

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครอง
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
Service Quality Affecting the Clients' Satisfaction with Administrative
Agencies in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province

ธีระศักดิ์ ทรัพย์ประเสริฐ*, พงศกร เอี่ยมสอาด*, อภิชา นิเวศน์*,
อดิศักดิ์ วรรณะภุติ**, ภิญญา รื่นสุข**, จันทนา แสนสุข***, และเกวาลิน พลูติยา****
Theerasak Supprasert, Phongsakorn Amsa-ard, Apichaya Niwes, Adisai Watanaputi,
Pinyada Ruensook, Jantana Saensuk, and Kewalin Plutiya

Received: May 13, 2022 Revised: June 21, 2022 Accepted: July 18, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครอง 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครอง เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ ผู้ที่ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น โดยสุ่มแบบตามความสะดวก จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามจำนวน 34 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า T-test F-test และ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัยพบว่า 1. คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครอง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครอง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2. การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองใน

* อาจารย์ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

* อาจารย์ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

* อาจารย์ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

**** ประชาชน

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ในขณะที่เพศต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และ 3. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และ 0.01

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, หน่วยงานปกครอง

Abstract

The objectives of this research were 1. to study the service quality and satisfaction with administrative agencies in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province, 2. to compare the clients' satisfaction with administrative agencies in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province, classified by personal factors, 3. to study the service quality affecting the clients' satisfaction with administrative agencies in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. This study was quantitative research. The sample consisted of 400 clients requesting the service of administrative agencies in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province, which were selected using a non-probability sampling through a convenience sampling. A questionnaire was used as a research instrument for data collection. Data were analyzed using statistics including frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and multiple regression analysis.

The results of this research revealed that 1. overall service quality of administrative agencies in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province was at a high level, and overall satisfaction of administrative agencies in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province was at a high level 2. the results of comparing the clients' satisfaction with administrative agencies by personal factors revealed that the respondents with different age, educational level, and occupation had different satisfaction with administrative agencies in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. In contrast, the respondents with different gender had indifferent satisfaction, and 3. from Multiple Regression Analysis, an aspect with the highest influence on the clients' satisfaction with administrative agencies in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province was Reliability, followed by Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles, respectively with statistical significance levels of 0.05 and 0.01.

Keyword: Service Quality, Satisfaction, Administrative Agencies

บทนำ

การให้บริการประชาชนของหน่วยงานราชการ นับเป็นภารกิจหลักที่มีความสำคัญกับประชาชนเป็นอย่างยิ่ง เพราะการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อผลประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชม อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร (สำนักบริการวิชาการและจัดการรายได้, 2561, หน้า 1) หน่วยงานราชการเป็นสถานที่ที่มีประชาชนเข้ามาติดต่องานราชการเป็นจำนวนมาก ซึ่งมีขอบเขตการให้บริการที่หลากหลายครอบคลุมในเรื่อง เช่น ทะเบียนราษฎร การรักษาความสงบเรียบร้อยในสังคม หรือดำเนินกิจกรรมตามกฎหมายต่าง ๆ เป็นต้น

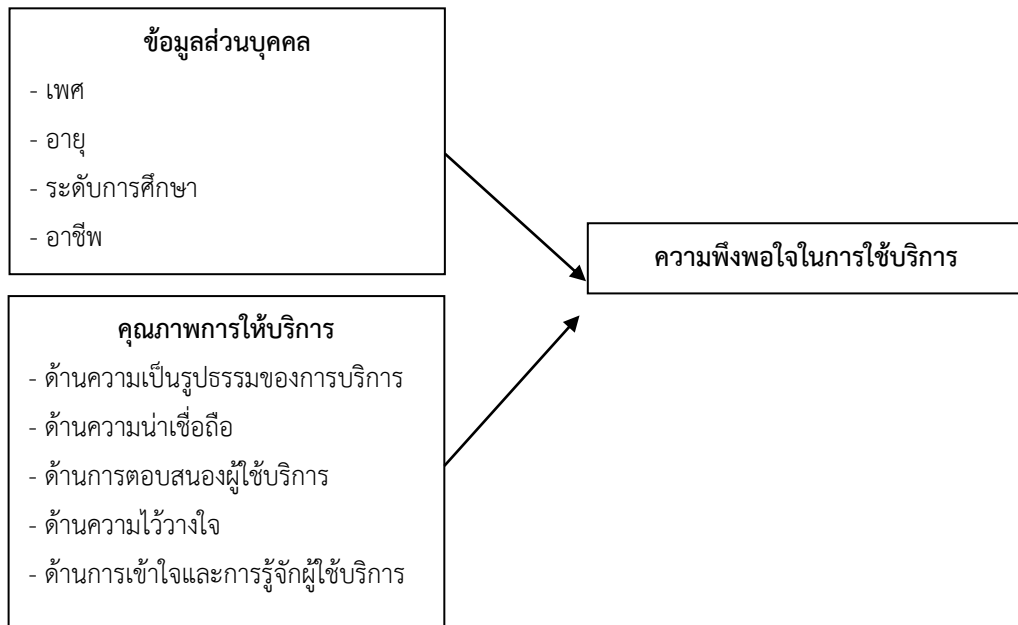
ในช่วงที่ผ่านมาเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ทำให้เกิดมีผู้ติดเชื้อไวรัสเป็นจำนวนมาก รัฐบาลได้มีนโยบายให้มีการปฏิบัติงานที่บ้านของบุคลากรเอง (Work from Home) เพื่อเป็นการลดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งทำให้หน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ต้องมีการจัดอัตรากำลังในการปฏิบัติงาน มีทั้งส่วนที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน และปฏิบัติงานที่บ้าน รวมถึงการหยุดเพื่อรักษา 14 วัน หากบุคลากรมีการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) บุคลากรที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงหรืออยู่ใกล้ชิดผู้ป่วยต้องหยุดปฏิบัติหน้าที่เพื่อเฝ้าสังเกตอาการ 14 วัน และฝ่ายงานหรือหน่วยงานนั้นต้องปิดสำนักงานชั่วคราวเพื่อทำการพ่นยาฆ่าเชื้อ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของประชาชน เช่น จำนวนเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่ลดน้อยลง อาจก่อให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการประชาชนเป็นอย่างมาก

หน่วยงานปกครองเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนที่เข้ามาติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่รัฐโดยตรง เพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการติดต่อราชการ โดยเฉพาะในช่วงที่มีสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อเป็นการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจากสภาพปัญหาดังกล่าว จึงต้องดำเนินการวิจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเป็นแนวทางในการพัฒนาให้การบริการมีคุณภาพและประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ อีกทั้งเป็นการลดปัญหาข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และเป็นการสร้างความพึงพอใจสูงสุดของประชาชนที่มาใช้บริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กรอบแนวความคิด



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ทบทวนวรรณกรรม

คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง การประเมินของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เป็นเลิศเหนือเกินกว่าความคาดหวังที่ได้รับ ผู้เข้ารับบริการจะประเมินคุณภาพของการบริการโดยการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการตามความรับรู้จริงว่าสอดคล้องกันหรือไม่ การบริการที่มีคุณภาพจะเป็นบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ (ศิริวัฒน์ แจงใจดี, และบุญญรัตน์ สัมพันธ์วัฒน์ชัย, 2560, หน้า 357)

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่รับการตอบสนอง ระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ (อารี พันธมณี, 2546, หน้า 12)

ผู้ใช้บริการจะวัดจากคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988, pp. 12 - 40)

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในบริการที่เป็นรูปธรรม

2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับประชาชน โดยมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถช่วยแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

3. ด้านการตอบสนองผู้ให้บริการ (Responsiveness) หมายถึง ความตั้งใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างรวดเร็วไม่ให้อารมณ์และความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความรวดเร็วจะมาจากเจ้าหน้าที่และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. ด้านความไว้วางใจ (Assurance) การให้ความเป็นห่วงและสนใจผู้มารับบริการแต่ละคน และมีความตั้งใจที่จะจัดหาสิ่งที่คุณต้องการมาตอบสนองได้

5. ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ (Empathy) หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน โดยใช้เป็นแนวทางการให้บริการแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

ดังนั้น ในการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการของหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงได้ศึกษาจากคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองผู้ให้บริการ ด้านความไว้วางใจ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองผู้ให้บริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการหน่วยงานปกครอง เช่น ที่ว่าการอำเภอ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรแน่ชัด

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร จากการคำนวณด้วยสูตร Cochran (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 และเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) คำนวณได้เท่ากับ 384 คน จึงได้กำหนดเป็น 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question) จำนวนคำถามทั้งสิ้น 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 5 ข้อ ด้านความน่าเชื่อถือ 5 ข้อ ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ 5 ข้อ ด้านความไว้วางใจ 5 ข้อ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ 5 ข้อ จำนวนทั้งสิ้น 25 ข้อ เป็นคำถามปลายปิด ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยในแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยในแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น

2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ 1) การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ของเนื้อหา (IOC: Index of Item Objective Congruence) อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 ซึ่งได้ค่า IOC ที่ยอมรับได้ในแต่ละข้อคำถาม คือ ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป แสดงว่าแบบสอบถามทุกข้อที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้มีคุณภาพ ตรงตามเนื้อหา อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ 2) การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ค่าความเชื่อมั่นจะมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ระหว่าง 0 - 1 ถ้าใกล้ 1 แสดงว่าแบบสอบถามมีความมีความเชื่อมั่นสูง โดยมีค่าไม่น้อยกว่า 0.70 ซึ่งผลลัพธ์ของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ได้จากการตรวจสอบ อยู่ระหว่าง 0.715 - 0.921 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับสูงสามารถใช้เก็บข้อมูลได้

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.2 วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดเกณฑ์แปลความหมายในด้านต่าง ๆ ดังนี้

กำหนดเกณฑ์แปลความหมาย ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50 – 5.00	คุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	คุณภาพการให้บริการในระดับมาก
2.50 – 3.49	คุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	คุณภาพการให้บริการในระดับน้อย

1.00 – 1.49 คุณภาพการให้บริการในระดับน้อยที่สุด
กำหนดเกณฑ์แปลความหมาย ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50 – 5.00	ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	ความพึงพอใจในระดับมาก
2.50 – 3.49	ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	ความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 – 1.49	ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

3.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยหาค่า T-test และ F-test

3.4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา วิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ในการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และค่า VIF เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่สูงเกินไป จนอาจเกิดปัญหา Multicollinearity พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ อยู่ระหว่าง 0.404 – 0.733 ค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.764- – 3.852 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่เกิน 0.8 และค่า VIF ไม่เกิน 10 แสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity จึงสามารถวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณได้ต่อไป

3.5 วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการวิเคราะห์สมมติฐาน

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นชาย จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 คน อายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ ปวส. จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 และมีอาชีพเป็น พนักงานบริษัท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 พบผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.98	0.67	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.00	0.58	มาก
3. ด้านการตอบสนองผู้ให้บริการ	3.99	0.59	มาก
4. ด้านความไว้วางใจ	3.95	0.64	มาก
5. ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ	3.95	0.65	มาก
รวมเฉลี่ย	3.97	0.50	มาก

จากตาราง 1 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.58) ด้านการตอบสนองผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.59) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.67) ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.65) และด้านความไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.64) ตามลำดับ

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ	3.91	0.81	มาก
2. ด้านความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน	4.29	0.76	มาก
3. ด้านความพึงพอใจต่อการเข้าถึงสถานที่ต่าง ๆ	4.24	0.80	มาก
4. ด้านความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก	3.89	0.83	มาก
5. ด้านความพึงพอใจในความปลอดภัยทุกครั้งเมื่อได้เข้ามาใช้บริการ	3.86	0.95	มาก
รวมเฉลี่ย	4.04	0.71	มาก

จากตาราง 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.76) ด้านความพึงพอใจต่อการเข้าถึงสถานที่ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.80) ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.81) ด้านความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.83) และด้านความพึงพอใจในความปลอดภัยทุกครั้งเมื่อได้เข้ามาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.95) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครอง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ (สมมติฐานที่ 1)

ตาราง 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	t	F	Sig.(2-tail)	สมมติฐานที่ 1
1. เพศ	1.241		0.215	ปฏิเสธ
2. อายุ		21.746	0.000	ยอมรับ
3. ระดับการศึกษา		30.842	0.000	ยอมรับ
4. อาชีพ		7.666	0.000	ยอมรับ

*นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ในขณะที่ เพศต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครอง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (สมมติฐานที่ 2)

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครอง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ

การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณสมบัติของตัวแปรว่าเหมาะสมกับเทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ดังตาราง 4

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครอง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ		t	P-Value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย (B)	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.005E.013	0.027	0.000	1.000
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.107	0.047	2.272	0.024*
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	0.357	0.054	6.632	0.000**
3. ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ	0.342	0.040	8.596	0.000**

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครอง
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ		t	P-Value
	สัมประสิทธิ์การ	ความคลาด		
	ถดถอย (B)	เคลื่อนมาตรฐาน		
4. ด้านความไว้วางใจ	0.234	0.036	6.435	0.000**
5. ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ	0.154	0.039	3.944	0.000**
Adjusted R Square	0.700			

* Sig = p < 0.05, ** sig = p < 0.01

จากตาราง 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากข้อมูลเมื่อเขียนเป็นสมการถดถอย

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.005E.013 + 0.107 X_1 + 0.357 X_2 + 0.342 X_3 + 0.234 X_4 + 0.154 X_5$$

ค่า Adjusted R Square = 0.700 แสดงอิทธิพลตัวแปรอิสระที่เลือกมาสร้างสมการ มีอิทธิพลรวมร้อยละ 70.00 ที่เหลืออีก ร้อยละ 30.00 เป็นอิทธิพลของตัวแปรอิสระอื่น

สำหรับสัมประสิทธิ์ของ X แต่ละตัวแสดงน้ำหนักเพราะเป็นตัวคูณในสมการนี้ ตัวแปรอิสระ X ที่สำคัญเรียงได้ดังนี้

- | | |
|--|-------|
| 1. X_2 ด้านความน่าเชื่อถือ | 0.357 |
| 2. X_3 ด้านการตอบสนองผู้ให้บริการ | 0.342 |
| 3. X_4 ด้านความไว้วางใจ | 0.234 |
| 4. X_5 ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ | 0.154 |
| 5. X_1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ | 0.107 |

จากผลที่ได้แสดงว่า ผู้ใช้บริการ เน้นด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองผู้ให้บริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อภิปรายดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม มีความเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ และด้านความไว้วางใจ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเครื่องมือในการทำงานด้านบริการที่สำคัญที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ โดยหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการใช้เครื่องมือในการทำงานทั้ง 5 ด้านอย่างเหมาะสม จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับการศึกษาของ พัทณี อัสวเหม, และชินโสณ วิสิฐนิธิกิจ (2564) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม พบว่า คุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ประกอบด้วย การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ การรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ และความเชื่อถือไว้วางใจ เพราะทุกด้านส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการ ดังนั้นผู้โดยสารรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม จึงให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการที่ดี

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม มีความเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน ด้านความพึงพอใจต่อการเข้าถึงสถานที่ต่าง ๆ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจในความปลอดภัยทุกครั้งเมื่อได้เข้ามาใช้บริการ เนื่องจากการให้บริการของหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเปิดให้บริการซึ่งเป็นรู้จักของผู้ใช้บริการทั่วไป เมื่อมีผู้มาใช้บริการต้องมีการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรวมถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การเข้าถึงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์, และคนอื่น ๆ (2565) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล สถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น (ในช่วงเวลาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019) พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล อภิปรายดังนี้

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพศต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน เนื่องจากในยุคปัจจุบัน เพศชายและเพศหญิง มีความเท่าเทียมกัน เมื่อมาใช้บริการไม่ว่าเพศใดก็มีสิทธิ์และสามารถเข้ารับบริการได้เท่าเทียมกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ นริศสรา ลาสิ, ประพนม คำผา, และกิตติมา จึงสุวดี (2564) ศึกษาการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า เพศต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อายุต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แตกต่างกัน เนื่องจากอายุนั้นสามารถบอกถึงวุฒิภาวะ ความมีเหตุผล สะท้อนถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ฉัตรชัย เหลาเขตการณ์, กนก จุฑามณี, คงฤทธิ์ จันทริก, สุรินทร์ สายสิน,

ปติคนธ วิเชียร, และวรางคศิริ เนียมตุ้ (2561) ศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการรถรับ - ส่งพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ - ส่งพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท STTC จำกัด พบว่า พนักงานของบริษัท STTC จำกัด ที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ - ส่งพนักงานของกรณีศึกษาบริษัท STTC จำกัด แตกต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แตกต่างกัน เนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาที่สูงย่อมมีความคาดหวังต่อการได้รับการบริการที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริชัย สมิตธิปริชาวงษ์, และปัญญา ศรีสิงห์ (2563) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) แตกต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แตกต่างกัน เนื่องจากในแต่ละอาชีพมีเวลาในการมาใช้บริการไม่เหมือนกัน ดังนั้นเมื่อมาใช้บริการของหน่วยงานปกครองครั้งใด จึงมีความคาดหวังในการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว สอดคล้องกับการศึกษาของ กรณ์ ธาตุธิตกรณ (2562) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านอาชีพ ผู้เสียภาษีป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรีที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ผู้ใช้บริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ อภิปรายดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความรอบคอบในการให้บริการ มีความรู้ในเรื่องที่ทำให้คำปรึกษารวมถึงการให้คำแนะนำในขั้นตอนกระบวนการเข้าใช้บริการทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความน่าเชื่อถือจึงส่งผลต่อความพึงพอใจ สอดคล้องกับการศึกษาของ ปริญ จิวขยาภัก, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล, วิชิต สุรดิษฐ์กูร, ฤทธนา พงษ์ธนกิจ, และ สโรชินี ศิริวัฒนา (2564) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสมาคมกีฬาจังหวัดปทุมธานี ประเทศไทย พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ไว้วางใจ ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสมาคมกีฬาจังหวัดปทุมธานี

ด้านการตอบสนองผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เนื่องจากประชาชนที่มาใช้บริการได้รับการบริการตรงตามความต้องการ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ ลัดดาวัลย์ สำราญ, โสริยา สุภาพล, อมรรัตน์ ทัดจันทิก และลัทธวรรณ ชำแสง (2563) ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมและปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานโกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทศาลแขวงสุพรรณบุรี พบว่า ด้านการตอบสนอง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานโกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี

ด้านความไว้วางใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เนื่องจากเจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามที่ต้องการได้เป็นอย่างดี ขณะเกิดปัญหาเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงทีจึงเกิดการไว้วางใจในการให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ ฐานพัฒน์ ภูแดนกลาง, และชินโสณ วิสิฐนิธิกิจ (2564) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง บริษัท แพลซ เอ็กซ์เพรส จำกัด พบว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อการให้บริการขนส่งของบริษัท แพรซ เอ็กซ์เพรส จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า

ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เนื่องจากเจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความตั้งใจในการให้บริการ มีการสอบถามประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียม เจ้าหน้าที่พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการของประชาชนรวมถึงเอาใจใส่ประชาชนที่มาใช้บริการ ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการใช้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ กาญจนา ทวีพันธ์, มนตรี ธรรมพัฒนากุล, สิทธิชัย ชูสุวรรณ, และสุกัญญา โตแทนสมบัติ (2562) ศึกษาคุณภาพการให้บริการและความรับผิดชอบต่อสังคมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านกาแฟสตาร์บัคส์สาขาเซ็นทรัลพลาซ่า จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้านั้นส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าของร้านกาแฟสตาร์บัคส์ สาขาเซ็นทรัลพลาซ่า จังหวัดพิษณุโลก

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา น้อยที่สุด อาจเป็นเพราะมีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ยังไม่เพียงพอ เพราะอยู่ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด 19 อาจมีเจ้าหน้าที่บางส่วนต้องเข้ารักษาเพื่อรักษาอาการติดเชื้อและบางส่วนต้องกักตัวเฝ้าสังเกตอาการ 14 วัน จึงส่งผลให้เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ มีสถานที่จอดรถยังไม่เพียงพอ จึงส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการน้อยที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว, และวัชรพงษ์ เงินเรืองโรจน์ (2563) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี เพราะมีสถานที่รวมถึงเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ เพื่อไม่ให้ผู้ใช้บริการต้องใช้เวลาารอนาน รวมถึงการกำหนดสถานที่จอดรถให้ชัดเจนไม่ให้เกิดความวุ่นวาย

2. ด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลความพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้นควรรักษาความน่าเชื่อถือให้คงที่หรือสร้างความน่าเชื่อถือให้มากยิ่งขึ้น เช่น การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอก หรือความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ เป็นต้น

3. ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ ในกรณีที่ประชาชนเข้ามาใช้บริการจำนวนมากอาจจะมีปัญหาเกิดขึ้น เจ้าหน้าที่ควรประชาสัมพันธ์ถึงเหตุความล่าช้าในการให้บริการให้ทุกคนได้รับทราบพร้อมทั้งควรเสนอแนะแนวทางการใช้บริการที่เหมาะสมเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจ

4. ด้านความไว้วางใจ ควรมีการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในงานที่ตนได้รับผิดชอบมากขึ้น หากเกิดปัญหาระหว่างปฏิบัติงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจในการเข้าใช้บริการแต่ละครั้ง

5. ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรให้เกียรติกับประชาชนที่มาใช้บริการ มีความตระหนักถึงการให้บริการที่ดี เข้าใจถึงปัญหาของประชาชนอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ เพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หน่วยงานปกครอง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เช่น ด้านสภาพแวดล้อม ด้านทางสังคม ด้านการสื่อสาร เป็นต้น

2. การวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการเก็บข้อมูลในลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แล้วนำข้อมูลไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรณ์ ธาตุติกรณ์. (2562, กันยายน - ธันวาคม). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี
ป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร. **วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง**, 2(3), 14 - 27.
- กาญจนา ทวีพันธ์, มนตรี ธรรมพัฒนากุล, สิทธิชัย ชูสุวรรณ, และสุกัญญา โตแทนสมบัติ. (2562, มกราคม -
มิถุนายน). คุณภาพการให้บริการและความรับผิดชอบต่อสังคมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า
ร้านกาแฟสตาร์บัคส์สาขาเซ็นทรัลพลาซ่า จังหวัดพิษณุโลก. **วารสารธุรกิจปริทัศน์**, 11(1), 35 - 54.
- ฉัตรชัย เหล่าเขตการณ์, กนก จุฑามณี, คงฤทธิ์ จันทริก, สุรินทร์ สายสิน, ปิตินันท์ วิเชียร, และวรางค์ศิริ เนียมต.
(2561, กรกฎาคม - ธันวาคม). คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการรถรับ - ส่งพนักงานที่ส่งผลต่อ
ความพึงพอใจในการใช้บริการรถรับ-ส่งพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท STTC จำกัด. **วารสารวิทยาลัย
โลจิสติกส์และซัพพลายเชน**, 4(2), 4 - 18.
- ฐานพัฒน์ ภูแดนกลาง, และชินโสณ วิสิฐนิกิจา. (2564, มกราคม - เมษายน). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่ง บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด. **วารสารศิลปการจัดการ**, 5(1),
17 - 29.
- นริศรา ลาสี, ประนอม คำผา, และกิตติมา จึงสุวดี. (2564, พฤษภาคม - สิงหาคม). การศึกษาคุณภาพการให้บริการ
ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเขื่องใน จังหวัด
อุบลราชธานี. **วารสารบัณฑิตวิทยาลัย พิษณุพนธ์**, 16(2), 215 - 230.
- ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว, และวัชรพงษ์ เงินเรืองโรจน์. (2563, ตุลาคม - ธันวาคม). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี. **วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี**,
7(2), 55 - 63
- ปริญ จิวขยาภัก, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล, วิชิต สุรดิษฐ์, กฤษณา พงษ์ธนกิจ, และสรโรชนี ศิริวัฒนา. (2564,
กันยายน - ธันวาคม). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสมาคมกีฬายิงปืน
รณยุทธแห่งประเทศไทย. **วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา**, 4(3),
155 - 167.
- พัชนี อัสวเหม, และชินโสณ วิสิฐนิกิจ. (2564, กันยายน - ตุลาคม). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อ
ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า MRT สายฉลองรัชธรรม. **วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์
ปริทรรศน์**, 4(3), 61 - 72.
- รุ่งอรุณ กระแสสินธุ์, และคนอื่น ๆ. (2565, มกราคม - มิถุนายน). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อ
การให้บริการของสำนักงานทะเบียนและประมวลผล สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (ในช่วงเวลาการแพร่
ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019). **วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่ง
ประเทศไทย (สสอท.)**, 28(1), 80 - 97.

- ลัดดาวัลย์ สำราญ, โสริยา สุภาพล, อมรัตน์ ทัดจันทิก, และลัทธวรรณ ข้าแสง. (2563, มกราคม - มีนาคม). ปัจจัยสภาพแวดล้อมและปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงาน ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทศาลแขวงสุพรรณบุรี. **วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์**, 9(1), 280 - 295.
- ศิริชัย สมบัติปริชาวงษ์, และปัญญา ศรีสิงห์. (2563, กันยายน-ธันวาคม). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในเขตกรุงเทพมหานคร. **วารสารสมาคมนักวิจัย**, 25(3), 226 - 241.
- ศิริวัฒน์ แจ่มใจดี, และบุญญรัตน์ สัมพันธ์วัฒน์ชัย. (2560, กันยายน - ธันวาคม). ปัจจัยด้านคุณภาพบริการและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของศูนย์ The Style by TOYOTA. **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์**, 7(3), 356 - 365.
- สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. (2561). **คู่มือเทคนิคการบริการที่ดี**. (ม.ป.ท.). อารี พันธมณี. (2546). **จิตวิทยาสร้างสรรคการเรียนการสอน**. กรุงเทพฯ: ไยไหม.
- Cochran, W. G. (1953). **Sampling Techniques**. New York: John Wiley & Sons.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. **Journal of Retailing**, 64(1), 12 - 40.

