

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลศรีสุนทร อำเภอลำลูกเกด จังหวัดภูเก็ต
Factors of Service Quality Affecting Satisfaction of People Who Receive
Services from Srisunthon Subdistrict Municipality,
Thalang District, Phuket Province
ปฏิมาภรณ์ สืบวิเศษ¹ และบัญญัติ ไหววอง²
Patimaporn Suebwiset¹ and Bundit Vaivong²

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ¹

อาจารย์ที่ปรึกษาประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ²

สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต^{1,2}

E-mail: s6580141103@pkru.ac.th¹, bundit.v@pkru.ac.th²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่และเคยได้รับบริการจากเทศบาลตำบลศรีสุนทร อำเภอลำลูกเกด จังหวัดภูเก็ต จำนวน 27,757 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาร์ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตลอดจนสถิติเชิงอนุมาน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสมการถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลศรีสุนทร อำเภอลำลูกเกด จังหวัดภูเก็ต พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสุนทรที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น เพศและอาชีพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ (2) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสุนทร พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านลักษณะด้านกายภาพของการให้บริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ พบว่าส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลศรีสุนทร อำเภอลำลูกเกด จังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ตามลำดับ

คำสำคัญ: เทศบาลตำบลศรีสุนทร คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ

Abstract

This research aims to (1) study the personal factors affecting service satisfaction and (2) study the service quality factors affecting service satisfaction. The research was conducted by collecting data from 27,757 residents who live in the area and have received services from the Srisunthorn Subdistrict Municipality, Thalang District, Phuket Province. The sample was selected using the Taro Yamane formula at a 95% confidence level, resulting in a total sample of 400 people. Data collection was carried out through questionnaires, and the data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics. The data were analyzed using multiple regression equations. The research findings include (1) the service quality factors affecting the satisfaction of service recipients from the Srisunthorn Subdistrict Municipality, Thalang District, Phuket Province. It was found that different demographic factors affect the satisfaction with the services of the Srisunthorn Sub district Municipality, except for gender and occupation, which significantly affect satisfaction at the 0.05 level. (2) The service quality factors of the Srisunthorn Subdistrict Municipality were found to include five aspects: the confidence of service recipients, the reliability of the service, the responsiveness to the needs of service recipients, the physical characteristics of the service, and the understanding and knowledge of the service recipients. These factors significantly affect the satisfaction of service recipients from the Srisunthorn Subdistrict Municipality, Thalang District, Phuket Province, at the 0.5 level, respectively.

Keywords: Srisunthorn Subdistrict Municipality, service quality, satisfaction

บทนำ

ประเทศไทยมีรูปแบบทางสังคมและเศรษฐกิจที่เจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านสถานการณ์ทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งล้วนส่งผลต่อรูปแบบการดำรงชีวิตของประชาชนไม่ว่าจะเป็นชุมชน ท้องถิ่นและสังคม ในขณะที่การปกครองท้องถิ่นไทยได้รับการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 โดยให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองให้กับท้องถิ่นเป็นอย่างมาก ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำ “บริการสาธารณะ” และ “กิจกรรมสาธารณะ” เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุน “การจัดการศึกษา” ให้แก่ประชาชนในการจัดทำบริการสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่

ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ โดยให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติและจะต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่และกฎหมายดังกล่าว ต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายอำนาจและหน้าที่ ตลอดถึงงบประมาณและกำลังเจ้าหน้าที่บุคลากร ที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากสามารถร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ หรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการด้วยตนเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ (สำนักวิชาการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560) การบริการสาธารณะถือเป็นภารกิจที่อยู่ในอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเนื่องจากได้รับมอบการกระจายอำนาจจากรัฐบาลราชการส่วนกลาง จึงมีหน้าที่หลักสำคัญ คือ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น การบริการสาธารณะมีลักษณะสำคัญ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐหรือท้องถิ่นพึงปฏิบัติและละเลยไม่ได้ เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่ทำให้เกิดความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงเป็นการสร้างความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐานให้กับประชาชนในท้องถิ่น โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนสูงสุดจากการจัดทำบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ เป็นหน่วยงานราชการสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย กำกับดูแล เป็นหน่วยงานราชการที่มีความใกล้ชิดประชาชนและเกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชนมากที่สุด ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขอบเขตที่กว้างขวางมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในแทบทุกด้าน ตั้งแต่วัยแรกเกิดจนถึงวัยสูงอายุและมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การศึกษา ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ฯลฯ โดยหน้าที่หลักสำคัญที่เกี่ยวข้องกับภารกิจต่าง ๆ ในทุกภารกิจของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การบริการประชาชน ประกอบกับ การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยระบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นระบบการปกครองตนเอง แต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างทั้งทางด้านบริบทของสังคม รายได้ งบประมาณ จำนวนประชากร ซึ่งจะมีลักษณะความเจริญทั้งในทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง พร้อมกับประชาชนมีความต้องการในการบริการที่จะตอบสนองต่อปัญหา หรือความต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการความสะดวกปลอดภัยในการดำรงชีวิต เช่น ระบบสาธารณสุข ได้แก่ ถนน ไฟฟ้าสาธารณะ น้ำประปา และความต้องการด้านต่าง ๆ เช่น สถานที่ออกกำลังกายพักผ่อนหย่อนใจ ความสะอาดของสถานที่สาธารณะในท้องถิ่นที่อยู่อาศัย อากาศที่ดีไม่มีมลพิษ การส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี การควบคุมและป้องกันโรคติดต่อในกลุ่มประชาชน การส่งเสริมให้ประชาชนมีอาชีพและรายได้ที่ดีที่สามารถพึ่งพาตนเองได้ การให้ความช่วยเหลือเด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส และการให้บริการต่าง ๆ เช่น การให้บริการทางด้านสาธารณสุข การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม การส่งเสริมการกีฬา การจัดการสวัสดิการสังคม เป็นต้น

เทศบาลตำบลศรีสุนทรมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามวิสัยทัศน์ “ศรีสุนทรเมืองประวัติศาสตร์ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตดี มุ่งพัฒนาภายใต้หลักธรรมาภิบาล” ซึ่งภารกิจหน้าที่ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลศรีสุนทรมีปัจจัยในการส่งเสริมพัฒนาระบบการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนหลายปัจจัย มีส่วนประกอบทั้ง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ อาคารสถานที่ในการให้บริการผู้วิจัยเห็นว่า เทศบาลตำบลศรีสุนทรเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งอยู่ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตท่ามกลางแหล่งท่องเที่ยวระดับโลก แม้ว่าตำบลศรีสุนทรเองจะไม่มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่จะเป็นแหล่งรายได้หลักของประชาชนในพื้นที่ แต่ยังสามารถพัฒนาการให้บริการเพื่อรองรับประชาชนที่เพิ่มขึ้นจำนวนมากจากการย้ายเข้ามาอาศัยในพื้นที่ ส่งเสริมเศรษฐกิจและการลงทุนจากการท่องเที่ยวในรูปแบบอื่น ๆ ได้ ทั้งยังสามารถช่วยสร้างระบบหมุนเวียนทางเศรษฐกิจในพื้นที่ให้เพิ่มขึ้นได้ ซึ่งการขับเคลื่อนการส่งเสริมการท่องเที่ยวและรายได้ให้แก่ประชาชนนั้น จะต้องมาจากการงานให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลศรีสุนทรที่สามารถตอบโจทย์แก้ไขปัญหาดังกล่าว สร้างความเข้าใจอันดีและทัศนคติที่ดีให้แก่ประชาชนที่มีต่อหน่วยงานราชการส่งผลไปยังการมีส่วนร่วมความร่วมมือในด้านต่าง ๆ ที่ประชาชนจะมีต่อหน่วยงานราชการเป็นประโยชน์การสร้างสังคมให้ประชาชนสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข จึงมุ่งสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสุนทร เพื่อนำผลการศึกษาวินิจฉัย มาใช้เป็นข้อมูลและแนวทางให้กับคณะผู้บริหารขององค์กรใช้ในการกำหนดนโยบายแนวทางการปฏิบัติงานที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่เทศบาลตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรซึ่งจะใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยได้ทำการสืบค้นข้อมูล จากงานวิจัยและเอกสารทางวิชาการในแหล่งต่าง ๆ ได้แบ่งเนื้อหาของบทนี้ออกเป็น 4 หัวข้อ ได้แก่

1. ทฤษฎีคุณภาพการบริการของ พาราสุรามาน Parasuraman, Zeithaml & Berry, (1988) คุณภาพการบริการ (Service Quality) มีความเป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องหรือวัดคุณภาพได้อย่างชัดเจน โดยคุณภาพบริการเกิดขึ้นมาจากความคาดหวังของผู้รับบริการหลังได้รับบริการเรียบร้อยแล้ว โดยมีตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการทั้งหมด 5 ด้าน ประกอบด้วย

1) ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangibles) เป็นการจัดลักษณะทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ ให้ผู้รับบริการมีความประทับใจตั้งแต่เริ่มเข้ามาใช้บริการ เช่น สถานที่ให้บริการให้มีความน่าสนใจ มีอุปกรณ์ เครื่องมือ สำหรับการให้บริการที่มีความทันสมัย บุคลิกภาพของพนักงานสะอาดและเรียบร้อยพร้อมให้บริการ มีป้ายประกาศ ป้ายบอกทาง นอกจากนี้ทำเลที่ตั้งของสำนักงานควรอยู่ในสถานที่ที่ผู้รับบริการสามารถเดินทางหรือเข้าถึงได้อย่างสะดวก ลักษณะดังกล่าวจะสามารถสร้างการรับรู้ได้ว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญในการให้บริการ ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ถึงภาพลักษณ์การให้บริการได้อย่างชัดเจน

2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้รับบริการ ซึ่งมีระยะเวลาพอสมควร เนื่องจากความน่าเชื่อถือเกิดขึ้นได้จากให้บริการที่มีความสม่ำเสมอ ถูกต้องตรงตามเวลา และการรับผิดชอบต่อกำพูดไว้กับผู้รับบริการ มีฐานข้อมูลของผู้รับบริการอย่างเป็นระเบียบ และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

3) การสนองตอบต่อผู้รับบริการ (Responsive) เมื่อได้รับการติดต่อจากผู้รับบริการเพื่อขอรับบริการแสดงถึงความต้องการที่จะได้รับการช่วยเหลือ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญต่อการให้บริการอย่างรวดเร็ว หมายถึง ได้รับการทักทาย รับฟังข้อมูล ไม่ให้รอคิวนาน เป็นการแสดงถึงความตั้งใจที่จะให้บริการ มีความกระตือรือร้น อย่าให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ได้รับความสนใจ

4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน และมีคำแนะนำที่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการได้ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า พร้อมมีทักษะในการสื่อสารกับผู้รับบริการที่มีความหลากหลาย และมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจรู้สึกถึงความปลอดภัยเมื่อเข้ามาใช้บริการ

5) การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) เจ้าหน้าที่จึงต้องทำความรู้จักกับผู้รับบริการสามารถเริ่มได้จากการพูดคุย รับฟังผู้รับบริการด้วยความใส่ใจ จนสามารถให้เข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้ภายในระยะเวลาที่รวดเร็ว ให้ความสำคัญกับการดูแลผู้รับบริการด้วยความใส่ใจ มีการติดต่อสื่อสารประสานงานต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการทราบถึงสิทธิ ขั้นตอนการให้บริการและประโยชน์จากการใช้บริการ ซึ่งศึกษาข้อมูลจากความต้องการของผู้รับบริการแต่ละบุคคล

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อีระศักดิ์ ทรัพย์ประเสริฐ และสุธีมน ชมเชย (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านความสามารถในการเข้าถึงของผู้มาใช้บริการ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยผู้วิจัยต้องการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านความสามารถในการเข้าถึง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจของ Millet (1954) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการโดยให้พิจารณาว่าการให้บริการนั้นสามารถสร้างความพึงพอใจหรือไม่จากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านที่ 2) การให้บริการอย่างทันเวลา

ด้านที่ 3) การให้บริการอย่างพอเพียง

ด้านที่ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านที่ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

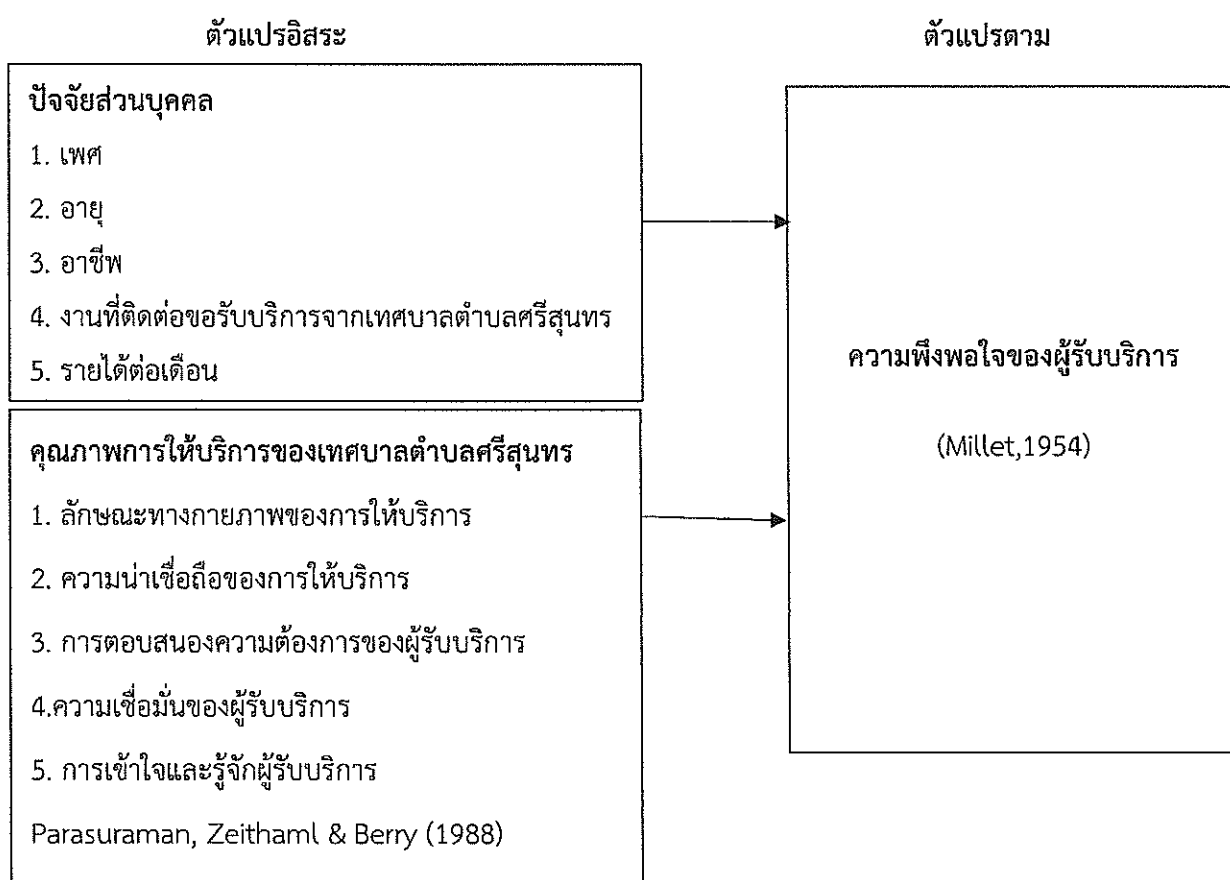
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เยาวธิดา สุริจักหงส์ และรัชดา ภักดิ์ยิ่ง (2565) ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝางจังหวัดขอนแก่นโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งทำให้เห็นว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝางมีกระบวนการให้บริการที่สอดคล้องกันกับความต้องการให้บริการของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการ

ธีระศักดิ์ ทรัพย์ประเสริฐ และสุธิมน ชมเขย (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านความสามารถในการเข้าถึงของผู้มาใช้บริการ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากประชาชนที่มาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 385 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็นตามความสะดวก การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติพรรณนา ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test ค่าความแปรปรวนทางเดียว และใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านความสามารถในการเข้าถึง อยู่ในระดับมากที่สุด ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกอบด้วย ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอัตราค่าบริการและความสนใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากผลการทดสอบ ผลการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการ ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านความสามารถในการเข้าถึง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ข้อมูลของเทศบาลตำบลศรีสุนทร อำเภอดง จังหวัดภูเก็ตซึ่งเทศบาลตำบลศรีสุนทร มีวิสัยทัศน์ คือ “หลักธรรมาภิบาล พัฒนาศรีสุนทร ก้าวหน้าอย่างยั่งยืน ดำรงไว้ซึ่งเมืองประวัติศาสตร์” เป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอดง จังหวัดภูเก็ต สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เทศบาลตำบลศรีสุนทร ตั้งอยู่ที่เลขที่ 99 หมู่ที่ 8 ตำบลศรีสุนทร อำเภอดง จังหวัดภูเก็ต มีประชากร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565 จำนวน 27,575 คน เทศบาลตำบลศรีสุนทรมีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 6 กอง ได้แก่ สำนักปลัด, กองคลัง, กองช่าง, กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, กองการศึกษา, กองสวัสดิการสังคม

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลศรีสุนทร อำเภอดง จังหวัดภูเก็ต และเคยได้รับการบริการจากเทศบาลตำบลศรีสุนทร อำเภอดง จังหวัดภูเก็ต จำนวน 27,575 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาร์ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เครื่องมือที่ใช้ใน

การเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามโดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตลอดจนสถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เกณฑ์การให้คะแนนแบบ Likert Scale มี 5 ระดับ ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Alpha ของ Cronbach's ได้ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.921 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน ด้วยการ t-test แบบ Independent เพื่อทดสอบความแตกต่างกันของตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่แบ่งได้ 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เนื่องจากประชากรส่วนใหญ่ของตำบลศรีสุนทรอำเภอดกลาง จังหวัดภูเก็ตเป็นเพศหญิง จึงส่งผลให้ผู้หญิงมีแนวโน้มที่จะได้รับการบริการจากเทศบาลตำบลศรีสุนทรมากกว่าเพศชายซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2566 – 2568 งานนโยบายและแผน เทศบาลตำบลศรีสุนทร อำเภอดกลางจังหวัดภูเก็ตระบุว่า ประชากรของตำบลศรีสุนทรมีจำนวนทั้งสิ้น 27,575 คน แยกเป็น ชาย 13,151คน หญิง 14,424 คน ข้อมูลงานทะเบียนราษฎร อำเภอดกลาง ณ ธันวาคม 2565 และในส่วนของอายุ พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 60 ขึ้นไปมากที่สุด รองลงมาคือ อายุ 50 - 59 ปี เนื่องจากการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสุนทรเปิดให้บริการในวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.30 น. - 16.30 น. ตามวันเวลาราชการประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มีเวลามาติดต่อขอรับบริการส่วนใหญ่จึงเป็นวัยของผู้อาวุโส ผู้สูงอายุ เช่นเดียวกับอาชีพของผู้รับบริการส่วนใหญ่ คืออาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด รองลงมาคืออาชีพแม่บ้าน รายได้ต่อเดือนที่มากที่สุดคือ 10,000 – 20,000 บาท ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือกลุ่มผู้มีอาชีพค้าขายและธุรกิจส่วนตัว และงานที่ขอรับบริการมากที่สุด คือ กองคลัง (ฝ่ายชำระค่าธรรมเนียม ค่าภาษี ค่าประปาและค่าขยะ) รองลงมาคืองานประชาสัมพันธ์เนื่องจากที่ตั้งของงานที่ให้บริการทั้งสองฝ่ายเป็นงานให้บริการส่วนหน้าที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมากที่สุด จากการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ งานที่ขอรับบริการ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสุนทรที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น เพศและอาชีพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน

2. ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลศรีสุนทร ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลศรีสุนทรทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพของผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือของผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้มากเพียงพอในการให้บริการด้านต่าง ๆ รองลงมาท่านรู้สึกเชื่อมั่นปลอดภัยเมื่อได้รับบริการจากเทศบาล ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีธรรมาจริยธรรม ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ด้านลักษณะทางกายภาพของการให้บริการ ความรู้สึกปลอดภัยของผู้มาติดต่อราชการต่อหน่วยงาน และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ติดต่อประสานงานให้ผู้รับบริการรับทราบถึงสิทธิข้อมูลและประโยชน์จากการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กรของเทศบาลตำบลศรีสุนทร ใน กลยุทธ์ที่ 8 คือการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ คือ "เทศบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานราชการที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด การปฏิบัติราชการที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องสามารถให้บริการประชาชนอย่างมีความก้าวหน้าและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจึงจะทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้มาติดต่อราชการ ทำให้ประชาชนล้วนเกิดความเชื่อถือและมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรว่าพร้อมเข้ามาแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้กับประชาชนได้อย่างเท่าเทียมกันและจากการวิจัยปัจจัยการด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลศรีสุนทร อำเภอดงหลวง จังหวัดภูเก็ต

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลศรีสุนทร ทั้ง 5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชากรกลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจในการรับบริการมากที่สุดในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เนื่องจากการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวกสบายยิ่งขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากเทศบาลตำบลศรีสุนทรมีการพัฒนาระบบการบริหารที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว ระบบการร้องเรียนบนแพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ ที่มาขึ้นลดระยะเวลาในการติดต่อราชการ เช่น การใช้งานแพลตฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนอย่างแอปพลิเคชันทราฟฟี่ฟองดูว์ จนได้รับรางวัลระดับประเทศ รองลงมาคือการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เทศบาลตำบลศรีสุนทรให้บริการในกิจการที่เป็นสาธารณะประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง ไม่ยึดความพึงพอใจของผู้บริการหรือองค์กรเป็นหลัก โดยเฉพาะในส่วนของการทำงานวางแผนป้องกันโรคระบาดต่าง ๆ การวางแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การดำเนินงานเพื่อสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือการซ่อมแซมสาธารณูปโภคในที่สาธารณะ มีการจัดการดำเนินงานระยะเวลา 3 ปี และ 5 ปี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง พร้อมยังมีการจัดประชุมประชาคมแผนต่าง ๆ ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการนำเสนอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่จะมีการให้บริการตามขั้นตอนที่เท่าเทียมกัน มีการประกาศขั้นตอนระยะเวลาการดำเนินงานเอาไว้อย่างชัดเจน ณ จุดให้บริการ และบนสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ในส่วนของการให้บริการอย่างทันเวลา เทศบาลตำบลศรีสุนทรมีการจัดทำคำสั่งมอบหมายเจ้าหน้าที่รักษาเวรยามเพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนกรณีเร่งด่วนฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งในส่วนของการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินสามารถติดต่อทาง

โทรศัพท์สายด่วนได้ตลอด 24 ชั่วโมง และด้านการให้บริการอย่างพอเพียง เทศบาลตำบลศรีสุนทรมีการแต่งตั้งบุคลากรเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้บริการต่าง ๆ ครอบคลุมกรอบอัตรากำลัง พร้อมทั้งมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์เครื่องมือการให้บริการประชาชนอย่างเต็มรูปแบบตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานพร้อมทั้งยังมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อขอรับการอุดหนุนนำมาใช้ให้บริการเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนส่วนรวม

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากเทศบาลตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. เทศบาลตำบลศรีสุนทร ควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการตามทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพของการให้บริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการมากยิ่งขึ้น เนื่องจากผลการศึกษาให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านนี้มากที่สุดในทุกข้อ และสามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการบริหารงานเพื่อให้ประชาชนในตำบลศรีสุนทรส่วนรวมได้เข้าถึงบริการสาธารณะที่มีคุณภาพส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นพร้อมทั้งยังสามารถด้านสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้มีความชัดเจนน่าเชื่อถือแก่หน่วยงานราชการและในขณะเดียวกันเทศบาลตำบลศรีสุนทรควรมีการส่งเสริมและพัฒนาการคุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ควรมีการสื่อสารให้ประชาชนรับทราบข้อมูลการปฏิบัติราชการที่มีความโปร่งใส สุจริต พัฒนากุณลักษณ์ให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีองค์ความรู้มาเชื่อถือ ประสานงานในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมรายงานความคืบหน้าเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง จัดทำฐานข้อมูลของผู้รับบริการที่เข้าถึงง่ายสะดวกประหยัดเวลาในการติดต่อราชการ เนื่องจากผลการ ศึกษาวิจัยให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านนี้น้อยที่สุด

2. เทศบาลตำบลศรีสุนทร ควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมากยิ่งขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยดังกล่าวมากที่สุดทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าได้รับความพึงพอใจมากที่สุด สามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ส่งเสริมการพัฒนาระบบการให้บริการเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างความสะดวกสบายให้กับประชาชนผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้นในอนาคต นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดกว่าด้านอื่น ๆ คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลศรีสุนทรควรเพิ่มจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ หรือระบบการให้บริการให้เพียงพอต่อประชาชนผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นในอนาคต

บรรณานุกรม

- ธีระศักดิ์ ทรัพย์ประเสริฐ และ สุธีมน ชมเชย. (2565). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี*, 4(3), 17-28.
- เยาวธิดา สุริจักหงส์ และ รัชดา ภักดียิ่ง. (2565). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 7(11), 1-15.
- สำนักวิชาการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย*. กรุงเทพมหานคร : สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York : McGraw Hill Book Company.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (Spring 1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing*, 64, 12-40.