	เห็นด้วยปานกลาง

จากตาราง 4.12 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปานกลางในเรื่อง การให้บริการด้านต่างๆ มีกระบวนการและขั้นตอนที่

ต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.80$, S.D.= .616) รองลงมาเรื่อง ผู้เข้ารับบริการสามารถเข้ามาติดต่อและใช้บริการตาม
 ช่วงเวลาที่ราชการกำหนด ($\bar{X}=3.78$, S.D.= .660)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
 ขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง โดยจำแนกการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตัวแปร	\bar{X}	S.D	แปลความหมาย
มีการปรับปรุงการให้บริการจากข้อเสนอแนะอยู่เสมอ	3.85	.697	เห็นด้วยปานกลาง
มีการพัฒนาให้บริการเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง	4.12	.706	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 4.13 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการ
 ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ผู้ตอบ
 แบบสอบถามมีความเห็นด้วยมากในเรื่อง มีการพัฒนาให้บริการเพื่อสนองความต้องการของ
 ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง 4.12 ($\bar{X}=4.12$, S.D.= .706) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยปาน
 กลางในเรื่อง การปรับปรุงการให้บริการจากข้อเสนอแนะอยู่เสมอ ($\bar{X}=3.85$, S.D.= .697)

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง โดยผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) มีผลการวิเคราะห์และมีความหมายของสัญลักษณ์ต่างๆ ดังนี้

Sig.	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญ
R ²	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์
S.E	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
B	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในสมการที่เขียนในรูป คะแนนดิบ
β	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน
Tolerance	หมายถึง	ค่าความทน
VIF	หมายถึง	ค่าที่สภาพของกลุ่มของตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในตัวแปรพยากรณ์ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง					
	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	Y
\bar{X}	2.81	1.64	2.82	3.30	1.89	
S.D	1.110	.480	1.302	1.159	.839	
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (X ₁)	1					
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (X ₂)	.332**	1				
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (X ₃)	.291**	.387**	1			
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (X ₄)	.274**	.373**	.277**	1		
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (X ₅)	.175**	.229**	.198**	.364**	1	
ความพึงพอใจ (Y)	.348**	.436**	.378**	.481**	.383**	1

จากตารางที่ 4.14 พบว่า คุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง (r_{xy} อยู่ระหว่าง 0.175 – 0.387) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแปรอิสระ (คุณภาพการให้บริการ) ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่สูงที่สุด คือด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (X₃) กับด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (X₂) เท่ากับ 0.387 ซึ่ง ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) หรือความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่จะนำมาทำการศึกษานั้น ไม่มีค่าความสัมพันธ์คู่ใดเกิน 0.80 จึงไม่เกิดปัญหา Multicollinearity สรุปได้ว่า ตัวแปรที่นำมาศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแบบจำลองสมการถดถอยพหุคูณได้ (Devore & Peck, 1993)

ตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง

ปัจจัย	\bar{X}	S.D	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง						
			b	S.E.	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	-	-	2.720	.159		17.139	0.000	-	-
คุณภาพการให้บริการ	3.91	.357	.301	.040	.350	7.437	0.000	1.000	1.000

$R^2 = 0.122$, $F = 55.311$, $*p < 0.05$

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง พบว่า ค่า Sig = 0.000 เป็นการยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง

ปัจจัย	\bar{X}	S.D	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง						
			b	S.E.	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	-	-	.684	.209		3.272	.001	-	-
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.91	.357	.116	.037	.135	3.151	.002	.852	1.174
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.93	.376	.150	.037	.184	4.020	.000	.768	1.302
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.01	.304	.167	.044	.166	3.779	.000	.824	1.213
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	3.95	.345	.227	.040	.255	5.620	.000	.765	1.307
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.99	.409	.150	.032	.201	4.705	.000	.852	1.174

$R^2 = .392$, $F = 50.688$, $*p < 0.05$

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถแสดงผลตามสมมติฐานคือคุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง กล่าวคือ

- คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง พบว่าคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Sig.= .002) สมมติฐานได้รับการยอมรับ โดยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่องเป็นอันดับห้า ($\beta = .135$)

- คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง พบว่าคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Sig.= .000) สมมติฐานได้รับการยอมรับ โดยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่องเป็นอันดับสาม ($\beta = .184$)

- คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง พบว่าคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Sig.= .000) สมมติฐานได้รับการยอมรับ โดยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่องเป็นอันดับสี่ ($\beta = .166$)

- คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง พบว่าคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Sig.= .000) สมมติฐานได้รับการยอมรับ โดยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่องเป็นอันดับหนึ่ง ($\beta = .255$)

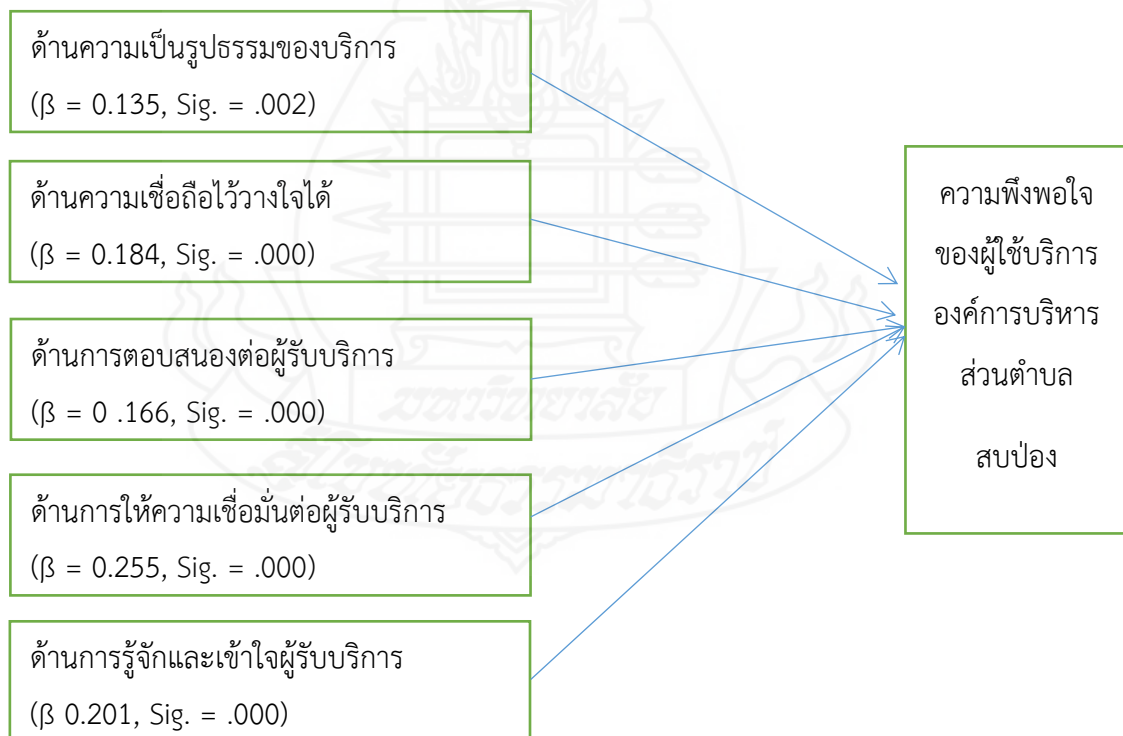
- คุณภาพการให้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง พบว่าคุณภาพการให้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Sig.= .000) สมมติฐานได้รับการยอมรับ โดยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่องเป็นอันดับสอง ($\beta = .201$)

นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด ($R^2 = .392$) แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง คิดเป็นร้อยละ 100

จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ (Independent) 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (X_1) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (X_2) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (X_3) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (X_4) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (X_5) ผลจากการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับ (Y) สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรง ที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เพื่อทำนายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = .684 + 0.135 (X_1) + 0.184 (X_2) + 0.166 (X_3) + 0.255 (X_4) + 0.201 (X_5)$$

จากสมการเชิงเส้นดังกล่าว จะเห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์ (b) ของความเป็นรูปธรรมของบริการ เท่ากับ 0.135 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ เท่ากับ 0.184 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ เท่ากับ 0.166 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ เท่ากับ 0.255 และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ เท่ากับ 0.201 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก ถือว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง ดังแสดงในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 : ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

จากผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของคุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง	ยอมรับสมมติฐาน
2. คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง	ยอมรับสมมติฐาน
3. คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง	ยอมรับสมมติฐาน
4. คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ต่อผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง	ยอมรับสมมติฐาน
5. คุณภาพการให้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจ ผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง 3) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง ประชากรที่ศึกษาคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถามแบบกระดาษ สถิติที่ใช้ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา เช่นการแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย และการหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถสรุปผลการศึกษาอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ได้ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. สรุปการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้มีจำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีแบบบังเอิญและสะดวก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.3 และเพศชายร้อยละ 35.7 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.3 มีระดับการศึกษาสูงสุดคือมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 40.0 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 39.5 มีอาชีพเป็นเกษตรกร/ทำสวน/ทำไร่/ทำนา และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.3

การศึกษาครั้งนี้ สามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์การศึกษาได้ดังนี้

1.1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง

กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้บริการ สรุปได้ดังนี้

1.1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากในหัวข้อ มีการจัดสถานที่บริการ สะอาด และเป็นที่ยอมรับ โดยมิต่ำเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .665

1.1.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากในหัวข้อ เจ้าหน้าที่ บริการประชาชน โดยยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .702

1.1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากในหัวข้อ เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .626

1.1.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากในหัวข้อ มีการแจ้งข้อมูลจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรับรู้อย่างทั่วถึง เช่น กำหนดการเสียหาย อัตราค่าธรรมเนียม บทลงโทษ ฯลฯ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .765

1.1.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากในหัวข้อ เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .714

1.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ด้านบริการที่เสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า สรุปได้ดังนี้

1.2.1 ด้านบริการเสมอภาค ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากในหัวข้อ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .583

1.2.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยปานกลางในหัวข้อ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันที่ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .626

1.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากในหัวข้อ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .719

1.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยปานกลางในหัวข้อ การให้บริการด้านต่างๆ มีกระบวนการและขั้นตอนที่ต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .616

1.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากในหัวข้อ มีการพัฒนาให้บริการเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .706

1.3 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสปออง ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถแสดงผลตามสมมติฐานคือคุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสปออง กล่าวคือ

1.3.1 คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสปออง พบว่าคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Sig.= .002) สมมติฐานได้รับการยอมรับ โดยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสปอองเป็นอันดับห้า ($\beta = .135$)

1.3.2 คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสปออง พบว่าคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Sig.= .000) สมมติฐานได้รับการยอมรับ โดยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสปอองเป็นอันดับสาม ($\beta = .184$)

1.3.3 คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสปออง พบว่าคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Sig.= .000) สมมติฐานได้รับการยอมรับ โดยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสปอองเป็นอันดับสี่ ($\beta = .166$)

1.3.4 คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสปออง พบว่าคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความ

เชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Sig.= .000) สมมติฐานได้รับการยอมรับ โดยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่องเป็นอันดับหนึ่ง ($\beta = .255$)

1.3.5 คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง พบว่าคุณภาพการให้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Sig.= .000) สมมติฐานได้รับการยอมรับ โดยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่องเป็นอันดับสอง ($\beta = .201$)

นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด ($R^2 = .392$) แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง คิดเป็นร้อยละ 100

จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ (Independent) 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (X_1) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (X_2) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (X_3) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (X_4) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (X_5) ผลจากการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับ (Y) สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรง ที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เพื่อทำนายความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = .684 + 0.135 (X_1) + 0.184 (X_2) + 0.166 (X_3) + 0.255 (X_4) + 0.201 (X_5)$$

2. อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วน ตำบลสบป่อง จังหวัดแม่ฮ่องสอน สามารถนำมาอภิปรายผลโดยแยกพิจารณาเป็นประเด็นหลักตามวัตถุประสงค์การศึกษาได้ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง

กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้บริการ สรุปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ หัวข้อ เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ผู้เข้ามาใช้บริการด้วยความเต็มใจ และเป็นมิตร และ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อยที่สุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ หัวข้อ การมีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการหรือป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำผู้รับบริการ ได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ โสรัจจะราช เถระพันธ์ (2561) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรพร สุวรรณพูล (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ช่องว่างคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์คุณภาพบริการที่รับรู้ด้านที่มีค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการที่รับรู้ต่ำที่สุดคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อาทิตยา เรื่องเน็ตและสุทธาวรรณ จีระพันธุ์ชาโต (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์มากที่สุด คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผลการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยดังกล่าว เนื่องจากบริบทพื้นที่การให้บริการที่แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคล และวัฒนธรรมของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกัน เนื่องจากประชากรหรือผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่องเป็นชาติพันธุ์ทั้งหมด ดังนั้นจึงมีวัฒนธรรม ประเพณี หรือค่านิยมที่อาจจะ

ความแตกต่างกับคนพื้นราบ และเหตุผลที่ไม่สอดคล้องอีกประเด็นหนึ่งก็คือ หน่วยงานหรือลักษณะที่ได้ศึกษาและได้มาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการมีลักษณะการให้บริการที่แตกต่างกัน

2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง

กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ด้านบริการที่เสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า สรุปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ หัวข้อมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่นที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา หัวข้อ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน Mullins (1954) การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึงการให้บริการด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เวลา อย่างเพียงพอเหมาะสม นอกจากด้านปริมาณที่เพียงพอแล้วบริการที่ให้บริการประชาชนต้องมีคุณภาพด้วย และการบริการที่ตรงเวลา หมายถึงการให้บริการที่ตรงเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการของภาครัฐที่ต้องปฏิบัติงานให้ตรงเวลา

2.3 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง พบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรักษ์ ภูหิรัญ และกฤษฎา มุฮัมหมัด (2563) ได้ทำวิจัยเรื่องปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า มีทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการและด้านความเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2561) ได้สำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทันในระดับมาก โสภิต มนต์ฉันทะ (2560) ได้ศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความไว้นื้อเชื่อใจและความจงรักภักดีของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย สาขากาญจนบุรี ที่พบว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกกับความพึงพอใจของลูกค้า Singh, Verma, and Bharti (2015) ศึกษาการตรวจสอบ

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการทั้ง 3 มิติ คือ คุณภาพบริการออนไลน์ คุณภาพระบบข้อมูลออนไลน์ และคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการทั้งสามมิติต่อความพึงพอใจของลูกค้าแบบมีนัยสำคัญ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญชกา แจ็งเวชฉาย (2559) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาที่ไม่สอดคล้องเนื่องจากขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญหลายประการทั้งจากลักษณะหน่วยงาน กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ สภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน เป็นต้น

3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง จังหวัดแม่ฮ่องสอนครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ (b) เป็นบวก ถือว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล สบป่อง โดยเรียงตามลำดับดังนี้

3.1.1 คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง ($\beta = .255$) ดังนั้นผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่องควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร เช่น การจัดสรรงบประมาณบุคลากร เพื่อฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความสามารถในตำแหน่งหน้าที่ และฝึกอบรมในการให้บริการ มีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน สามารถอธิบายข้อมูลและการตอบข้อซักถาม การแจ้งข้อมูลจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรับรู้อย่างทั่วถึง เช่น กำหนดการเสียภาษี อัตราค่าธรรมเนียม บทลงโทษ ฯลฯ องค์การบริหารควรพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้มีช่องทางที่หลัก

หลาย เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง ต่อไป

3.1.2 คุณภาพการให้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง ($\beta = .201$) ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลสบป่องควรให้ความสำคัญกับเรื่อง การอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีบุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับที่ดีต่อผู้มารับบริการ เต็มใจที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน และยอมรับคำติชม พร้อมรับคำติชมไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจเพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้มารับบริการ ซึ่งจะนำมาซึ่งความพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง

3.1.3 คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง ($\beta = .184$) ดังนั้นผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ควรจัดกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเป็นไปตามระเบียบและกฎหมาย เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

นำข้อมูลประกอบการวางแผนพัฒนาทั้งในระยะสั้นและระยะยาว จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง จังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้เป็นประโยชน์และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่องให้มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการมากขึ้น และสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ต่อไป

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 การศึกษาและวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่นการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่มควมคู่ไปกับการแจกแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จะช่วยให้หน่วยงานสามารถพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

3.2.2 การศึกษาเชิงเปรียบเทียบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง อำเภอปางมะผ้า จังหวัดแม่ฮ่องสอน กับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นๆ ที่มีการดำเนินงานคล้ายคลึงกัน เพื่อสร้างตัวชี้วัดและจำแนกความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละพื้นที่

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กฤษมาพร พึ่งโพธิ์ และสวัสดิ์ วรรณรัตน์ (2553) ได้ทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังใน
คุณภาพบริการของอุตสาหกรรมบริการ วารสารปริชาต มหาวิทยาลัยทักษิณ, 23(2):
123 – 131
- ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี งาน
นิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา
- วิเชียร พิมพ์มหา (2554) ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ปทุมธานี วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 23(1): 136 – 141
- วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs): กรณีผู้ให้บริการด้าน การพัฒนาระบบงาน (Application
Development Outsourcing). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์
- นัตยาพร เสมอใจ (2548) การจัดการและการตลาดบริการ (Service marketing and management)
กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ณัฐพัชร ล้อประเสริฐ (2549) คู่มือสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่ม
ผลผลิตแห่งชาติ
- ปณิศา มีจินดา (2553) พฤติกรรมผู้บริโภค กรุงเทพฯ : ชรรมสาร
- สุสติ แสนเสนาะ (2556) คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน
อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพ
พรรณี
- พงษ์ลดา คงหอม (2550) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้บริการงานการเงิน
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์:นครสวรรค์
- พนิดา เพชรรัตน์ (2556) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงาน
สรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ภัทรพร สุวรรณพูล (2562) การวิเคราะห์ช่องว่างคุณภาพการบริการ: กรณีศึกษา วิทยาลัยนานาชาติ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราช
ภัฏเชียงใหม่

- ภัทรวุฒิ อุดทริยะ (2544) *คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอกำแพงแสน จังหวัดเชียงใหม่*
 วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- โสภิต มนต์ฉันทะ (2560) *โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
 ความไว้นื้อเชื่อใจและความจงรักภักดีของลูกค้า* ธนาคารกรุงไทย สาขากาญจนบุรี
- โสรัจจะราช เถระพันธ์ (2561) *คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผล
 ต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการ* โรงพยาบาลเอกชน ใน
 จังหวัดปทุมธานี
- สบโชค วงษ์แสง. (2555) *ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต,
 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*
- สมชาติ กิจยรรยง (2543) *การพัฒนาทีมงาน. กรุงเทพฯ: มัลติอินฟอร์เมชันเทคโนโลยี*
- สิริวิมล คำวงศ์ (2559) *ปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความไว้นื้อเชื่อใจ และความภักดี
 ต่อบริษัทจัดท่องเที่ยวไปต่างประเทศของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร การค้นคว้าอิสระ
 บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ*
- อรชума จาปรู และ วรุณ ตันตระบัณฑิตย์ (2557) *คุณภาพการบริการธนาคารออมสินกรณีศึกษาสาขา
 ม่านเมฆสืบต้นจาก*
[http://mslib.kku.ac.th/elib/multim/books/Marketing2557/ONCHUMA%20%20JAPRUN
 G/02_abs.pdf.](http://mslib.kku.ac.th/elib/multim/books/Marketing2557/ONCHUMA%20%20JAPRUN%20G/02_abs.pdf)
- อาทิตยา เรืองเนตร และ สุทธาวรรณ จีระพันธ์ุชาโต (2562) *ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อ
 ความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร. การประชุมนา
 เสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ, 14: 1711 – 1722*
- ศิริรักษ์ ภูทธิธัญ และกฤษฎา มุฮัมหมัด (2563) *ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ
 ประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี*
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งครั้งที่ (2562) *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ
 และความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล องค์การบริหารส่วนตำบลบางรัก*
- Assael, H. (1998). *Consumer behavior and marketing action*. Ohio: SouthWestern.
- Buzzel, R. & Gale, B. (1985). *Administrative Behavior*. New York: The Mcmillan Company.
- DeFleur, M. L., & Ball-Rokeach, S. J. (1996). *Theories of mass communication*. London: Longman.

- Douglas, C.M. (2007). *Design and Analysis of Experiments*. (6th ed.). New York: John Wiley & Sons Inc.
- Hornby, A. F. (2000). *Advance learner's dictionary*. (6th ed.). London, England: Oxford University.
- Jones, T. O., & Sasser, E. (1995). Why satisfied customer defects. *Harvard Business Review*, 71: 88-99.
- Karl, A. (2000). *Service Management*. American Society for Training and Development.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management. The Millennium edition*. New Jersey: Prentic – Hall.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. New York: The Millennium Edition. Prentice Hall Inc.
- Karl, A. (2000). *Service Management*. American Society for Training and Development.
- Mullins, L. J. (1985). *Management and organizational behavior*. (5th ed.). London: Financial Times/Pitman.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual. *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie a. & Berry, Leonard L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer perceptions and expectation*. London: The Free Press.
- Quirk, R. (1987). *Longman Dictionary of Contemporary English*. London: Richard Clay.
- Rust, R. T. & Oliver, R. L. (1994). *Service quality: Insights and managerial implications from the frontier*. New York: Sage Publications, Inc.



ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง : คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง
จังหวัดแม่ฮ่องสอน

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระ (Independent Study) ในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น และไม่มีผลเสียหายใดๆ กับผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบแบบสอบถามตามความจริง ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

- คำอธิบาย แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่
- ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ
 - ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง จำนวน 20 ข้อ
 - ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง จำนวน 10 ข้อ
 - ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง
จังหวัดแม่ฮ่องสอน

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มี 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหาร ส่วนตำบลสบป่อง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในหน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ากว่า 20 ปี -30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด หรือกำลังศึกษาอยู่

<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น
<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.	<input type="checkbox"/> อนุปริญญาหรือ ปวส.
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาโทหรือสูงกว่า
4. อาชีพ

<input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน
<input type="checkbox"/> เกษตรกร/ทำสวน/ทำไร่/ทำนา	<input type="checkbox"/> ค้าขาย
<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ	
5. รายได้ต่อเดือน

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
<input type="checkbox"/> 10,001 - 20,000
<input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000
<input type="checkbox"/> 30,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในข้อคำถามแต่ละข้อ แล้วใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ						
1	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็ว					
2	การจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องใช้พร้อมให้บริการตลอดเวลา					
3	ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการหรือป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ชัดเจน					
4	มีการจัดสถานที่บริการสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย					
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้						
5	มีเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ ไว้บริการประชาชน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ					
6	เจ้าหน้าที่ บริการประชาชนโดยยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ					
7	เจ้าหน้าที่ มีความชำนาญในการให้บริการ สามารถชี้แจง/ตอบคำถามได้ชัดเจนหรือให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้					

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ						
8	มีกระบวนการบริการที่ถูกต้องเป็นไปตามขั้นตอนมาตรฐานตามประกาศ ระเบียบหรือกฎหมาย					
9	เจ้าหน้าที่ให้บริการตอบสนองต่อปัญหาการร้องขอ และแก้ไขปัญหาที่ทันต่อเหตุการณ์					
10	เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจต่อผู้รับบริการด้วยรวดเร็วและฉับไว					
11	เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ					
12	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ผู้เข้ารับบริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร					
13	มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด					
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ						
14	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อซักถาม					
15	มีการแจ้งข้อมูลจำเป็นที่ผู้มารับบริการต้องรับรู้อย่างทั่วถึง เช่น กำหนดการเสียดำเนินการ อัตราค่าธรรมเนียม บทลงโทษ ฯลฯ					
16	มีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ หลายช่องทาง					

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ						
18	เจ้าหน้าที่ มีบุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับที่ดีต่อผู้มารับบริการ					
19	เจ้าหน้าที่ เต็มใจที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน					
20	เจ้าหน้าที่ ยอมรับคำติชม พร้อมรับคำติชมไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่เต็มใจ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถาม ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลบป่อง คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในข้อคำถามแต่ละข้อ แล้วใส่เครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านบริการที่เสมอภาค						
1	การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2	การจัดลำดับก่อน - หลังของผู้มารับบริการ เป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน					

ข้อ ที่	ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการให้บริการที่ทันเวลา						
3	ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทั่วถึง					
4	ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ						
5	ความทันสมัยมีคุณภาพและพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ					
6	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น					
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง						
7	ผู้เข้ารับบริการสามารถเข้ามาติดต่อและใช้บริการตามเวลาที่ราชการกำหนด					
8	การให้บริการด้านต่างๆ มีกระบวนการและขั้นตอนที่ต่อเนื่อง					
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า						
9	มีการปรับปรุงการให้บริการจากข้อเสนอแนะอยู่เสมอ					
10	มีการพัฒนาให้บริการเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวม

```

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
/SUMMARY=TOTAL.

```

→ **Reliability**

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.784	30

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
คุณภาพด้านความเป็นธรรม	3.93	.583	30
คุณภาพด้านความเป็นธรรม	3.87	.776	30
คุณภาพด้านความเป็นธรรม	4.00	.525	30
คุณภาพด้านความเป็นธรรม	4.07	.640	30

ตารางวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง

รายการ	ความคิดเห็น			IOC
	ผู้ทรงคุณวุฒิ			
	1	2	3	
ปัจจัยส่วนบุคคล				
1.1 อายุ	1	1	1	1
1.2 เพศ	1	1	1	1
1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด หรือกำลังศึกษาอยู่	1	1	1	1
1.4 อาชีพ	1	1	1	1
1.5 รายได้ต่อเดือน	1	1	1	1
คุณภาพการให้บริการ				
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ				
2.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	1
2.2 การจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องใช้ พร้อมให้บริการตลอดเวลา	1	1	1	1
2.3 ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการหรือป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ชัดเจน	1	1	1	1
2.4 มีการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ	0	1	1	0.67
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้				
มีเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ ไว้บริการประชาชน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหา				
2.5 ยุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ	1	1	1	1
เจ้าหน้าที่ บริการประชาชนโดยยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย				
2.6 เป็นสำคัญ	1	1	1	1
เจ้าหน้าที่ มีความชำนาญในการให้บริการ สามารถชี้แจง/ตอบคำถามได้				
2.7 ชัดเจนหรือให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาคือ	1	1	1	1

รายการ	ความคิดเห็น			IOC
	ผู้ทรงคุณวุฒิ			
	1	2	3	
มีกระบวนการบริการที่ถูกต้องเป็นไปตามขั้นตอนมาตรฐานตามประกาศ				
2.8 ระเบียบหรือกฎหมาย	1	1	1	1
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ				
เจ้าหน้าที่ให้บริการตอบสนองต่อปัญหาการร้องขอ และแก้ไขปัญหาที่ทัน				
2.9 ต่อเหตุการณ์	1	1	1	1
2.10 เจ้าหน้าที่ บริการผู้มารับบริการด้วยความรวดเร็ว และฉับไว	1	1	1	1
2.11 เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ	1	1	1	1
2.12 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ผู้เข้ามาใช้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร	1	1	1	1
2.13 มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจนว่าจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด	1	1	1	1
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ				
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อมูล และการตอบข้อ				
2.14 ซักถาม	1	1	1	1
มีการ แจ้งข้อมูลจำเป็นที่ผู้มารับบริการต้องรับรู้อย่างทั่วถึง เช่น				
2.15 กำหนดการเสียภาษี อัตราค่าธรรมเนียม บทลงโทษ ฯลฯ	1	0	1	0.67
2.16 มีสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ หลายช่องทาง	1	0	1	0.67
2.17 เจ้าหน้าที่ มีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน	1	0	1	0.67
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ				
2.18 เจ้าหน้าที่ มีบุคลิก ท่วงที วาจา และการต้อนรับที่ดีต่อผู้มารับบริการ	1	1	1	1
2.19 เจ้าหน้าที่ เต็มใจที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน	1	1	1	1
เจ้าหน้าที่ ยอมรับคำติชม พร้อมรับคำติชมไปปรับปรุงแก้ไข ด้วยท่าทีที่				
2.20 เต็มใจ	1	1	1	1

รายการ	ความคิดเห็น			IOC	
	ผู้ทรงคุณวุฒิ				
	1	2	3		
ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ					
ด้านบริการที่เสมอภาค					
3.1	การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	1	1	1	1
3.2	การจัดลำดับก่อน - หลังของผู้มารับบริการเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน	1	1	1	1
ด้านการให้บริการที่ทันเวลา					
3.3	ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที	1	1	1	1
3.4	ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	1	1	1	1
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
3.5	ความทันสมัยมีคุณภาพและพอเพียงของเครื่องมือในการให้บริการ	1	1	1	1
3.6	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็น	0	1	1	0.67
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
ผู้เข้ารับบริการสามารถเข้ามาติดต่อและใช้บริการตามช่วงเวลาที่ราชการ					
3.7	กำหนด	1	1	1	1
3.8	การให้บริการด้านต่างๆ มีกระบวนการและขั้นตอนที่ต่อเนื่อง	0	1	1	0.67
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
3.9	มีการปรับปรุงการให้บริการจากข้อเสนอแนะอยู่เสมอ	1	1	1	1
3.10	มีการพัฒนาให้บริการเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง	1	1	1	1
รวม		32	32	35	33.02
0.94					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวศิริวรรณ วิทยาวัฒนากุล
Name & Last Name	Miss Siriwan Witayawattanagul
วัน เดือน ปีเกิด	24 ธันวาคม 2528
Date of Birth	December 24, 1985
สถานที่ติดต่อ	27/2 หมู่ 6 ตำบลแจ่มหลวง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ 58130
Address	27/2 M. 6 Jam Luang Subdistrict Galyani Vadhana District Chiang Mai Province 58130
Email	ter241@hotmail.com
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
Education	Bachelor of Accountancy, Accounting Major, The Far Eastern University
สถานที่ทำงาน	องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจันทร์ จังหวัดชัยภูมิ
ตำแหน่ง	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

