

ความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการ
ของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก
The licensees' satisfaction in using underground water
for business category from the service provision of the
Provincial Office of Natural Resources and Environment Nakhon Nayok

อุสา ขวัญคุ้ม

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Usa Khwankoom

Email: u_khwankoom@hotmail.com

Faculty of Business Administration Program in Accounting

Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทธุรกิจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อเดือน (3) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ ที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก (4) เพื่อศึกษาความคาดหวังการให้บริการ ที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก (5) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก (6) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ ความคาดหวังในการให้บริการ และคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล จากการ

ให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ หรือผู้แทนผู้รับใบอนุญาต ใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ ในพื้นที่จังหวัดนครนายก จำนวน 87 คน ตามจำนวนประชากร ใช้วิธีการสุ่ม ตัวอย่างแบบเจาะจง (Judgmental or Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น 6 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคาดหวังการให้บริการ ส่วนที่ 4 ข้อมูลคุณภาพบริการ ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ประเภทธุรกิจ ของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ที่ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในขณะที่ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านบุคคล และด้านลักษณะทางกายภาพ ความคาดหวังการให้บริการ ได้แก่ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ คุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ และประการสุดท้ายปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; น้ำบาดาล; การให้บริการ

ABSTRACT

The research on “The licensees’ satisfaction in using underground water for business category from the service provision of the Provincial Office of Natural Resources and Environment Nakhon Nayok has the following objectives, namely (1) To study the satisfaction of the licensees in usage of underground water for business purpose, provided by the Provincial Office of Natural Resources and Environment Nakhon Nayok, (2) To study the satisfaction of the licensees in usage of underground water for business purpose, provided by the Provincial Office of Natural Resources and Environment Nakhon Nayok categorized by personal factors, including sex, age, education level, the licensee’s business category and their affairs’ average monthly revenues , (3) To study the marketing mix factor affecting to the satisfaction of the underground water licensees in the business category from the service provision of Provincial Office of Natural Resources and Environment Nakhon Nayok, (4) To study the service expectation affecting the satisfaction of underground water licensees in

business category provided by Provincial Office of Natural Resources and Environment Nakhon Nayok, (5) To study the quality of services affecting the satisfaction of underground water licensees to use water in business purpose from the services provided by Provincial Office of Natural Resources and Environment Nakhon Nayok and (6) To study the marketing mix factors on the service, service expectation, and the service quality affecting the satisfaction of the underground water licensees in business category from the services provision of the Provincial Office of Natural Resources and Environment Nakhon Nayok. The sample group participated in the research were 87 licensees or their representatives who were using the underground water for business purpose in Nakhon Nayok Province's area. The research instruments, created by the researcher, were the questionnaires distributed among them. The questionnaire was divided into 6 parts, namely, Part 1: Personal factor. Part 2: Marketing mix factors in service. Part 3: Service expected information. Part 4: Service quality data. Part 5: Satisfaction of underground water licensees in business category from the services provision of the Provincial Office of Natural Resources and Environment Nakhon Nayok. Finally, Part 6: Recommendations about the satisfaction of underground water licensees in business category from the service provision of the Provincial Office of Natural Resources and Environment Nakhon Nayok.

The study result was found that the personal factors, including different categories of groundwater licensees' businesses, resulted in different satisfaction level of the underground water users of the Provincial Office of Natural Resources and Environment Nakhon Nayok with statistical significance of 0.05 level while the marketing mix in service factors were its process aspects, personnel, and physical characteristics the service expectation factors were the response to the service recipients and the reliability the service quality factors were the real practice or concretization of the service and the reliability and finally, the marketing mix in service factors which all affected to the satisfaction of the underground water licensees to use water in the business category from the service provided by of the Provincial Office of Natural Resources and Environment Nakhon Nayok.

Keywords: Satisfaction; Groundwater; Service

บทนำ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งปัจจัย

ส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ ความคาดหวังในการให้บริการ และคุณภาพการบริการ เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกจากการได้รับบริการ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจเรื่องความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก เฉพาะในส่วนงานการอนุญาต ควบคุม กำกับดูแลการประกอบกิจการน้ำบาดาลตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล ซึ่งจะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ ความคาดหวังในการให้บริการ และ คุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ ในพื้นที่จังหวัดนครนายก ทั้งนี้เพื่อทราบถึงข้อมูลและนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ มีความพึงพอใจกับงานบริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก ไปในทิศทางเชิงบวกต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทธุรกิจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล และรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อเดือน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ ที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก
4. เพื่อศึกษาความคาดหวังในการให้บริการ ที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก
5. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก
6. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ ความคาดหวังในการให้บริการ และคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน น่าจะทำให้ความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ น่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก
3. ความคาดหวังการให้บริการ น่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก
4. คุณภาพการบริการ น่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก
5. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ ความคาดหวังในการให้บริการ และคุณภาพการบริการ น่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ ในพื้นที่จังหวัดนครนายก ทั้งหมด จำนวน 87 คน (ที่มา : ส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก, 2563) สํารวจโดยใช้แบบสอบถาม ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ จำนวนประชากร 87 คน

2. ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เริ่มดำเนินการวิจัยในช่วงเดือน ธันวาคม 2563 - มกราคม 2564

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ ความคาดหวังการให้บริการ และคุณภาพการบริการ ส่วนตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจจากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก

2. เพื่อให้ทราบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทธุรกิจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล และรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อเดือน ที่แตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายกต่างกัน

3. เพื่อให้ทราบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ ที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก

4. เพื่อให้ทราบความคาดหวังการให้บริการ ที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก

5. เพื่อให้ทราบคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก

6. เพื่อให้ทราบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ ความคาดหวังการให้บริการ และคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

ณัฐฐา เสวกวิหาร (2560, หน้า 6-7) ได้กล่าวถึง แนวคิดทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด โดย iHotel Marketer (2012, อ้างอิงจาก Kotler, 1999) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริม ด้านบุคคล ด้านกายภาพและการนำเสนอ และด้านกระบวนการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังในการให้บริการ

มนทกานต์ พิระพงษ์ (2559, หน้า 34) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความต้องการของบุคคลนั้นๆ ที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ดี หากผลลัพธ์ที่จะออกมาจากการที่ได้รับบริการทำให้รู้สึกดี คือการพูดแบบปากต่อปากในสิ่งที่ใช้บริการได้พบกับเหตุการณ์ในอดีต และการโฆษณาในรูปแบบต่าง ๆ ทำให้เกิดความน่าสนใจ ก็จะเป็นแรงจูงใจให้ผู้มาใช้บริการมีความเปลี่ยนแปลงหรือลองกับสิ่งใหม่ๆ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

นฤพันธ์ กลิ่นขจร (2562, หน้า 11-12) ได้กล่าวถึง Parasuraman, Zeithaml & Berry (2013) คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้าน ได้แก่ 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) 4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) 5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ธัญวลัย ชุตินาถนันท์ (2559, หน้า 36-37) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละบุคคลมีความคิดเห็น ความรู้สึกต่อสิ่งต่างๆ หรือสถานการณ์ต่างๆ ที่ได้รับและคาดเอาไว้ ระดับความพึงพอใจจะมากน้อยแค่ไหนนั้นขึ้นอยู่กับความคาดหวังของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ

วิธีดำเนินการวิจัย

การออกแบบการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non - Experimental research design) การแสวงหาคำตอบ และเก็บข้อมูลจากสิ่งที่เกิดขึ้นอยู่แล้วตามธรรมชาติ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือสร้างขึ้นใหม่ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีสุ่มตัวอย่างประชากร

ประชากรที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ ในพื้นที่จังหวัดนครนายก ที่ใช้บริการส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก จำนวน 87 คน (ที่มา : ส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก, 2563) กลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนประชากร 87 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Judgmental or Purposive Sampling) ซึ่งเป็นวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดย ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ และแจกแบบสอบถามกรณีผู้ตอบแบบสอบถามไม่สะดวกในการตอบแบบสอบถามออนไลน์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแบบปลายปิด 5 ส่วน (ส่วนที่ 1-5) มีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ และแบบสอบถามปลายเปิด 1 ส่วน (ส่วนที่ 6) ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคาดหวังในการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลคุณภาพการบริการ

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของ ส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก

ส่วนที่ 6 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ มาเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด 87 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างนี้ คือ ผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ หรือผู้แทนผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ ในพื้นที่ จังหวัดนครนายก เพื่อไปดำเนินการวิเคราะห์ คำนวณผลผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ในขั้นต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว จึงได้นำข้อมูลนั้นมาประมวลผล ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ และค่าความถี่ กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ

ได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ ความคาดหวังในการให้บริการ และคุณภาพ การบริการ ความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการ ของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการ ของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก จำแนกตามเพศ จะใช้ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-Test

2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการ ของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายกจำแนกตามอายุ ระดับ การศึกษา ประเภทธุรกิจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์ ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) และเมื่อหากพบความแตกต่างจะนำไปสู่ การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ ความคาดหวังในการให้บริการ และ คุณภาพการบริการ ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการ ของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด นครนายก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69 อายุ 41-50 ปี คิดเป็น ร้อยละ 43.7 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63.2 ประเภทธุรกิจ ของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภท (ค) คิดเป็นร้อยละ 49.4 รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อเดือน 50,000 - 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.5 โดยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก โดยภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปการวิจัย ได้ว่า ประเภทธุรกิจ ของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก โดยภาพรวม ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการมาเป็นอันดับแรก ด้านบุคลากรรองลงมา และด้านลักษณะทางกายภาพตามลำดับ

4. ความคาดหวังในการให้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจจากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการตอบสนองผู้รับบริการมาเป็นอันดับแรก และด้านความน่าเชื่อถือรองลงมาตามลำดับ

5. คุณภาพการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมการบริการเป็นลำดับแรก และด้านความน่าเชื่อถือรองลงมาตามลำดับ

6. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ ความคาดหวังในการให้บริการ และคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก สามารถสรุปการวิจัย ได้ว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาลประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก โดยภาพรวม อยู่ในระดั้มากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ และผู้แทนผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ นั้น มีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของณัฐกรณีย์ ยาวชันแก้ว (2560) กล่าวไว้ว่า จากการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการด้านวิศวกรรม ธรณีศึกษา บริษัท มิตรชุบิชิ อิเล็กทริก แพลทฟอร์ ออโตแมนชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการในด้านความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อโรงพยาบาล โดยให้ค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ 4.31

2. ผลศึกษาความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทธุรกิจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล รายได้เฉลี่ยของกิจการต่อเดือน ในการศึกษาพบว่า ประเภทธุรกิจ ของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอัจฉราภรณ์ กลางประพันธ์ (2562) กล่าวไว้ว่า จากงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก ธนาคารกรุงไทยของผู้ประกอบธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กธนาคารกรุงไทย ของผู้ประกอบธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกันตามประเภทธุรกิจ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก พบว่ารายด้านที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

3.1 ส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ ด้านกระบวนการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก โดยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า มีขั้นตอนการให้บริการ มีการจัดลำดับการบริการ บริการรวดเร็ว แบบฟอร์มเข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของณัฐฐา เสวกวิหาร (2560) ได้กล่าวไว้ว่า จากผลงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริ

การโรงพยาบาลรามารามิบัติ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลรามารามิบัติ การติดต่อได้ง่ายเมื่อนัดหมาย มีการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง และไม่เลือกปฏิบัติ มีระบบการนัดหมายที่สะดวก และมีความรวดเร็วในการให้บริการ

3.2 ส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ ด้านบุคคล มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความรู้ความชำนาญ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวีรวัฒน์ ฉัตรรุ่งนพคุณ (2559) ได้กล่าวไว้ว่าจากงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารออมสินของ ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารออมสิน ของ ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งปัจจัยด้านบุคลากร แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี กระตือรือร้น มีความรู้ เอาใจใส่ลูกค้าและสามารถแก้ไข ปัญหาให้ลูกค้าได้ ซึ่งสร้างความพึงพอใจต่อการใช้บริการ

3.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ ด้านการลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า สถานที่มีความสะอาด มีบริการเสริมที่สะดวกสบาย มีที่นั่งคอยเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสิทธา คำประสิทธิ์ (2559) ได้กล่าวไว้ จากผลงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถทัวร์นครชัยแอร์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านกายภาพ มีสถานี่มีความสะอาด มีป้ายบอกทางชัดเจน มีร้านค้าหรือมีที่นั่งอย่างเพียงพอ จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสะดวกสบาย และมีความรู้สึกที่ดี สถานี่การให้บริการที่รวดเร็ว จะทำให้เกิดความประทับใจ เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการนครชัยแอร์สูง

4. ผลการศึกษาความคาดหวังการให้บริการ ที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก พบว่ารายด้านที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก โดยเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

4.1 ความคาดหวังการให้บริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ตอบข้อซักถาม บุคลากรเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จิตตพัฒน์ พรหมพงษ์ (2558) จากงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวัง เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการ มีความคาดหวังในการได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยาน และมีความอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการใช้บริการ จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

4.2 ความคาดหวังการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก มีระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การให้บริการตรงตามเวลาที่นัดหมาย และมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่น่าเชื่อถือ จากประสบการณ์ที่ได้เคยมาติดต่อประสานงาน จึงเกิดความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปรวีร์ คีรี (2561) ได้กล่าวว่า จากงานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ โรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ ความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขต สุขุมวิท กรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ อยู่ในระดับความคาดหวังมาก พบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามมีความคาดหวังกับทุกข้อในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด คือ ระบบการจองห้องพักและการรับชำระเงินมีความถูกต้อง และระบบการจองห้องพักและการรับชำระเงินมีความน่าเชื่อถือ เท่ากัน รองลงมา โรงแรมมีการบริหารจัดการที่ดีสามารถให้บริการได้ตรงตามที่โฆษณาไว้

5. ผลการศึกษาคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก พบว่ารายด้านที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก โดยเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

5.1 คุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ส่วนหน้ามีความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนฤพันธ์ กลิ่นขจร (2562) จากงานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงแรมเดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงสุด คือ การรู้จักและเข้าใจลูกค้าการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า และความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ

5.2 คุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการตามเวลาที่นัดหมาย และมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่น่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เบญจภา แฉงเวชฌาย (2559) จากงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

(6) ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ ความคาดหวังการให้บริการ และคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของ ส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก ในการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด นครนายก มีระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวารภรณ์ ลุ่มพนาสูตรณ์ (2560) พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการโดยภาพรวม มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเซอร์วิส อพาร์ทเมนท์

ข้อเสนอแนะผลการวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางพัฒนางานบริการของ ส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก ต่อไปในอนาคต ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล

ควรให้ความสำคัญ ประเภทธุรกิจ ของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล โดยให้ความใส่ใจรับฟัง ข้อคิดเห็นหรือปัญหาด้านการประกอบกิจการน้ำบาดาล เพื่อนำไปพิจารณาปรับปรุงหรือพัฒนาการ ให้บริการ เพื่อให้ผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ เกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด

ส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ

จากผลการศึกษาซึ่งพบว่า ด้านบุคคลและด้านกระบวนการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และ ด้านลักษณะทางกายภาพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่เพื่อให้การบริการดียิ่งขึ้น ก็ควรต้องมีการปรับปรุง หรือพัฒนาตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้เพื่อรองรับจำนวนผู้มาติดต่อประสานงาน ในช่วงเวลาเดียวกัน มีบริการน้ำดื่มให้เพียงพออยู่เสมอ และสถานที่มีภาพลักษณ์ที่ดีอยู่เสมอ
2. ด้านกระบวนการ ควรมีคำอธิบายเพิ่มเติมแบบฟอร์มคำขอต่างๆ ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น การให้บริการ ต้องรวดเร็วยิ่งขึ้น จัดทำบัตรคิวสำหรับผู้มาติดต่อราชการ และควรลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน
3. ด้านบุคคล ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ด้านระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับน้ำบาดาลให้มีความรู้ความชำนาญ มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส

ความคาดหวังการให้บริการ

จากการศึกษา พบว่า ความคาดหวังด้านการตอบสนองผู้รับบริการและด้านความน่าเชื่อถือมีความ พึงพอใจระดับมาก แต่เพื่อเป็นการพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น มีความคาดหวังไปในทิศทางเชิงบวกและพึงพอใจ มากยิ่งขึ้น จึงควรมีการปรับปรุงพัฒนาเรื่องการแจ้งข้อมูลการบริการ เพื่อให้เห็นเป็นรูปธรรม ผ่านทาง Social Media และ Website โดยพัฒนาด้านความน่าเชื่อถือเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านการตอบสนอง ผู้รับบริการ ตามลำดับ

คุณภาพการบริการ

จากการศึกษาคุณภาพการบริการ พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แต่เพื่อให้การบริการดียิ่งขึ้น จึงควรปรับปรุงและพัฒนาตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือ ควรปรับปรุงและพัฒนากระบวนการแจ้งหนี้ให้มีความครบถ้วนในสาระสำคัญเพิ่มขึ้น เจ้าหน้าที่ต้องมีความพร้อมปฏิบัติงานเสมอ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น
2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เจ้าหน้าที่ส่วนหน้าให้บริการด้วยท่าทีที่เป็นมิตรไมตรี แจ้งข้อมูลข่าวสารตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องครบถ้วน และมีความพร้อมในการบริการตลอดเวลา และสามารถประสานงานได้ทันที

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ความคาดหวังในการให้บริการ และคุณภาพการบริการ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก ในระดับมาก แต่เพื่อให้การบริการดีอยู่ในระดับมาก แต่ ควรมีการปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยปรับปรุงและพัฒนาด้านลักษณะทางกายภาพเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านกระบวนการ และด้านบุคคลตามลำดับ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจไปในทิศทางเชิงบวกมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพิ่มขึ้นด้วย ที่อาจจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ จากการให้บริการของส่วนทรัพยากรน้ำ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครนายก เช่น ตัวแปรด้านพฤติกรรมการใช้บริการ ตัวแปรด้านการรับรู้การให้บริการ เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ ต่อไปในอนาคต
2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้รับใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล ประเภทธุรกิจ เท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้าง และครอบคลุมยิ่งขึ้น เพื่อให้ทราบความคิดเห็นที่แตกต่างและหลากหลายเพิ่มมากขึ้น
3. ควรมีการทดสอบนำสถิติอื่นมาใช้ในการวิเคราะห์ที่นอกเหนือจากสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลในการวิจัยนี้ เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่มีหลากหลายแตกต่างกัน รวมถึงการศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อทำความเข้าใจในระดับลึกซึ้งยิ่งขึ้น ได้รับข้อเท็จจริงจากผู้ตอบ และยังสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

เอกสารอ้างอิง

จิตตพัฒน์ พรหมพงษ์. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ณัฐกรณ์ ยาวชันแก้ว. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานบริการด้านวิศวกรรม กรณีศึกษา บริษัท มิตรชูบิชิ อีเล็กทริก แพคทอรี่ ออโตแมนชั่น (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- ณัฐฐา เสวกวิหारी. (2660). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามารามาธิบดี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธัญวลัย ชุตินาวัฒน์นันท์. (2559). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางกับคณะทัวร์ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- นฤพันธ์ กลิ่นขจร. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสยาม.
- เบญชญา แจ้งเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปรวีร์ ศรี. (2561). ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขต สุขุมวิท กรุงเทพมหานคร. ค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มนทกานต์ พิระพงศ์. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินนกแอร์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- วรารณณ์ ลุ่มพนาสุรณณ์. (2560). ความพึงพอใจและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการที่มีผลต่อการใช้บริการ เซอร์วิสอพาร์ทเมนท์ จังหวัดสมุทรปราการ. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วีรวัฒน์ ฉัตรรุ่งนพคุณ. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารออมสินของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิทธา คำประสิทธิ์. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถทัวร์นครชัยแอร์. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัจฉราภรณ์ กลางประพันธ์. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก ธนาคารกรุงไทยของผู้ประกอบธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2563. จาก <http://www.thai-explore.net/author/getBibidByAuthor/12498>