

ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบำนาญ
ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1

Satisfaction in receiving services of pensioners under Phra Nakhon Si Ayutthaya Primary
Educational Service Area Office 1

ปัทมา กำแพงจันทร์
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Pattama Kampanjan
E-mail: 6314154101@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Accounting
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และสถานภาพ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบำนาญในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 2) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความไว้วางใจ ด้านความเอาใจใส่ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบำนาญในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 1 เป็นวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้รับบำนาญที่เข้ารับบริการในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 มีขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) คุณภาพการบริการโดยรวมเท่ากับ 0.955 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานด้วยการใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบำนาญที่เข้ารับบริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีช่วงอายุ 61 – 70 ปี อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับรายได้ต่อเดือน 25,001 - 30,000 บาท และมีสถานภาพสมรสแล้ว ซึ่งผู้รับบำนาญที่เข้ารับบริการในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1

ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบำนาญที่เข้ารับบริการในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับรายได้ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการแตกต่างกัน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ คุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการไว้วางใจ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบำนาญในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, ความพึงพอใจ

Abstract

The objectives of this study are 1) to study personal factors such as gender, age, education level, income level and status that affect satisfaction in receiving services of pensioners under Phra Nakhon Si Ayutthaya Primary Educational Service Area Office 1. 2) to study the quality of service, including the concrete aspect reliability response trust aspect of attention which correlate with the service satisfaction of pensioners under Phra Nakhon Si Ayutthaya Primary Educational Service Area Office 1. This research is non-experimental design and sample group in this study was pensioners who received services under the Phra Nakhon Si Ayutthaya Primary Educational Service Area Office 1. with a sample size of 400 persons. The questionnaire was tested for content validity and reliability by Cronbach's Alpha coefficient for overall service quality equal to 0.955 as a tool for collecting statistical data used in analysis, including frequency distribution, percentage, mean and standard deviation. Hypothesis testing using one-way ANOVA t-test, if differences were found, it would lead to pairwise comparison using LSD and Multiple Regression Analysis. The study found that pension recipients receiving the service mostly female with the age range of 61 - 70 years old, being in the bachelor's degree level have a monthly income level of 25,001 - 30,000 baht and have a marital status. Which this sample their opinions on overall service quality were at the highest level. When considering each aspect, it was found that the concreteness of the service reliability aspect of trust have the highest average and the results of the hypothesis testing found that pensioners receiving services under Phra Nakhon Si Ayutthaya Primary Educational Service Area Office 1 with personal factors different income levels affecting the satisfaction of receiving the service differently at the statistical significance level of 0.01 and service quality, including the concreteness of the service reliability response aspect of trust there was a relationship with the service satisfaction of the pensioners under Phra Nakhon Si Ayutthaya Primary Educational Service Area Office 1 at the statistical significance level of 0.01

Keywords: Service Quality, Satisfaction

บทนำ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 เป็นองค์กรทางการศึกษาภายใต้สังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ มีบุคลากรในสังกัด ได้แก่ ที่มีภารกิจในการส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาคลอบคลุมตั้งแต่ระดับปฐมวัย ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีโรงเรียนในสังกัด 176 แห่ง ครอบคลุม 9 อำเภอ ในเขตบริการให้มีความสอดคล้องและสนองรับนโยบายของรัฐบาล ของกระทรวงศึกษาธิการ และของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1, 2565)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ในฐานะหน่วยงานผู้เบิกมีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การเบิกเบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ บำเหน็จดำรงชีพ บำเหน็จตกทอด และควบคุมการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะ กับผู้รับบำเหน็จบำนาญในสังกัด และข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดที่ลาออกหรือเกษียณอายุราชการในแต่ละปีงบประมาณ และดำเนินการเกี่ยวกับการขอรับเบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ ตรวจสอบและรับรองเวลาราชการ ผ่านระบบบำเหน็จบำนาญและสวัสดิการรักษายาบาล (ระบบ Digital Pension) ของกรมบัญชีกลาง ตามหนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค 0411.6/ว 000996 ลงวันที่ 30 กันยายน 2564 และหนังสือด่วนที่สุด ที่ กค 0411.6/ว 27 ลงวันที่ 13 มกราคม 2565 กำหนดให้ส่วนราชการผู้เบิกมีหน้าที่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการขอรับและการจ่ายเบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ และเงินอื่นในลักษณะเดียวกันผ่านระบบบำเหน็จบำนาญและสวัสดิการรักษายาบาล รวมถึงการดำเนินการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการรักษายาบาล การศึกษาของบุตร และรวมถึงการเบิกจ่ายเงินช่วยเหลือ กรณีที่ข้าราชการครูหรือผู้รับบำเหน็จบำนาญ ถึงแก่ความตาย รับผิดชอบการบันทึกปรับปรุงฐานข้อมูลบุคลากรภาครัฐในฐานะนายทะเบียน การรับแสดงเจตนาระบุตัวผู้รับบำเหน็จตกทอดของผู้รับบำเหน็จบำนาญในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และจัดหาทรัพยากรที่หลากหลายรูปแบบ โดยมุ่งเน้นให้ผู้รับบำเหน็จบำนาญในสังกัดได้รับความสะดวก รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่เข้ารับบริการตอบสนองต่อความต้องการได้มากที่สุด (กรมบัญชีกลาง, 2566)

ปีงบประมาณ 2566 ผู้รับบำเหน็จบำนาญในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ที่เกษียณอายุราชการและลาออก รวมถึงผู้รับบำเหน็จบำนาญที่โอนย้ายมาจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2 และสำนักงานเขตพื้นที่มัธยมศึกษา นนทบุรี ซึ่งจากจำนวนผู้รับบำเหน็จบำนาญดังกล่าว สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามีหน้าที่ให้บริการกับผู้เข้ารับบริการเป็นจำนวนมาก จึงต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน จะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ผู้เข้ารับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาค และมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับบริการ เป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน

จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับหัวข้อเรื่อง ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบำนาญในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ซึ่งเป็นองค์กรที่ผู้วิจัยได้ทำงานอยู่ในปัจจุบัน จึงเลือกเป็นประชากรกลุ่มตัวอย่างในการจัดทำวิจัยในครั้งนี้ ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด โดยเน้นไปที่ ปัจจัยประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ และคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความไว้วางใจ ด้านความเอาใจใส่ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบำนาญในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ซึ่งผลการศึกษานี้เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้ผู้รับบำนาญที่เข้ารับบริการได้รับความสะดวก สบาย และเกิดความพึงพอใจสูงสุด ลดการเกิดข้อพิพาท และข้อร้องเรียน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และสถานภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบำนาญในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1

2. เพื่อศึกษาด้านคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการไว้วางใจ ด้านการเอาใจใส่ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบำนาญในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1

ขอบเขตงานวิจัย

1. ผู้รับบำนาญที่เข้ารับบริการในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ที่ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน มีจำนวนทั้งสิ้น 3,981 คน การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1967) ที่ค่าระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้อยู่ที่ 5% มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจำนวน 400 คน ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบำนาญในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษาตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และคุณภาพการบริการ ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบำนาญในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และสถานภาพต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบำนาญในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการบริการ ได้แก่ คุณภาพบริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความไว้วางใจ ด้านความเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบำนาญในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลใดบ้าง ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบำนาญในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1
2. เพื่อทราบถึงปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการใดบ้าง ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบำนาญในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1
3. เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนและกำหนดนโยบาย ปรับปรุง ส่งเสริม และพัฒนาการให้บริการกับผู้รับบำนาญในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1
4. เพื่อสามารถที่จะนำผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริม และพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ซึ่งเป็นการลดข้อพิพาท และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

แนวคิดและทฤษฎี

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ หมายถึง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และปัจจัยอื่น ๆ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบไปด้วย เพศ เชื้อชาติ ศาสนา ภูมิลำเนา ภาษาระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตร สถานภาพการ ทำงาน อาชีพ และรายได้ (สันทัด เสริมศรี, 2541) สอดคล้องกับ สุนทรี พชรพันธ์ (2541) ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับ ลักษณะประชากรศาสตร์ไว้ว่า บุคคลแต่ละคนนั้นจะมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันไป มีทั้งลักษณะที่มองเห็นจากภายนอก และลักษณะภายในจิตใจ เช่น เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ สังคมและศาสนา เป็นต้น ดังนั้นการศึกษาปัจจัยเหล่านี้จะช่วยทำให้ทราบถึง ลักษณะส่วนบุคคลได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น อีกทั้งคนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ก็อาจจะมีลักษณะทางจิตวิทยาที่แตกต่างกันเช่นกัน

ทฤษฎีแนวคิดเรื่องประชากรศาสตร์ Kotler & Armstrong (2018) กล่าวว่า ประชากร (Population) ประกอบด้วยตัวแปรที่แสดงถึงลักษณะเฉพาะของประชากร เช่น เพศ อายุ สถานภาพ สมรส อาชีพ รายได้ เป็นต้น ข้อมูลที่ใช้ในการคำนวณทางประชากรศาสตร์มักจะอาศัยจำนวนหรือความถี่ของการเกิดเหตุการณ์ในช่วงเวลาหนึ่ง และจำนวนประชากรที่เกี่ยวข้องกับการทดลอง และองค์ประกอบทางประชากร (Population composition) เป็นการศึกษาประชากรภายใต้องค์ประกอบต่าง ๆ เช่น อายุ เพศ เชื้อชาติ ศาสนา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สภาพเศรษฐกิจ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการ

Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013, pp. 22 - 25) คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้านดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อม และการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่าง ๆ ป้ายประกาศ ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสำนักงาน ท่าทีที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ได้ว่ามีความตั้งใจในการให้บริการ

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้กับลูกค้า งานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการและสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3. การตอบสนอง (Responsive) หมายถึง ความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย การตอบสนองลูกค้าที่ดีจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การไว้ใจใจ (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง มีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อใจและรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5. การเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง การบริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ และเป็นกันเอง ดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ คอยแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละบุคคลว่ามีความเหมือนและความแตกต่างกันในเรื่อง ใดบ้าง เพื่อใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละบุคคลในการสร้างความพึงพอใจ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Millet (2012, p. 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการจะต้องตรงต่อเวลา เช่น กำหนดระยะเวลาภายใน 3 วันทำการ หรือ 7 วันทำการตามที่กำหนด ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาจะนำมาซึ่งการสร้าง ความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) ซึ่ง Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนที่ไม่เพียงพอและสถานที่ที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจขององค์กรที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Research) เป็นการวิจัยที่มุ่งเน้นการศึกษาค้นคว้าที่เน้นสถานการณ์ที่ปรากฏอยู่ในปัจจุบัน ศึกษาตามสถานภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional studies) คือการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้วิธีเครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบำนาญบ้านอายุที่เข้ารับบริการในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ มีจำนวนทั้งสิ้น 3,981 คน จึงนำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1967) ที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 5% มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจำนวน 400 คน ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง

3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือหลัก ที่ผู้วิจัยใช้เก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องการจะศึกษา โดยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าทบทวน แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจ เพื่อเป็นการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย และ การให้ความหมายนิยามศัพท์เฉพาะ รวมถึงเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถาม สำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยอาศัยวิธีการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Research) สำหรับการตั้งข้อคำถามในแบบสอบถาม ที่ครอบคลุมถึงนิยามศัพท์เฉพาะ ทั้งนี้

ผู้วิจัย ได้ใช้ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์เพื่อตอบปัญหาทางการวิจัยเรื่องที่ต้องการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อความของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และสถานภาพ มีจำนวนข้อความทั้งหมด 5 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความที่ได้กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียง 1 คำตอบเท่านั้น (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นข้อความของข้อมูลปัจจัยทางด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ที่ความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบำเหน็จบำนาญในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ซึ่งข้อความมีจำนวนทั้งหมด 21 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อความเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 มีจำนวนข้อความทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นข้อความเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมถึงการเข้ารับบริการในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ซึ่งเป็นข้อความแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลัก ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยสร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยของการวิจัยนี้ ซึ่งแสดงในเห็นถึงตัวแปรที่เกี่ยวข้องหรือความสัมพันธ์ต่อตัวแปรความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1

2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อทำให้ความหมาย ของตัวแปรต่างๆ สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น รวมถึงผู้อ่านงานวิจัยมีความเข้าใจในสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อความที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปรทั้งหมดที่จะใช้ในการดำเนินการวัดผลอย่างชัดเจน รวมถึงผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเข้าใจในสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการจะสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

4. จัดทำร่างแบบสอบถาม ประกอบด้วยโครงสร้าง 4 ส่วน

5. ผู้วิจัยได้นำร่างแบบสอบถามที่จัดสร้างขึ้นให้อาจารย์ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาช่วยตรวจสอบข้อความในแบบสอบถาม

เพื่อความครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา การจัดเรียงลำดับคำถาม การใช้ภาษาในแบบสอบถาม และความเหมาะสมของคำถาม โดยใช้วิธีการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตามตารางตรวจสอบคุณภาพความครอบคลุมด้านเนื้อหา

2. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) (Cronbach, 1974) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ โดยรวมเท่ากับ 0.955

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุงแก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัย

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามา ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 400 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือผู้รับบำนาญที่เข้ารับบริการในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง และแจกแบบสอบถามให้กับผู้รับบำนาญที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลครบ 400 ชุด จะดำเนินการในขั้นตอนต่อไป คือ การนำข้อมูลที่ได้มาไปวิเคราะห์คำนวณผลโดยผ่าน โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามมาแล้ว จึงได้นำข้อมูลนั้นมาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และสถานภาพ

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และความพึงพอใจการเข้ารับบริการของผู้รับบำนาญในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบำนาญในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ต่างกัน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และสถานภาพ ที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบำนาญในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ต่างกัน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ซึ่งหากพบว่า มีความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Multiple Comparisons (LSD)

2.3 ปัจจัยคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบำนาญในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบำนาญที่เข้ารับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 61-70 ปี อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับรายได้ต่อเดือน 25,001 - 30,000 บาท และมีสถานภาพสมรสแล้ว

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการไว้ใจใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองความต้องการ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ โดยภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ โดยรวมของผู้รับบำนาญในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และสถานภาพ สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ผู้รับบำนาญที่เข้ารับบริการที่มี ระดับรายได้ต่างกัน ทำส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบำนาญในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 แตกต่างกัน ในส่วนของเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบำนาญในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบำนาญในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 พบว่า ด้านการตอบสนอง ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการไว้ใจใจ มีความสัมพันธ์

ในทิศทางบวกต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบำนาญบ้านอายุในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ส่วนด้านการเอาใจใส่ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบำนาญบ้านอายุในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1

บทสรุปและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการโดยรวมของผู้รับบำนาญบ้านอายุในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และสถานภาพ สรุปได้ดังนี้

1.1 ผู้รับบำนาญบ้านอายุในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ที่มีเพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ ไม่แตกต่างกัน แสดงว่า เพศเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบำนาญบ้านอายุในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศศิพันธ์ สะสม (2563) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนสมุทรสาครวิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา สมุทรสาคร พบว่า เพศชายกับเพศหญิงมีระดับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยเพศชายมีระดับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง

1.2 ผู้รับบำนาญบ้านอายุในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ที่มีอายุที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ ไม่แตกต่างกัน แสดงว่า อายุเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบำนาญบ้านอายุในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของกรณั ธาตุจิตกรณั (2562) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียหายปีอายุในพื้นที่ สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้เสียหายปีอายุในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าด้านอายุของผู้ใช้บริการเสียหายปีอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรีแตกต่างกัน

1.3 ผู้รับบำนาญบ้านอายุในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ ไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบำนาญบ้านอายุในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนุจริ คณธา และไพโรจน์ รัตนบุรี (2562) ที่ได้การศึกษาคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีเงินได้ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบฯ ผ่านสำนักงาน

สรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน เนื่องจากระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะทำให้เกิดความรู้สึกนึกคิดที่แตกต่าง

1.4 ผู้รับบำนาญในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ที่มีระดับรายได้ที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2562) ได้อธิบายไว้ว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสำนักทอนแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจณี แสนสุข (2561) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษาโรงพยาบาลนครชน พบว่า ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลนครชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลนครชนแตกต่างกัน

1.5 ผู้รับบำนาญในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ที่มีสถานภาพที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนุจรี คณา และไพโรจน์ รัตนบุรี (2562) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เสียภาษีเงินได้ที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาของผู้เสียภาษีเงินได้ฯ ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน เนื่องจากสถานภาพโสภณก็จะเป็นส่วนตัวสูง มีความอิสระ ทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างจากสถานภาพที่สมรสแล้วและเป็นหม้าย

2.ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือด้านการตอบสนอง ด้านความไว้วางใจ ด้านความเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบำนาญในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 สรุปได้ดังนี้

2.1 คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบำนาญในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 สอดคล้องกับงานวิจัยของลัดดาวัลย์ สาราญ และคณะ (2563) ได้อธิบายไว้ว่าคุณภาพบริการ ด้านรูปลักษณะทางกายภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ระดับมาก ทั้งนี้เพราะกลุ่มงานใกล้เคียงและประนอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี มีที่นั่งเพียงพอสำหรับคู่ความและญาติของคู่ความ สถานที่ให้บริการของกลุ่มงานใกล้เคียงเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในสำนักงานกลุ่มงานใกล้เคียงมีอุณหภูมิและแสงสว่างเพียงพอ มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการและมีความปลอดภัย ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

2.2 คุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบำนาญในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1

สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริรักษ์ ภูหิรัญ และกฤษฎา มุฮัมหมัด (2563) ได้อธิบายไว้ว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยทราย อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจจะเป็นเนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ สามารถให้บริการตรงตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับประชาชนด้วยความเต็มใจ ตลอดจนการให้บริการกับประชาชนทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ

2.3 คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนอง มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบำนาญในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 มากที่สุด เท่ากับ 0.274 สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริรักษ์ ภูหิรัญ และกฤษฎา มุฮัมหมัด (2563) ได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจจะเป็นเนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายมีความรวดเร็ว และมีความตั้งใจที่จะช่วยเหลือประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน รวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น มีการต้อนรับ การให้ความช่วยเหลืออย่างไม่ละเลย ความรวดเร็ว และมีกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

2.4 คุณภาพการบริการ ด้านความไว้วางใจ มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบำนาญในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริรักษ์ ภูหิรัญ และกฤษฎา มุฮัมหมัด (2563) ได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจจะเป็นเนื่องจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัย สร้างความมั่นใจให้กับประชาชนที่มาใช้บริการว่าจะได้รับบริการที่ดี

2.5 คุณภาพการบริการ ด้านความเอาใจใส่ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้รับบำนาญในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริรักษ์ ภูหิรัญ และกฤษฎา มุฮัมหมัด (2563) ที่อธิบายว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านเอาใจใส่และรู้จักผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อันเนื่องมาจากบุคลากรและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายให้บริการประชาชนทุกคนด้วยความเอาใจใส่ และให้ความเป็นกันเอง ดูแลเปรียบเสมือนญาติ คอยแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ และมีการสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างสม่ำเสมอสอดคล้องกับผลการวิจัย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรปรับปรุงให้มีสถานที่ในการรอรับบริการให้มากขึ้น เนื่องจากในแต่ละวันจะมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก และจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ผู้รับบําเหน็จบํานาญ เช่น ในเรื่องของขั้นตอนเอกสารประกอบการขอรับเงินบําเหน็จดำรงชีพ ขอรับเงินบําเหน็จตกทอด การเบิกสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลและค่าเล่าเรียนบุตร รวมไปถึงจัดให้มีจุดบริการเพิ่มมากขึ้น ลดระยะเวลาการรอคิว และควรเตรียมสถานที่จอดรถให้มีมากขึ้นกว่าเดิมเพื่อความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือ ควรพัฒนาบุคลากรและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในการสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการ โดยต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ด้วยการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ โดยเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือและแบ่งความปรารถนาได้อย่างจริงใจ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และทัศนคติที่ดีต่อตัวบุคลากร เจ้าหน้าที่ และองค์กร ควรจัดให้มีกิจกรรมนอกองค์กรที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบําเหน็จบํานาญ เช่น จัดอบรมเรื่องสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับ หรือการใช้เทคโนโลยีสำหรับวัยเกษียณ

ด้านการตอบสนอง ควรปรับปรุงเรื่องของอัตราค่าจ้างให้เพียงพอต่อการให้บริการ ผู้รับบําเหน็จบํานาญส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ อาจจะต้องใช้ระยะเวลาในการให้บริการนานมากกว่าการให้บริการบุคคลทั่วไป ดังนั้นการมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอในการให้บริการ จะทำให้สามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีการตรวจสอบข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการให้บริการอย่างรวดเร็ว รวมถึงมีการจัดลำดับคิวการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เพราะการตอบสนองผู้รับบริการจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

ด้านความไว้วางใจ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีความชำนาญและแม่นยำเรื่องระเบียบเกี่ยวกับผู้รับบําเหน็จบํานาญ เพื่อสามารถตอบคำถามและสามารถให้คำแนะนำได้อย่างทันเวลาและเพื่อให้เพียงพอต่อผู้รับบําเหน็จบํานาญที่มีมาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาขอบเขตด้านประชากร และขนาดกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมมากขึ้น เช่น ขยายการศึกษาประชากรทั้งองค์กร เพื่อให้ได้ความแตกต่าง และความหลากหลายของงานวิจัยที่มากขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ เช่น ความปลอดภัย การเข้าถึงการบริการ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ช่องทางการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวอาจจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่เข้ารับบริการในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1

เอกสารอ้างอิง

- กรรม์ ธาตุจิตกรรม์. (2562). คุณภาพภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในเขตพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 2(3), 14-27.
- กรมบัญชีกลาง. (2566). *ระบบบำนาญบำนาญและสวัสดิการรักษายาบาล*. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://bit.ly/3JYj9iU>.
- กาญจน์ แสนสุข. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษา *โรงพยาบาลนครชนน*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.
- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2562). รายงานการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักท้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานไถ่เกตุและประนอมข้อพิพาทศาลแขวงสุพรรณบุรี.
- นุจรี คณา และไพโรจน์ รัตนบุรี. (2562). *คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในเขตกรุงเทพมหานคร*.บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต.วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ลัดดาวัลย์ สำราญ และคณะ. (2563). ปัจจัยสภาพแวดล้อมและปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อวารสาร *มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 9(1), 280-295
- ศศินันท์ สะสม. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนสมุทรสาครวิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัชฌิมศึกษา สมุทรสาคร สมุทรสงคราม*. การศึกษาค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สันทนต์ เสริมศรี. (2541). *ประชากรศาสตร์ทางสังคม*.พิมพ์ครั้งที่สอง.กรุงเทพมหานคร : สามเจริญพานิช.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระดมศึกษาพระนครศรีอยุธยาเขต 1. (2565). *แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565*. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://www.aya1.go.th/files/202204111649660775.pdf>.
- สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ. (2560). *ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0*. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://www.ocsc.go.th/node/3587>.
- สุนทรี พันธ์พันธ์. (2551). *รูปแบบการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมกรซื้อสินค้าจากร้านค้าสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมัน เขตเมืองและชานเมืองของกรุงเทพมหานคร*.วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (ประชาสัมพันธ์), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychological testing*. (3rd ed). New York : Harper & Row.
- Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41 - 50.
- Kotler, P. and Armstrong, G. (2002). *Principle of Marketing*. USA: Prentice Hall.
- Millet, J.D. (2012). *Management in the publics service: The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics, An Introductory Analysis*, 2nd Ed., New York: Harper and Row.