

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ
สำนักงานจังหวัดนครราชสีมา

THE SERVICE QUALITY AFFECTING RELIABILITY OF SERVICE USERS OF
NAKHON RATCHASIMA PROVINCIAL OFFICE

นางสาวศิริพร ท่วมโพธิ์แก้ว

บทคัดย่อ

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบระดับความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา กำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรคำนวณของ ดับเบิลยู.จี. คอกซเรน (1969) ได้ทั้งสิ้นจำนวน 385 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา อธิบายข้อมูลความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับสถิติเชิงอนุมานใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายกลุ่มและเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเซฟเฟ่ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท การวิเคราะห์การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานจังหวัดนครราชสีมาในภาพรวมให้ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยให้ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นมากที่สุด การวิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานจังหวัดนครราชสีมาในภาพรวมให้ระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก โดยให้ระดับความเชื่อมั่นด้านความเชื่อมั่นของการเป็นเจ้าของมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีระดับความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกัน ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความเชื่อมั่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา พบว่า คุณภาพการ

ให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา มี 4 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความเชื่อมั่น, สำนักงานจังหวัดนครราชสีมา

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to compare the reliability levels of service users of Nakhon Ratchasima Provincial Office categorized by the personal factors such as gender, age, status, educational level, occupation, and average income, 2) to investigate the Service Quality affecting the reliability of service users of Nakhon Ratchasima Provincial Office. The population in this study were 385 service users who received services at Nakhon Ratchasima Provincial Office. The sample size was calculated according to Cochran's technique (1969). The research tool used in the study was Questionnaire. The statistics in this study were descriptive statistics which was used to describe frequency, percentage, mean, and standard deviation, and inferential statistics such as One-Way ANOVA was adopted to analyze group differences. Scheffé post hoc test and Multiple Regression Analysis were also adopted for analysis when the differences were found. The results of the study found that the majority of service users at Nakhon Ratchasima Provincial Office were married women, age between 31- 40 who graduated bachelor's degree and work as government officers/state enterprise employees with average income range between 10,000-20,000 baht. An analysis of perceptions of Service Quality at Nakhon Ratchasima Provincial Office found that the overall of service users rated the

perceptions of Service Quality at the high level which the highest aspect was on reliability of services. An analysis of the reliability levels of service users of Nakhon Ratchasima Provincial Office revealed that the overall of service users of Nakhon Ratchasima Provincial Office rated the reliability level at the high level which the highest score was on the reliability of ownership. The results of the hypothesis indicated that the differences in gender, age, status, educational level, and occupation showed no difference in reliability level whereas the result taken from average income showed in the opposite side with a significant statistical difference at 0.05. For the study of the Service Quality affecting reliability of service users at Nakhon Ratchasima Provincial Office, it was found that there were 4 aspects found from the study which were tangibility, responsiveness, reliability, and care to the customers with a significant statistical difference at 0.05.

Keywords: Service Quality, reliability, Nakhon Ratchasima Provincial Office

บทนำ

ด้วยสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปของสังคมโลกในปัจจุบันส่งผลให้นานาประเทศเกิดการปรับตัวเพื่อรับการเปลี่ยนแปลง ทำให้รัฐบาลมีแผนในการพัฒนาเพื่อการเจริญเติบโตในทุกด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง รวมถึงการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งประเทศไทยก้าวเข้าสู่ระบบ Thailand 4.0 ภาครัฐจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ซึ่งหน่วยงานภาครัฐได้ปรับปรุงและพัฒนาระบบการดำเนินงานให้มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น (อ้างอิงจากผลการพัฒนาระบบราชการ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สืบค้นวันที่ 9 สิงหาคม 2564) เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชนที่หลากหลายรูปแบบ ได้แก่ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) การสร้างเว็บไซต์ให้เป็นสื่อกลางเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน (E-Service) การนำโปรแกรมระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพื่อการเชื่อมโยงกับหน่วยงานภาครัฐอื่น

(E-Office) เป็นต้น ซึ่งการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในหน่วยงานภาครัฐก็เพื่อขจัดความล่าช้าในการให้บริการและลดขั้นตอนการดำเนินงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

สำนักงานจังหวัดนครราชสีมาเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้บังคับบัญชา โดยสำนักงานจังหวัดมีหน้าที่แปลงยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับชาติไปเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด เป็นศูนย์สารสนเทศของจังหวัด จัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ดำเนินการตามแผน กำกับและติดตามผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ นโยบาย และแผนพัฒนาจังหวัด พัฒนาระบบราชการของจังหวัด พร้อมทั้งอำนวยความสะดวก ประสาน ปฏิบัติงานและสนับสนุนงานอันเป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด (อ้างอิงจากอำนาจหน้าที่และภารกิจของสำนักงานจังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สืบค้นวันที่ 9 สิงหาคม 2564) ซึ่งหน่วยงานมุ่งเน้นการให้บริการและมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้หน่วยงานมีความพร้อมในทุกๆ ด้าน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการทุกคน อย่างไรก็ตาม แม้ว่าสำนักงานจังหวัดนครราชสีมาจะได้มีการวางแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการไว้แล้ว แต่ก็ยังต้องหาแนวทางเพื่อส่งเสริมหรือสนับสนุนให้การบริการของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา เพื่อที่จะนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบระดับความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการสำนักงานจังหวัดนครราชสีมาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีระดับความเชื่อมั่นที่แตกต่างกัน
2. คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา

ขอบเขตของการวิจัย

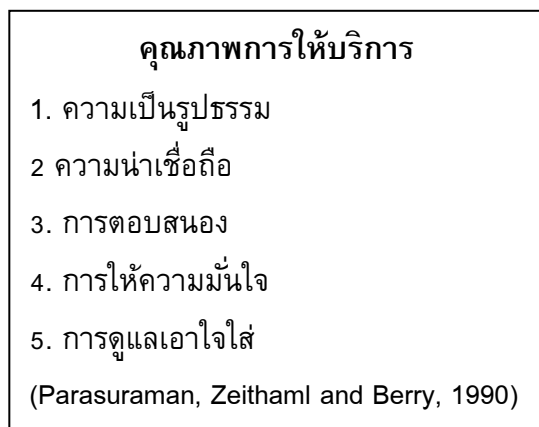
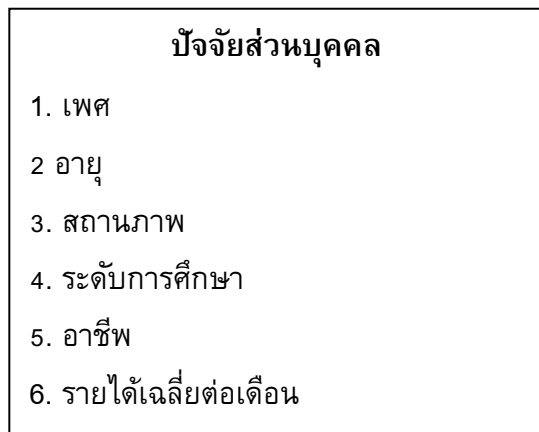
ขอบเขตด้านเนื้อหา

คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรม 2) ความน่าเชื่อถือ 3) การตอบสนอง 4) การให้ความมั่นใจ และ 5) การดูแลเอาใจใส่

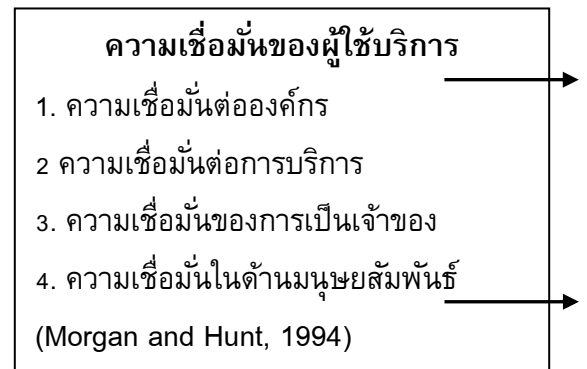
ความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ ได้แก่ 1) ความเชื่อมั่นต่อองค์กร 2) ความเชื่อมั่นต่อการบริการ 3) ความเชื่อมั่นของการเป็นเจ้าของ 4) ความเชื่อมั่นในด้านมนุษยสัมพันธ์

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม



วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรของ ดับเบิลยู.จี.คอคชเรน (W.G. Cochran, 1969) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 385 ราย จากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ โควต้า จากจำนวนผู้เข้าใช้บริการในแต่ละกลุ่มงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามส่งให้กลุ่มงาน จำนวน 4 กลุ่มงานในสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา ตามจำนวนที่กำหนดไว้ โดยขอความร่วมมือเพื่อนร่วมงานในแต่ละกลุ่มงาน ส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง และรวบรวมแบบสอบถามส่งกลับคืนมายังผู้วิจัย ทำการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ตรวจสอบความเรียบร้อย ความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม เมื่อพบว่าแบบสอบถามสมบูรณ์ทั้งหมด จึงได้นำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัยต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม จำนวน 3 ตอน ประกอบด้วย 1) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล 2) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา 3) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาข้อมูลและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา โดยรวบรวมข้อมูลทั้งแนวคิด หลักการ วิธีการ จากหนังสือ เอกสาร บทความ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. กำหนดขอบเขตหรือนิยามตัวแปรปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลทั้งหมดมาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาตามขอบเขตของการวิจัย และสร้างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของเนื้อหา พิจารณาหาจุดบกพร่อง รวมทั้งข้อเสนอนี้ต่าง ๆ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์และเที่ยงตรงมากขึ้น จากนั้นนำแบบสอบถามเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรง

การหาความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity)

1. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอนี้ ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ จำนวน 3 ท่าน เพื่อทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบแล้ว มาหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ในการวิจัย (IOC) ซึ่งค่า IOC ได้เท่ากับ 0.94

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.98

2. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงตามจำนวนที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับที่ได้รับกลับคืนมา
2. ทำการกรอกข้อมูลลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
3. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการกรอกข้อมูล
4. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
4. วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ ค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA โดยใช้ค่าเอฟ (F-test) เมื่อพบความแตกต่างใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้ Scheffé Analysis
5. สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ผลการวิจัยและอภิปราย

ผลการวิจัย

การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 385 ราย พบว่า โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิง อายุ 31 – 40 ปี

สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานจังหวัด นครราชสีมา พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานจังหวัดนครราชสีมาโดยภาพรวมให้ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้ความมั่นใจ รองลงมาคือ การดูแลเอาใจใส่ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเป็นรูปธรรม

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการสำนักงานจังหวัด นครราชสีมา พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานจังหวัดนครราชสีมาโดยภาพรวมให้ระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเชื่อมั่นของการเป็นเจ้าของ รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นในด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเชื่อมั่นต่อองค์กร

4. การทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อระดับความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อระดับความเชื่อมั่นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐาน

5. การทดสอบสมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา มี 4 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ($\beta = .239$) การตอบสนอง ($\beta = .184$) การให้ความมั่นใจ ($\beta = .214$) และการดูแลเอาใจใส่ ($\beta = .232$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาสามารถอภิปรายได้ว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่ต่างกัน มีระดับความเชื่อมั่นไม่แตกต่างกัน ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความเชื่อมั่นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของณัชชา กริมใจ, พงษ์เทพ ศรีโสภากิจ (2562) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่มีต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้สรุปไว้ว่า ความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่มีต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่มีต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ปัจจัยด้านรายได้ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภค สำหรับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา มี 4 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม

การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ โดยความเป็นรูปธรรมส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการสำนักงานจังหวัดนครราชสีมามากที่สุด เนื่องจากสถานที่ให้บริการมีความสะอาด มีเครื่องมือและอุปกรณ์พร้อมให้บริการ มีการจัดเตรียมที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ และมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการต่างๆ อย่างชัดเจน รองลงมาคือ การดูแลเอาใจใส่ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้ความดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการได้อย่างทั่วถึง เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ผู้ให้บริการได้รับทราบ และเจ้าหน้าที่พร้อมให้คำแนะนำหรือให้คำปรึกษาแก่ผู้ให้บริการ อันดับสุดท้ายคือ การตอบสนอง เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้บริการในทุกขั้นตอน สำหรับความน่าเชื่อถือ ไม่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา สอดคล้องกับงานวิจัยของ นุจรี คุณทา และไพโรจน์ รัตนบุรี (2562) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร ได้สรุปไว้ว่า คุณภาพ การให้บริการ ด้านการตอบสนอง ด้านการจับต้องได้ และด้านความเห็นอกเห็นใจส่งผลต่อความ พึงพอใจในการใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนด้านความเชื่อมั่นไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับงานวิจัยของลัดดาวัลย์ สำราญ, โสริยา สุภาพผล, อมรรัตน์ ทัดจันทิก, ลัทธวรรณ ขำแสง (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสภาพแวดล้อมและปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี ได้สรุปไว้ว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านรูปลักษณะทางกายภาพ ด้านการตอบสนอง และด้านการดูแลเอาใจใส่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา ด้านความเป็นรูปธรรมน้อยที่สุด หน่วยงานควรปรับปรุงพื้นที่สำหรับให้บริการ โดยการจัดเตรียมที่นั่งให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้บริการ
2. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา ด้านความเชื่อมั่นต่อองค์กร

น้อยที่สุด หน่วยงานควรปรับปรุงสถานที่และพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ให้บริการ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. หน่วยงานจะต้องเร่งสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้กับผู้ให้บริการทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้ให้บริการที่มีรายได้สูง ซึ่งหน่วยงานจำเป็นจะต้องหาแนวทางหรือวิธีการในการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ เพื่อให้ผู้ให้บริการที่มีรายได้สูงเกิดความเชื่อมั่นและความไว้วางใจมากยิ่งขึ้น

4. คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ ด้านที่หน่วยงานจะต้องเร่งพัฒนา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ หน่วยงานควรจัดกิจกรรมสร้างจิตสำนึกที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม และให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ

5. หน่วยงานควรจัดอบรมเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการผู้ให้บริการทุกคนได้อย่างถูกต้องตามความต้องการ ปฏิบัติงานโดยยึดกฎระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมายเป็นสำคัญ รวมทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกคนให้มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน และมีความคล่องแคล่วในการให้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ให้บริการมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. ผลการพัฒนาระบบราชการ. ค้นเมื่อ 9 สิงหาคม 2564, จาก <https://www.opdc.go.th/content/Mzk>

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. อำนาจหน้าที่และภารกิจของสำนักงานจังหวัด. ค้นเมื่อ 9 สิงหาคม 2564, จาก http://smoi.moi.go.th/PDF/authority_2564.pdf

ลัดดาวลัย สำราญ, โสธยา สุภาพผล, อมรรัตน์ ทัดจันทิก และลัทธวรรณ ขำแสง. (2563). ปัจจัยสภาพแวดล้อมและปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานใกล้เคียงและประนอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.

นุจรี คณทา และไพโรจน์ รัตนบุรี. (2562). คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ณัชชา กริมใจ และพงษ์เทพ ศรีโสภาคจิต. (2562). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่มีต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. วิทยานิพนธ์คณะ

บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.