



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 11
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2020"

**คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้มาใช้บริการ
กรณีศึกษา : โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว กรมชลประทาน
The Study of Service Quality Effecting to Customer Reliability
Case Study : Kraseaw Operation and Maintenance Project**

พวงเพ็ชร ทองฤทธิ์, ดร.พอดิ สุขพันธ์
สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้กำหนดวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว กรมชลประทาน 2) เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่มีต่อโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว กรมชลประทาน 3) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้มาใช้บริการโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว กรมชลประทาน ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้มาใช้บริการที่โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว ด้านความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ด้านความถูกต้องในการวิเคราะห์ปัญหา ด้านความตรงต่อเวลา และด้านความเป็นมิตรกับผู้บริโภค ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ พบว่า การประสานงานกับโครงการในพื้นที่การให้บริการมีความรวดเร็ว มีการวิเคราะห์ปัญหา และการติดตามปัญหาที่เกิดขึ้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ อีกทั้งการให้บริการเป็นไปตามลำดับการนัดหมายก่อน-หลัง และมีการแจ้งข้อมูลรายละเอียดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงานที่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการให้บริการ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน จึงเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้บริการประทับใจ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความเชื่อมั่นของผู้มาใช้บริการ

Abstract

The objectives of this research are 1) to study opinion levels, service quality of Kraseaw Irrigation and Maintenance Project, 2) to study the level of consumer confidence in Kraseaw



Irrigation and Maintenance Project. 3) To study the level of service quality which affects the confidence of the users of the Kruseaw Department of Water Delivery and Maintenance Project. Michael grant which is a survey research (survey research) by the sample used in the research are The service users at the Kruseaw Water Maintenance and Maintenance Project were 400 samples by using questionnaires as a tool for data collection. And the statistics used in data analysis are Multiple regression analysis. The results showed that Factors Affecting Customers' Confidence in Kruseaw Water Delivery and Maintenance Project The attention of service providers Accuracy in problem analysis. In punctuality. And the friendliness of consumers. The level of opinions about factors that affect the confidence of users. Found that the coordination with the project in the service area is fast. There is a problem analysis. And tracking the problems until the process is completed. In addition, the services are arranged according to the order of before-after appointments. And there is a clear report with details of procedures and duration of operations. And staff are honest in providing services such as not requesting compensation Therefore is a factor that impresses the service providers

Keywords: Service Quality, Consumer Confidence

บทนำ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) ส่วนที่ 4 ยุทธศาสตร์ที่ 4 การเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งปัจจุบันสภาพทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก โดยเฉพาะทรัพยากรน้ำซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตของประชาชน โดยยุทธศาสตร์ส่วนนี้จะสร้างความมั่นคงด้านน้ำของประเทศและบริหารจัดการทรัพยากรน้ำทั้งระบบให้มีประสิทธิภาพ กรมชลประทาน มีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนาแหล่งน้ำตามศักยภาพของกลุ่มน้ำให้เพียงพอ และจัดสรรน้ำให้กับผู้ใช้น้ำทุกประเภท เพื่อให้ผู้ใช้น้ำอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมตลอดจนป้องกันความเสียหายอันเกิดจากน้ำการจัดการน้ำชลประทานในโครงการชลประทานขนาดกลางและขนาดใหญ่ของรัฐ โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว ภายใต้สังกัดสำนักงานชลประทานที่ 12 สังกัด กรมชลประทาน เป็นโครงการนำร่องในการบริหารจัดการน้ำ ซึ่งในปี 2554 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียวได้รับรางวัลเกี่ยวกับกลุ่มผู้ใช้น้ำชลประทานและการบริหารจัดการน้ำชลประทาน รางวัลรองชนะเลิศ รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประเภทการสร้างนวัตกรรมเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจเชิง



นโยบายในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก และได้รับรางวัลรองชนะเลิศ สาขา Fostering Participation in Policy Making Decisions through Innovative Mechanisms จากองค์การสหประชาชาติ สำหรับนวัตกรรมที่สร้างเป็นเครื่องมือในการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเชิงนโยบายคือ คณะกรรมการจัดการน้ำชลประทาน (Joint Management Committee For Irrigation หรือ JMC) ในความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่ายทั้งส่วนของภาครัฐเองและกลุ่มองค์กรผู้ใช้น้ำของภาคประชาชนในการบริหารจัดการน้ำของโครงการชลประทานแต่ละแห่งในปัจจุบันนั้น เพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการน้ำมีการจัดตั้งคณะกรรมการ JMC ซึ่งจะมีตัวแทนของเกษตรกรกลุ่มผู้ใช้น้ำ ตัวแทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตัวแทนหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง และตัวแทนจากโครงการชลประทานในพื้นที่นั้น ๆ ร่วมเป็นกรรมการจะทำหน้าที่กำหนดและวางแผนในการบริหารจัดการน้ำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562)

ดังนั้นการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว สำนักงานชลประทานที่ 12 กรมชลประทาน เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเพื่อให้ผู้บริหารใช้ประโยชน์ในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานของโครงการชลประทานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นให้เกิดความตระหนักเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อสร้างการไว้วางใจและความเชื่อถือแก่เกษตรกรหรือประชาชน ในส่วนของการที่จะเข้าถึงบริการของทางโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียวให้มากขึ้น ซึ่งการให้บริการต้องคำนึงถึงคุณภาพการบริการด้วย การบริการของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว จะเห็นได้ว่าจะมีการพัฒนาการบริการมาจากการร้องเรียนเรื่องบริการของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว ซึ่งปัญหาเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพหลักเกณฑ์ที่รองรับการบริการของกรมชลประทานตามภารกิจและเป้าประสงค์ และเพื่อให้การพัฒนากระบวนการเป็นไปอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว กรมชลประทาน
2. เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่มีต่อโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว กรมชลประทาน
3. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้มาใช้บริการโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว กรมชลประทาน



ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ที่มาใช้บริการ โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว กรมชลประทาน ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้มาใช้บริการที่โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว ครอบคลุมพื้นที่ 50 หมู่บ้าน 11 ตำบล 3 อำเภอ คือ อำเภอเดิมบางนางบวช อำเภอสามชุก อำเภอหนองหญ้าไซ รวมครัวเรือนรับประโยชน์จำนวน 45,959 ครัวเรือน (ศูนย์บริการข้อมูลอำเภอ, 2562) ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 - เดือนธันวาคม 2562 ซึ่งได้จากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตร (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549, หน้า 74)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ที่มาใช้บริการ โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว กรมชลประทาน ครัวเรือนรับประโยชน์ จำนวน 45,959 ครัวเรือน ซึ่งเป็นครัวเรือนขนาดใหญ่ที่ไม่ทราบจำนวนชัดเจน ดังนั้นการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษานี้ จะใช้วิธีการสุ่มใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) ในการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการที่โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว ซึ่งได้จากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตร (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549, หน้า 74)

2. ขั้นตอนการวิจัย

การศึกษานี้การวิจัยครั้งนี้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จะใช้วิธีการสุ่มใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) ในการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการที่โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว จำนวน 400 คน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 - เดือนธันวาคม 2562 มีการออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ที่มาใช้บริการ โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว กรมชลประทาน โดยศึกษาเอกสารต่าง ๆ หนังสือนิตยสาร บทความ งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ที่มาใช้บริการ โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียวรวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถาม นำไปวิเคราะห์เพื่อหาค่าสถิติสำหรับการใช้เพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

3. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้น้ำที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกผู้ใช้น้ำที่อยู่ในโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาห้วยเสลาจำนวน 40 ครัวเรือน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Cronbach's reliability Coefficient alpha) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1951) โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์



โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ด้วยวิธีการวิเคราะห์จากเครื่องมือการวิจัยนี้ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ได้ค่าความเที่ยงตรงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามทั้งฉบับอยู่ที่ระดับ 0.931 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป ถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้ใช้น้ำ โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว กรมชลประทาน ที่ทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย ทำการแจกแบบสอบถามให้กับเกษตรกรผู้ใช้น้ำโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว กรมชลประทาน โดยมีระยะเวลาในการทำแบบสอบถาม 1 วัน หลังจากนั้นจึงทำการเก็บแบบสอบถามคืนนำมาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

5. สถิติที่ใช้ในงานวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เนื่องจากผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนในแต่ละระดับและผู้วิจัยต้องการทราบจำนวนตัวอย่าง และค่าเฉลี่ยคะแนนของแต่ละระดับความคิดเห็นจากตัวอย่าง สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2545) สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics) การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบด้านความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา โดยการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

6. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การวิจัยนี้ใช้มาตราวัดระดับข้อมูลเป็นมาตราวัดระดับอัตราส่วน (Ratio scale) มาประยุกต์ใช้ โดยใช้ลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด โดยมีการให้ระดับคะแนนหาค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Pack for Social Science) ในการประเมินข้อมูลโดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว ด้านความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ (Multiple Regression Analysis)



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 11
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2020"

ตัวแปรพยากรณ์	S.E.	t	Sig.	β	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.195	1.267*	0.007			
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ (x1)	0.043	1.551*	0.005	0.220	0.736	1.358
ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ (x2)	0.036	1.699*	0.048	0.270	0.618	1.619
ด้านความประพฤติและการแสดงออก (x3)	0.043	1.236*	0.021	0.480	0.616	1.624
ด้านคุณภาพในการปฏิบัติงาน (x4)	0.035	11.146*	0.000	0.385	0.774	1.291
ด้านความสะอาดเรียบร้อยในการปฏิบัติงาน (x5)	0.046	12.449*	0.000	0.510	0.550	1.819

R = 0.798 R² = 0.637 Adjust R² = 0.632 S.E. = 0.492

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว ด้านความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ได้ทำการทดสอบความไม่สัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ ด้านความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ (y1) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความสะอาดเรียบร้อยในการปฏิบัติงาน (x5) ด้านคุณภาพในการปฏิบัติงาน (x4) ด้านความประพฤติและการแสดงออก (x3) ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ (x2) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ (x1) ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้ง 5 ตัวนี้ สามารถพยากรณ์ความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ ด้านความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ 63.70

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว ด้านความถูกต้องในการวิเคราะห์ปัญหา (Multiple Regression Analysis)



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 11
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2020"

ตัวแปรพยากรณ์	S.E.	t	Sig.	β	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.239	2.329*	0.004			
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ (x1)	0.053	2.016*	0.009	0.184	0.736	1.358
ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ (x2)	0.044	4.662*	0.000	0.215	0.618	1.619
ด้านความประพฤติและการแสดงออก (x3)	0.053	3.278*	0.001	0.195	0.616	1.624
ด้านคุณภาพในการปฏิบัติงาน (x4)	0.043	6.772*	0.000	0.279	0.774	1.291
ด้านความสะอาดเรียบร้อยในการปฏิบัติงาน (x5)	0.056	5.363*	0.000	0.263	0.554	1.819

R = 0.693 R² = 0.481 Adjust R² = 0.474 S.E. = 0.603

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว ด้านความถูกต้องในการวิเคราะห์ปัญหา ได้ทำการทดสอบความไม่สัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ ด้านความถูกต้องในการวิเคราะห์ปัญหา (y1) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพในการปฏิบัติงาน (x4) ด้านความสะอาดเรียบร้อยในการปฏิบัติงาน (x5) ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ (x2) ด้านประพฤติและการแสดงออก (x3) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ (x1) ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้ง 5 ตัวนี้ สามารถพยากรณ์ความเชื่อมั่นของผู้บริการ ด้านความถูกต้องในการวิเคราะห์ปัญหา 48.10



ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว ด้านความตรงต่อเวลา (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปรพยากรณ์	S.E.	t	Sig.	β	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.213	2.233*	0.002			
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ (x1)	0.047	1.242*	0.021	0.150	0.736	1.358
ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ (x2)	0.040	4.022*	0.000	0.177	0.618	1.619
ด้านความประพฤติและการแสดงออก (x3)	0.047	1.465*	0.014	0.165	0.616	1.624
ด้านคุณภาพในการปฏิบัติงาน (x4)	0.039	11.238*	0.000	0.443	0.774	1.291
ด้านความสะอาดเรียบร้อยในการปฏิบัติงาน (x5)	0.050	5.717*	0.000	0.267	0.550	1.819

R = 0.726 R² = 0.526 Adjust R² = 0.520 S.E. = 0.537

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว ด้านความตรงต่อเวลา ได้ทำการทดสอบความไม่สัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ ด้านความตรงต่อเวลา (y1) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพในการปฏิบัติงาน (x4) ด้านความสะอาดเรียบร้อยในการปฏิบัติงาน (x5) ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ (x2) ด้านประพฤติและการแสดงออก (x3) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ (x1) ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้ง 5 ตัวนี้ สามารถพยากรณ์ความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ ด้านความตรงต่อเวลา 52.60



ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว ด้านความเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปรพยากรณ์	S.E.	t	Sig.	β	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.285	8.216*	0.000			
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ (x1)	0.019	11.600*	0.000	0.897	0.736	1.358
ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ (x2)	0.016	1.387*	0.016	0.333	0.618	1.619
ด้านความประพฤติและการแสดงออก (x3)	0.019	1.870*	0.006	0.244	0.616	1.624
ด้านคุณภาพในการปฏิบัติงาน (x4)	0.016	1.139*	0.025	0.224	0.774	1.291
ด้านความสะอาดเรียบร้อยในการปฏิบัติงาน (x5)	0.020	2.685*	0.008	0.167	0.550	1.819
R = 0.930 R ² = 0.658 Adjust R ² = 0.652 S.E. = 0.215						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว ด้านความเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ ได้ทำการทดสอบความไม่สัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ ด้านความเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ (y1) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการดำเนินงาน (x1) ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ (x2) ด้านความประพฤติและการแสดงออก (x3) ด้านคุณภาพในการปฏิบัติงาน (x4) ด้านความสะอาดเรียบร้อยในการปฏิบัติงาน (x5) ตามลำดับ โดยตัวแปรทั้ง 5 ตัวนี้ สามารถพยากรณ์ความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ ด้านความเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ 65.80

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลดังนี้ คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้



1. จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นผู้บริโภคด้านความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก ได้แก่ ด้านความสะอาดเรียบร้อยในการปฏิบัติงาน ด้านความประพฤติและการแสดงออก ด้านคุณภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกตุวดี สมบูรณ์ทวี และคณะ (2558) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคในตราสินค้า ไอเดีย กรีน ของกลุ่มอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้บริโภคในตราสินค้า ไอเดีย กรีน ของกลุ่มอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพและสิ่งแวดล้อม จะมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับด้านจริยธรรม ด้านการโฆษณา ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการตลาดทางตรงและด้านการตลาดโดยการบอกต่อ กล่าวคือ เมื่อตราสินค้า ไอเดีย กรีน มีการให้ความสำคัญในด้านจริยธรรม ด้านโฆษณา ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการตลาดทางตรง และด้านการตลาดโดยการบอกต่อมากจะส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่นในตราสินค้า ไอเดีย กรีน มากยิ่งขึ้น

2. จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นผู้บริโภคด้านความถูกต้องในการวิเคราะห์ปัญหา โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก ได้แก่ ด้านคุณภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความสะอาดเรียบร้อยในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ด้านประพฤติและการแสดงออก ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติคุณ จิรกาลวสาน (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ : กรณีศึกษาการประชาสัมพันธ์ ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญของคุณภาพการบริการในระดับมาก ทั้งนี้เกิดขึ้นจากหลายปัจจัยมาเกี่ยวข้อง เช่น กลยุทธ์ทางด้านบุคลากรในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของการประชาสัมพันธ์ โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาบุคลากรเพื่อเป็นผู้ให้บริการที่ดี ได้แก่ ความมีอัธยาศัยไมตรีและสุภาพอ่อนน้อม ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อการบริการลูกค้า แต่งกายสุภาพเรียบร้อยและมีบุคลิกภาพที่ดี ความถูกต้อง และรวดเร็วในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ ตามที่การประชาสัมพันธ์ได้กำหนดไว้

3. จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นผู้บริโภคด้านความตรงต่อเวลา โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก ได้แก่ ด้านคุณภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความสะอาดเรียบร้อยในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ด้านประพฤติและการแสดงออก และด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไร ดวงระหว่า (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ ONE STOP SERVICE : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า เวลาในการให้บริการมีความสำคัญอย่างยิ่ง แสดงถึงความสามารถในการตอบสนอง



ความต้องการของนักศึกษา เนื่องจากมีบางขั้นตอนของการให้บริการยังเกิดความล่าช้า ต้องปรับปรุงระบบให้มีความกระชับมากขึ้น พัฒนาระบบให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นผู้บริโภคด้านความเป็นมิตรกับผู้บริโภค โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการดำเนินงาน ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ด้านความประพฤติและการแสดงออก ด้านคุณภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความสะอาดเรียบร้อยในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจิตรา งามใจ (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ : กรณีศึกษา บริษัท อีซูซูพระนคร จำกัด สาขาคลองหลวง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการในการให้บริการเรื่อง ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ผู้บริโภคมารเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ผู้บริการ ให้บริการที่ดี เช่น ส่งมอบรถตามระยะเวลาที่กำหนดและผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันต่อความต้องการตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ในการศึกษาครั้งนี้ จำกัดเฉพาะผู้ใช้บริการโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว กรมชลประทาน เท่านั้น ดังนั้นควรมีการกระจายกลุ่มตัวอย่างไปยังองค์กรอื่น ๆ ด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่แตกต่าง และมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2. ควรใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการอื่นประกอบด้วย เช่น การสัมภาษณ์ผู้บริโภคเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียวกรมชลประทานต่อไปในอนาคต

3. ควรเปลี่ยนวิธีการดำเนินการศึกษาเชิงปริมาณเป็นเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น เป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษากระเสียว กรมชลประทาน ได้อย่างดี

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



- เกตุวดี สมบูรณ์ทวี และคณะ. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคในตราสินค้า ไอเดีย กรีน ของกลุ่มอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพและสิ่งแวดล้อม. วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย ศิลปากร.
- เกียรติคุณ จีรกาลวสาน. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ : กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี. บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สุจิตรา งามใจ. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ : กรณีศึกษา บริษัท อีซูซูพระนคร จำกัด สาขาคลองหลวง. บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี.
- อุไร ดวงระหว่า. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี.
- Cronbach, L.J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.