

SATISFACTION OF SERVICE RECIPIENTS FROM RAYONG PROVINCIAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATION

Wichooda PAKOKTHOM¹

1 Graduate School of Management Studies, Sripatum University, Chonburi Campus, Thailand

ARTICLE HISTORY

Received: 16 February 2024

Revised: 8 March 2024

Published: 15 March 2024

ABSTRACT

This article is a quantitative research article. The objectives are to study 1) the quality level of government service provision, 2) the satisfaction level of service recipients, and 3) the effect service quality service recipients satisfaction the Rayong Provincial Administrative Organization. Mueang Rayong District, Rayong Province. The sample group is 400 people who have received services from the Rayong Provincial Administrative Organization. The evaluation tool is a questionnaire. The statistics used in the evaluation are mean, standard deviation, and t-test analysis, and one-way ANOVA, and multiple regression analysis. 1) Overall satisfaction of service recipients from the Rayong Provincial Administrative Organization Mueang Rayong District, Rayong Province has an average level at a moderate level, and every aspect is at a moderate level in every aspect 2) Satisfaction of service recipients from the Rayong Provincial Administrative Organization Mueang Rayong District Rayong Province as a whole has a moderate average level and satisfaction, loyalty and corporate image. is at a moderate level and 3) The quality of government service including reliability, access ability, communication, understanding and concreteness of services affect satisfaction service recipients satisfaction toward the Rayong Provincial Administrative Organization, Mueang Rayong District, Rayong Province.

Keywords: Provincial Administrative Organization, Satisfaction, Service Quality

CITATION INFORMATION: Pakokthom, W. (2024). Satisfaction of Service Recipients from Rayong Provincial Administrative Organization. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(3), 5

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

วิชุดา พาโคกหม¹

1 วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นบทความวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพการให้บริการส่วนราชการ 2) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ 3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เคยรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง จำนวน 400 คน เครื่องมือในการประเมิน คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการประเมิน คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และด้านความพึงพอใจ, ด้านความภาคภูมิใจและภาพลักษณ์องค์กร อยู่ในระดับปานกลางและ 3) คุณภาพการให้บริการส่วนราชการ ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ ความเข้าถึงบริการ การสื่อสาร ความเข้าใจและความเป็นรูปธรรมของบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

คำสำคัญ: องค์การบริหารส่วนจังหวัด, ความพึงพอใจ, คุณภาพการให้บริการ

ข้อมูลอ้างอิง: วิชุดา พาโคกหม. (2567). ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(3), 5

บทนำ

ปัจจุบันองค์การภาครัฐภายใต้บริบทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ได้มีการนำเอาแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้เพื่อให้หน่วยงานราชการดำเนินบทบาทในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้อย่างมีระบบ เน้นผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน (Result oriented) เน้นธรรมาภิบาล (Good Governance) และมุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการภายใต้แนวคิดดังกล่าวนี้ได้มีการปรับกระบวนการทัศน์ในการบริหารงาน จากเดิมที่ประชาชนเป็นแค่เพียงผู้ที่ต้องรับบริการที่รัฐจัดให้มาเป็นลูกค้าที่องค์กรภาครัฐพึงให้ความสนใจในการจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบและที่สำคัญคือ การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐนั้นจำเป็นต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ เนื่องจากประชาชนที่มารับบริการมักมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สอดคล้องกับความต้องการ โดยหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องคำนึงถึงที่จะต้องตระหนักถึงเรื่องเวลาที่ประชาชนต้องเสียไปในการมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ จากเหตุผลดังกล่าว คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลาง พนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ จากการศึกษางานวิจัยของ เจียม รุ่งเรือง (2554) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลีใหญ่ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จารุวรรณ กนกทอง (2559) เรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ดาวสวรรค์ รื่นรมย์ (2560) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเข้าและมัคคุเทศก์สาขาภาคเหนือเขต 1 รวมถึงการศึกษาของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2562) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เก้าต้น อำเภอมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี และ สรรค์ชัย กิตยานันท์ (2560) ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอกาบัง จังหวัดกาญจนบุรี จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้น คุณภาพการให้บริการส่วนราชการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเข้าถึงบริการ ด้านการสื่อสาร ด้านความเข้าใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผลการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์สำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ในการนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่จะทราบว่าคุณมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของคุณเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2556 กล่าวว่าคำว่า "พึง" เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า "ควร" เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า "พอ" หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูกชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน "พึงพอใจ" จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ กษกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดี พอใจ ชอบใจของคุณคนหนึ่งที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อบุคคลเหล่านั้น จิราพร กำจัดทุกข์ (2552) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นที่ยอมรับความรู้สึก ที่ยินดีความรู้สึกชอบในการได้รับการบริการหรือได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังหรือความต้องการที่บุคคลนั้นได้ตั้งไว้ โคเลอร์ (Kotler, 1999: 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า

ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้น ระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้างๆ เป็นสามระดับด้วยกัน และลูกค้ารายการหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งในสามระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมพึงพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก เชลลี (Shelly, 1975: 215) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนั้นจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2550) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำหรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปครอบครองได้ ลิวอิส และ บลูม (Lewis & Bloom) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่า เป็นสิ่งที่ชีวิตถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ ศรีณยพงศ์ เทียงธรรม (2552) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นโมเดลหนึ่งในการบริหารธุรกิจด้านการตลาดบริการที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ดีในการกำหนดเป้าหมายหรือทิศทางการสร้างการบริการที่มีคุณภาพก็คือ โมเดล SERVQUAL ของ Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1988) ซึ่งระดับที่สำคัญต่างๆ ที่ก่อให้เกิดผลรวมในการรับรู้ของลูกค้าว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพไว้ 5 ด้าน ที่เรียกว่า RATER ดังนี้

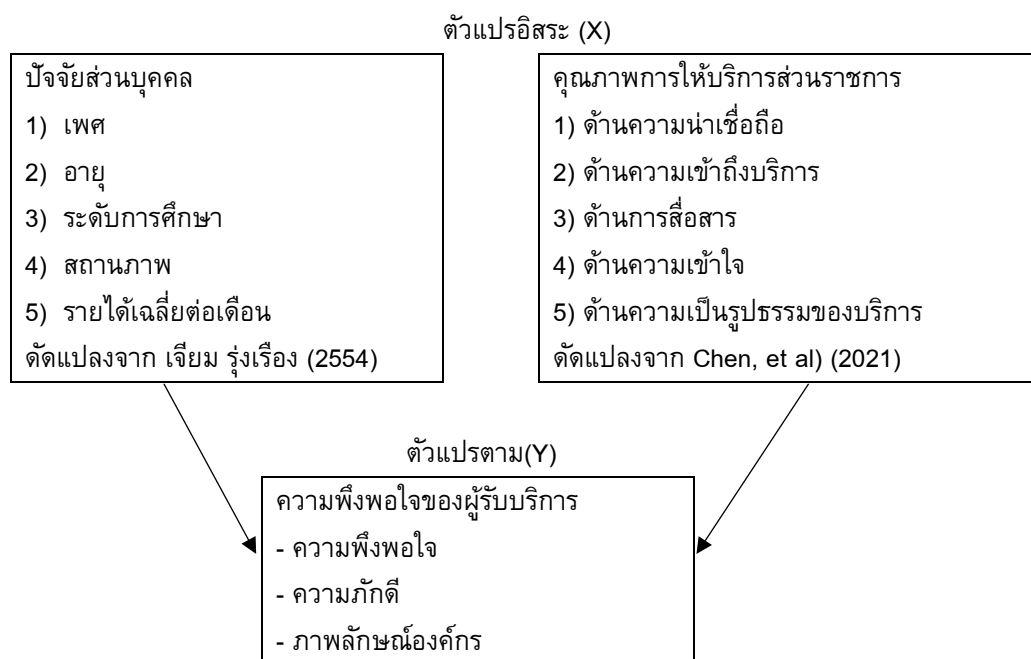
- 1) Reliability ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ลูกค้ารู้สึกไว้วางใจได้ มิตินี้เกิดจากการให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาดและตรงเวลาทุกครั้ง
- 2) Assurance การให้ความเชื่อมั่น หมายถึง ลูกค้ารู้สึกมั่นใจ (ประกันความมั่นใจให้ได้) ในด้านนี้เกิดจากความรู้อะเอียดของพนักงานผู้ให้บริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นใจต่อการให้บริการ
- 3) Tangibles ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลูกค้าได้มองเห็นความพร้อมของเครื่องมือและองค์ประกอบต่างๆ ด้านนี้เกี่ยวข้องกับเรื่องเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทุกอย่างที่ลูกค้าเห็น เครื่องแบบ การมองเห็นสิ่งต่างๆ เกี่ยวกับพนักงานบริการ
- 4) Empathy การเอาใจใส่ หมายถึง ลูกค้ารู้สึกว่าสถานบริการหรือพนักงานเอาใจใส่ คือ เรื่องการ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” คือ การเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละบุคคลเป็นอย่างดี เอาใจใส่ในความต้องการเฉพาะรายสามารถจดจำชื่อลูกค้า รวมถึงการเปิดให้บริการในวันเวลาที่สอดคล้องกับความต้องการใช้บริการของลูกค้า ฯลฯ เป็นต้น
- 5) Responsiveness การตอบสนอง หมายถึง ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับการตอบสนอง คือ การไม่เคยปฏิเสธลูกค้าก่อนที่จะพยายามทำตามความต้องการ รวมทั้งตอบสนองลูกค้าแบบทันทีที่เห็นลูกค้า ทันทีที่ลูกค้าถามทันทีที่ลูกค้าร้องขออีกด้วย

สมมติฐานของการวิจัย (Research hypothesis)

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ที่แตกต่างกัน
- 2) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ซึ่งสรุปออกมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยทำการเก็บข้อมูลจากการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างผู้ศึกษาวิจัยจะเลือกสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Sampling Random) เป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเก็บข้อมูลเฉพาะประชาชนที่เคยรับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง จำนวน 400 คน เป็นเครื่องใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เกณฑ์การให้คะแนนแบบ Likert Scale 5 ระดับ การทดสอบความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) โดยรวมมีค่าตั้งแต่ .80 ขึ้นไปทุกด้าน ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ (กัลยา วาณิชย์ บัญชา และ วิฐตา วาณิชย์บัญชา, 2558: 159) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ แจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแบบอิสระ (Independent Sample t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57) มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 44) มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 43) ระดับสถานภาพโสด (ร้อยละ 51) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 30,000 บาท (ร้อยละ 55)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการหน่วยงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล คิดเป็นร้อยละ 40.5 ใช้บริการด้านการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และคุณภาพชีวิต คิดเป็นร้อยละ 37.8 โดยใช้บริการครั้งล่าสุด น้อยกว่า 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 45.8

ระดับคุณภาพการให้บริการส่วนราชการของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการส่วนราชการ

คุณภาพการให้บริการส่วนราชการ	N = 400		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1) ด้านความน่าเชื่อถือ	3.18	0.50	ปานกลาง	3
2) ด้านความเข้าถึงบริการ	3.05	0.53	ปานกลาง	5
3) ด้านการสื่อสาร	3.16	0.48	ปานกลาง	4
4) ด้านความเข้าใจ	3.25	0.48	ปานกลาง	2
5) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.26	0.50	ปานกลาง	1
รวม	3.18	0.35	ปานกลาง	

จากตารางที่ 1 ผลการสำรวจแบบสอบถามภาพรวมคุณภาพการให้บริการส่วนราชการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างนั้นเห็นด้วยกับคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$) แล้วเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) รองลงมาคือ ด้านความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) อันดับสาม คือ ด้านความน่าเชื่อถือได้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.18$) อันดับสี่ คือ ด้านการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.16$) และอันดับห้า คือ ด้านความเข้าถึงบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.05$)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	N = 400		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1) ด้านความพึงพอใจ	3.31	0.53	ปานกลาง	1
2) ด้านความภักดี	3.22	0.46	ปานกลาง	3
3) ภาพลักษณ์องค์กร	3.26	0.47	ปานกลาง	2
รวม	3.26	0.39	ปานกลาง	

จากตารางที่ 2 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า อันดับแรก คือ ด้านความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) อันดับสอง คือ ภาพลักษณ์องค์กรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) และอันดับสาม คือ ด้านความภักดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.22$) ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
จากการถดถอย	23.22	5	4.64	48.38	0.00*
จากแหล่งอื่นๆ	37.82	394	0.09		
รวม	61.05	399			
ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ (multiple correlation, R) = 0.61					
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (coefficient of determination, R^2) = 0.38					

* $p < .05$

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง ภาพรวม ($R^2 = 0.38$) สามารถอธิบายความผันแปรได้ร้อยละ 38.00 ส่วนอีกร้อยละ 62.00 เป็นตัวแปรอื่น

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง

คุณภาพการให้บริการส่วนราชการ	B	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย คะแนนมาตรฐาน (β)	ลำดับที่	t	P
ค่าคงที่ (constant)	1.05	-	-	7.27	0.00*
1) ด้านความน่าเชื่อถือ	0.13	0.17	3	3.59	0.00*
2) ด้านความเข้าถึงบริการ	0.14	0.18	2	3.95	0.00*
3) ด้านการสื่อสาร	0.12	0.14	4	3.06	0.02*
4) ด้านความเข้าใจ	0.11	0.13	5	2.83	0.05*
5) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	0.21	0.26	1	5.86	0.00*

* $p < .05$

จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง ภาพรวม สามารถพิจารณาจากค่าคะแนนมาตรฐานโดยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ คือ อันดับหนึ่ง ความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\beta = 0.26$) อันดับสอง ความเข้าถึงบริการ ($\beta = 0.18$) อันดับสาม ความน่าเชื่อถือ ($\beta = 0.17$) อันดับสี่ การสื่อสาร ($\beta = 0.14$) และอันดับห้า ความเข้าใจ ($\beta = 0.13$) ตามลำดับ

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

จากการวิจัยวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกันและระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง ไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง สามารถนำมาอภิปรายตามผลเชิงอนุมานได้ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริรักษ์ ภูหิรัญ และ กฤษฎา มุฮัมหมัด (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ และอายุ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คุณภาพการให้บริการส่วนราชการ ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ ความเข้าถึงบริการ การสื่อสาร ความเข้าใจและความเป็นรูปธรรมของบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

- 1) ด้านความน่าเชื่อถือ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง สอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริรักษ์ ภูหิรัญ และ กฤษฎา มุฮัมหมัด (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี
- 2) ด้านความเข้าถึงบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง สอดคล้องกับการศึกษาของ สรรค์ชัย กิตยานันท์ (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี
- 3) ด้านการสื่อสาร มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง สอดคล้องกับการศึกษาของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2562) ได้การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เก้าต้น อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี
- 4) ด้านความเข้าใจ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง สอดคล้องกับการศึกษาของ เจียม รุ่งเรือง (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลีใหญ่ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
- 5) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง สอดคล้องกับการศึกษาของ ดาวสวรรค์ รื่นรัมย์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาภาคเหนือเขต 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และแสวงหาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ให้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาภาคเหนือเขต 1 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือผู้ที่เข้าร่วมการประมวลจำนวนทั้งหมด 297 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้

- 1) ด้านความน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดและต้องทำการการถูกต้องแม่นยำ มีความโปร่งใส เชื่อสัจ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถามหรือชี้แจงและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้รวมถึงรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและพร้อมที่จะนำมาปรับปรุงแก้ไข
- 2) ด้านความเข้าถึงบริการ การเข้าถึงบริการต่างๆ ที่เหมาะสมกับปัญหาและความจำเป็นของประชาชน ผู้ให้บริการพยายามลดอุปสรรคต่อการถึงบริการในด้านกายภาพ ภาษา วัฒนธรรม และอุปสรรคอื่นๆ ผู้ให้บริการตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ระยะเวลารอคอยเพื่อเข้ารับบริการเป็นที่ยอมรับของประชาชนที่ใช้บริการ
- 3) ด้านการสื่อสาร การสื่อสารควรมีลักษณะจูงใจ โน้มน้าวใจหรือทำให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรใช้น้ำเสียงที่นุ่มนวล ท่าทีอ่อนโยน พูดในสิ่งที่มีสาระและเกิดประโยชน์ต่อผู้ฟัง เลือกใช้สื่อให้เหมาะสมกับเรื่องราว สถานการณ์และบุคคล และมีการใช้ภาษาถูกต้องโดยเฉพาะภาษาพูดควรเลือกให้เหมาะกับบุคคลและกาลเทศะ
- 4) ด้านความเข้าใจ ความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการจะช่วยให้สามารถส่งมอบบริการได้ตรงกับความ ต้องการได้มากยิ่งขึ้น เช่น การตั้งคำถามโดยเลือกใช้คำพูดที่เหมาะสม ซึ่งผู้ให้บริการควรมีความสนใจและใส่ใจ ผู้รับบริการ ไม่ควรแสดงกิริยาที่ไม่พอใจออกมา ควรรับฟังความต้องการและปัญหาของผู้รับบริการ
- 5) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เรื่องของอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยภายในหน่วยงานต่างๆ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ ห้องสุขา อินเทอร์เน็ตไร้สาย เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้ให้บริการยังควรคำนึงถึงการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาเพิ่มเติมโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้ให้บริการจริง โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือวิธีการอื่น เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำไปต่อยอดในการศึกษาครั้งต่อไปได้
- 2) ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการส่วนราชการที่เป็นเชิงคุณภาพเพื่อให้เกิดมุมมองในหลายมิติสามารถนำผลการศึกษามาปรับปรุงระบบการบริการของหน่วยงานต่างๆ ให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น
- 3) ศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

เอกสารอ้างอิง

- เจียม รุ่งเรือง. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลีใหญ่ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยทองสุข.
- จารุวรรณ กนกทอง. (2559). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกริก.
- ดาวสวรรค์ รื่นรมย์. (2560). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาภาคเหนือเขต 1. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไก่ตัน อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- สรค์ชัย กิตยานันท์. (2560). ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดกาญจนบุรี. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- ภารดี อนันต์นาวี. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จังหวัดตราด. วารสารวิชาการสถานบันการพลศึกษา, 6(1), 175-181.
- รัตนา เพ็ชรสูงเนิน และ ชัชวาล มากสินธ์. (2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด. วารสารมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 7(2), 240 -253.

- วัชรินทร์ สุทธิชัย, รัชนิดา ไสยรส, และ สมเกียรติ เกียรติเจริญ. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*, 12(1), 75-84.
- วินัย วงศ์อาสา และ ภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดอุดรธานี. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 9(1), 84-99.
- วรุณี เชาวนสุขุม และ ดวงตา สราญรัมย์. (2559) ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. *วารสารวิจัยท้องถิ่นปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 6(2), 125-134.
- สุชาครีย์ ศรีวิลัย และ วัลลภ รัชนีรัตน์. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมพล อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก. *วารสารรัฐศาสตร์ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 6(2), 40-47.
- สุธรรม ขาบศักดิ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2557. *วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 10(1), 36-51.
- Chen, C. C., Khan, A., Hongsuchon, T., Ruangkanjanases, A., Chen, Y. T., Sivarak, O., & Chen, S. C. (2021). The role of corporate social responsibility and corporate image in times of crisis: The mediating role of customer trust. *International journal of environmental research and public health*, 18(16), 8275.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2024 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).