

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบล
บ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
Factors Affecting Satisfaction of People to Ban Phraek Municipality,
Phra Nakhon Si Ayutthaya Province.

อภินันท์ จันตะนิ* วลัยชญา เลิศรัชชาพันธุ์** วันเฉลิม จันทรากุล*** โยธิ จันตะนิ****

Received: November 20, 2018

Revised: January 2, 2019

Accepted: March 19, 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านแพรง 2) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มาใช้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านแพรง และ 3) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านแพรง โดยศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวกับเทศบาลตำบลบ้านแพรง และใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยสอบถามจำนวน 386 ชุด โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง(213) คิดเป็นร้อยละ 55.20 อายุตั้งแต่ 51-60 ปี(83) คิดเป็นร้อยละ 21.50 ระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น(ม.3) 162 คิดเป็นร้อยละ 42.00 อาชีพค้าขาย/รับจ้างทั่วไป(127) คิดเป็นร้อยละ 32.90 สถานภาพโสด(189) คิดเป็นร้อยละ 48.96 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน(ไม่เกิน 10,000 บาท) คิดเป็นร้อยละ 48.70 และส่วนงานที่มาใช้บริการ(107) คิดเป็นร้อยละ 27.72 สำหรับความพึงพอใจในการให้บริการไม่ซับซ้อน/มีความคล่องตัว($X = 3.51$, $S.D. = 0.749$) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการประชาชน($X = 3.57$, $S.D. = 0.874$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบริการที่ให้บริการ ($X = 3.58$, $S.D. = 0.791$) และด้านระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ($X = 3.47$, $S.D. = 0.875$)

* คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

** อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

*** อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยปทุมธานี

**** อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการใช้บริการกับการให้บริการไม่ซับซ้อน/คล่องตัว มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (0.706) อยู่ระดับค่อนข้างสูง มีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก (0.712) อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (0.679) อยู่ระดับค่อนข้างสูง ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก (0.632) อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (0.719) อยู่ระดับค่อนข้างสูง และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (0.691) อยู่ระดับค่อนข้างสูง โดยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 62.1 ($R^2 = 0.621$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.788 สามารถเขียนเป็นรูปสมการถดถอยพหุคูณที่เป็นคะแนนได้ดังนี้ “ความพึงพอใจต่อการให้บริการ = (.085) + .195 (ให้บริการไม่ซับซ้อน/คล่องตัว) + .401(เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ) + .355(สิ่งอำนวยความสะดวก)”

คำสำคัญ: ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

Abstract

The objectives of the research were: 1) to study the factors related to the satisfaction of the people who came to the service of Ban Phrak Municipality. 2) to analyze the relationship between the use of the service and the satisfaction of the people who used the service of the Ban Phrak Municipality and 3) to analyze Factors Affecting the Satisfaction of the People who Use the Municipal Service Study on documents related to Ban Phrak Municipality, and use quantitative research methods, the data were collected by asking 386 questionnaires using statistical program. The results are as follows.

The results of the research were mostly female (213) or 55.20%, aged 51-60 years (83) or 21.50%. The level of education was not higher than junior high school (M.3). 162 or 42.00% of the trade / general contractor (127) or 32.90%. Single status (189) or 48.96%. The average monthly income (not over 10,000 baht) or 48.70%. The service personnel ($X = 3.57$, $S.D. = 0.874$), service facilities ($X = 3.58$, $SD = 0.791$) and satisfaction scores on service outcome ($X = 3.47$, $S.D. = 0.875$)

The relationship between the service factor and the service was not complex / agile with the relationship with the service officer (0.706). Relative to facilities (0.712) was relatively high and correlated with customer satisfaction (0.679). The service staff. Relatively close to the facilities (0.632). And correlation

with customer satisfaction (0.719) was relatively high, and facilities there was a high correlation between customer satisfaction (0.691). Factors affecting satisfaction can be predicted 62.1% ($R^2 = 0.621$) and coefficient correlation coefficient is 0.788. It can be written as a multiple regression equation. "Satisfaction with service = (.085) + .195 (service is not complicated / flexible) + .401 (service provider) + .355 (facilities)

Key Word: Factors of Service User

1. บทนำ

ความเป็นมาของบ้านแพรง เป็นคำที่ชาวบ้านเรียกกันว่า “แพ-รง” มาแต่โบราณ เป็นเพราะบ้านเรือนสมัยก่อนตั้งบ้านเรือนอยู่สองฝั่งแม่น้ำลพบุรี ซึ่งบริเวณดังกล่าวนิยมสร้างเรือนแพอยู่สองฝั่ง ทำให้ชุมชนดังกล่าวเริ่มมีการค้าขายที่พ่อค้าแม่ค้ามาแวะเวียนทำการค้ามากรวมทั้งชาวเรือที่เดินทางในลำน้ำสายลพบุรี เมื่อผ่านบริเวณดังกล่าวก็จะหยุดพักแรม จนทำให้บริเวณนี้มีเรือนแพหรือเรือต่าง ๆ จอดบริเวณนี้จนครึก จึงเรียกบริเวณนี้ว่า บ้านแพ-รง นานไปชาวบ้านเรียกเพี้ยนเป็นบ้านแพรงในปัจจุบัน ดังนั้น เทศบาลตำบลบ้านแพรง ได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลบ้านแพรงตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ.2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ซึ่งเดิมก่อนจะมาเป็นเทศบาลนั้น ได้บริหารงานท้องถิ่นในรูปแบบของสุขาภิบาล รวมเป็นเวลาทั้งสิ้น 44 ปี (สุขาภิบาลจัดตั้งเมื่อปี พ.ศ.2499) โดยมีประชากรภายในเขตเทศบาลตำบลบ้านแพรงทั้งสิ้น 2,075 คน แยกตามสถานภาพการอยู่อาศัย (เฉพาะสัญชาติไทยและมีชื่อในทะเบียนบ้าน) แยกเป็น ชายจำนวน 1,010 คน หญิงจำนวน 1,065 คน (จำนวนทั้งหมดแยกตามเพศ) ครัวเรือน 838 ครัวเรือน ความหนาแน่นของประชากร 1,679 คนต่อตารางกิโลเมตร ประชากรแยกเป็นรายชุมชน

เทศบาลตำบลบ้านแพรง ตั้งอยู่ในอำเภอบ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นอำเภอตอนเหนือสุดของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ครอบคลุมชุมชนทั้ง 6 หมู่บ้าน ตั้งอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 130 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดลพบุรีประมาณ 20 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากตัวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประมาณ 53 กิโลเมตร จำนวนหมู่บ้าน 14 หมู่ 3 ตำบล จำนวนหมู่บ้านในเขตเทศบาลเต็มหมู่บ้าน มีจำนวน 1 หมู่ได้แก่ หมู่ที่ 2 ตำบลสำพะเนียง และ หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านแพรง ซึ่งมีจำนวนหมู่บ้านในเขตเทศบาลเป็นบางส่วน มี 4 หมู่ได้แก่ หมู่ที่ 1 ตำบลสำพะเนียง และ หมู่ที่ 2, 3, 4 ตำบลบ้านแพรง

อย่างไรก็ตาม ความสำคัญของปัญหาอยู่ที่การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ เทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ซึ่งการประเมินจะต้องเป็นการประเมินจากผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะอันเป็น

ประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นตามที่กำหนดไว้ใน มาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ.2542 และอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลดังปรากฏในมาตรา 50 และมาตรา 51 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล ฉบับแก้ไขปรับปรุงพุทธศักราช 2543 และ 2552 ดังนั้น อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติแล้วจะเห็นว่ามิใช่หลายด้านซึ่งแต่ละด้านจะเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจและการปฏิบัติหน้าที่ที่มีผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่และประโยชน์สุขของประชาชนในชุมชนนั้นๆทั้งสิ้น ทั้งเทศบาลตำบลก็เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดประชาชนในท้องถิ่นมากเช่นเดียวกับองค์การบริหารส่วนตำบลเพราะฉะนั้นเมื่อพิจารณาตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญที่ให้อำนาจแก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนด้วยแล้ว ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลจึงถือว่าสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญเป็นอย่างยิ่งเพราะประชาชนในท้องถิ่นนั้นจะเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบ

จากการบริหารงานของเทศบาลตำบลโดยตรง ด้วยเหตุนี้จึงได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ซึ่งถือว่าการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมที่สำคัญในการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงานของเทศบาลตำบลไปพร้อม ๆ กันด้วย

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบล

2.2 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านแพรก

2.3 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านแพรก

3. สมมติฐานของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ไว้ดังนี้

3.1 ปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในระดับสูง

3.2 ปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐

4. ขอบเขตของการวิจัย

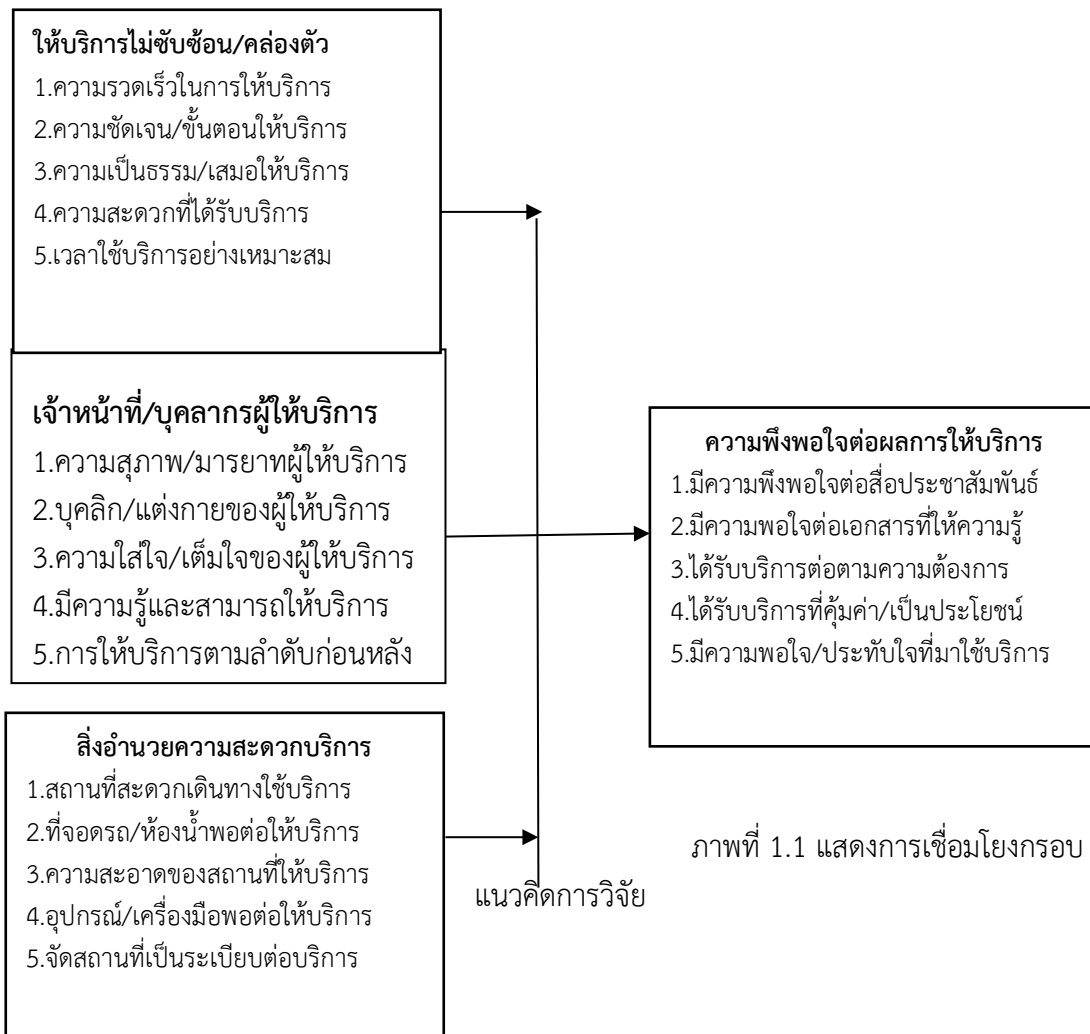
การวิจัยในครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา คือ ปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ส่วนขอบเขตของประชากรคือ จำนวนประชาชนที่อยู่ในเขตอำเภอบ้านแพรก จำนวน 2,075 คน สำหรับขอบเขตด้านเวลา คือ ช่วง 8 เดือน

ระหว่างเดือน มกราคม-สิงหาคม 2561

5. กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในภาพประกอบที่ 1.1

ตัวแปรอิสระ



6. นิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัย

ปัจจัยที่เกี่ยวกับการใช้บริการ หมายถึง ปัจจัยทั้ง 3 ด้านคือ ให้บริการไม่ซับซ้อน/คล่องตัว การให้บริการไม่ซับซ้อน/คล่องตัวและสิ่งอำนวยความสะดวกบริการ

ความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอบ้านแพรก ที่มาใช้บริการหน่วยงานต่าง ๆ ในเทศบาลตำบลบ้านแพรก

เทศบาลตำบล หมายถึง เทศบาลตำบลบ้านแพรกอำเภอบ้านแพรก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

7. วิธีดำเนินการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้การวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนในเขตอำเภอบ้านแพรก จำนวน 2,075 คน โดยคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง 386 ราย

2) การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งคณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๕ ท่าน เพื่อทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งได้ค่าดัชนีเท่ากับ 0.78 และนำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์แล้ว นำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่จะใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) และค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยใช้ Cronbach's Alpha Coefficient ซึ่งได้ค่า Alpha = 0.974 เป็นค่าที่อยู่ในระดับที่เชื่อถือได้ โดยผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริงภาคสนาม จำนวน 386 ชุด

7.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยคณะผู้วิจัยได้วางแผนเพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนที่กำหนดไว้ซึ่งได้นำแบบสอบถามไปถามด้วยตนเองเป็นรายบุคคล ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างเข้ามาใช้บริการที่สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านแพรก และให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามโดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 30 วัน ทั้งนี้เพื่อให้การเก็บรวบรวมข้อมูลกระจายไปตามกลุ่มเป้าหมายครบถ้วนและตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล ก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

7.3 การใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้วยสถิติสหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation) และวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้วยการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยแปลผลจากการวิเคราะห์ค่าสถิติเพื่อเปรียบเทียบกับสมมติฐานการวิจัยและให้ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยด้วย

8. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านแพรก จากแบบสอบถาม สรุปได้ต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาอาชีพ รายได้ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ลักษณะกลุ่มตัวอย่าง	ความถี่/จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	173	44.80
หญิง	213	55.20
2. อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	27	7.00
ตั้งแต่ 21-30 ปี	48	12.40
ตั้งแต่ 31-40 ปี	72	18.70
ตั้งแต่ 41-50 ปี	80	20.72
ตั้งแต่ 51-60 ปี	83	21.50
ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	76	19.68
3. ระดับการศึกษา		
ไม่เกินมัธยม(ม.3)	162	42.00
มัธยมหลาย/ปวช.	79	20.50
อนุปริญญา/ปวส,	38	9.80
ระดับปริญญาตรี	80	20.70
สูงกว่าปริญญาตรี	27	7.00
4. อาชีพ		
เกษตรกร	123	31.86
ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป	127	32.90
พนักงานโรงงาน/บริษัท	58	15.03
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	78	20.21
5. สถานภาพสมรส		
	111	28.76
โสด	189	48.96
แต่งงาน/อยู่ด้วยกัน	41	10.62

แต่งงาน/แยกกันอยู่	45	11.66
หม้าย/หย่าร้าง		

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ไม่เกิน 10,000 บาท	188	48.70
10,001 – 15,000 บาท	68	17.62
15,001 – 20,000 บาท	54	13.99
20,001 – 30,000 บาท	48	12.44
30,001 บาทขึ้นไป	28	7.25

7. ส่วนงานที่มาใช้บริการใน

เทศบาลฯ	43	11.14
สำนักงานปลัดเทศบาล	96	24.86
ส่วนงานการคลัง	107	27.72
	35	9.08
ส่วนงานสาธารณสุข	32	8.29
ส่วนงานการศึกษา		
ส่วนงานการโยธา		
ส่วนงานอื่น ๆ	73	18.91

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง(213) คิดเป็นร้อยละ 55.20 อายุตั้งแต่ 51-60 ปี(83) คิดเป็นร้อยละ 21.50 ระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น(ม.3) 162 คิดเป็นร้อยละ 42.00 อาชีพค้าขาย/รับจ้างทั่วไป(127) คิดเป็นร้อยละ 32.90 สถานภาพโสด(189) คิดเป็นร้อยละ 48.96 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน(ไม่เกิน 10,000 บาท) คิดเป็นร้อยละ 48.70 และส่วนงานที่มาใช้บริการ(107) คิดเป็นร้อยละ 27.72

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการใช้บริการในเทศบาลตำบลฯ

ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านแพรก แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ สำนักงานปลัดเทศบาล ส่วนงานการคลัง ส่วนงานสาธารณสุข ส่วนงานการศึกษา ส่วนงานการโยธา ส่วนงานอื่น ๆ

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ

เทศบาลตำบลบ้านแพรง สรุปได้ในตารางที่ 2 ดังนี้

รายการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับพึงพอใจ
1. การให้บริการไม่ซับซ้อน/มีความคล่องตัว	3.51	0.749	มาก
2. เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการประชาชน	3.57	0.874	มาก
3. สิ่งอำนวยความสะดวกบริการที่ให้บริการ	3.58	0.791	มาก
4. ระดับความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ	3.47	0.875	มาก
รวม	3.53	0.758	มาก

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยเฉลี่ย ($S.D. = 0.758$) ซึ่งเมื่อแยกพิจารณาแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการไม่ซับซ้อน/มีความคล่องตัว ($\bar{X} = 3.51$, $S.D. = 0.749$) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 3.57$, $S.D. = 0.874$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบริการที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.58$, $S.D. = 0.791$) และด้านระดับความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ ($\bar{X} = 3.47$, $S.D. = 0.875$)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการและระดับความพึง

พอใจที่ใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านแพรง ด้วยสหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation)

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นกับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้ บริการเทศบาล ตำบลบ้านแพรง

ปัจจัยผู้มาใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านแพรง			
	ให้บริการไม่ซับซ้อน	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	พึงพอใจผู้ใช้บริการ
ให้บริการไม่ซับซ้อน	1.00**	0.706**	0.712**	0.679**
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.706**	1.00**	0.632**	0.719**
สิ่งอำนวยความสะดวก	0.712**	0.632**	1.00**	0.691**
ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ	0.679**	0.719**	0.691**	1.00**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

- 1) การให้บริการไม่ซับซ้อน/คล่องตัว มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (0.706) อยู่ระดับค่อนข้างสูง มีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก (0.712) อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (0.679) อยู่ระดับค่อนข้างสูง
- 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก (0.632) อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (0.719) อยู่ระดับค่อนข้างสูง
- 3) สิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (0.691) อยู่ระดับค่อนข้างสูง

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรกด้วยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรก 3 ด้าน ดังนี้

ตัวพยากรณ์ด้าน	b	S.E.	Beta	T	Sig.
ค่าคงที่	.085	.139		.613	.541
ให้บริการไม่ซับซ้อน/ คล่องตัว	.195	.057	.173	3.413	.001
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.401	.047	.395	8.590	.000
สิ่งอำนวยความสะดวก	.355	.052	.318	6.838	.000

$R = .788$ $R^2 = .621$ By Durbin-Watson= 2.082 นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 โดยมีปัจจัยที่เป็นตัวพยากรณ์ได้ร้อยละ 62.1 ($R^2 = 0.621$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.788 เมื่อนำปัจจัยที่เป็นตัวแปรอิสระทั้งสามด้านที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการใช้บริการในเทศบาลตำบลบ้านแพรก โดยเขียนเป็นรูปสมการถดถอยพหุคูณที่เป็นคะแนนได้ดังนี้ “ความพึงพอใจต่อการให้บริการ = (.085) + .195 (ให้บริการไม่ซับซ้อน/คล่องตัว) + .401(เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ) + .355(สิ่งอำนวยความสะดวก)

เอกสารอ้างอิง

- ชนชนก หลักบึง. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษมอำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชลิตา ประทีปทอง. (2554). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น อำเภอกุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ดุจหทัย ครุฑเดชะ. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทศรัฐ จันยาง. (2555). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารรัฐกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- ธัญญธร สมพงษ์. (2553). คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธัญญาลักษณ์ ศรีพลาย และเพ็ญศิริ โชติพันธ์. (2554). คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี. วารสารบัณฑิตวิทยาลัย พิษณุพนธ์, 6(2), 65-71.
- พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมมจิตโต). พุทธวิธีการบริการ. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. 2549.
- อภิรักษ์ จันตะนี. ระเบียบวิธีวิจัยทางการจัดการชั้นสูง. กรุงเทพมหานคร : บริษัทเจริญสนิทัศน์การพิมพ์, ๒๕๕๗.
- Anderson, James. (1996). Public Policy Making: An Introduction. 3rd edition. Massachusetts : Houghton Mifflin College Div.
- Cochran, Charles L., and Eloise F. Malone. (1995) Public Policy: Perspectives and Choices. New York: McGraw-Hill.

- Cochran, Clarke E., Lawrence Mayer, T.R. Carr, and N. Joseph Cayer.(1999). American Public Policy: An Introduction 6th. ed. New York: St. Martin's Press.
- Herzberg, Frederick. (1982). The motivation to work. New York : John Wiley and Sons.
- Maslow, Abraham.(1970). Motivation and Personality.New York : Harper and Row Publishers.
- McClelland, D.C. (1988). Human Motivation.Cambridge University Press.
- Yamane, Taro. (1976). Statistic : An Introduction Analysis. 2nd ed. New York : Harper and Row.