

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการสถานธนาณบาลเทศบาลนครภูเก็ต
Affects satisfaction in using the services of Phuket Municipality
Pawnshop

วรินทร์ แก้วมี

นักศึกษานิเทศศาสตร์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสถานธนาณบาลเทศบาลนครภูเก็ต 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสถานธนาณบาลเทศบาลนครภูเก็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถานธนาณบาลเทศบาลนครภูเก็ต โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนผู้ให้บริการของสถานธนาณบาล เทศบาลนครภูเก็ต จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานคือ สถิติ F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.80 และมีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.44$) และมีความพึงพอใจในการใช้บริการสถานธนาณบาล เทศบาลนครภูเก็ตโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$) ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสถานธนาณบาล เทศบาลนครภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยคุณภาพการบริการ จำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อมั่นในบริการ ด้านความตอบสนองต่อความต้องการ และด้านความเอาใจใส่ในบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถานธนาณบาลเทศบาลนครภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, คุณภาพการบริการ, สถานธนาณบาลเทศบาลนครภูเก็ต

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสถานการณ์นุบาลของหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่นได้โอนจากกรมการปกครอง มาขึ้นอยู่กับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเมื่อวันที่ 19 มิถุนายน พ.ศ. 2546 โดยมีสำนักงาน จ.ส.ท. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยเป็นฝ่ายอำนวยการ ภายใต้ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการส่งเสริมการดำเนินงานกิจการสถานนุบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2546 ซึ่งในสมัยนั้นยังมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วราชอาณาจักรอีกจำนวนมาก มีความประสงค์จะเปิดดำเนินการกิจการสถานนุบาล นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2503 จนถึงปัจจุบันมีสถานนุบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งสถานนุบาลและเปิดดำเนินการแล้วทั้งสิ้น 259 แห่ง นอกจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นผู้จัดตั้งโรงรับจำนำในต่างจังหวัดแล้ว ปัจจุบันกฎหมายได้อนุญาตให้เอกชนเปิดโรงรับจำนำในต่างจังหวัดได้ ทำให้สถานนุบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องมีการปรับกลยุทธ์ให้สามารถแข่งขันกับโรงรับจำนำเอกชนได้ (สำนักงานคณะกรรมการจัดการสถานนุบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, ออนไลน์, 2560)

จากความต้องการด้านการเงินของประชาชนส่งผลให้โรงรับจำนำมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีคู่แข่งที่เป็นโรงรับจำนำเอกชนมากขึ้น ดังนั้น เพื่อให้สถานนุบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแข่งขันกับโรงรับจำนำเอกชนได้จึงต้องมีการพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นกว่าเดิม โดยคำนึงถึงการบริหารเชิงธุรกิจและสงเคราะห์เป็นสำคัญควบคู่กันไป และคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการด้วยการเป็นโรงรับจำนำที่ให้บริการด้วยความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และคุณภาพการให้บริการที่ดี องค์กรที่มีภารกิจหลักในการให้บริการมักจะมีการกำหนดเป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการภายในองค์กรมีความตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญในเรื่องความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงแก้ไขบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถวัดผลโดยกำหนดเครื่องมือ เช่น การใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้หรือขอรับบริการจากหน่วยงาน เพื่อชี้วัดความพึงพอใจของการให้บริการจากผู้รับบริการ อันนำมาซึ่งการกลับมาใช้บริการซ้ำ (สำนักงานคณะกรรมการจัดการสถานนุบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, ออนไลน์, 2560)

จากเหตุผลดังที่กล่าวมาประกอบกับผู้วิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ของสถานนุบาลเทศบาลนครภูเก็ต ทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญที่จะทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการสถานนุบาลเทศบาลนครภูเก็ต เพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสถานธนาณูบาลเทศบาลนครภูเก็ต
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสถานธนาณูบาลเทศบาลนครภูเก็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถานธนาณูบาลเทศบาลนครภูเก็ต

สมมุติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ สถานธนาณูบาลเทศบาลนครภูเก็ต แตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ สถานธนาณูบาลเทศบาลนครภูเก็ต แตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ สถานธนาณูบาล เทศบาลนครภูเก็ต แตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ สถานธนาณูบาลเทศบาลนครภูเก็ต แตกต่างกัน
5. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ สถานธนาณูบาลเทศบาลนครภูเก็ต แตกต่างกัน
6. ปัจจัยคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ สถานธนาณูบาลเทศบาลนครภูเก็ต

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการสถานธนาณูบาลเทศบาลนครภูเก็ตเท่านั้น โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของวิจัย ดังนี้

1. ด้านเนื้อหาศึกษาผู้วิจัยทำการกำหนดตัวแปรในการศึกษาไว้ด้วยกันดังนี้ คือ

1.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

- ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

เฉลี่ยต่อเดือน

- คุณภาพการบริการ ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้
3. ความเชื่อมั่นในบริการ
4. ความตอบสนองต่อความต้องการ
5. ความเอาใจใส่ในบริการ

1.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการสถานนันทนาการเทศบาลนครภูเก็ต

2. ด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการของสถานนันทนาการเทศบาลนครภูเก็ต จำนวน 14,475 คน (สถานนันทนาการเทศบาลนครภูเก็ต, 2565) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ทั้งสิ้น 390 คน

3. ด้านระยะเวลาในการดำเนินวิจัยระยะเวลาทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา เริ่มตั้งแต่ เดือนกรกฎาคม 2566 ถึง เดือนตุลาคม 2566

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการสถานนันทนาการเทศบาลนครภูเก็ต” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประกอบการวิจัย ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler (2012, อ้างใน ปิยวดี ลิ้มศิริชัย, 2557) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างประสบการณ์หรือความรู้สึกเมื่อได้ใช้สินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของบุคคล ซึ่งระดับความพึงพอใจที่จะเกิดขึ้นนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันไป ระดับความพึงพอใจของบุคคลจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของสิ่งนั้นๆ ถ้ามีการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในด้านลบ แต่ถ้าได้รับการตอบสนองมากก็จะเกิดความรู้สึกในด้านบวก จนเกิดเป็นความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ความรู้สึกไม่พึงพอใจ ความรู้สึกพึงพอใจ และความรู้สึกพึงพอใจมาก

ศิริรักษ์ ภูหิรัญ (2563) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในงาน 3 ด้าน คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. สิ่งอำนวยความสะดวก

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2555) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ ในการแบ่งส่วน ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น

ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่สำคัญ มีดังนี้

1. เพศ (Sex)
2. อายุ (Age)
3. ลักษณะครอบครัว (Marital Status)
4. รายได้ การศึกษา และอาชีพ (Income, Education and Occupation)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ (Service Quality)

Parasuraman et al. (1988) ได้กล่าว ทฤษฎีคุณภาพบริการสามารถแบ่งได้เป็น 5 หลักการ ประกอบด้วย

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)
3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)
5. การเอาใจใส่ในบริการ (Empathy)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติพัฒนา อินทรนิโลดม (2561) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับมาก

สุรัชย์ รัชตประทาน (2560) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี

ธมน เครือเนตร (2562) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการของสถานธนาณูปาลเทศบาลเมืองปากซ่อง อำเภอปากซ่อง จังหวัดนครราชสีมา การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ คุณภาพการให้บริการ และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสถานธนาณูปาลเทศบาลเมืองปากซ่อง อำเภอปากซ่อง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการสถานธนาณูปาลเทศบาลเมืองปากซ่อง จำนวน 400 คน

รุจิรดา สันติวิวัฒนพงศ์ (2560) ได้ศึกษาแนวทางการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของโรงรับจำนำ XYZ ในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ผลการศึกษาด้านพฤติกรรมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเลือกใช้บริการโรงรับจำนำเพราะมีความสะดวกรวดเร็ว เคยใช้บริการมาแล้ว 2-3 ครั้ง โดยใช้บริการด้านจำนำทรัพย์สิน เพื่อนำเงินไปใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ทรัพย์สินที่นำมาเป็นหลักประกันเป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์โดยส่วนมากชำระ

ดอกเบี้ยยในอัตรามากกว่าร้อยละ 2 และมีการตัดสินใจซื้อสินค้าหลุดจำนำเพราะมีราคาถูกความพึงพอใจในด้านสถานที่ ด้านการบริการ และด้านราคา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน (2562) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลพรรณานคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีคำถามชนิดปลายปิด โดยแบ่งโครงคำถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของกลุ่มตัวอย่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-Ended Response Question)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยลักษณะคำถามเป็นมาตรวัดแบบ Likert Scale ครอบคลุมตัวแปรโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก เห็นด้วยปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการสถานธนานุบาล เทศบาลนครภูเก็ทโดยลักษณะคำถามเป็นมาตรวัดแบบ Likert Scale ครอบคลุมตัวแปรโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก เห็นด้วยปานกลาง น้อย และน้อยที่สุดโดยกำหนดค่าน้ำหนักหรือคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ตามวิธีลิเคอร์ท (Likert)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ให้บริการของสถานธนานุบาล เทศบาลนครภูเก็ต
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่างๆ เช่น วารสาร รายงานการวิจัย แหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าอิสระ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ในการคำนวณค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนมีดังนี้

1.1 ร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

2.1 ใช้สถิติ F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสถานนันทนุบาล เทศบาลนครภูเก็ต ที่แตกต่างกัน

2.2 การวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ของคุณภาพบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถานนันทนุบาลเทศบาลนครภูเก็ต

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.80 และมีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในบริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.52) รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{x}$ = 4.50) ด้านความตอบสนองต่อความต้องการ ($\bar{x}$ = 4.42) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{x}$ = 4.40) และด้านความเอาใจใส่ในบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}$ = 4.38) ตามลำดับ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ มีป้ายแนะนำขั้นตอนและบอกจุดบริการที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.43) รองลงมา คือ วัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้เพื่อการประเมินราคา

ทรัพย์สินอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน ($\bar{x}=4.42$) และสภาพแวดล้อมและสถานที่ที่มีความสะอาดเรียบร้อยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=4.35$) ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}= 4.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สนใจในการให้บริการผู้รับบริการอย่างจริงจังมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=4.53$) รองลงมา คือ ข้อมูลของผู้รับบริการได้รับการปกปิดเพื่อเก็บเป็นความลับและเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=4.49$) ตามลำดับ

ด้านความเชื่อมั่นในบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}= 4.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทที่สุภาพและเป็นมิตรกับผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=4.54$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ที่จะตอบคำถามของผู้รับบริการได้ ($\bar{x}=4.52$) และเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจในข้อสงสัยต่างๆ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=4.50$) ตามลำดับ

ด้านความตอบสนองต่อความต้องการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}= 4.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=4.45$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการประเมินราคาทรัพย์สิน ($\bar{x}=4.42$) และเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการได้ตรงตามความต้องการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=4.41$) ตามลำดับ

ด้านความเอาใจใส่ในบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}= 4.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=4.39$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความจำเป็นในการมาของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=4.38$) ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการสถานธนาคุณบาลเทศบาลนครภูเก็ต

ความพึงพอใจในการใช้บริการสถานธนาคุณบาลเทศบาลนครภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}= 4.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=4.41$) รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=4.22$) และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.84$) ตามลำดับ

ด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}= 4.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=4.51$) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ และชัดเจน ($\bar{x}=4.43$) และมีผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=4.30$) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบกับการปฏิบัติหน้าที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=4.41$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเชี่ยวชาญในการประเมินราคาทรัพย์สิน ($\bar{x}=4.32$) และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.95$) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ อาคารสถานที่ตั้งของสถานธนาณูบาลสะดวกในการเดินทางมารับบริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=4.18$) รองลงมา คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบเข้าถึงได้สะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{x}=4.17$) และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถที่รองรับบริการน้ำดื่มมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=4.16$) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสถานธนาณูบาลเทศบาลนครภูเก็ต แตกต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสถานธนาณูบาล เทศบาลนครภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน

2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสถานธนาณูบาลเทศบาลนครภูเก็ต แตกต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสถานธนาณูบาล เทศบาลนครภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน

3. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสถานธนาณูบาล เทศบาลนครภูเก็ต แตกต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสถานธนาณูบาลเทศบาลนครภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน

4. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสถานธนาณูบาล เทศบาลนครภูเก็ต แตกต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสถานธนาณูบาลเทศบาลนครภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน

5. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสถานธนาณูบาล เทศบาลนครภูเก็ต แตกต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสถานธนาณูบาล เทศบาลนครภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน

6. ปัจจัยคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถานธนาณูบาล เทศบาลนครภูเก็ตพบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อมั่นในบริการ ด้านความตอบสนองต่อความต้องการ และด้านความเอาใจใส่ในการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถานธนาณูบาลเทศบาลนครภูเก็ตที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการสถานนันทนาการเทศบาลนครภูเก็ต สามารถนำมาอภิปรายตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจในการใช้บริการสถานนันทนาการเทศบาลนครภูเก็ต พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการสถานนันทนาการเทศบาลนครภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ กิตติพัฒนา อินทรนิโลดม (2561) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ สุรัชย์ รัชตประทาน (2560) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี และสอดคล้องกับ รุจิรดา สันติวิวัฒน์พงศ์ (2560) ได้ศึกษาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของโรงรับจำนำ XYZ ในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ ผลการศึกษาด้านพฤติกรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเลือกใช้บริการโรงรับจำนำ เพราะมีความสะดวกรวดเร็ว เคยใช้บริการมาแล้ว 2-3 ครั้ง โดยใช้บริการด้านจำนำทรัพย์สิน เพื่อนำเงินไปใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ทรัพย์สินที่นำมาเป็นหลักทรัพย์เป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์โดยส่วนมากชำระดอกเบี้ยในอัตรามากกว่าร้อยละ 2 และมีการตัดสินใจซื้อสินค้าหลุดจำนำเพราะมีราคาถูกความพึงพอใจในด้านสถานที่ ด้านการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสถานนันทนาการเทศบาลนครภูเก็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสถานนันทนาการเทศบาลนครภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธมน เครือเนตร (2562) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการของสถานนันทนาการเทศบาลเมืองปากซ่อง อำเภอปากซ่อง จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการจำนำ สิ่งที่น่าไปเป็นสินทรัพย์ คือ ทองคำ เหตุผลที่เลือกใช้บริการเนื่องจากขั้นตอนไม่ซับซ้อนความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อทำการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

3. ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถานนันทนาการเทศบาลนครภูเก็ต พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ จำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อมั่นในบริการ ด้านความตอบสนองต่อความต้องการ และด้านความเอาใจใส่ในบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถานนันทนาการเทศบาลนคร

ภูเก็ต ซึ่งสอดคล้องกับ คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน (2562) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด ซึ่งคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร 4 ด้าน ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ตามด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำวิจัยในครั้งนี้

จากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการสถานธนานุบาลเทศบาลนครภูเก็ต ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านความเอาใจใส่ในบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงทั้ง 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการผู้บริหารสถานธนานุบาลเทศบาลนครภูเก็ตควรให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ ควรมีเครื่องดื่มชา กาแฟ รองรับผู้ใช้บริการ และการเพิ่มช่องบริการด่วนเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ และควรมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและอุปกรณ์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อผู้บริการ เช่น การส่งดอกหรือผ่อนเงินต้นผ่านทางออนไลน์ การให้ราคาปรับจํานำ ลดอัตราดอกเบี้ย ขยายวงเงิน และระยะเวลาการไถ่ถอน
2. ด้านความเอาใจใส่ในบริการ ผู้บริหารสถานธนานุบาลเทศบาลนครภูเก็ต ควรให้ความสำคัญกับด้านความเอาใจใส่ในบริการโดยต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นเรื่องสำคัญที่สุด ซึ่งควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมในการบริการ รวมถึงปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ผู้ใช้บริการยิ่งมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเขตพื้นที่เฉพาะ ข้อมูลที่ได้จะเหมาะสมสำหรับเขตพื้นที่ที่ศึกษาเท่านั้น ดังนั้น ในเขตพื้นที่อื่น ควรทำการศึกษาใหม่ในเขตพื้นที่ที่ต้องการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการและชัดเจน สามารถนำไปใช้ในเขตพื้นที่นั้นๆ ได้จริง
2. เพื่อให้ได้ผลวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อสถานธนานุบาลเทศบาลนครภูเก็ตมากขึ้น ควรเพิ่มการทำวิจัย เชิงคุณภาพควบคู่กับวิจัยเชิงปริมาณด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม

เอกสารอ้างอิง

- กิตติพัฒนา อินทรนิโลดม. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย. รัฐบาลประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมนคร อำเภอพรหมนิคม จังหวัดสกลนคร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- ธมน เครือเนตร. (2562). คุณภาพการให้บริการของสถานธนาณบาลเทศบาลเมืองปากซ่อง อำเภอปากซ่อง จังหวัดนครราชสีมา. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- รุจิรดา สันติวิวัฒน์พงศ์. (2560). แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของโรงรับจำนำ XYZ ในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดบึงกาฬ. (รายงานการศึกษาระดับปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- สำนักงานคณะกรรมการจัดการสถานธนาณบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2560). เอกสารประกอบการประชุมผลการดำเนินงานของสถานธนาณบาล. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการจัดการสถานธนาณบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (เอกสารอัดสำเนา).
- สุรัชย์ รัชตประทาน. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสาธิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale formeasuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.