

ความพึงพอใจของประชาชนตำบลศาลาต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลศาลา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลศาลา อ.เกาะคา จ.ลำปาง 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนใน ตำบลศาลา อ.เกาะคา จ.ลำปาง ที่มีต่อเทศบาลตำบลศาลา อ.เกาะคา จ.ลำปาง 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนใน ตำบลศาลา อ.เกาะคา จ.ลำปาง ที่มีต่อเทศบาลตำบลศาลา อ.เกาะคา จ.ลำปาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ กับระดับความพึงพอใจของประชาชนใน ตำบลศาลา อ.เกาะคา จ.ลำปาง ที่มีต่อเทศบาลตำบลศาลา อ.เกาะคา จ.ลำปาง โดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าสถิติ Two Independent Sample t-test ค่าสถิติ ANOVA

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท จากการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศาลา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง พบว่า คุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นสูง และต่ำที่สุดคือในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เมื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ความพึงพอใจที่มีต่อเทศบาลตำบลศาลา อ.เกาะคา จ.ลำปาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ คุณภาพบริการ ลำปาง

ABSTRACT

The purposes of this study were 1) to study the quality of services in Sala Subdistrict Municipality, Ko Kha , Lampang. 2) To study the satisfaction levels of people's in Sala Subdistrict Municipality, Ko Kha, Lampang. 3) For a comparative study of satisfaction of people in Sala Subdistrict Municipality, Ko Kha , Lampang. And 4) to study the relation between service quality with the towards population register service providing in Sala Subdistrict Municipality, Ko Kha , Lampang. A sample was selected from Yamane Formula and determine a sampling error of 0.05. The statistics used to analyze the data were Two Independent Sample t-test, and ANOVA statistic.

The results of the study were female, aged between 31-40 years old, studying at a bachelor's degree, and average monthly income 25,001 – 35,000 baht. The results of the study were as follows: 1) from the analysis of service quality in Sala Subdistrict Municipality, Ko Kha , Lampang, it was found that the service quality overall, the opinions were at a high level. When considering each aspect, it was found that in terms of Empathy, the level of opinions was high and the lowest is in terms of the Tangibility. And 2) in addition, from the proof of the hypothesis, it was found that gender, age and level of education affected the differences for satisfaction levels of people's to quality service was statistically significant at 0.05 level.

Key Words: Satisfaction, Service Quality, Lampang

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

การบริการสาธารณะเป็นการบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (อรทัย ก๊กผล, 2552)

ข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประชาชนและต้องคำนึงอยู่เสมอว่าในการปฏิบัติราชการ ในฐานะที่เป็นข้าราชการมีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนนั้น ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศชาติที่กำลังประสบอยู่ คือ ปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ เพราะฉะนั้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญอย่างมากและต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การดำเนินงานของราชการการบริหารงานของส่วนราชการ เป็นการบริหารงานที่จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพ เพิ่มพูนคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, 2554)

ความพึงพอใจในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ถือเป็นเป้าหมายหลักของการให้บริการ และการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งประชาชนได้คาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดี เป็นที่น่าพึงพอใจ โดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพ ให้ความช่วยเหลือ อำนาจความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งการให้บริการสาธารณะจัดเป็นภารกิจที่อยู่ในอำนาจขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาล ดังนั้นหน้าที่หลักสำคัญ คือ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น ถือเป็นกิจการที่ท้องถิ่นพึงปฏิบัติและละเลยไม่ได้ เพราะบริการสาธารณะเปรียบเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้างความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐานให้กับประชาชน ทั้งนี้ก็เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์มากที่สุดในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ

เทศบาลตำบลศาลาเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล และได้รับการจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลศาลา ตั้งแต่วันที่ 18 กรกฎาคม 2551 มีพื้นที่ประมาณ 19.50 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด 1 ตำบล 4 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านศาลาดงลาน หมู่ที่ 1 บ้านศาลาไชย หมู่ที่ 2 บ้านศาลาหลวง หมู่ที่ 6 และบ้านหนองแหวน หมู่ที่ 4 ตั้งอยู่ห่างจากที่ทำการอำเภอเกาะคา ไปทาง

ทิศใต้ ประมาณ 3 กิโลเมตร และห่างจากที่ทำการองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ไปทางทิศใต้ ประมาณ 500 เมตร การจัดทำบริการและสวัสดิการสังคมให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นของจังหวัด เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับแผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ และแผนพัฒนาของชุมชน เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง จึงเป็นหน้าที่สำคัญของเทศบาลตำบลศาลาในการให้บริการกับประชาชนที่มาใช้บริการให้ได้รับความพึงพอใจและคุณภาพในการมากที่สุด ทั้งนี้ก็เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเป็นธรรม

ดังนั้นจากเหตุผลที่มีดังกล่าวจึงเป็นที่มาของหัวข้อวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศาลา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง เพราะสามารถใช้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการดำเนินงานพร้อมใช้เป็นเครื่องมือเพื่อพัฒนา และเป็นแนวทางในการบริหารจัดการในการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศาลาหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลศาลา อ. เกาะคา จ. ลำปาง
- 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลศาลา อ. เกาะคา จ. ลำปาง ที่มีต่อเทศบาลตำบลศาลา อ. เกาะคา จ. ลำปาง
- 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนใน ตำบลศาลา อ. เกาะคา จ. ลำปาง ที่มีต่อเทศบาลตำบลศาลา อ. เกาะคา จ. ลำปาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลศาลา อ. เกาะคา จ. ลำปาง กับระดับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลศาลา อ. เกาะคา จ. ลำปาง ที่มีต่อเทศบาลตำบลศาลา อ. เกาะคา จ. ลำปาง

สมมติฐานของการวิจัย

- 1) ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจของประชาชนในตำบลศาลา อ. เกาะคา จ. ลำปาง ที่มีต่อเทศบาลตำบลศาลา อ. เกาะคา จ. ลำปาง แตกต่างกัน
- 2) คุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลศาลา อ. เกาะคา จ. ลำปาง มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลศาลา อ. เกาะคา จ. ลำปาง ที่มีต่อเทศบาลตำบลศาลา อ. เกาะคา จ. ลำปาง

ขอบเขตของการวิจัย

1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ (Independent variable) คือ ตัวแปรที่อิสระไม่ขึ้นอยู่กับตัวแปรอื่น ๆ ได้แก่ (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ (2) ความพึงพอใจ ประกอบด้วยความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangible) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) ความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy)

ตัวแปรตาม (dependent variable) เป็นตัวแปรที่เกิดขึ้นหรือแปรผันไปตามตัวแปรอิสระคือ คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ความเอาใจใส่ต่อลูกค้า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2) ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนพื้นที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลศาลา อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง รวม 4 หมู่บ้าน ซึ่งมีจำนวน 5,452 คน (จากข้อมูลตรวจสอบประชากรจากทะเบียนบ้านเทศบาลตำบลศาลาตุลาคม 2559) เมื่อนำมาคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05 โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 373 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 แต่เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงทำการเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก ร้อยละ 5 ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

3) ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา การวิจัยในครั้งนี้ศึกษาเฉพาะในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลศาลา อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง เท่านั้น

4) ขอบเขตด้านระยะเวลา เก็บรวบรวมข้อมูล ศึกษาเอกสารข้อมูลต่าง ๆ และเก็บข้อมูลเพื่อประมวลผลในช่วงระหว่างเดือนกรกฎาคม ถึงธันวาคม พ.ศ.2565

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

องค์ประกอบของคุณภาพการบริการที่สำคัญ คือ หลักความสอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นหลักความเสมอภาค หลักความประหยัด และหลักความสะดวกในการบริการที่จัดให้แก่ผู้บริการ เป็นต้น

การประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านของเครื่องมือ SERVQUAL มาปรับเป็นตัวแปรตามในการวิจัย ดังนี้

1) Tangibility หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สถานที่ เครื่องมือ บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับ

ต้องไม่ได้ การประเมินจึงต้องประเมินจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ ซึ่งอยู่รอบ ๆ การให้บริการ

2) Reliability หมายถึง การให้บริการตรงกับข้อสัญญาที่ได้ให้ไว้กับผู้ให้บริการ โดยจะต้องมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และได้ผลออกมาเหมือนเดิมสม่ำเสมอ เป็นการสะท้อนถึงความสามารถและความสม่ำเสมอในการให้บริการ สามารถรักษาระดับการให้บริการได้ตลอดเวลา และคุณภาพในการให้บริการไม่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามการให้บริการ รวมถึงความถูกต้องของข้อมูล เพื่อให้ผู้บริโภคเชื่อถือและไว้วางใจ

3) Responsiveness หมายถึง ความเต็มใจในการให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที และพร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสิ่งนี้นั้นจะช่วยสะท้อนให้เห็นถึงการรู้จักวางแผนเตรียมการของบริษัทในการให้บริการแก่ผู้บริโภค ซึ่งการตอบสนองต่อลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ เป็นผลที่เกิดจากการกระทำตามข้อตกลง ซึ่งจะวัดจากความเต็มใจ และความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการ

4) Assurance หมายถึง การที่ผู้ให้บริการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีสัมมาคารวะ โดยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและมอบความบริการที่ดีที่สุดให้กับผู้รับบริการ ทำให้เกิดความเชื่อมั่น

5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง การให้ความสนใจ การดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการแต่ละรายบุคคลซึ่งแต่ละบุคคลล้วนมีความต้องการที่แตกต่างกัน

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการจำเป็นต้องควบคุมในทุก ๆ หน่วยบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการเสมอ คือ จะต้องมีการบริการดีทั้งองค์กร ซึ่งการบริการจะดีหรือไม่ดีต่อผู้มารับบริการนั้น ยังขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการ และในการสร้างธุรกิจองค์กรทุกชนิดต้องรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ตลอด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้บริโภคในการใช้บริการเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติโดยการประมวลผลจากประสบการณ์ที่เคยใช้สินค้าหรือบริการ รวมทั้งยังแสดงออกในความรู้สึกเชิงบวกเมื่อได้รับประสบการณ์ที่ดีกว่าหรือตรงตามความคาดหวัง

ปัจจัยสิ่งแวดล้อมหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ณ ช่วงเวลาใด เวลาหนึ่ง ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจได้ ดังนั้นบุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้ตามความรู้สึกพึงพอใจโดยจะมีค่ามากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับความต่างระหว่างค่าประเมินที่ได้จากสิ่งที่คาดหวังและได้รับตามจริง โดยส่วนใหญ่ผู้บริโภคจะใช้ระยะเวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของบริการ

การวัดระดับความพึงพอใจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นที่นิยมใช้มากที่สุด โดยความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้าหรือผู้รับบริการจากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ซึ่ง

ได้มากกว่าการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการปฏิบัติงานกับความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ถ้าลูกค้าหรือผู้รับบริการได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะมีความรู้สึกทางบวก คือเกิดความพอใจ และถ้าได้รับบริการที่สูงกว่าที่คาดหวัง ลูกค้าหรือผู้รับบริการก็จะเกิดความประทับใจ ซึ่งเป็นความรู้สึกทางบวกเช่นกัน แต่ถ้าได้รับบริการที่ต่ำกว่าที่คาดหวัง ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะมีความรู้สึกทางลบคือ เกิดความไม่พึงพอใจนั่นเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนวัฒน์ กิตา (2565) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งวิธีนี้เป็นการรวมการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) และเชิงปริมาณ (Quantitative Method) เข้าด้วยกันคือ การวิจัยเชิงคุณภาพ มีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 10 คน/รูป โดยใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกและทำแบบสอบถามผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าวโดยองค์รวมทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก = 3.86 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก มีทั้งด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.98 , 3.95 และ 3.86 ตามลำดับ 2) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าวพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งหมด และ 3) การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ได้แก่ หลักสังคหวัตถุ สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงพร้าว 2 ตำบล 12 หมู่บ้าน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,436 คน ใช้วิธีหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 373 คน

ดวงพร เทียนถาวร และคณะ (2563) เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสองดาว อำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาจำนวน 400 ราย จากการสำรวจประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม อายุระหว่าง 41 - 60 ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษา ความถี่ในการรับบริการ โดยเฉลี่ย 1 ครั้งต่อปี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ใน ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.43 งานที่มีผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด คือ งานด้านการขอรับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ คิดเป็นร้อยละ 94.55 รองลงมา คือ งานด้านการรับสมัครเข้าเรียนโรงเรียน / ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่ตำบลสองดาว งาน

ด้านทะเบียน และงานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง โดยคิดเป็นร้อยละ 93.35, 89.30 และ 88.50 ตามลำดับ

พัฒนา เรื่องฤทธิ์ (2563) ได้ทำการค้นคว้าวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่าประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21- 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับหรือต่ำกว่า 10,000 บาท ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน และผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เมื่อวิเคราะห์รายด้านปรากฏว่า ปัจจัยคุณภาพ การให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลศาลา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง จากสถิติการใช้บริการ จำนวน 5,452 คน โดยได้ข้อมูลจากงานทะเบียนราษฎรอำเภอเกาะคา ณ เดือนกรกฎาคม 2565)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลศาลา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง จำนวน 400 คน คำนวณด้วยวิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05

โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 373 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 แต่เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงทำการเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก ร้อยละ 5 ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นจากการวิจัย ทฤษฎี แนวคิดและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศาลา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง โดยที่ข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการวิจัยและแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยให้ผู้ตอบทำเครื่องหมายถูกในช่องว่างตามตัวเลือกที่กำหนดไว้ในแบบสอบถาม โดยลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศาลา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง โดยใช้คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับตามแบบของ Likers (รุจเรขา วิทยาวุฒิพิกุล, 2553)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลศาลา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง โดยใช้คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับตามแบบของ Likers

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1) ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยให้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลศาลา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปแจกด้วยตนเองจำนวน 400 ชุด
- 2) ตรวจสอบความสมบูรณ์แบบของแบบสอบถาม พบว่าแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทั้ง 400 ชุดมีความสมบูรณ์ครบถ้วน จากนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามจึงนำแบบสอบถามทั้งหมดมากำกับกรลงรหัสแบบสอบถามในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ทางสถิติ ต่อไป

ผลการวิจัย

- 1) จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.3 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.7 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.5 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.0 ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 27.0 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.0
- 2) จากการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศาลา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง พบว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศาลา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปางโดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมาคือในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ต่อมาคือในด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ต่อมาคือในด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และต่ำที่สุดคือในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

3) จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลศาลา อำเภอกะคา จังหวัดลำปาง พบว่าความพึงพอใจของประชาชนเทศบาลตำบลศาลา อำเภอกะคา จังหวัดลำปาง โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ในด้านกระบวนการมีระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมาคือในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ต่อมาคือในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และต่ำที่สุดคือในด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

4) ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจของประชาชนในตำบลศาลา อ. กะคา จ. ลำปาง ที่มีต่อเทศบาลตำบลศาลา อ. กะคา จ. ลำปาง แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจของประชาชนในตำบลศาลา อ. กะคา จ. ลำปาง ที่มีต่อเทศบาลตำบลศาลา อ. กะคา จ. ลำปาง โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลศาลา อ. กะคา จ. ลำปาง มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลศาลา อ. กะคา จ. ลำปาง ที่มีต่อเทศบาลตำบลศาลา อ. กะคา จ. ลำปาง ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศาลา อ. กะคา จ. ลำปาง มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลศาลา อ. กะคา จ. ลำปาง ที่มีต่อเทศบาลตำบลศาลา อ. กะคา จ. ลำปาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์ความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลศาลา อ. กะคา จ. ลำปาง ที่มีต่อเทศบาลตำบลศาลา อ. กะคา จ. ลำปาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนตำบลศาลา อ. กะคา จ. ลำปาง ที่มีเพศแตกต่างกัน ความพึงพอใจที่มีต่อเทศบาลตำบลศาลา อ. กะคา จ. ลำปาง โดยรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร (2562) ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มีเพศ แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณนคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจของประชาชนในตำบลศาลา อำเภอกะคา จังหวัดลำปาง ที่มีต่อเทศบาลตำบลศาลา อำเภอกะคา จังหวัดลำปาง โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

อีสาน วิทยาเขตสกลนคร (2562) ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ 0.05 อย่างมีนัยสำคัญ

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า รายได้เฉลี่ยของประชาชนต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผล ความพึงพอใจ โดยรวมของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลศาลา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งพ้องกับงานวิจัยของคณะอุตสาหกรรม และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร (2562) พบว่า จาก ผลการศึกษาความแตกต่างของรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของประชาชนที่จะมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 อย่างมี นัยสำคัญ

จากการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศาลา อำเภอเกาะ คา จังหวัดลำปาง มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อจำแนก เป็นหลายด้านพบว่า ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจ ผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์ความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนในตำบลศาลา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ที่มีต่อเทศบาลตำบลศาลา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทธินดา เรืองฤทธิ์ (2563) ผล การศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม คือ ความพึง พอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ร้อยละ 61.8 (R square = 0.618)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

- 1) ควรมีการพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน
- 2) ควรมีการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และพัฒนากระบวนการเพื่อ สามารถให้บริการประชาชนได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาโดยศึกษาข้อมูลเชิงลึก โดยใช้แบบสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ ละเอียดยิ่งขึ้น
- 2) ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เพื่อเป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ดวงพร เทียนถาวร และคณะ. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2565, จาก https://www.songdaocity.go.th/index/add_file/IEh0hurThu24326.pdf.
- ชนวิวัฒน์ กิตา. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 5(3), หน้า 193-204.
- พัฒนิตา เรืองฤทธิ์. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช. สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์), มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อมรรัตน์ บุญญา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (วิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน), มหาวิทยาลัยบูรพา ชลบุรี.
- อรทัย ก๊กผล. (2552). *คู่มือ คู่มือ การมีส่วนร่วมของประชาชนสำหรับนักบริหารท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: จรัสสินทวงศ์การพิมพ์.
- Taro, Y. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed). New York: Harper and Row Publications.