

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการเทศบาล
นครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา**
**Factors of people's satisfaction in using the services of Hat Yai City
Municipality, Hat Yai District, Songkhla Province**

ปิยะนาถ สังข์สินชัย¹

นารินี แสงสุข²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลนครหาดใหญ่ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามวิธีของ Taro Yamane จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ยึดความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เป็นหลัก การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ค่า ร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 52.5 มีอายุระหว่าง 41-50 ปีมากที่สุด ร้อยละ 37.0 สำหรับระดับการศึกษา จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 58.3 ส่วนอาชีพนั้น ส่วนใหญ่รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 34.8 มี มากที่สุดที่มาติดต่อขอรับบริการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยการให้บริการมีค่าเฉลี่ยทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการและ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ 2) ความพึงพอใจในการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมา ด้านความเป็นธรรมในการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการและด้านความเพียงพอของการจัดบริการตามลำดับ และ 3) การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการเทศบาลนครหาดใหญ่ จำแนกตามเพศ พบว่า ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อ

ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการเทศบาลนครหาดใหญ่ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ในการใช้บริการเทศบาลนครหาดใหญ่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : การให้บริการ, ความพึงพอใจในการใช้บริการ, เทศบาลนครหาดใหญ่

ABSTRACT

This research The purpose of this study was to study the satisfaction of the people in using the services of Hat Yai City Municipality, Hat Yai District, Songkhla Province. The sample group in this research was people in the administrative area of Hat Yai Municipality. government official Government and private agencies that come to receive services or contact Hat Yai City Municipality, Hat Yai District, Songkhla Province by determining the sample size. According to Taro Yamane's method, there were 400 samples using accidental sampling. The research tool was a questionnaire. (Questionnaires) which mainly based on content validity (Content Validity) Data analysis by statistical Arithmetic Mean (Percentage) he results of the study of general information of the respondents found that most of the respondents were male, 52.5 percent, aged between 41-50 years, the most 37.0 percent for education level. graduated with a bachelor's degree, 58.3 percent of that occupation Most of them were civil servants/state enterprises, 34.8%, most of whom came to request services of Hat Yai City Municipality, Hat Yai District, Songkhla Province.

The results showed that 1) The service factor was averaged both overall and each side at a high level. The aspect with the highest average was the service of staff followed by the facilities. in terms of service channels and 1) in terms of processes and procedures for providing services, respectively. 2) Satisfaction with the service was average both overall and in each aspect at a high level. The aspect with the highest average value was the service of the officers followed by the fairness in the service. speed of service and sufficiency of service arrangement respectively 3) An analysis of factors affecting people's satisfaction in using services of Hat Yai Municipality classified by sex found that the sexes were different. There were no different opinions on the factors affecting people's satisfaction in using Hat Yai Municipality's services. by age, education, occupation and income, it was found that there

were no significant differences in the opinions on factors affecting people's satisfaction in using Hat Yai Municipality services at the .05 and income to receiving services from using the services of Hat Yai Municipality are not equal This is in line with the concept of Wirun Panthewi (1999).

Keywords: service, service satisfaction, Hat Yai City Municipality

บทนำ

เทศบาลนครหาดใหญ่ตั้งอยู่บนที่ราบเชิงเขาคอหงส์ ซึ่งสูงประมาณ 350 เมตร ทอดตัวตามแนวยาวอยู่ทางทิศตะวันออก และมีคลองอยู่ตะเข็บขนานอยู่ทางทิศตะวันตก ระยะห่างประมาณ 8-10 กิโลเมตร พื้นที่จึงเอียงลาดจากทิศตะวันออกไปทางทิศตะวันตกตลอดแนวความยาว ส่วนทางทิศเหนือเป็นที่ราบลุ่มกว้างทอดตัวไปทางทะเลสาบสงขลาซึ่งอยู่ห่างจากชานเมืองประมาณ 18 กิโลเมตรด้านรูปแบบของนครหาดใหญ่ ประกอบด้วย พื้นที่เมืองที่แบ่งออกเป็นสองซีกด้วยเส้นทางรถไฟแนวเหนือ-ใต้ ความเจริญส่วนใหญ่จะอยู่ทางทิศตะวันออก โดยมีสัดส่วนประมาณ ร้อยละ 80 ของพื้นที่เมืองทั้งหมด ซีกด้านตะวันตกของเมืองที่มีความเจริญน้อยกว่า (เทศบาลนครหาดใหญ่ พ.ศ. 2565)

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลไปยังท้องถิ่น ให้สามารถดำเนินกิจการใด ๆ ได้ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการจัดบริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง (วุฒิสาร ตันไชย, 2560)

จากเหตุผลดังกล่าว การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครหาดใหญ่จึงถือเป็นเครื่องมือและแนวทางคุณภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการท้องถิ่นตามความคาดหวังของประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างเต็มศักยภาพ มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดในโอกาสต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 400 คน ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลนครหาดใหญ่เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มาใช้บริการหรือติดต่อเทศบาลนครหาดใหญ่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (independent variables) ประกอบด้วย 1) ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ 2) ปัจจัยการให้บริการเทศบาลนครหาดใหญ่ ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการเทศบาลนครหาดใหญ่ ได้แก่ ความเพียงพอของการจัดบริการ ทัศนคติดีในการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และ ความเป็นธรรมในการให้บริการ

ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการให้บริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการเทศบาลนครหาดใหญ่ ต่องานบริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เป็นแนวทางเพื่อประกอบการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานของเทศบาลนครหาดใหญ่ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนภายใต้ประสิทธิภาพของการดำเนินงานมากขึ้น

3. ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานเทศบาลนครหาดใหญ่เข้าใจถึงสภาพและปัญหาของประชาชนที่มาขอใช้บริการในหน่วยงาน และนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการดังต่อไปนี้

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13 อ้างอิงใน สุรินทร์ ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยคำนึงถึงความสอดคล้องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่องในการศึกษารั้วนี้ ได้ยึดการให้บริการโดยมุ่งเน้นไปที่พนักงานเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นผู้ให้บริการสาธารณะ

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พิสุทธิ อาริราษฎร์ (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยเฉพาะ ความรู้สึกนั้นทำให้บุคคลเอาใจใส่และบรรลุถึงความมุ่งหมายที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

แนวคิดทฤษฎีที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2550, หน้า 139-144) กล่าวถึงทฤษฎีการจูงใจของ นักการศึกษาต่างๆ ดังนี้

1. ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer)

โดยอัลเดอร์เฟอร์ ประยุกต์ทฤษฎีของมาสโลว์ซึ่งว่าด้วยพื้นฐาน 5 ระดับของขั้นความต้องการของบุคคล โดยอัลเดอร์เฟอร์ได้ปรับเปลี่ยนระดับขั้นความต้องการของบุคคลจาก 5 ระดับเหลือเพียง 3 ระดับ และนำเสนอในชื่อทฤษฎี EGR (E= Existence Needs ; R= Relatedness Needs; G= Growth Needs)

2. ทฤษฎีการจูงใจของ แมคคลีแลนด์ (McClelland) เชื่อว่า ความต้องการเป็นการเรียนรู้จากการมีประสบการณ์ และมีอิทธิพลต่อการรับรู้สถานการณ์ และมีอิทธิพลต่อการรับรู้สถานการณ์ และแรงจูงใจสู่เป้าหมาย โดยแบ่งความต้องการออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) ความต้องการอำนาจ (Needs for Power) 2) ความต้องการสัมพันธ์ (Needs for Affiliation) และ 3) ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Needs for Achievement)

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior model) โดยมีรายละเอียดของทฤษฎีดังนี้ (Kolter, 1997)

1. สิ่งกระตุ้น (Stimulus) สิ่งกระตุ้นอาจเกิดขึ้นเอง ได้จากภายใน (Inside Stimulus) และภายนอก (Outside Stimulus) นักการตลาดใช้กลยุทธ์กระตุ้นภายนอก เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการผลิตภัณฑ์ โดยจูงใจให้ซื้อตามเหตุผล สิ่งกระตุ้นภายนอกประกอบด้วย 2 ส่วนคือ สิ่งกระตุ้นทางการตลาด (Marketing Stimulus) และสิ่งกระตุ้นอื่นๆ (Other Stimulus)

2. การแสวงหาข้อมูล เมื่อเกิดปัญหาผู้บริโภคจะแสวงหาหนทางแก้ไขโดยหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อช่วยการตัดสินใจจากแหล่งข้อมูลต่อไปนี้ แหล่งบุคคล แรงธุรกิจ แหล่งข่าวทั่วไปจากประสบการณ์ของผู้บริโภคเอง

3. การประเมินทางเลือก Evolution of Pentacles เมื่อผู้บริโภคได้ข้อมูลจากขั้นตอนที่ 2 แล้วก็จะประเมินทางเลือกและตัดสินใจเลือกทางที่ดีที่สุดวิธีการที่ผู้บริโภคใช้ในการประเมินทางเลือกอาจจะประเมินโดยการเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับสมบัติของแต่ละสินค้าและคัดสรรในการที่จะตัดสินใจซื้อจากหลากหลายตราหือให้เหลือเพียงเดียวพาทึ้นอยู่กับความเชื่อความนิยมศรัทธาในตานั้นๆหรืออาจขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้บริโภคที่ผ่านมาในอดีตและสถานการณ์ของการตัดสินใจรวมถึงทางเลือกที่มีอยู่ด้วยทั้งนี้มีแนวคิดในการพิจารณาเพื่อช่วยประเมินแต่ละทางเลือกเพื่อให้ตัดสินใจได้ง่ายขึ้นดังต่อไปนี้ คุณสมบัติ ระดับความสำคัญ ความเชื่อถือต่อตราหือความพอใจ กระบวนการประเมิน

4. การตัดสินใจซื้อ Disconnecting โดยปกติแล้วผู้บริโภคแต่ละคนจะต้องการข้อมูลและระยะเวลาในการตัดสินใจสำหรับผลิตภัณฑ์แต่ละชนิดแตกต่างกัน คือ ผลิตภัณฑ์บางอย่างต้องใช้ระยะเวลาในการเปรียบเทียบนาน

5. พฤติกรรมหลังการซื้อ Post Purchase Behavior หลังจากการมีการซื้อหลังจากมีการซื้อแล้วผู้บริโภคจะได้รับประสบการณ์ในการบริโภค ถ้าพอใจผู้บริโภคได้ทราบถึงข้อดีต่างๆของสินค้าทำให้เกิดการซื้อซ้ำได้ หรืออาจมีการแนะนำให้ลูกค้าเกิดลูกค้าใหม่แต่ถ้าไม่พอใจผู้บริโภคก็อาจเลือกซื้อสินค้านั้นในครั้งต่อไป และอาจส่งผลเสียต่อเนื่องจากการบอกต่อทำให้ลูกค้าซื้อสินค้าน้อยลงตามไปด้วย

สรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำต่างๆ ของบุคคลที่แสดงออกมา ในการแสวงหาซื้อสินค้าและบริการที่คาดหวังว่าจะสามารถตอบสนอง ความต้องการและความพึงพอใจของตนเองภายใต้กระบวนการตัดสินใจที่มีมาก่อนการซื้อ ซึ่งความหมายดังกล่าวผู้วิจัยเห็นว่า พฤติกรรมของผู้บริโภคเป็นตัวกำหนดให้เกิดการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่นเดียวกันกับพฤติกรรมการใช้บริการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire)

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามมีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Question) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ ส่วนคำถามแบบตัวเลือกตอบหลายตัวเลือก (Multiple – Choice) แต่ให้เลือกตอบได้เพียงตัวเลือกเดียว ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ อายุ, ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended) มีหลายคำตอบ (Multiple Choice Questions) ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการเทศบาลนครหาดใหญ่ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale มี 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ แบ่งจำนวนข้อคำถามแต่ละองค์ประกอบดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ 2) ด้าน

การให้บริการ จำนวน 5 ข้อ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลนครหาดใหญ่ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale มี 5 ระดับ จำนวน 18 ข้อ แบ่งจำนวนข้อคำถามแต่ละองค์ประกอบดังนี้ 1) ด้านความเพียงพอของการจัดบริการ จำนวน 6 ข้อ 2) ด้านอรรถยาศัยดีในการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ 3) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ และ 4) ด้านความเป็นธรรมในการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test และ F-test กำหนดสมมติฐานตามปัจจัยที่จะทำการศึกษา กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-test แล้วพบว่ามีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

ผลการวิจัย

1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากการศึกษาค้นพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 อายุตั้งแต่ 41-50 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ ร้อยละ 58.3 ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 และมีรายได้ มากกว่า 15,000 บาท จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการมีค่าเฉลี่ยทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการและ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ และ 3) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมา ด้านความเป็นธรรมในการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการและด้านความเพียงพอของการจัดบริการ ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน ในส่วนนี้ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ โดยใช้สถิติ t-test และ F-test โดยรายละเอียดดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ทัศนคติของพนักงานก่อสร้างในกรุงเทพมหานครใน ภาวะการณ์ โควิด-19				
	ผลการวิเคราะห์			ผลการทดสอบ สมมติฐาน	
	สถิติ	t	Sig.	แตกต่าง	ไม่ แตกต่าง
เพศ	t-test	0.942	0.340		✓
อายุ	F-test	14.054	0.000*	✓*	
ระดับการศึกษา	F-test	28.088	0.000*	✓*	
อาชีพ	F-test	7.520	0.000*	✓*	
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	F-test	8.119	0.000*	✓*	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ปัจจัยการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านช่องทางการให้บริการและด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นปัจจัยการให้บริการที่ประชาชนให้ความสำคัญมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลในด้านความรู้ความสามารถ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เต็มใจให้บริการที่ตรงกับความต้องการรับบริการของประชาชนมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวัฒน์ กิตา และคณะ (2565) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว โดยองค์รวมทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยการให้บริการที่ประชาชนให้ความสำคัญมากรองมาจาก ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้เนื่องมาจาก เทศบาลนครหาดใหญ่เป็นสถานที่ให้บริการที่มีความสะดวกและปลอดภัย รวมถึง มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถเพียงพอ ห้องน้ำ แกละมีป้ายบอกตำแหน่งของส่วนงานต่างๆ ภายในเทศบาล เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับวิวัฒน์ อยู่พร้อม และ สุภา ทองคง (2564) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอยู่อาศัยในพื้นที่การบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี พบว่า คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า

1.3 ด้านช่องทางการให้บริการ เป็นปัจจัยการให้บริการที่ประชาชนให้ความสำคัญมากในลำดับถัดมา ทั้งนี้เนื่องมาจาก เทศบาลนครหาดใหญ่มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โซเชียลมีเดีย รวมถึงมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการที่เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ วรุณี เชาว์สุขุม และดวงตา สราญรมย์ (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

1.4 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เป็นปัจจัยการให้บริการที่ประชาชนให้ความสำคัญมากในลำดับถัดมา อาจเป็นเพราะ ขั้นตอนของการให้บริการของเทศบาลในแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน และการจัดรูปแบบการให้บริการเป็นระบบ มีการอธิบายขั้นตอนอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับ วัชร ภูรักษา (2562) ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.เม็งราย จ.เชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการให้บริการ ตามลำดับ

2. จากผลการศึกษาปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ที่แตกต่างกันของประชาชน มีความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างกัน และมีเพียงปัจจัยบุคคล คือ เพศ มีความพึงพอใจในการใช้บริการเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐสุดา นาคเกิด (2562) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลบางป่อและ องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า บุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลบางป่อและองค์การบริหารส่วนตำบลบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ ที่มี อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนภายในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ และนำไปทดลองเปรียบเทียบกับเทศบาลอื่น ๆ อยู่ใกล้เคียงด้วย เพื่อจะได้นำเอาข้อคิดเห็น ปัญหา การแก้ไขปัญหา และการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลเหล่านั้น มาพัฒนาปรับปรุงเพื่อเพิ่มคุณภาพและยกระดับการให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น

2. ควรจะต้องทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการภายในเทศบาลอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ถึงรายละเอียดของการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน เพื่อการพัฒนาการบริการของเทศบาลนครหาดใหญ่ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐสุตา นาคเกิด (2562). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลบางบ่อ และองค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ. สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชนวิวัฒน์ กิตาและคณะ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 5(3): 193-204.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2549). การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์ (Service Marketing: Concepts and Strategies). (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: แอคทีฟพรีน.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด.
- พิสุทธา อารีราษฎร์. (2550). การพัฒนาซอฟต์แวร์ทางการศึกษา. มหาสารคาม: อภิชาติการพิมพ์.
- พรรณแพ็ญแข โจนม่อน. (2564). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*. 11(3). 569-580.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2550). องค์การและการจัดการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วรุณี เขาวนีสุขุม และ ดวงตา สราญรมย์. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*. 6(2), 125-134.
- วัชรวิ ภูรักษา.(2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ. พญาเม็ง ราย จ. เชียงราย. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2560). การกระจายภารกิจหน้าที่ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.
- สมิต สัชฌกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุรศักดิ์ นาถวิล. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). วิทยานิพนธ์รัฐ ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.