



วารสารธรรมเพื่อชีวิต

JOURNAL OF DHAMMA FOR LIFE

ISSN: 2822-048X

<https://soo8.tci-thaijo.org/index.php/dhammalife/index>

Original Article

DOI: 10.14456/jdl.2023.62

ปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสมาคมคนพิการ
จังหวัดศรีสะเกษ

Management Factors Affecting Service Quality for Members of
the Association of Persons with Disabilities Sisaket Province

อัมพร กันหาบุตร¹ และ รุ่งรติศ คงยังยืน^{2*}Amporn Kanhabutr¹ and Rungradit Kongyoungyune^{2*}

ARTICLE INFO

Name of Author:

1. อัมพร กันหาบุตร

สาขาการจัดการองค์การ, คณะศิลปศาสตร์,
มหาวิทยาลัยเกริก

Amporn Kanhabutr

Organizational Management, Faculty
of Arts, Krirk University, Thailand.

Email: ampornkanhabutr6395@gmail.com

Corresponding Author*

2. ดร.รุ่งรติศ คงยังยืน

สาขาการจัดการองค์การ, คณะศิลปศาสตร์,
มหาวิทยาลัยเกริก

Dr.Rungradit Kongyoungyune

Organizational Management, Faculty
of Arts, Krirk University, Thailand.

Email: rungradit.kon@staff.krirk.ac.th

คำสำคัญ:

การจัดการ; คุณภาพการให้บริการ; คนพิการ;
จังหวัดศรีสะเกษ

Keywords:

Management; Service Quality;
Disabilities; Sisaket Province

Article history:

Received: 26/08/2023

Revised: 01/11/2023

Accepted: 15/12/2023

Available online: 23/12/2023

How to Cite:

Kanhabutr, A. & Kongyoungyune, R. (2023).
Management factors affecting service
quality for members of the Association of
Persons with Disabilities, Sisaket Province.
Journal of Dhamma for Life, 29(4), 283-301.

ABSTRACT

The aims of this study encompassed three main objectives: firstly, to gauge the level of organizational management factors within the Association of Persons with Disabilities in Sisaket Province; secondly, to assess the quality of services extended to members of the Association; and thirdly, to explore the correlation between organizational management factors and service quality. Data was collected using a questionnaire, and the sample comprised individuals with disabilities who were members of the Association in Sisaket Province, totaling 272 residents. Statistical analyses included frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson product-moment correlation coefficient, and multiple regression analysis. The findings revealed the following: 1) The overall level of organizational management factors within the Association of Persons with Disabilities in Sisaket Province was high. Upon closer examination of each component, coordination emerged as the foremost factor, followed by organizational management, planning, command, and control, respectively. 2) The overall service quality for members of the Association in Sisaket Province was deemed high. An itemized breakdown identified reliability as the foremost factor, followed by customer response. The tangible aspects of service, specifically instilling confidence in customers and understanding their needs, also ranked high. 3) The investigation into the relationship between organizational management factors and service quality for the Association of Persons with Disabilities in Sisaket Province revealed statistically significant positive relationships for each factor at the 0.01 level.



บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสมาคมคนพิการจังหวัดศรีสะเกษ วัดอุปประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านการจัดการองค์การของสมาคมคนพิการจังหวัดศรีสะเกษ 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการแก่สมาชิกของสมาคมคนพิการจังหวัด ศรีสะเกษ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจัดการองค์การกับคุณภาพการให้บริการของสมาคมคนพิการจังหวัดศรีสะเกษ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยที่กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คนพิการที่เป็นสมาชิกสมาคมคนพิการจังหวัดศรีสะเกษ ที่อาศัยอยู่ในจังหวัด ศรีสะเกษ โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 272 คน สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลจากการวิจัย พบว่า

- 1) ระดับปัจจัยด้านการจัดการองค์การของสมาคมคนพิการจังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยอันดับแรก คือ ด้านการประสานงาน รองลงมา คือ ด้านการจัดการองค์การ ด้านการวางแผน ด้านการบังคับบัญชา และด้านการควบคุม ตามลำดับ
- 2) ระดับคุณภาพการให้บริการแก่สมาชิกของสมาคมคนพิการจังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยอันดับแรก คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ตามลำดับ
- 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจัดการองค์การกับคุณภาพการให้บริการของสมาคมคนพิการจังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ปัจจัยในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บทนำ

สมาคมคนพิการจังหวัดศรีสะเกษเป็นหน่วยงานองค์กรคนพิการ ที่เป็นองค์กรสาธารณประโยชน์ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันกันสูงในประเทศไทย จึงต้องสร้างศักยภาพของระบบเพื่อเป็นการยกระดับขีดความสามารถการให้บริการสมาชิกสมาคม รวมทั้งมาตรฐานการทำงานให้สูงเทียบเท่าระดับสากล ภายใต้แผนงานการบริหารของสมาคม และได้มีการปรับปรุงระบบการบริหารงานให้มีความทันสมัย มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทัศน์ การบริหารรูปแบบเดิมที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับปัจจัย ซึ่งได้แก่ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า เชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจอำนวยความสะดวกและตอบสนอง ความต้องการของสมาชิกโดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน ในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารงานและเจ้าหน้าที่ จำเป็นต้องใช้วิธีการบริหารงานที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของ

ผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของสมาชิก การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของภารกิจ เพื่อประโยชน์สูงสุดของสมาชิกของสมาคม

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจำเป็นต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ของการจัดการงานบริการที่มีประสิทธิภาพ การศึกษาทำความเข้าใจลักษณะของการบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับรวมทั้งองค์กรหรือหน่วยการบริการ ทุกประเภทเพื่อที่จะทำให้การบริการสามารถบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้มารับบริการ การบริการที่ดีจะช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุด ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ข้อ 1 ความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน บริหารบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการการบริการ โดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า เนื่องจากเป็นบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการ เริ่มตั้งแต่การต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อจนกระทั่งการอำลาบุคคลนั้น เมื่อบริการต่างๆ สิ้นสุดลง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการตระหนักถึงการปฏิบัติตน ต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) อย่างเต็มเปี่ยมและรู้จักเรียนรู้การพัฒนา ศักยภาพอันนำไปสู่การเป็นนักบริการระดับมืออาชีพ ข้อ 2 ความสำคัญต่อผู้บริหารการบริการ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้บริหารการบริการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนิน การบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้

ดังนั้น คนพิการถือเป็นบุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกาย การได้ยิน การมองเห็น สติปัญญาและการเคลื่อนไหว หรือสุขภาพ ที่มีความผิดปกติที่ไม่สามารถทำให้สมบูรณ์ เมื่อเกิดขึ้นทำให้ต้องสูญเสียบทบาทบางอย่างในสังคมไป ได้แก่ บทบาทหัวหน้าครอบครัว บทบาทหน้าที่การทำงาน การที่สมาชิกคนใดคนหนึ่ง ครอบครัวต้องเป็นคนพิการย่อมมีผลกระทบต่อสมาชิกคนอื่น เช่น ผลกระทบต่อตัวคนพิการและครอบครัว ด้านจิตใจและด้านเศรษฐกิจ อันเนื่องมาจากครอบครัวต้องรับภาระเลี้ยงดูคนพิการแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อสังคมและประเทศชาติ (แก้วกุล ตันติพิสิฐกุล, 2558) โดยสมาคมคนพิการจังหวัดศรีสะเกษ ถือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรคนพิการองค์กรหนึ่งที่มีจุดมุ่งหมายในการให้บริการเป็นสำคัญและเร่งเห็นปัญหา ทั้งนี้มีหน้าที่ความรับผิดชอบดูแล การปฏิบัติงานของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสมาคมฯ ต่อกระบวนการต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องต่อความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพสูงขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านการจัดการองค์การของสมาคมคนพิการจังหวัดศรีสะเกษ
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการแก่สมาชิกของสมาคมคนพิการจังหวัดศรีสะเกษ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจัดการองค์การกับคุณภาพการให้บริการของสมาคมคนพิการจังหวัดศรีสะเกษ

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์คนพิการ เพื่อทำความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการของสมาชิก โดยมุ่งศึกษากลุ่มสมาชิกคนพิการเป็นสำคัญ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความหลากหลายแยกตามประเภทความพิการ

จากองค์ประกอบคุณภาพชีวิต พบว่า มีการแบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตหลายมุมมอง ซึ่งยังไม่มีเครื่องมือหรือมีการจำแนกองค์ประกอบคุณภาพชีวิตที่ครอบคลุม เนื้อหาทั้งหมด การนำไปใช้ส่วนใหญ่เน้นขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ที่ต้องการทราบถึงด้านใด จึงสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตคนพิการ หมายถึง ลักษณะความเป็นอยู่ ความพึงพอใจการยอมรับสภาพทางร่างกาย จิตใจ สังคม อารมณ์ของตนเอง สามารถดำรงชีวิตได้เหมาะสมกับสภาพความพิการนั้น (อรุณศิริ กันธิยะ, 2565)

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการองค์การ พบว่า แนวคิดการจัดการ (Management Approaches) มีวิวัฒนาการเริ่มจากยุคกลางศตวรรษที่ 19 และพัฒนาเรื่อยมาจนถึงยุคศตวรรษที่ 21 โดย Bateman and Snell (2009: 42) ได้สรุปออกเป็น 2 แนวคิดหลัก ซึ่งแต่ละแนวคิดมีความสัมพันธ์และต่างมีนัยที่ส่งผลกระทบซึ่งกันและกัน ทุกแนวคิดต่างพยายามอธิบายถึงสิ่งที่ผู้จัดการต้องเผชิญตามสถานการณ์จริงและให้เครื่องมือในการที่จะใช้แก้ปัญหาในอนาคต

โดยจากแนวคิดดังกล่าวของ Taylor สรุปได้ว่า ทั้งพนักงานและองค์การต่างได้รับประโยชน์ทั้งคู่ (Bateman and Snell, 2009: 43) ซึ่งการจ่ายค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับประสิทธิภาพงานยังคงนำมาใช้จนถึงปัจจุบัน

Henri Fayol บิดาแห่ง “ทฤษฎีการปฏิบัติการและการจัดการ” Henry Fayol มีมุมมองเกี่ยวกับเรื่องหัวหน้าฝ่ายบริหาร โดยศึกษาเพื่อหาวิธีการในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของฝ่ายบริหารมากกว่าฝ่ายปฏิบัติการ และมองว่าในการดำเนินกิจกรรมทุกอย่างผู้บริหารต้องมีกิจกรรมด้านการจัดการอยู่ด้วยเสมอ ด้านการจัดการในความคิดของ Henry Fayol ประกอบด้วย กิจกรรมทางด้านการจัดการของผู้บริหาร ซึ่งถือว่าเป็นภารกิจที่สำคัญของผู้บริหาร ประกอบด้วย หน้าที่หลัก 5 ประการ หรือที่เรียกว่า POCCC ได้แก่ (ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา, 2551: 117)

1) การวางแผน (Planning) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดทางเลือกที่จะกระทำในอนาคต โดยผู้บริหารจะต้องมีความสามารถในการที่จะคาดคะเนเหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์การได้เพื่อที่จะได้วางแผน หรือหาทางในการแก้ไข ป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหรือวางแผนการดำเนินงานล่วงหน้าเพื่อให้กิจการสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2549)

2) การจัดองค์การ (Organizing) เป็นกิจกรรมที่ทำให้เกิดโครงสร้างของงานและอำนาจหน้าที่ นั่นคือ การแบ่งงาน การกำหนดตำแหน่งงาน การจัดสายการบังคับบัญชา กำหนดบทบาทอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคลในองค์การที่ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ โดยการกำหนดโครงสร้างขององค์การจะต้องมีความเหมาะสมกับเป้าหมายขององค์การด้วย (พิชาย รัตนดิกล ฌ ภูเก็ต, 2552)

3) การบังคับบัญชา (Commanding) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสั่งงานมอบหมายงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้งานสามารถถูกนำไปปฏิบัติได้ โดยการสั่งงานควรเป็นการติดต่อสื่อสารแบบ 2 ทางเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจอย่างแท้จริง

4) การประสานงาน (Coordinating) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพยายามที่จะกำกับดูแลให้การทำงานของบุคคลทุกคนและทุกหน่วยงานย่อย ๆ ในองค์การ สามารถทำงานในหน้าที่ได้อย่างประสานและสอดคล้อง มุ่งไปสู่จุดหมายเดียวกัน ในที่นี้คือวัตถุประสงค์โดยรวมขององค์การ

5) การควบคุมงาน (Controlling) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการติดตามโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบว่า กิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้มอบหมายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไปปฏิบัติแล้วนั้นได้ถูกนำไปปฏิบัติหรือไม่เพียงใด มีปัญหาอุปสรรคหรือต้องการคำชี้แนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างไรบ้าง ทั้งนี้ก็เพื่อให้งานต่าง ๆ สามารถดำเนินไปได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผน (มัลลิกา ต้นสอน, 2544)

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ พบว่า การวัดคุณภาพของบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลัก เป็นสำคัญ ได้แก่ ความคาดหวังของผู้บริการ ภาวะความเป็นผู้นำ การปรับปรุงขั้นตอน และการจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ นำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ โดยมีตัวแปรหลัก 5 ตัวแปร ที่ซีแฮมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวิธ, 2552) ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้วัดคุณภาพการให้บริการและได้ให้ความหมายของมิติหรือมุมมองของคุณภาพการให้บริการไว้ มีดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิม ในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) พร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ คนพิการที่เป็นสมาชิกสมาคมคนพิการจังหวัด ศรีสะเกษ ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดศรีสะเกษ โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ ชั้นภูมิ (Stratified sampling) จากจำนวน 851 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 272 คน ได้จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane Taro (1973: 127 อ้างในธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555: 45) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 หรือค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Sampling) โดยจัดแบ่งประชากรเป็นกลุ่มตามประเภทความพิการ โดยผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามประเภทความพิการในแนวทางการจำแนกของสมาคมฯ เป็น 7 ประเภทความพิการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามที่มีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) จึงต้องแปลงแนวคิดของภาวะผู้นำและปัจจัยในด้านการให้บริการจากนิยามเชิงปฏิบัติการมาเป็นข้อคำถามที่ใช้ในแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือตามลำดับ ต่อไปนี้

3.1 นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

3.2 นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of Item Objective Congruence : IOC)

3.3 นำแบบสอบถามที่ได้รับจากผู้ทรงคุณวุฒิมาคำนวณค่า IOC ได้ = 0.896

3.4 ทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบพิจารณาแก้ไขเป็นครั้งสุดท้าย เพื่อไปทดลองใช้ (Try Out) กับคนพิการที่มีลักษณะเช่นเดียวกับประชากรและไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยไม่จำแนกความพิการแล้วนำค่าคะแนนที่ได้ไปคำนวณหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นรวม 0.976

3.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเป็นครั้งสุดท้ายเพื่อตรวจสอบและแนะนำแก้ไขเพื่อจัดทำแบบสมบูรณ์สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้เริ่มต้นด้วยการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของคนพิการทั้ง 7 ประเภท โดยการจัดทำหนังสือทำรหัสในชุดแบบสอบถามเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของแต่ละประเภทความพิการ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากคนพิการจะให้ความสำคัญในการดำเนินการเก็บข้อมูลตามลักษณะความพิการ เช่น ให้อ่านข้อคำถามสำหรับคนพิการทางการมองเห็นหรือให้ญาติหรือผู้ดูแลเป็นผู้ตอบแทนในกรณีของคนพิการทางสติปัญญาและออทิสติก เป้าหมายของการวิจัยคือการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลัก ขั้นตอนแรกจะนำเสนอข้อมูลจากแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับคนพิการและแสดงลักษณะของข้อมูลในรูปแบบร้อยละตลอดทั้งกลุ่มตัวอย่างแต่ละประเภท ขั้นตอนถัดไปเป็นการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในด้านผู้นำและการรับรู้การให้บริการของสมาชิก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 1 และข้อ 2 ในขั้นตอนสุดท้าย การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 3 นำมาใช้

สถิติเชิงอนุมานโดยเฉพาะ คือ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่กำหนดไว้ใน การศึกษา

ผลการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจำแนกตามประเภทความพิการ ในแนวทางการจำแนกของสมาคมฯ เป็น 7 ประเภท

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามกลุ่มจำนวน 7 กลุ่ม

ประเภทความพิการ	จำนวนคน	ร้อยละ
ความพิการทางการมองเห็น	52	19.1
ความพิการทางการได้ยินหรือการสื่อความหมาย	35	12.9
ความพิการทางร่างกายหรือการเคลื่อนไหว	134	49.3
ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม	19	7.0
ความพิการทางสติปัญญา	14	5.1
ความพิการทางการเรียนรู้	10	3.7
ความพิการทางออทิสติก	8	2.9
รวม	272	100

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์สถิติปัจจัยด้านการจัดการองค์การ

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N	จำนวน	อันดับ
p	4.2181	0.74988	272	มาก	3
o	4.2279	0.75623	272	มาก	1
Com	4.1863	0.78345	272	มาก	4
Coo	4.2267	0.76280	272	มาก	2
Con	4.1789	0.76454	272	มาก	5

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์สถิติปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ

Descriptive Statistics					
	Mean	Std. Deviation	N	จำนวน	อันดับ
Tan	4.2105	0.74059	272	มาก	4
Rel	4.2831	0.74805	272	มาก	1
Res	4.2436	0.75975	272	มาก	2
Ass	4.2120	0.72697	272	มาก	3
Emp	4.2096	0.79911	272	มาก	5

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านการจัดการองค์การกับคุณภาพการให้บริการของสมาคมคนพิการจังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิเคราะห์ระดับจัดการองค์การของ Henry Fayol (1841-1925) 5 ปัจจัย ได้แก่

ตารางที่ 4 แสดงค่าสถิติ ด้านการวางแผน (Planning) (P)

n = 272

ด้านที่	ด้านการวางแผน (Planning) (P)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1.	กำหนดเป้าหมายการดำเนินการที่ล่วงหน้าอย่างเป็นระบบ (P1)	4.28	0.898	มาก	1
2.	มีการสื่อสารให้กับบุคลากรที่รับผิดชอบปฏิบัติตามแผนทราบ (P2)	4.18	0.867	มาก	3
3.	มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการตามแผน (P3)	4.20	0.833	มาก	2
	รวม	4.21	0.749		

ตารางที่ 5 แสดงค่าสถิติพื้นฐานของ ด้านการจัดการองค์การ (Organizing) (O)

n = 272

ด้านที่	ด้านการจัดการองค์การ (Organizing) (O)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1.	สมาคมฯ จัดทำขอบเขตเพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำแผนจัดการล่วงหน้า (O1)	4.16	0.865	มาก	3
2.	มีการพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (O2)	4.25	0.858	มาก	2
3.	มีการจัดอบรม ประชุม และสัมมนา ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (O3)	4.27	0.853	มาก	1
	รวม	4.22	0.756		

ตารางที่ 6 แสดงค่าสถิติพื้นฐานของด้านการบังคับบัญชา (Commanding) (Com)

n = 272

ด้านที่	ด้านการบังคับบัญชา (Commanding) (Com)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1.	มีสายการบังคับบัญชาที่เหมาะสมและสอดคล้องภารกิจของสมาคมฯ (Com1)	4.19	0.883	มาก	1
2.	มีสายการบังคับบัญชาที่ดีในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย (Com2)	4.18	0.867	มาก	2
3.	การรับฟังความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ (Com3)	4.19	0.869	มาก	1
	รวม	4.18	0.783		

ตารางที่ 7 แสดงค่าสถิติพื้นฐานของด้านการประสานงาน (Coordinating) (Coo)

n = 272

ด้านที่	ด้านการประสานงาน (Coordinating) (Coo)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1.	ขั้นตอนและวิธีการประสานงานภายในสมาคมฯ มีความชัดเจน (Coo1)	4.26	0.855	มาก	1
2.	มีการกำหนดแนวทางในการประสานระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน (Coo2)	4.20	0.827	มาก	3
3.	เจ้าหน้าที่ของสมาคมปฏิบัติงานตามนโยบายของผู้บริหาร (Coo3)	4.22	0.920	มาก	2
	รวม	4.22	0.762		

ตารางที่ 8 แสดงค่าสถิติพื้นฐานของด้านการควบคุม (Controlling) (Con)

n = 272

ด้านที่	ด้านการควบคุม (Controlling) (Con)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1.	เจ้าหน้าที่ของสมาคมปฏิบัติงานตามนโยบายของผู้บริหาร (Con1)	4.26	0.880	มาก	1
2.	มีการตรวจสอบกระบวนการบริการอย่างเหมาะสม (Con2)	4.20	0.879	มาก	2
3.	มีแนวทางในการแก้ปัญหาเมื่อไม่สามารถให้บริการแก่สมาชิกได้ตามวัตถุประสงค์ของสมาคมฯ (Con3)	4.08	0.914	มาก	3
	รวม	4.17	0.764		

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการแก่สมาชิกของสมาคมคนพิการจังหวัดศรีสะเกษ

ตารางที่ 9 แสดงค่าสถิติพื้นฐานของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการสมาชิกของสมาคมคนพิการจังหวัดศรีสะเกษ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) (Tan)

n = 272

ด้านที่	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) (Tan)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1.	ความสะอาดในสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำการของสมาคมฯ (Tan1)	4.27	0.862	มาก	1
2.	อุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่สมาชิกของสมาคมฯ (Tan2)	4.18	0.826	มาก	4
3.	การดูแลให้บริการแก่สมาชิกของสมาคมฯ (Tan3)	4.19	0.912	มาก	3
4.	อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาคมฯ กับสมาชิก (Tan4)	4.20	0.867	มาก	2
	รวม	4.21	0.740		

ตารางที่ 10 แสดงค่าสถิติพื้นฐานของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการสมาชิกของสมาคมคนพิการจังหวัดศรีสะเกษ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) (Rel)

n = 272

ด้านที่	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) (Rel)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1.	สมาคมฯให้บริการแก่สมาชิกตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (Rel1)	4.25	0.823	มาก	3
2.	สมาคมฯบริการแก่สมาชิก ถูกต้อง เหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ (Rel2)	4.28	0.813	มาก	2
3.	บริการที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ (Rel3)	4.31	0.847	มาก	1
	รวม	4.28	0.748		

ตารางที่ 11 แสดงค่าสถิติพื้นฐานของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการสมาชิกของสมาคมคนพิการจังหวัดศรีสะเกษ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) (Res)

n = 272

ด้านที่	ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) (Res)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1.	เจ้าหน้าที่สมาคมฯเต็มใจในการให้บริการ (Res1)	4.29	0.863	มาก	1
2.	เจ้าหน้าที่สมาคมฯบริการแก่สมาชิกด้วยความรวดเร็วทันเวลาที่เหมาะสม (Res2)	4.21	0.866	มาก	4
3.	ได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ (Res3)	4.23	0.873	มาก	3
4.	ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย (Res4)	4.24	0.863	มาก	2
	รวม	4.24	0.759		

ตารางที่ 12 แสดงค่าสถิติพื้นฐานของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการสมาชิกของสมาคมคนพิการจังหวัดศรีสะเกษ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) (Ass)

n = 272

ด้านที่	ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) (Ass)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1.	เจ้าหน้าที่สมาคมฯเต็มใจในการให้บริการ (Ass1)	4.35	0.814	มาก	1
2.	เจ้าหน้าที่สมาคมฯบริการแก่สมาชิกด้วยความรวดเร็วทันเวลาที่เหมาะสม (Ass2)	4.19	0.812	มาก	2
3.	ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพแก่สมาชิก (Ass3)	4.10	0.900	มาก	3
	รวม	4.21	0.726		

ตารางที่ 13 แสดงค่าสถิติพื้นฐานของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการสมาชิกของสมาคมคนพิการจังหวัดศรีสะเกษ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) (Emp)

n = 272

ด้านที่	ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) (Emp)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1.	เจ้าหน้าที่สมาคมฯสามารถให้บริการสมาชิกได้ตามความต้องการ (Emp1)	4.22	0.835	มาก	1
2.	เจ้าหน้าที่สมาคมฯสามารถให้บริการสมาชิกได้ทุกประเภทความพิการ (Emp2)	4.20	0.900	มาก	2
	รวม	4.20	0.799		

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจัดการองค์การกับคุณภาพการให้บริการของสมาคมคนพิการจังหวัดศรีสะเกษ

ในการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรจะเป็นการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจัดการองค์การของสมาคมและปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของสมาคม จากค่า Correlation ตามตาราง

ตารางที่ 14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านการจัดการองค์การและปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ

Correlations										
	P	O	Com	Coo	Con	Tan	Rel	Res	Ass	Emp
P	1									
O	.780**	1								
Com	.794**	.743**	1							
Coo	.806**	.818**	.787**	1						
Con	.695**	.675**	.705**	.700**	1					
Tan	.787**	.777**	.777**	.795**	.768**	1				
Rel	.775**	.750**	.753**	.823**	.738**	.820**	1			
Res	.766**	.764**	.746**	.821**	.754**	.837**	.849**	1		
Ass	.720**	.681**	.722**	.751**	.703**	.754**	.773**	.765**	1	
Emp	.734**	.719**	.717**	.767**	.669**	.746**	.759**	.773**	.772**	1

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). n=272

การทดสอบว่า ปัจจัยด้านการจัดการองค์การทุกองค์ประกอบจะมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการทุกองค์ประกอบสมาชิกหรือไม่ และมีความสัมพันธ์ระดับใด จากการพิจารณาค่าสหสัมพันธ์ ทำให้สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการจัดการองค์การทุกองค์ประกอบมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการทุกองค์ประกอบ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 15 ปัจจัยด้านด้านการวางแผน (Planning) กับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการจำนวน 5 องค์ประกอบดังต่อไปนี้

องค์ประกอบ	r	ระดับ
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Tan)	0.787	สูง
ความเชื่อมั่น (Rel)	0.775	สูง
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Res)	0.766	สูง
การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ (Ass)	0.720	สูง
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Emp)	0.734	สูง

ตารางที่ 16 ปัจจัยด้านการจัดการองค์การ (Organizing) กับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการจำนวน 5 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

องค์ประกอบ	<i>r</i>	ระดับ
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Tan)	0.777	สูง
ความเชื่อมั่น (Rel)	0.750	สูง
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Res)	0.764	สูง
การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ (Ass)	0.681	สูง
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Emp)	0.719	สูง

ตารางที่ 17 ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา (Commanding) กับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการจำนวน 5 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

องค์ประกอบ	<i>r</i>	ระดับ
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Tan)	0.777	สูง
ความเชื่อมั่น (Rel)	0.753	สูง
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Res)	0.746	สูง
การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ (Ass)	0.722	สูง
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Emp)	0.717	สูง

ตารางที่ 18 ปัจจัยด้านการประสานงาน (Coordinating) กับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการจำนวน 5 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

องค์ประกอบ	<i>r</i>	ระดับ
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Tan)	0.795	สูง
ความเชื่อมั่น (Rel)	0.832	สูง
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Res)	0.821	สูง
การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ (Ass)	0.751	สูง
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Emp)	0.767	สูง

ตารางที่ 19 ปัจจัยด้านการควบคุม (Controlling) กับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการจำนวน 5 องค์ประกอบดังต่อไปนี้

องค์ประกอบ	<i>r</i>	ระดับ
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Tan)	0.768	สูง
ความเชื่อมั่น (Rel)	0.738	สูง
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Res)	0.754	สูง
การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ (Ass)	0.703	สูง
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Emp)	0.669	สูง

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับของการจัดการองค์การโดยภาพรวม

การศึกษาความคิดเห็นของผู้พิการที่เป็นสมาชิกของสมาคมคนพิการจังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ปัจจัยการจัดการองค์การ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อความ พบว่า ด้านการจัดการองค์การ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการประสานงาน มีค่าในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการวางแผน มีค่าในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการบังคับบัญชา มีค่าในระดับมาก น้อยที่สุด คือ ด้านการควบคุม มีค่าในระดับมาก สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยการจัดการองค์การแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน

2. ระดับของคุณภาพการบริการ

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อความ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่าในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่าในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่าในระดับมาก สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กัน

3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจัดการองค์การกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ

องค์ประกอบของปัจจัยด้านการจัดการองค์การ จำนวน 5 องค์ประกอบ กับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการจำนวน 5 องค์ประกอบ สรุปได้ว่า ทุกองค์ประกอบของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับทุกองค์ประกอบของปัจจัยด้านการจัดการองค์การในระดับสูง สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยด้านการจัดการองค์การด้านการวางแผน (Planning) กับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน พบว่า ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าความสัมพันธ์กันสูงที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และปัจจัยด้านการจัดการองค์การ

(Organizing) กับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน พบว่า ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าความสัมพันธ์กันสูงที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา (Commanding) กับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน พบว่า ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้มีค่าความสัมพันธ์กันสูงที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ปัจจัยด้านการประสานงาน (Coordinating) กับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นมีค่าความสัมพันธ์กันสูงที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และปัจจัยด้านการควบคุม (Controlling) กับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการจำนวน 5 องค์ประกอบ พบว่า ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าความสัมพันธ์กันสูงที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของปัจจัยด้านการจัดการองค์การ จำนวน 5 องค์ประกอบ กับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการจำนวน 5 องค์ประกอบ องค์ประกอบด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าความสัมพันธ์กันสูงที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 สามารถอธิบายได้ว่าความสัมพันธ์ในองค์ประกอบด้านนี้ มีความสำคัญมากที่สุด จึงเป็นองค์ประกอบที่น่าสนใจในการศึกษาครั้งนี้

ดังนั้น สามารถสรุปอธิบายผลการวิจัย ได้ว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการจัดการองค์การกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ องค์ประกอบด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ จะมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการจัดการองค์การในทุกองค์ประกอบ ดังนั้น ในการพัฒนาสมาคมคนพิการจังหวัดศรีสะเกษ ให้มีการจัดการองค์การที่ดี และมีคุณภาพการให้บริการที่ดี ควรพัฒนาองค์ประกอบด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้เป็นอันดับแรก จึงจะส่งผลให้องค์ประกอบของปัจจัยอื่น ๆ พัฒนาตามไปด้วยเช่นกัน

สรุป

สรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาข้อ 1

ระดับปัจจัยด้านการจัดการองค์การของสมาคมคนพิการจังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยอันดับแรก คือ ด้านการประสานงาน รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านการจัดการองค์การ ด้านการวางแผน ด้านการบังคับบัญชา อันดับสุดท้าย คือ ด้านการควบคุม

สรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาข้อ 2

ระดับคุณภาพการให้บริการแก่สมาชิกของสมาคมคนพิการจังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยอันดับแรก คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า อันดับสุดท้าย คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

สรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาข้อ 3

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจัดการองค์การกับคุณภาพการให้บริการของสมาคมคนพิการ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ปัจจัยในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย คือ จากการอภิปรายครั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการจัดการองค์การกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ องค์ประกอบด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ จะมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการจัดการองค์การในทุกองค์ประกอบ

ดังนั้น ในการพัฒนาสมาคมคนพิการจังหวัดศรีสะเกษ ให้มีการจัดการองค์การที่ดีและมีคุณภาพการให้บริการที่ดี ควรพัฒนาองค์ประกอบด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้เป็นอันดับแรก จึงจะส่งผลทำให้องค์ประกอบของปัจจัยอื่น ๆ พัฒนามาไปด้วยเช่นกัน

เอกสารอ้างอิง

- แก้วกุล ตันติพิสิฐกุล. (2558) บริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการในมุมมองของผู้แทนองค์กรด้านคนพิการ ผู้ให้บริการและผู้กำหนดนโยบาย (5/03/2566) สืบค้นจาก <https://kb.hsri.or.th/dspace/handle/11228/4366>
- ชัชวาลย์ ทัดศิริวัช. (2552). คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และ การประยุกต์ ในระบบบริหารภาครัฐไทย, วารสารรัฐประศาสนศาสตร์.
- พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. (2552). องค์การและการบริหารจัดการ. นนทบุรี: ริงค์ ปียอนด์บุ๊คส์.
- มัลลิกา ต้นสอน.(2544). การจัดการยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : เอ็กสเปอร์เน็ทจำกัด, ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี. ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมือง
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2549). การจัดการสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- ศิริพงษ์ ฤทธาวัลย์ ณ อยุธยา. (2551). แนวความคิดและทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. เชียงใหม่ : อนุชพรินติ้ง.
- อรุณศิริ กันธิยะ (2565) คุณภาพการให้บริการ ภาพลักษณ์องค์กร และแรงจูงใจในการใช้บริการ ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิ้งค์ (5/03/2566) สืบค้นจาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JRKSA/article/view/256701>

Bateman, H. L., Chung-MacCoubrey, A., Snell, H. L., & Finch, D. M. (2009). Abundance and species richness of snakes along the Middle Rio Grande riparian forest in New Mexico. *Herpetological Conservation and Biology*, 4(1), 1-8.

Yamane, Taro. (1973). *Introductory Analysis* (3rd). Tokyo: Harper International edition.

Zeithaml, Valerie, A., Parasuraman, A. and Berry, Leonard L. (1990). *Delivering Quality Service*, New York: The Free Press.