

อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลบ้านตาต อำเภอมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

The influence of service quality on customer satisfaction
Case Study : Ban Tad Municipality Mueang Udon Thani District
Udon Thani Province

สมฤดี สินชื่น

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านตาต อำเภอมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ที่มีค่าความเชื่อมั่นระหว่าง .829-.928 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30-40ปี สถานภาพสมรส การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม และด้านความน่าเชื่อถือ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ร้อยละ 80.80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด ($\beta = .604, p < .001$) ตามด้วยด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ ($\beta = .250, p < .001$) ตามลำดับ ส่วนคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานหลักในการจัดบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะในท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 หมวด 2 มาตรา 16 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542, 2542) การบริการประชาชนถือเป็นภารกิจหลักที่สำคัญของหน่วยงานภาครัฐ เป็นการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน รัฐจึงมีกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม เพื่อให้ประชาชนมีความผาสุก มีความเป็นอยู่ที่ดี มีคุณภาพชีวิตที่ดี ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ มีความเป็นธรรมเสมอภาค เท่าเทียมกัน ได้รับการอย่างทั่วถึง เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนมากที่สุด ความสำคัญในด้านการบริการในหน่วยงานของภาครัฐเป็นสิ่งสำคัญมากในยุคปัจจุบันเพราะเป็นการแข่งขันที่เกิดขึ้นจะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากหน่วยงานภาครัฐ เพราะการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ หรือการบริการที่เป็นเลิศจะสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ที่มารับบริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จึงทำให้ทราบข้อมูลและทราบถึงปัญหา ความเดือดร้อน ความต้องการของประชาชน เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อน หรือสนองความต้องการของประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ทำการช่วยเหลือและให้บริการประชาชนอย่างใกล้ชิดและสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และทั่วถึงให้มากที่สุด เพื่อทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานตามภารกิจหลักขององค์กร และเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

เทศบาลตำบลบ้านตาด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ได้ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ในงานด้านต่าง ๆ เช่น งานจัดเก็บภาษี งานด้านทะเบียน งานด้านการศึกษา งานด้านโยธา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชน งานด้านสาธารณสุข เป็นต้น (เทศบาลตำบลบ้านตาด, 2558) ซึ่งงานด้านต่าง ๆ เหล่านี้เป็นภารกิจหลักของหน่วยงาน ทั้งนี้การให้บริการ มีทั้งให้บริการในหน่วยงาน และการออกไปให้บริการนอกพื้นที่ อาจส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงาน หรือเกิดมีข้อผิดพลาด ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ หรือเกิดจากจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ อุปกรณ์การทำงาน อาจจะมีไม่เพียงพอ หรือไม่เอื้ออำนวยต่อการใช้งาน ซึ่งจะทำให้เกิดเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่ง ส่งผลให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ข้อบกพร่องในการให้บริการงานด้านใดด้านหนึ่งในหน่วยงาน การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา เทศบาลตำบลบ้านตาด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เพื่อองค์กรสามารถนำข้อมูลที่ได้ศึกษามาปรับปรุง แก้ไข ปัญหาคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องความต้องการของผู้รับบริการ และนำแนวทางการพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการให้เกิด

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจในการเข้าใช้บริการในหน่วยงานต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านตาด อำเภอเมือง จ.อุดรธานี
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ขอบเขตของงานวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการ 5 มิติ คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ(Tangible) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า Responsiveness การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า(Assurance) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า(Empathy) และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านตาด อ.เมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

ขอบเขตด้านระยะเวลา ช่วงระยะเวลาดำเนินการระหว่างเดือน กันยายน พ.ศ.2565 ถึงเดือน มกราคม พ.ศ. 2566

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลบ้านตาด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร
2. เพื่อผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้นำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข พัฒนา การให้บริการได้ตรงจุด ให้มีคุณภาพ และเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพการบริการ (Service Quality)

Bitner and Hubbert (1994) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง เป็นความประทับใจในภาพรวมของผู้รับบริการ โดยองค์กรผู้ให้บริการมีการจัดบริการให้มีความเป็นเลิศ เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

Zineldin (1996) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้นรวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การประเมินและเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้รับบริการ กับความคาดหวังของลูกค้าที่แตกต่างกันออกไป ว่ามีความสอดคล้องกับความคาดหวังและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าอยู่ในระดับสูงเพื่อทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งใช้เครื่องมือ ที่เรียกว่า SERVQUAL โดยกำหนดมิติคุณภาพการบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่

- ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) หมายถึง คุณภาพการบริการที่เกี่ยวข้อง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ที่สามารถจับต้องได้ สัมผัสได้ ที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ด้วยตนเอง เช่น บุคลากร สภาพแวดล้อมสถานที่ บรรยากาศ ภายในสำนักงาน การจัดวางวัสดุ อุปกรณ์ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารในการทำงาน มีป้ายสัญลักษณ์ในการแสดงขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น

- ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง การให้บริการแก่ลูกค้าตามที่สัญญา หรือรับปากโฆษณาไว้ คุณภาพการบริการออกมามีความถูกต้อง สม่ำเสมอ มีความน่าเชื่อถือ สามารถบริการแก่ลูกค้าตามที่ได้สัญญาไว้ ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจในการให้บริการ

- การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้า มีความเต็มใจ กระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ มีความพยายามที่จะช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า อำนวยความสะดวก เพื่อให้บริการนั้นมีความรวดเร็วและทั่วถึง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามที่ลูกค้าต้องการโดยเร็ว และง่ายต่อการเข้าไปใช้บริการ

- การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถแสดงออกถึงการมีความรู้ ความเข้าใจ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการในด้านนั้นๆ พนักงานมีทักษะการสื่อสารกับลูกค้า บุคลิกภาพ มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

-การรู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง การดูแล เอาใจใส่ลูกค้า และการสนใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าที่ใช้บริการแล้วเกิดปัญหา และจดจำข้อมูลรายละเอียดเล็กๆน้อยๆเกี่ยวกับลูกค้าว่าลูกค้ามีความชอบไม่ชอบอะไร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้ามีความประทับใจว่าผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ให้ความสำคัญต่อลูกค้า

ความพึงพอใจ (Satisfaction)

ปาริชาติ สังข์ขาว (2551) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ ไว้ว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกของบุคคลในทางบวก มีความชอบ มีความสบายใจ มีความสุขต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆที่อำนวยความสะดวก และสามารถตอบสนองความต้องการตามที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) ได้อธิบายความหมาย ความพึงพอใจ ไว้ว่า ความพึงพอใจคือทัศนคติของผู้รับบริการที่ได้คาดหวังไว้ ถ้าได้รับการตอบสนองความต้องการตามที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจในบริการ และความพึงพอใจนี้ส่งผลถึงการประเมินผลที่ได้รับบริการนั้น

เซลลีย์ (1975) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดความพึงพอใจ ระบุว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของมนุษย์ ซึ่งเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกคือ ความรู้สึกดี พอใจ ที่ได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการและคาดหวังไว้ และทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกทางบวกจะเกิดขึ้นมากกว่าความรู้สึกทางลบ จึงเกิดเป็นความพึงพอใจ ส่วนความรู้สึกทางลบ คือ ความรู้สึกที่ไม่พอใจ เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการที่คาดหวังไว้

อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า คุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน มีบทบาทสำคัญในการผลักดันระดับความพึงพอใจของลูกค้า และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามที่คาดหวังได้นั้น หลายผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ซึ่งพนักงานให้บริการมีความน่าเชื่อถือ มีความพร้อมในการให้บริการ บริการด้วยความเต็มใจและรวดเร็ว พนักงานมีความรู้ความสามารถ เอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ และองค์กรมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ (วิรัตน์ ชนะสิมมา และ ทตมัล แสงสว่าง, 2564) และการศึกษาของ Ali et al. (2021) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในการต้อนรับลูกค้าที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า พบว่าคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจและด้านจับต้องได้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจของลูกค้า แสดงให้เห็นว่าลูกค้าไม่พึงพอใจกับการให้บริการตามที่สัญญาไว้ พนักงานไม่สามารถจัดการปัญหาการให้บริการของลูกค้าได้ ด้านความน่าเชื่อถือจึงสะท้อนถึงความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการที่เชื่อถือได้และถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก

สมมติฐานงานวิจัย

H₁: คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

H₂: คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

H₃: คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

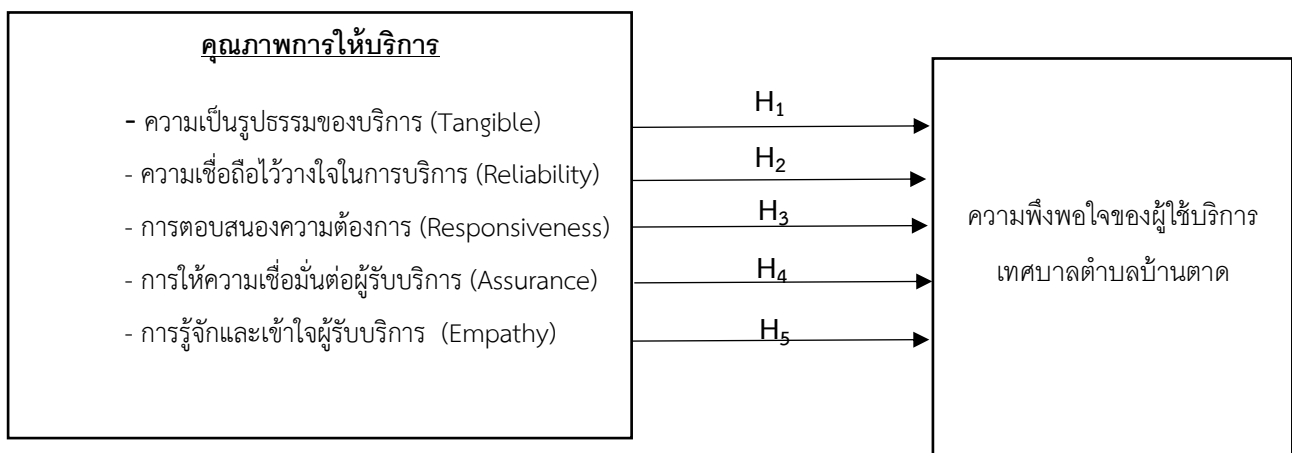
H₄: คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

H₅: คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านตาต อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี กำหนดการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยไม่ใช่หลักความน่าจะเป็น (Non probability sampling) โดยการเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประชาชนที่เข้ามาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านตาต ก็สามารถตอบแบบสอบถามได้ กลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ 2) ความพึงพอใจในการของผู้ใช้บริการ จำนวน 3 ข้อ โดยปรับมาจาก Caruana (2000) และคุณภาพการให้บริการ จำนวน 20 ข้อ โดยปรับมาจาก Wang et al. (2004) โดยใช้การวัดแบบ Likert-type 5 ระดับ โดย 1 คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5 คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ มีดังนี้ 1) นำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มบุคคลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (Pretest) จำนวน 5 ราย ว่ามีความเข้าใจคำถามหรือไม่ และสามารถทำได้ทุกข้อหรือไม่ 2) ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม 3) นำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง (Pilot Test) จำนวน 30 ราย 4) ตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha กับตัวแปรความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้ค่าความสอดคล้องภายในระหว่าง .829 - .928

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม 1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ 2) วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3) การวิเคราะห์สมมติฐานโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.8 อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.3 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 53 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51 มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 65.8

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านตาด อ.เมือง จ.อุดรธานี

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับ
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible)	3.81	0.57	มาก
ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability)	3.82	0.58	มาก
การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)	3.87	0.57	มาก
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)	3.90	0.57	มาก
การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)	4.00	0.52	มาก
รวมทุกด้าน	3.88	0.52	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านตาด อ.เมือง จ.อุดรธานี โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก (M=3.88, SD=0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด (M=4.00, SD=0.52) ถัดมาคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (M=3.90, SD= 0.57) ด้านการตอบสนองความต้องการ (M=3.87, SD= 0.57) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (M=3.82, SD= 0.58) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (M=3.81, SD= 0.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลตำบลบ้านตาด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE(B)	Beta	t	Sig
(Constant)	-.102	.105		-.967	.334
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible)	.640	.046	.604	14.068	.000*
ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability)	.260	.044	.250	5.862	.000*
การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)	.066	.050	.062	1.312	.190
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)	-.047	.054	-.044	-.878	.381
การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)	.092	.058	.078	1.590	.113
$R^2 = .808$ Adjusted $R^2 = .805$ $F = 331.432$ $Sig = .000^*$					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลตำบลบ้านตาดมากที่สุด ($\beta = .604, p < .001$) ตามด้วย ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านตาด ($\beta = .250, p < .001$) ตามลำดับ โดยสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ร้อยละ 80.80 ($R^2 = .808$)

สรุปและอภิปรายผล

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านตาด อ.เมือง จ.อุดรธานี ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์การถดถอยของคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน และหน่วยงานมีอำนาจหน้าที่หลักในการจัดบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชน โดยเทศบาลตำบลบ้านตาดให้บริการในด้านต่างๆ ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่นๆ ซึ่งหน่วยงานได้ปฏิบัติงานภายใต้ ระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับ ต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ ดังนั้นในการดำเนินงานในแต่ละด้าน จึงมีขั้นตอนการ

ดำเนินงานที่ชัดเจน ถูกต้องเสมอ ซึ่งคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจมากที่สุด เนื่องจากความเป็นรูปธรรมของบริการคือลักษณะทางกายภาพที่สามารถมองเห็นได้ เช่น สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน บุคลากรที่มีบุคลิกภาพที่ดี สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่มีคุณภาพและทันสมัย มีเทคโนโลยีที่เหมาะสม เพียงพอและมีความพร้อมต่อการให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการสามารถสัมผัส และรับรู้ได้เมื่อมาใช้บริการในหน่วยงาน สามารถสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการได้ ประโยชน์ของด้านนี้คือการสร้างการรับรู้ที่ดีตั้งแต่ก่อนจะเข้ามาใช้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ส่งผลอย่างมากต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงให้ความสำคัญในด้านนี้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุจรี คณธา และ ไพโรจน์ รัตน์บุรี (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด ซึ่งสังคมในปัจจุบันมีวิถีการใช้ชีวิตที่เร่งรีบ แข่งกับเวลา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่คาดหวังไว้ และให้เห็นความเป็นรูปธรรมและจับต้องได้ของบริการ จึงมีการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และสภาพแวดล้อมของหน่วยงานมีความเหมาะสม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้

คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการที่ผู้ให้บริการ บริการด้วยความจริงใจ สามารถบริการได้ถูกต้องในครั้งแรกเสมอ สามารถส่งมอบบริการได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ และสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว และ วัชรพงษ์ เงินเรืองโรจน์ (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งการมีมาตรฐานในการให้บริการและปฏิบัติงานตามพันธกิจหลักของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยเห็นว่า หน่วยงานมีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน ให้บริการด้วยความรวดเร็วสามารถอำนวยความสะดวกได้ตลอดเวลา เนื่องจากหน่วยงานมีการจัดเวรรักษาการณ์สำนักงานตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุปราณี บุญประชุม (2564) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากหน่วยงานมีการจัดลำดับให้บริการอย่างเป็นธรรม มีความเสมอภาค ให้บริการข้อมูลที่ต้องการที่มีการบริการที่ตอบสนองกับผู้ใช้บริการตาม

มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการอยู่แล้ว จึงทำให้คุณภาพการให้บริการด้านดังกล่าวไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยเห็นว่า บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้เพียงพอ เนื่องจากบุคลากรได้ผ่านการสอบคัดเลือกตามมาตรฐานตำแหน่ง ดังนั้น บุคลากรจึงมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความเหมาะสมในงานด้านนั้นๆ และบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ สามารถแนะนำการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี และองค์กรมีการเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการเป็นความลับ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกปลอดภัยในการทำธุรกรรม และสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิรัตน์ ชนะสิมมา และ ทตมัล แสงสว่าง (2564) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาล ตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น ผลพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติให้ คำแนะนำเกี่ยวกับการชำระภาษีแต่ละประเภทได้อย่างถูกต้องชัดเจน

คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยเห็นว่า เนื่องจากองค์กรมีบุคลากร และผู้บริหาร ที่เป็นบุคคลที่อาศัยอยู่ภายในท้องถิ่นนั้นๆ จึงมีความคุ้นเคยกัน สามารถติดต่อสื่อสารเข้าใจความต้องการกันได้ง่าย บุคลากรจึงให้ความสำคัญ และใส่ใจกับผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล และองค์กรตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชนสามารถเข้าถึงชุมชน และผู้ใช้บริการก็สามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วเช่นกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิรัตน์ ชนะสิมมา และ ทตมัล แสงสว่าง (2564) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาล ตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น ผลพบว่าคุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้เสียภาษีเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกันมีการแนะนำขั้นตอนการเสียภาษีอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย

ดังนั้น ผลการวิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จะเห็นได้จากการที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับ คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และความเชื่อถือว่าไว้วางใจในการบริการ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ส่วน ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จึงสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ได้ด้วยสัมผัสทั้ง 5 จากบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยหน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ป้ายสัญลักษณ์ รวมถึง

สภาพแวดล้อมภายในภายนอกหน่วยงาน และด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจในการบริการ ผู้ให้บริการสามารถให้บริการตามที่กำหนดไว้ และบริการที่ให้บริการทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม และสม่ำเสมอ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้

ข้อเสนอแนะ

1.จากการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน ดังนั้นองค์กรต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการด้านดังกล่าว เนื่องจากหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานหลักในการบริการสาธารณะ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ครอบคลุมทุกด้าน ด้วยการบริการที่เป็นรูปธรรม คือสิ่งที่ประชาชนสามารถรับรู้สัมผัสได้ ดังนั้นองค์กรต้องมีการจัดเตรียม จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมถึงการจัดสถานที่ภายในองค์กรให้เป็นระเบียบ เรียบร้อย มีการจัดทำป้ายแผนผัง ขั้นตอนการให้บริการ หรือเอกสารแนะนำการมาติดต่อขอรับบริการในงานต่างๆให้ชัดเจน ทัวถึง มีจุดบริการประชาชนที่ชัดเจน และพนักงานต้องมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีความพร้อมให้บริการและพร้อมใช้งานเสมอ และมีเพียงพอต่อการให้บริการ หรืออาจนำเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามาใช้อำนวยความสะดวกในงานด้านบริการ

2.จากการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจในการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน ดังนั้นองค์กรต้องมีมาตรฐานในการให้บริการ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน สามารถปฏิบัติงานให้บริการประชาชนได้ถูกต้องตามกฎหมาย ข้อกฎหมายที่ได้กำหนดไว้ และสามารถส่งมอบบริการตามเวลาที่กำหนดไว้ พนักงานมีการให้บริการด้วยความจริงใจ เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อถือว่าไว้วางใจในการให้บริการ นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้ารับการอบรมสัมมนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้งานด้านต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ และงานประจำตำแหน่งเนื่องจากปัจจุบัน ระเบียบ ข้อกฎหมาย มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ และมีความถูกต้องเสมอ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานด้านนั้น ๆ เพื่อสร้างความเชื่อถือว่าไว้วางใจในการบริการให้แก่ประชาชนมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- เทศบาลตำบลบ้านตาด. (2558). *อำนาจหน้าที่เทศบาลตำบลบ้านตาด*. ค้นเมื่อ 26 พฤศจิกายน 2565, จาก <http://bantadlocal.com/>
- นุชจรี คณหา และ ไพโรจน์ รัตนบุรี. (2562). คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 2(3), 111-112.
- ปาริชาติ สังข์ขาว. (2551). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.*
- ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว และ วัชรพงษ์ เงินเรืองโรจน์. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี*, 17(2), 60.
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542. (2542, พฤศจิกายน 11). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 116 ตอนที่ 114 ก. หน้า 5 – 8.
- วิรัตน์ ชนะสิมมา และ ทมมัล แสงสว่าง. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษา ตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(2), 23-27.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ*, (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอลบู้คส์.
- สุปราณี บุญประชุม. (2564). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 สาขาสวนหลวง*. ค้นเมื่อ 3 มกราคม 2566, จาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/sun18/6214070051.pdf>
- Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., Aziz, H. M., Sabir, B. Y., & Anwar, G.(2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14-28.
- Bitner, M. J. (1995). Building service relationships: it's all about promises. *Journal of the Academy of marketing science*, 23(4), 246-251.
- Caruana, A. (2000). Service loyalty The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36(7), 827.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing*, 64(1), 12-40.
- Shelly, M. W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden, Huntchisam Press. Inc.
- Wang, Y., Lo, H. P., & Yang, Y. (2004). An Integrated Framework for Service Quality, Customer Value, Satisfaction : Evidence from China's Telecommunication Industry. *Information Systems Frontiers*, 6(4), 333.
- Zineldin, M. (1996). Bank Strategy Portioning and Some Determinants of Bank Selection. *International Journal of Bank Marketing*, 14(6), 12-22.