

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การ  
บริหารส่วนจังหวัดสงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา

Relationship between service quality and customer satisfaction of Songkhla Provincial  
Administrative Organization Mueang Songkhla District, Songkhla Province

วัลลา โปหา<sup>1</sup>  
รศ.ดร.สมพล พุ่งหว่า<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา 2. ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาของผู้ใช้บริการ 3. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สงขลา ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ 4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จำนวน 350 คน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติเชิงอนุมานใช้ Independent Sample T-Test One way Anova และ Correlation

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกร รายได้ที่ 10,001-30,000 บาท พบว่าคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริการโดยภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริการอยู่ในระดับมาก จากสมมติฐาน 1) การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ พบว่า อายุและอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา แตกต่างกัน ส่วนเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ไม่แตกต่าง สมมติฐาน 2) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจในการใช้บริการ, องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>2</sup>อาจารย์ที่ปรึกษาชั้นคว่ำอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## Abstract

Research study "The relationship between service quality and satisfaction of using services, Songkhla Provincial Administrative Organization Muang Songkhla District, Songkhla Province" with objectives: 1. To study the level of service quality of the Songkhla Provincial Administrative Organization 2. Study the level of service satisfaction of the Songkhla Provincial Administrative Organization of the service users. 3. To compare service quality of Songkhla Provincial Administrative Organization according to personal factors of service users. 4. Study the relationship between service quality and customer satisfaction. Songkhla Provincial Administrative Organization The sample used was 350 people who used the service from Songkhla Provincial Administrative Organization were quantitative research. The questionnaire was used as a tool for data collection. The statistics used to analyze the data were percentage, mean Standard deviation and inferential statistics were used Independent Sample T-Test One way Anova and Correlation.

The results of the research were as follows: Sample group Most of them are female, aged 26-35 years, have a bachelor's degree. Most farmers with income of 10,001-30,000 baht found that the overall service quality, service quality at the highest level and the satisfaction of the service users. Overall, the satisfaction of the service users was at a high level. From the assumption 1) the comparison of service quality of Songkhla Provincial Administrative Organization Muang Songkhla District, Songkhla Province, classified by personal factors of service users It was found that different age and occupation were satisfied with the service of Songkhla Provincial Administrative Organization. and income differences were satisfied with the service of Songkhla Provincial Administrative Organization no difference assumptions 2) Relationship between service quality and customer satisfaction Songkhla Provincial Administrative Organization Muang Songkhla District, Songkhla Province, found that the relationship between service quality had a very high level of positive relationship with the satisfaction of service users of Songkhla Provincial Administrative Organization Overall was statistically significant at the .01 level.

Keywords: Service Quality, Satisfaction in Service, Songkhla Provincial Administrative Organization

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการ ภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการขยายขอบเขต และการปรับปรุงและการพัฒนาการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, 2554)

ดังนั้นการบริการต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน ผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาค และมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของทุกคน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา นับว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครองและมีบทบาทหน้าที่ตามพันธกิจ ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาได้กำหนดไว้ ซึ่งในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ เพื่อการตอบสนองให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด

จึงเป็นเหตุผลจำเป็นให้เกิดการวิจัยหัวข้อเรื่อง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา อำเภอเมือง เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญที่จะประเมินคุณภาพการให้บริการ นำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไข ประกอบการจัดทำแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา เพื่อให้คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด ต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัยของการวิจัย

1. ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา
2. ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ของผู้ใช้บริการ

3. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สงขลา อำเภอเมือง สงขลา จังหวัดสงขลา ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา

#### **สมมติฐานของการวิจัย**

1. ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของผู้ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการต่างกัน

2. ปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมการบริการ (**tangible**) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (**reliability**) การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ (**responsiveness**) การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ (**Assurance**) และ การใส่ใจผู้ให้บริการ (**empathy**) โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

#### **ขอบเขตของการวิจัย**

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาในครั้งนี้ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา โดยมีตัวแปรดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในการให้บริการ

2. ขอบเขตประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือผู้บริการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ณ จุดบริการศูนย์การเรียนรู้สารสนเทศ ศูนย์บริการผู้สูงอายุ สนามกีฬาติณสูลานนท์ บริการแพขนานยนต์ และอื่น ๆ

4. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาระหว่างเดือนตุลาคม 2563 ถึงเดือนมีนาคม 2564

#### **แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

##### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านปัจจัยส่วนบุคคล**

Belch and Belch ( 2005;อ้างถึงในปกภณ จันทศาสตร์.2559)ในงานวิจัยนี้ศึกษาตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้โดยนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการ พฤติกรรมการตัดสินใจ และอัตราการใช้จ่ายเงินของผู้บริโภค ซึ่งสามารถเขาถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อที่มีแนวโน้มสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ในความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล

## แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ชัชวาล ทัดศิวิชัย (2554; อ้างถึงใน ปิยฉัตร จันทร. 2560) กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation service) กับบริการที่ได้รับจริง (Perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก โดยสรุปคุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมของการบริการที่เหมาะสมกับความคาดหวังหรือสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

## แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความพึงพอใจ

สายจิตร์ สิงหเสนี (2546; อ้างอิงในชนะดา วิระพันธ์ 2555.) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ แม็คคอร์มิค (McComick, 1965 อ้างถึงใน กิตติยา เหมันต์, 2548, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกับใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการจึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการซึ่งในที่นี้ได้หมายถึง การบริการที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลง

## แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523; อ้างอิงในเสาวพรรณ ปาละ 2562.) ยังกล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึง 1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ 2. การให้บริการ โดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด กล่าวโดย

สรุปได้ว่า การบริหารจัดการมีแนวคิดมาจากธรรมชาติของมนุษย์ที่เป็นสัตว์สังคมซึ่งจะต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม โดยจะต้องมีผู้นำกลุ่มและมีแนวทางหรือวิธีการควบคุมดูแลกันภายในกลุ่มเพื่อให้เกิดความสุขและความสงบเรียบร้อย ซึ่งอาจเรียกว่าผู้บริหารและการบริหารตามลำดับ ดังนั้น ที่ใดมีกลุ่มที่นั้นย่อมมีการบริหาร

### ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

การจัดรูปแบบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบันได้มีการปรับปรุง แก้ไขและวิวัฒนาการมาตามลำดับ มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค หรือเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นตามกฎหมาย องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ที่ตั้ง เลขที่ 900 หมู่ 2 ต.พะวง อ.เมือง จ.สงขลา 90100 มีบุคคลด้านการบริหาร (ฝ่ายการเมือง) จำนวน 45 คน ประกอบด้วย นายก/รองนายก 4 คน เลขานุการ/ที่ปรึกษา 5 คน สมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัด 36 คน ด้านการปฏิบัติงาน ข้าราชการจำนวน 264 คน ข้าราชการครู 15 คน ลูกจ้างประจำ 23 คน พนักงานจ้าง 430 คน พนักงานจ้าง (เงินอุดหนุนทั่วไป) 3 คน รวมฝ่ายประจำ 735 คน โดยมีการโครงสร้างองค์กร ประกอบด้วย 1 สำนัก 10 กอง 1 หน่วยงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560,บพคค์ย่อ) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน ผลการวิจัยพบว่า 1. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ พบว่า การให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชนโดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก 2. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ ไม่มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของประชาชนเมื่อจำแนกตามอาชีพ แต่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์โดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

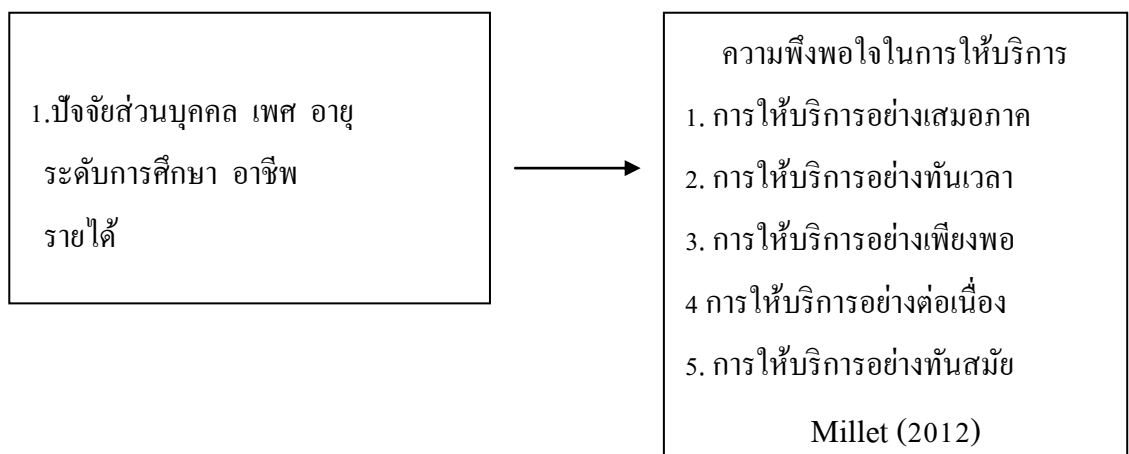
อัญชติ คุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ (2559 บพคค์ย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอ

เมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารสวนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านถึงอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่าประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารสวนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารสวนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

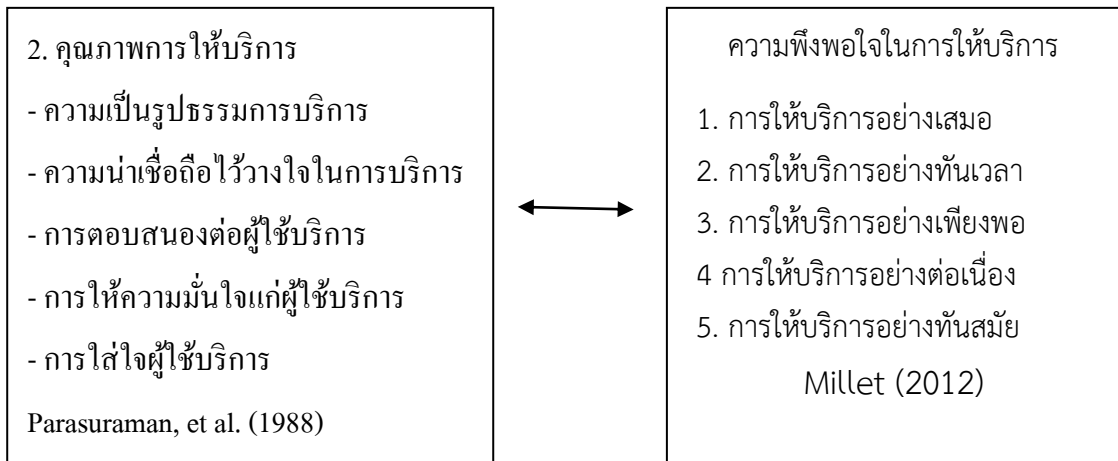
### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

Kesuma,Hadiwidjojo, Wiagustini, and Rohman ( อ้างถึงในฐิติวรดา บุตรนนท์ 2559, หน้า 28 ) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความจงรักภักดีของผู้ป่วยโดยมีการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship management: CRM) เป็นตัวแปรส่งผ่านกรณีศึกษาโรงพยาบาลภาคเอกชนในเมืองเดนปาสาร์ (Denpasar) ประเทศอินโดนีเซียผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกและมีอิทธิพลกับความจงรักภักดีของผู้ป่วยโดยมีการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านเมื่อผู้ป่วยของโรงพยาบาลภาคเอกชนในเมืองเดนปาสาร์รู้สึว่าคุณภาพการให้บริการของทางโรงพยาบาลสามารถตอบสนองได้ตรงกับความต้องการหรือมากกว่าจะส่งผลให้พวกเขาเกิดความพึงพอใจและมีความจงรักภักดีมากขึ้นซึ่งในทางทฤษฎีแล้วการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สามารถที่จะเสริมสร้างและเพิ่มเติมขอบเขตของการจัดการในด้านการบริการต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารลูกค้าสัมพันธ์การสร้าง ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ (ผู้ป่วย) และยังเป็นประโยชน์สำหรับนักวิชาการและผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

**กรอบแนวคิดในการวิจัย** สมมติฐาน 1. ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้



สมมติฐาน 2. ปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา



### วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้ที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาจัดให้บริการ ศูนย์การเรียนรู้สารสนเทศ ศูนย์รับบาลผู้สูงอายุ สนามกีฬาติณสูลานนท์ บริการแพขนานยนต์ และอื่น ๆ ตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนประชากรที่ใช้บริการประจำเดือนพฤศจิกายน 2563 (สถิติการใช้บริการ 2,500 คนโดยประมาณ) ซึ่งทราบขนาดประชากรที่ใช้บริการ โดยการคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมโดยสูตรสำเร็จของ Taro Yamane ใช้การสุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) และใช้การเลือกตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย เป็นเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS ในการประมวลผลทางสถิติ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของ Likert Scale เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างโดยตรง แบบสอบถามจำแนกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแทนระดับความคิดเห็นต่อการเลือกใช้บริการ ดังนี้ ค่าเฉลี่ยช่วงคะแนนได้ดังนี้ มากที่สุด= 4.21-5.00, มาก = 3.41-4.20, ปานกลาง= 2.61-3.40, น้อย= 1.81-2.60 และน้อยที่สุด= 1.00-1.80



วิธีการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เลือกวิธีการเลือกตัวอย่างโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น โดยการเลือกตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย ซึ่งเป็นการกำหนดวันและช่วงเวลา จำนวนแบบสอบถามของกลุ่มการวิเคราะห์ข้อมูล 1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) การหาค่าร้อยละ (percent) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) 2. การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบ T-test ,F-test และ One way ANOVA หากพบว่ามีแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe's Method 3. ปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยการใช้วิธีในการทดสอบค่า Correlation สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ การทดสอบระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยใช้เกณฑ์เทียบระดับความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) (อ้างถึงใน จูติวรดา บุตรนนท์.2559.) ดังนี้

- r ต่ำกว่า หรือเท่ากับ .30 แสดงถึงการมีระดับความสัมพันธ์ต่ำมาก
- r อยู่ระหว่าง 0.30 ถึง 0.50 แสดงถึงการมีระดับความสัมพันธ์ต่ำ
- r อยู่ระหว่าง 0.50 ถึง 0.70 แสดงถึงการมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง
- r อยู่ระหว่าง 0.70 ถึง 0.90 แสดงถึงการมีระดับความสัมพันธ์สูง
- r สูงกว่าหรือเท่ากับ 0.91 แสดงถึงการมีระดับความสัมพันธ์สูงมาก

**ผลการวิจัย**

1. ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 26-35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีใหญ่อาชีพเกษตรกรและส่วนใหญ่มีรายได้ที่ 10,001-30,000 บาท
2. ผลการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.27$ , S.D.= 0.35) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เป็นดังนี้

ความคิดเห็น	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	350	4.2040	.42350	มากที่สุด
ความน่าเชื่อถือว่าวางใจในการบริการ	350	4.2650	.48504	มากที่สุด
การตอบสนองต่อใช้บริการ	350	4.2295	.52175	มากที่สุด
การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	350	4.3476	.45503	มากที่สุด
การใส่ใจผู้ใช้บริการ	350	4.3236	.49218	มากที่สุด
คุณภาพการให้บริการรวม	350	4.2739	.35001	มากที่สุด

3. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.17$ , S.D.= 0.39)และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เป็นดังนี้

ความพึงพอใจ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
ด้านขั้นตอนในการใช้บริการ	350	4.2886	.49418	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	350	4.2893	.47509	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	350	3.9000	.55982	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	350	4.1314	.60283	มาก
ด้านการพัฒนาการให้บริการ	350	4.2200	.48359	มากที่สุด
ความพึงพอใจรวม	400	4.1659	.38782	มาก

4. ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุและอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา แตกต่างกัน และผู้ให้บริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

#### การอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 26-35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกรและส่วนใหญ่มีรายได้ที่ 10,001-30,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของปกภณ จันทศาสตร์. (2559) ได้กล่าวว่าลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ การศึกษา สถานภาพ การสมรส โดยนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการ พฤติกรรม การตัดสินใจรวมของการใช้บริการที่เหมาะสมกับความคาดหวังหรือสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

2. ผลการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาในระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนายปรามศรี กล่อมหอม (2562) ได้วิจัยเรื่องการสำรวจเพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการและความ

พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่าคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ คือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างที่จอดรถ ห้องน้ำ บริการถ่ายเอกสาร ที่นั่งรอรับบริการ บริการแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ การแนะนำในการปฏิบัติตนของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ คือ การบริการตรงตามกำหนด การแก้ไขปัญหาในการบริการ การบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการอย่างทันท่วงที เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือทันทีที่ผู้รับบริการต้องการความช่วยเหลือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเหมาะสมกับงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ด้านการใส่ใจผู้ให้บริการ คือความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ การให้บริการทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ การดูแลเอาใจใส่อย่างมีน้ำใจและให้กำลังใจ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายชัดเจนและเข้าใจ ทำให้คุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด

3. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยงานวิจัยอัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ (2559) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงอาจเนื่องมาจากประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านขั้นตอนการให้บริการได้คะแนนอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนในการให้บริการ คือ มีขั้นตอนในการให้บริการ มีแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ในการให้บริการ มีบัตรคิว มีผังระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความพร้อมให้บริการอย่างสุภาพ การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเที่ยงธรรม การไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหาเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ไม่รับสินบน และด้านการพัฒนาการให้บริการ คือ การนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการให้บริการ การปรับปรุงระบบเพื่อการพัฒนาการบริการ และการพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความรู้ในการบริการ ผู้ใช้บริการจึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ คือ สถานที่มีความเหมาะสม มีบริการห้องน้ำที่สะอาด บริการน้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ จุดการให้บริการที่สะดวก แบ่งช่องทางการบริการ มีช่องทางการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ผู้ใช้บริการจึงพอใจในระดับมาก

4. ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุและอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา แตกต่างกัน และผู้ใช้บริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความเป็นรูปธรรมการบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านการใส่ใจผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้เนื่องด้วยคุณภาพการบริการต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการมีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ด้านบริการได้อย่างรวดเร็ว สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขาที่นั่ง ที่จอดรถมีเพียงพอ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีบัตรคิว มีการบริการที่ตรงต่อเวลา กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญ เหมาะสม ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกเก็บเงิน ไม่รับสินบนให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริการอย่างถูกต้อง เป็นต้น ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของการใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยจิตูรดา บุตรนนท์(2559) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาล โดยมีความพึงพอใจเป็นตัวแปรส่งผ่าน:กรณีศึกษา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยยืนยันว่าทั้งโรงพยาบาลเอกชน และโรงพยาบาลภาครัฐบาล ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบบางส่วน (Partial mediator) ต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ

#### ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการแต่ด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง และระดับต่ำ ซึ่งผู้วิจัยจึงได้นำเสนอ ข้อเสนอแนะที่สำคัญ 2 ส่วน ได้แก่ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

## 1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาวิจัย

1.1 ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.27 ซึ่งจัดได้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาควรนำหลักยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐด้านการให้บริการประชาชนซึ่งต้องปรับปรุงให้ได้ตามมาตรฐานสากลเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ มากขึ้น

1.2 ด้านความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยรวมแล้วความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีค่าเฉลี่ย 4.17 ซึ่งจัดได้ว่ามีความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มี 2 ด้าน ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ควรหาวิธีการหรือการพัฒนาระบบการบริการต่าง ๆ เพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการดังนี้

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาควรเพิ่มสถานที่บริการให้มีความเหมาะสมและเพียงพอในการให้บริการ มีบริการห้องน้ำที่สะอาด บริการเรื่องแบบฟอร์มเอกสาร บริการถ่ายเอกสาร บริการน้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ ห้องละหมาดและอื่น ๆ แก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ควรเพิ่มจุดการให้บริการมากขึ้นเพื่อความสะดวก มีการแบ่งช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เพิ่มช่องในการความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ อาจเพิ่มในรูปแบบออนไลน์เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ (tangible ) และด้านด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ( reliability ) มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจรวมในระดับปานกลาง ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาควรปรับปรุงและพัฒนาเพิ่ม เช่น การมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้านการบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา บริการถ่ายเอกสาร ที่จอดรถ เพื่อให้ระดับความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Assurance) ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (responsiveness) และด้านการใส่ใจผู้ใช้บริการ (empathy) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ควรนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมต่าง ๆ เข้ามาช่วยการในการพัฒนาระบบให้มีความทันสมัย รวดเร็วหรือการสร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางเข้าช่วยในการให้บริการ ลดระยะเวลาการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้

ครอบคลุมในทุกด้าน เพื่อให้ระดับความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ทำให้ผลการให้บริการมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลแก่ผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีความพึงพอใจสูงสุด

#### **ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป**

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว อาจได้ข้อมูลไม่ครอบคลุม หรือไม่ชัดเจนที่เพียงพอ ซึ่งนำข้อมูลมาใช้ปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการได้ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ของผู้บริการที่มากจากบทสัมภาษณ์ของผู้บริการโดยตรง จะทำให้ทราบข้อมูลที่ชัดเจนมากขึ้น และนำมาคิดง่ามาทำการศึกษาหาแนวทางการพัฒนางานบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในด้านการให้บริการต่อไป

2. ควรเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา เพื่อจะได้ค่าที่มีความเชื่อมั่นมากขึ้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้เกิดคุณภาพการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากที่สุด

3. ควรเพิ่มพื้นที่ในการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมในการให้บริการในทุกด้านขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา เพื่อให้ได้ข้อมูลมาพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

4. ควรทำการศึกษาตัวแปรหรือองค์ประกอบอื่นเพิ่มที่สามารถวิเคราะห์กระบวนการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาในเรื่องการพัฒนางานในด้านการจัดการงานด้านให้บริการประชาชน เพื่อให้การบริหารงานดังกล่าวตรงตามเป้าหมายที่ประชาชนต้องการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาเพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประภาพมากที่สุด ตามอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน

## เอกสารอ้างอิง

ปภกณ จันทศาสตร์.(2559) ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กร ของพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการ ในเขตลาดพร้าว-จตุจักร สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปิยณัฐ จันทร์.(2560). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

ชนะดา วีระพันธ์ (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

เสาวพรรณ ปาละ.(2562).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างแล่น ประจำปีงบประมาณ 2562. มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง.

อัญชลี คุสิตสุทธิรัตน์.(2559).รายงานการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

ฐิติวรดา บุตรนนท์.(2559).ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลโดยมีความพึงพอใจเป็นตัวแปรส่งผ่าน:กรณีศึกษาแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนและโรงพยาบาลภาครัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี.งานนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Yamane Taro(1976).**Statistics:an Intoduction Analysis.Tokyo:Harper**

### Journal

Parasuraman,A.,Zeithaml,V.A.\$Berry,L.L.(1988).**Communication and control process in delivery of service quality.Journal of Marketing,52** (April).

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา เว็บไซต์ [www.Songkhla Provincial Administrative Organization](http://www.Songkhla Provincial Administrative Organization).