

**คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดฉะเชิงเทรา**
**Service Quality Influencing People's Satisfaction with Sub-district
Administration Organization in Chachoengsao Province**

ศิริพร สารบูรณ์¹ ชลธิศ ดาราวงษ์²
Siriporn Saraboon, Chonlatis Darawong

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความนี้เป็นบทความวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพการให้บริการ 2) ระดับความพึงพอใจ และ 3) คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เคยใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 400 คน เครื่องมือในการประเมิน คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการประเมิน คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) การทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) ผลการวิจัยพบว่า 1. โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนในจังหวัดฉะเชิงเทรา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน 2. ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และ ด้านความไว้วางใจ และด้านภาพลักษณ์องค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และ 3. คุณภาพการให้บริการประกอบด้วย การตอบสนอง ความน่าเชื่อถือ ความสะดวกในการบริการ และการสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา

คำสำคัญ (Keywords): คุณภาพการให้บริการ; องค์การบริหารส่วนตำบล; ความพึงพอใจ

Abstract

Received: 2022-09-27 **Revised:** 2022-10-25 **Accepted:** 2022-10-25

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ชลบุรี Master of Business Administration students Graduate School of Management Sripatum University, Chonburi Corresponding Author e-mail: gitme.fon@gmail.com

² วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ชลบุรี Graduate School of Management Sripatum University, Chonburi

This article was quantitative research article aimed to study 1) Level of service quality 2) Level of satisfaction and 3) Service quality affecting people's satisfaction with Sub-District Administrative Organization in Chachoengsao Province. The sample group consisted of 400 public users at Sub-District Administrative Organization in Chachoengsao Province. Assessment tool was a questionnaire. Statistics for assessment consisted of Means, Standard Deviation, t-test, and one-way ANOVA, Scheffe's method for paired comparison, and Multiple Regression Analysis. The result showed 1. The overall service quality for public users at Sub-District Administrative Organization in Chachoengsao Province had average at the highest level, and every aspects were also at the highest level. 2. The overall satisfaction of public users at Sub-District Administrative Organization in Chachoengsao Province had average at the highest level, also in the aspect of trust, and the aspect of corporate branding whereas the aspect of satisfaction was at high level and 3. The service quality consisted of responsiveness, reliability, service convenience, and mutual support had effect on the satisfaction of public users at Sub-District Administrative Organization in Chachoengsao Province.

Keyword: Service quality; Sub-district Administration Organization; Satisfaction

บทนำ (Introduction)

การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลส่วนกลางได้กระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองระดับรองของรัฐ หรือกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่างเพื่อผลประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์ของท้องถิ่น (กาญจนา ขาวสง่า, 2558) การบริการงานท้องถิ่นถือเป็นการปกครองที่ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นการฝึกคนในท้องถิ่นให้รู้จักการปกครองตนเอง การปกครองท้องถิ่นที่เข้มแข็ง และการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ การปกครองท้องถิ่นนั้นมีความสำคัญทั้งในด้านการเมืองการปกครอง เศรษฐกิจและสังคม หากหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นบริหารงานมีประสิทธิภาพจะเป็นวิธียทางที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาประเทศ แต่จากการบริหารงานภาครัฐในช่วงศตวรรษที่ 19 - 20 ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างยั่งยืน จึงได้มีการนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) (Pollitt & Bouckaert, 2004) มาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ กล่าวว่าการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เริ่มต้นจากความต้องการทบทวนและเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่และกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อแก้ปัญหาการปกครองและปัญหาสังคมที่มีความซับซ้อน และผันผวนมากขึ้นในช่วง 20 ปีที่ผ่านมา ซึ่งไม่สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยวิธีการของรูปแบบระบบราชการที่มีมาแต่เดิม ซึ่งแนวความคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น มุ่งเน้นการขับเคลื่อนการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ เนื่องจากเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการ

ปฏิบัติงานการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เป็นลูกค้า ผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ (ชัชวาลย์ ทัดศิวิชัย, 2552)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2564) ที่ได้ประกาศยุทธศาสตร์การพัฒนา ระบบราชการ พ.ศ. 2564 – 2565 ภายใต้สโลแกนที่ว่า “เมื่อโลกเปลี่ยน นโยบายปรับ ภาครัฐไม่หยุดนิ่ง” โดยยุทธศาสตร์ที่ 1 คือ การพัฒนาบริการภาครัฐเพื่อประชาชน มุ่งเน้นให้ภาครัฐมีบริการที่เป็นมาตรฐานสากลตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการได้อย่างทันทีทุกที่ ทุกเวลา ผ่านการเชื่อมโยงบริการของทุกหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัล ระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนและ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้ทำการสำรวจความคิดเห็นต่อการให้บริการภาครัฐไทย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ได้รับการกระจายอำนาจ และภารกิจต่าง ๆ ในการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ อย่างเป็นอิสระจากส่วนกลาง (บุญเกียรติ การะเวกพันธ์ และคณะ, 2560) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา มีทั้งสิ้น 109 หน่วยงาน แบ่งเป็น องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 หน่วยงาน เทศบาลตำบล 29 หน่วยงาน และองค์การบริหารส่วนตำบล 79 หน่วยงาน จากแผนพัฒนาท้องถิ่น จังหวัดฉะเชิงเทรา มีวิสัยทัศน์ว่า “เมืองอุตสาหกรรมสีเขียว ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและนิเวศแหล่งผลิตสินค้าเกษตรปลอดภัย ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้รับการฟื้นฟูและพัฒนาอย่างสมดุล สวัสดิการสังคมมีคุณภาพและประชาชนสามารถเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง” จะเห็นได้ว่าจังหวัดฉะเชิงเทรา มีการมุ่งเน้นด้านการให้บริการโดยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง (องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา, 2560)

จากการศึกษางานวิจัยของ วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง (2564) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่น กับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น รวมถึง การศึกษาของ ศิริรักษ์ ภูทธิธัญ และกฤษฎา มุขัมหมัด (2563) เรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนอง แคร จังหวัดสระบุรี และ พัฒนิตา เรืองฤทธิ์ (2562) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล/เทศบาล

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบล ในฐานะหน่วยงานบริการประชาชน จึงควรให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการ เพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ จากความสำคัญ และสภาพปัญหาบางประการ เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพการบริการ และเพิ่มความพึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งผลของการวิจัยในครั้งนี้จะช่วยให้องค์การบริหารส่วนตำบลรับทราบปัญหา และความต้องการ/ความคาดหวังของประชาชน อีกทั้งยังเป็นข้อมูลสำหรับการประเมิน

ประสิทธิภาพคุณภาพของการให้บริการและใช้ผลของการวิจัยครั้งนี้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งในการปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงาน สามารถตอบสนอง หากจุดควรพัฒนาในการบริหารจัดการ และวางแผนเพื่อแก้ไข เพื่อให้การบริหารจัดการมุ่งสู่ประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนในจังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา

สมมติฐานของการวิจัย (Research hypothesis)

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน
2. คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย การวิจัยเชิงประมาณ
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดฉะเชิงเทรา รวมจำนวน 568,494 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เคยใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 400 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถาม ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีการทดสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (index of item-objective congruency-IOC) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 และการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's coefficient of alpha - α) มีค่าเท่ากับ 0.910

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ทำการวิจัยได้แบ่งวิธีการเข้าถึงข้อมูลและเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร และการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

1) การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (review data) ผู้ทำการวิจัยได้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลด้านวิชาการจากแหล่งข้อมูลและสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์บทความต่าง ๆ ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (field data) ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการลงพื้นที่ที่ได้ทำการสุ่มไว้ และเมื่อได้แบบสอบถามครบ จึงนำมาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) การทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย (Research Results)

1) ระดับคุณภาพการให้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนในจังหวัดฉะเชิงเทรา

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	N = 400		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านการตอบสนอง	4.54	0.53	มากที่สุด	1
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.52	0.54	มากที่สุด	2
3. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	4.50	0.54	มากที่สุด	3
4. ด้านความสะดวกในการบริการ	4.49	0.57	มากที่สุด	4
5. ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน	4.42	0.57	มากที่สุด	5
รวม	4.49	0.48	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการสำรวจแบบสอบถามภาพรวมคุณภาพการบริการโดยรวม พบว่ากลุ่มตัวอย่างนั้นเห็นด้วยกับคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.49$) แล้วเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.54$) รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.52$) อันดับสาม คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.50$) อันดับสี่ คือ ด้านความสะดวกในการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.49$) และอันดับห้า คือ ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.42$)

2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ใน จังหวัดฉะเชิงเทรา

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดฉะเชิงเทรา

ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ	N = 400		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านความพึงพอใจ	4.14	0.60	มาก	3
2. ด้านความไว้วางใจ	4.43	0.60	มากที่สุด	1
3. ด้านภาพลักษณ์องค์กร	4.38	0.57	มากที่สุด	2
รวม	4.32	0.47	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า อันดับแรก คือ ด้านความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.43$) อันดับสอง คือ ด้านภาพลักษณ์องค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.38$) และอันดับสาม คือ ด้านความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.14$) ตามลำดับ

3) คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณในการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
จากการถดถอย	36.86	5	7.37	56.68	0.00*
จากแหล่งอื่น ๆ	51.25	393	0.13		
รวม	88.11	398			

ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ(multiple correlation , R) = 0.65

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (coefficient of determination , R^2) = 0.42

* $p < .05$

จากตารางที่ 3 พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวม ($R^2 = 0.42$) สามารถอธิบายความผันแปรได้ร้อยละ 42.00 ส่วนอีกร้อยละ 58.00 เป็นตัวแปรอื่น

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	B	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย คะแนนมาตรฐาน(β)	t	P
ค่าคงที่ (constant)	1.55	-	8.98*	0.00
1.การตอบสนอง	0.28	0.32	5.29*	0.00
2.ความน่าเชื่อถือ	0.19	0.21	2.68*	0.01
3.สิ่งที่สัมผัสได้	0.12	0.13	1.67	0.09
4.ความสะดวกในการบริการ	0.17	0.20	2.56*	0.01
5.การสนับสนุนซึ่งกันและกัน	0.24	0.29	4.51*	0.00

* $p < .05$

จากตารางที่ 4 สามารถสร้างสมการถดถอยเพื่อพยากรณ์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา

$$y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา
 $= 1.55 + 0.28(\text{การตอบสนอง}) - 0.19(\text{ความน่าเชื่อถือ}) + 0.17(\text{ความสะดวกในการบริการ}) + 0.24(\text{การสนับสนุนซึ่งกันและกัน})$

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวม สามารถพิจารณาจากค่าคะแนนมาตรฐานโดยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ คือ อันดับหนึ่ง การตอบสนอง ($\beta=0.32$) อันดับสอง การสนับสนุนซึ่งกันและกัน ($\beta=0.29$) อันดับสาม ความสะดวกในการบริการ ($\beta=0.20$) อันดับสี่ สิ่งสัมผัสได้ ($\beta=0.13$) และอันดับห้า ความน่าเชื่อถือ ($\beta=0.21$) ตามลำดับ

4) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดฉะเชิงเทรา สามารถนำมาอภิปรายตามผลเชิงอนุมานได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริรักษ์ ภูทธิธัญ และกฤษฎา มุฮัมหมัด (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ และอายุ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รวมถึงการศึกษาของนันทกา สายสวาท และคณะ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษาพบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่าเพศ อายุ และสถานภาพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ไม่แตกต่างกัน และการศึกษาของ สุชาครีย์ ศรีวิสัย (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมพล อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก ผลการศึกษาพบว่าตัวแปรทางด้าน อายุ รายได้ต่อเดือน และความคาดหวังในการบริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ตัวแปรทางด้าน เพศ ไม่มีผลต่อพึงพอใจในการให้บริการ

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย การตอบสนอง ความน่าเชื่อถือ ความสะดวกในการบริการ และการสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา

1. ด้านการตอบสนอง มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา สอดคล้องกับการศึกษาของศิริรักษ์ ภูทธิธัญ และกฤษฎา มุฮัมหมัด (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี พบว่า มีทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการและด้านความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รวมถึงการศึกษาของ พณิดา เรืองฤทธิ์ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพั่น จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพั่น จังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ด้านความน่าเชื่อถือ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา สอดคล้องกับการศึกษาของศิริรักษ์ ภูทธิธัญ และกฤษฎา มุขัมหมัด (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี พบว่า มีทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการและด้านความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รวมถึงการศึกษาของ พันธ์ดา เรืองฤทธิ์ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพั่น จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพั่น จังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ด้านความสะดวกในการบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา สอดคล้องกับการศึกษาของ วิรัตน์ ชนะสิมมา และทมัล แสงสว่าง (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอนองนาคา จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการ (ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านโครงสร้างภาษี) ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา สอดคล้องกับการศึกษาของ สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านความพึงพอใจ มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการควรกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ/หน้าที่ เพื่อให้ผู้ให้บริการปฏิบัติงานสามารถให้บริการได้อย่างเป็นมาตรฐาน

2. องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งควรมีการสร้างและปลูกฝังวัฒนธรรมการบริการ ที่เป็นเอกลักษณ์ให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพและทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

3. หน่วยงานต้นสังกัดขององค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดให้มีการสรรหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ทางด้านการให้บริการประชาชน ภายในจังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศและให้เป็นต้นแบบในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อความเป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกองค์การบริหารส่วนตำบล

ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านความไว้วางใจ

1. ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการควรกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน และฝึกอบรมให้พนักงานผู้ให้บริการมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

2. องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดให้มีการบริการที่ครอบคลุม หลากหลาย อาทิ การจัดทำจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ในการให้บริการประชาชน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านภาพลักษณ์องค์กร

1. ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการควรจัดโครงการฝึกอบรมเพื่อสร้างความตระหนักในการให้บริการ และมีความรู้พร้อมที่จะให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง

2. องค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้มีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind)

3. องค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับภาพลักษณ์ให้ดูดี มีความทันสมัย ประชาชนเข้าถึงการให้บริการได้ง่าย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาติดต่อใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อให้ได้ประเด็นที่ครอบคลุมและนำผลการวิจัยไปต่อยอดเพื่อวางแผนการบริหารกำลังคน

2. ควรเพิ่มพื้นที่วิจัยให้ครอบคลุมทั่วทั้งจังหวัด หรือทั่วทั้งประเทศ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมานำวิจัยไปใช้ในการบริหารการพัฒนาในภาพรวมของหน่วยบริการ กระทรวงมหาดไทย

3. ควรศึกษาเพิ่มเติมโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้ใช้บริการจริง โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือวิธีการอื่น เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึก ที่สามารถนำไปต่อยอดในการศึกษาครั้งต่อไปได้

เอกสารอ้างอิง (References)

- กาญจนา ขาวสง่า. (2558). การประยุกต์ใช้แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เพื่อการบริหารงานบุคคลที่ดีของเทศบาลตำบลกำแพงดินพุดผก อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. รายงานการศึกษาระยะ, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชัชวาล ทัดศิริข. (2552). คุณภาพการให้บริการภาครัฐ. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์. 7(1), 105-145.
- นันทกา สายสวาท และคณะ. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 6(3), 262-269.
- บุญเกียรติ การเวกพันธุ์ และคณะ. (2560). การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่. สืบค้น 20 มิถุนายน 2565, จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=หน้าหลัก>.
- พัฒนา เรืองฤทธิ์. (2562). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช. สืบค้น 20 มิถุนายน 2565, จาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/ml10/6114962098.pdf>.
- วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตม์ แสงสว่าง. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. 11(2), 15-28.
- ศิริรักษ์ ภูภิธัญ และกฤษฎา มุฮัมหมัด. (2563). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 15 ประจำปีการศึกษา 2563, 873-886.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี. รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2564). ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2564 – 2565. สืบค้น 20 มิถุนายน 2565, จาก <https://www.opdc.go.th/content/NzExMw>.
- สุชาครีย์ ศรีวิลัย. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมพล อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก. วารสารรัฐศาสตร์ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 6(2), 39-47.

- องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา. (2560). แผนพัฒนาจังหวัดฉะเชิงเทรา (พ.ศ. 2561 – 2565). สืบค้น 22 มิถุนายน 2565, จาก http://www.chachoengsao.go.th/ccco/images/plan/plan_ccs65.pdf.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2551). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Chung-Tzer L., Cindy W., & Chun-Wei H. (2010). MANAGING TEMPORARY WORKERS BY DEFINING TEMPORARY WORK AGENCY SERVICE QUALITY. *Human Resource Management*. 49(4), 619-646.
- HakJun Song, Wenjia Ruan and Yunmi Park. (2019). Effects of Service Quality, Corporate Image, and Customer Trust on the Corporate Reputation of Airlines. *Sustainability*. 11(12), 3302.
- Johra, K.F., Mohammed, A.R. (2014). Roles of trust in rapport and satisfaction in services. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 26(4), 566-578.
- Mary G., John S., Santiago I., Charles L. (2001). Service quality in a public agency: same expectations but different perceptions by employees, managers, and customers. *Journal of Quality Management*. 6 (2001), 275–291.
- Pollitt, C. & Bouckaert, G. (2004). *Public Management Reform: A Comparative Analysis* (2nd ed.). New York, NY: Oxford University Press.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2004). *Public management reform: A comparative analysis*. Oxford University Press, USA.
- Vishal L. & Randi P. (2011). When Students Complain: An Antecedent Model of Students' Intention to Complain. *Journal of Marketing Education*. 33(3), 236–252.