

PROCEEDING

RSBEC การประชุมทางวิชาการ ระดับชาติและนานาชาติ 2025 ครั้งที่ 2

The 2nd RMUTSB Global Business and Economics Conference



ด้านธุรกิจและเศรษฐศาสตร์

23 – 25 มกราคม 2568

ณ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา

**คุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของประชาชน
ที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเขื่อน
จังหวัดฉะเชิงเทรา**

**Service Quality Influencing People's Attitudes Toward
Klongkhuean Sub-District Administrative Organization
Chachoensao Province**

**คุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา**
**Service Quality Influencing People's Attitudes Toward Khlongkhuean Sub-
District Administrative Organization Chachoensao Province**

มนทิรา มาลัย¹ และรองศาสตราจารย์ ดร.ชลธิศ ดาราวงษ์²

Monthira Malai ¹ and Associate Professor Dr. Chonlatis Darawong²

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

Graduate College of Management, Sripatum University

E-mail: suay7028@gmail.com, Chonlatis@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 359 คน ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบที ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สมการเส้นถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติของประชาชนที่แตกต่างกัน และ 2) คุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้แก่ ความซื่อสัตย์ การมีปฏิสัมพันธ์ การตอบสนอง ความสามารถ และกระบวนการในระดับที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความซื่อสัตย์, การมีปฏิสัมพันธ์, การตอบสนอง, ความสามารถ

Abstract

This Article aimed to study 1) compare the levels of service quality and people's attitudes toward the khlongkhuean sub-district administrative organization, Chachoensao Province, by personal factors, and 2) examine the influence of service quality on people's attitudes toward the khlongkhuean sub-district administrative organization, Chachoensao Province. They were selected by quantitative research. the instrument for collecting data was a questionnaire. The sample consisted of 359 people who used the service Khlongkhuean Sub-District Administrative Organization through a convenient sampling method. The statistics used to analyze the data were descriptive statistics, including mean and standard deviation, inferential statistics, t-test, one-way analysis variance, and multiple regression analysis.

The research results were found as follows; 1) the level of service quality and people's attitudes toward the khlongkhuean sub-district administrative organization in Chachoensao Province are different due to age, career, and income, and 2) service quality affecting people's attitudes were honesty, interaction, response, ability, a process in different level.

Keywords: Honesty, Interaction, Responsiveness

1. บทนำ

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญต่อการบริหารราชการแผ่นดินของทุกประเทศและมีความใกล้ชิดกับประชาชน รัฐบาลไทยจึงได้กระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งพาตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เองให้ท้องถิ่นได้พัฒนาเศรษฐกิจและระบบสาธารณูปโภค ระบบสาธารณูปการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ โดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลมีสำคัญยิ่งในการบริหารจัดการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรมีความใกล้ชิดกับประชาชนให้ได้มากที่สุด เพราะประชาชนเป็นเจ้าของอำนาจที่แท้จริง เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการผลักดันให้กลไกดำเนินการกิจการพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แต่เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความแตกต่างในเรื่องของขนาดพื้นที่และรายได้ ทำให้เกิดปัญหาในการบริหารงานเพราะศักยภาพไม่เท่ากัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กมีข้อจำกัดทั้งในเรื่องของบุคลากรและงบประมาณ ทำให้ต้องพึ่งส่วนกลางหรือส่วนราชการอื่นหรือแม้กระทั่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่คือองค์การบริหารส่วนจังหวัด เข้าไปดำเนินการแทนหรือสนับสนุนงบประมาณ (วิชาญ ฤทธิธรรม และวีรศักดิ์บำรุงตา, 2554)

คุณภาพการบริการเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการบริการสาธารณะเนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวิวัฒนาการปรับปรุงการบริหารและจัดตั้งราชการส่วนท้องถิ่นเรื่อยมา โดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลที่ปัจจุบันมีการประกาศจัดตั้งมากที่สุด เพื่อบริการบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างใกล้ชิดและทั่วถึง ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงได้เน้นความสำคัญของคุณภาพการบริการที่ส่งมอบให้กับประชาชนในท้องถิ่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึงและเสมอภาคอย่างต่อเนื่อง และมีการนำผลสะท้อนกลับจากประชาชนในฐานะผู้มาใช้บริการมาปรับปรุงพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องศึกษาหรือมีข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการจากประชาชน ซึ่งต้องจัดบริการประชาชนให้ทั่วถึงทุกระดับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ในการพัฒนาระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นความมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง (ทวีดา กมลเวช, 2563)

งานวิจัยที่ผ่านมาได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการของหน่วยงานของรัฐต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนเทศบาลเมืองไผ่เชิง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม (ชาญวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์ และสมบุญ ศิริสรหิรัญ, 2561) ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ (กัญญารัตน์ จงวิไลเกษม, 2562) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี (สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ และธนชาติ ประทุมสวัสดิ์, 2564) คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม (สิทธิกร สมบุญพร้อม, สามารถ อัยกร และ

ชาติชัย อุดมกิจมงคล, 2564) และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาล ตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น (เยาวธิดา สุริจักหงส์ และรัชดา ภักดียิ่ง, 2565)

งานวิจัยนี้ผู้ศึกษาเล็งเห็นความสำคัญในการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเนื่องจากเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใหม่ที่ใกล้ชิดประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด งานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นการเพิ่มสมรรถนะขององค์การบริหารส่วนตำบลลงชื่อในการดำเนินการยกระดับการให้บริการประชาชน โดยทำการวิจัยสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลลงชื่อ เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลงชื่อให้รองรับกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างเพียงพอ อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจและความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลลงชื่อ และเป็นการยกระดับการให้บริการสาธารณะให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลลงชื่อ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลลงชื่อ จังหวัดฉะเชิงเทรา

3. สมมติฐานการวิจัย

1. ทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลลงชื่อ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีความแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลลงชื่อ จังหวัดฉะเชิงเทรา

4. การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีของคุณภาพการบริการ

คุณภาพของการบริการเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ เนื่องจากคุณภาพการบริการที่ดีสามารถส่งผลโดยตรงต่อประสบการณ์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สูตรรัตน์ จันทร์พุธ (2558) เป็นแนวคิดเกี่ยวกับความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการ อันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ และการส่งมอบบริการที่ดีเลิศและเหมาะสมให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งสร้าง

ความประทับใจและทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้นและทำให้ผู้รับบริการเกิดความจงรักภักดีกลับมาใช้บริการอีกในภายหลัง แบ่งออกเป็น

ด้านความโปร่งใส หมายถึง การที่กระบวนการและผลการดำเนินงานมีความชัดเจนและเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร นโยบาย และผลการปฏิบัติงานแก่ประชาชน พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานได้

ด้านความซื่อสัตย์ หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ใช้บริการ การบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับบริการและข้อมูลที่ถูกต้องมีคุณภาพ

ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ หมายถึง ให้บริการที่รวดเร็วและสะดวก โดยมีเจ้าหน้าที่ที่กระตือรือร้นพร้อมให้บริการอย่างเต็มที่ในทุกขั้นตอน

ด้านการตอบสนอง หมายถึง การตอบสนองต่อความประสงค์ของประชาชนที่มาใช้บริการอย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ มีความง่ายในการเข้าถึงบริการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านความสามารถ หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการบริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเสมอภาค

ด้านกระบวนการ หมายถึง เป็นขั้นตอนที่เริ่มจากการที่ประชาชนมีความต้องการบริการและต้องการหาวิธีการตอบสนองความต้องการนั้นให้ได้ โดยผ่านการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจหากบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการ

แนวคิดและทฤษฎีของทัศนคติ

กรรณก จิรสติพรพงศ์ (2564) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ การแสดงความคิดเห็น พฤติกรรม และความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทั้งนี้ก่อนที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อเรื่องหนึ่งได้นั้น จะต้องเกิดการรับรู้ก่อน โดยทัศนคติจะอธิบายให้เห็นว่าบุคคลมองการบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดีของรัฐบาลในด้านต่าง ๆ เป็นอย่างไร ซึ่งการสร้างทัศนคติของบุคคลที่มีต่อองค์กร และสถานการณ์นั้นจะเป็นเชิงบวกหรือเชิงลบขึ้นอยู่กับความรู้การดำเนินงานของรัฐบาล (ผู้ชักจูง) มากหรือน้อย เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อเรื่อง ๆ หนึ่งจะสัมพันธ์กับการรับรู้ที่มีผลต่อตัวบุคคล แบ่งออกเป็น

ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง ภาพที่ประชาชนสร้างขึ้นในใจเมื่อรับรู้ถึงคุณภาพการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเขื่อน ซึ่งเกิดจากประสบการณ์เชิงบวกหรือเชิงลบที่ได้จากการใช้บริการ โดยประชาชนจะทำการแยกแยะและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับเพื่อสร้างความเข้าใจและประเมินคุณค่าของบริการที่ได้รับ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของประชาชนที่มาใช้บริการ หลังได้รับบริการหรือระหว่างการใช้บริการ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง

ความไว้วางใจ หมายถึง การที่ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความเชื่อถือในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเขื่อนและรู้สึกสบายใจที่ต้องพึ่งพาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเขื่อน สำหรับบริการต่าง ๆ

แนวคิดและความเป็นมาของการปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย

นภาจรี จิระนนท์ประวัติ (2557) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นได้มีการสถาปนาขึ้นอย่างเป็นทางการครั้งแรกภายหลังการปฏิวัติเปลี่ยนแปลงการปกครองประเทศ พ.ศ. 2475 ในนามเทศบาล ในปี พ.ศ. 2478 โดยจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2476 แบ่งเทศบาลออกเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล และโครงสร้างการบริหารจัดการแบ่งเป็น 2 องค์กร คือ 1) สภาเทศบาล ที่มาจากการเลือกตั้งทำหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ และ 2) คณะเทศมนตรี ทำหน้าที่ด้านบริหาร นอกจากนี้ยังมีการจัดตั้งสภาจังหวัด (พ.ศ. 2481) สุขาภิบาล (พ.ศ. 2495) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (พ.ศ. 2498) และสภาตำบล (พ.ศ. 2499) แต่การปกครองท้องถิ่นไทยก็ไม่ได้มีความเจริญก้าวหน้าที่โดดเด่นแต่อย่างใด ในบางยุคยังมีความถดถอยด้วยซ้ำ ทั้งนี้เป็นเพราะองค์กรเหล่านี้ไม่ได้รับการสนับสนุนให้ทำหน้าที่อย่างจริงจังยังขาดสิทธิอำนาจหลายประการในการปกครองขาดงบประมาณ จนกระทั่งรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน พ.ศ. 2540 ที่ได้มีการรับรองความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไว้หลายมาตรา การปกครองท้องถิ่นไทยจึงค่อยมีความเจริญขึ้นอีกครั้ง ทั้ง ๆ ที่ยังขาดความเข้าใจจากฝ่ายรัฐบาลกลางก็ตาม

การปกครองท้องถิ่นของไทยในปัจจุบันมีหลายรูปแบบแตกต่างกันออกไปตามความเหมาะสมกับสภาพของแต่ละท้องถิ่น โดยในสภาวะการณ์ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ได้ทำให้ประชาชนมีความตื่นตัว และมีความรู้ความเข้าใจในการปกครองตนเองมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการรับรู้ข่าวสารและการมีส่วนร่วมทางการเมืองในรูปแบบต่าง ๆ ประกอบกับการพัฒนาของประเทศได้ทำให้ท้องถิ่นมีความเจริญขึ้นเป็นลำดับ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับปรุงรูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทยที่มีอยู่ในปัจจุบันให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองตนเอง ประกอบกันด้วย

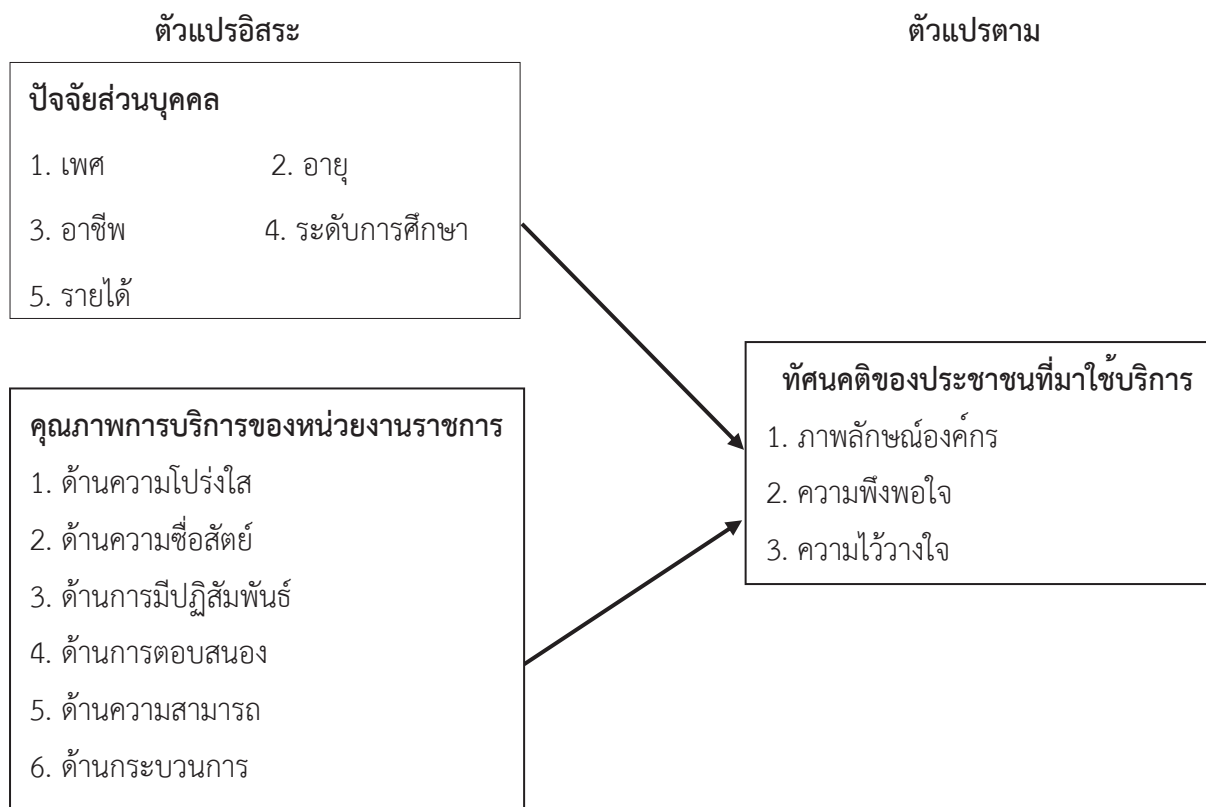
สำหรับการปกครองท้องถิ่นของไทยในปัจจุบัน มี 2 รูปแบบด้วยกัน คือ

1. รูปแบบการปกครองท้องถิ่นทั่วไป ได้แก่
 - 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) มีโครงสร้างการบริหารแบบสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด แต่มีผู้ว่าราชการจังหวัดจากข้าราชการประจำเป็นผู้กำกับดูแล
 - 2) เทศบาล มีโครงสร้างการบริหารแบบสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีแต่มีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล
 - 3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีโครงสร้างการบริหารแบบมีสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล แต่มีนายอำเภอจากข้าราชการประจำเป็นผู้กำกับดูแล
2. รูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ซึ่งมีฐานะเป็นทบวงการเมือง และนิติบุคคล ซึ่งไทยมีอยู่ 2 แห่ง ได้แก่

- 1) กรุงเทพมหานคร มีโครงสร้างการบริหาร คือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สภากรุงเทพมหานคร และสภาเขต
- 2) เมืองพัทยา มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภาเมืองพัทยา นายกเมืองพัทยา

5. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ “คุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา” มีกรอบแนวคิดแสดงความสัมพันธ์ในการศึกษา ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

6. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวนรวมทั้งสิ้น 3,416 คน ซึ่งประกอบด้วยเพศชาย จำนวน 1,647 คน และเพศหญิง จำนวน 1,769 คน (ที่มา สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ข้อมูล ณ

มกราคม 2566) ส่วนกลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) โดยใช้สูตรที่ไม่ทราบจำนวนประชากรของ Cochran, (1977, น. 83-84) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 และได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 359 คน ผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คนโดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sample)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ทั้งในรูปแบบกระดาษและออนไลน์ที่ผู้วิจัยได้ทำการสร้างขึ้นโดยศึกษาค้นคว้า ทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ รวมทั้งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยโครงสร้างแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน เป็นข้อคำถามปลายปิด โดยคำตอบจะเป็นลักษณะแบบหลายตัวเลือก จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยลักษณะของข้อคำถามจะแบ่งตามคุณภาพการบริการ 6 ด้าน ดัดแปลงจาก Ekaabi, Khalid & Davidson (2020), สุดารัตน์ จันทร์พุธ (2558) ซึ่งประกอบด้วย

- | | |
|-------------------------|--------------------------|
| 1. ด้านความโปร่งใส | ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ |
| 2. ด้านความซื่อสัตย์ | ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ |
| 3. ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ | ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ |
| 4. ด้านการตอบสนอง | ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ข้อ |
| 5. ด้านความสามารถ | ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ข้อ |
| 6. ด้านกระบวนการ | ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ข้อ |

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการ โดยลักษณะข้อคำถามจะแบ่งตามมาตรการสำหรับวัดทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการ 3 ด้าน มีจำนวนคำถามทั้งหมด 9 ข้อ ดังนี้

1. ภาพลักษณ์องค์กร ข้อคำถาม มีจำนวน 3 ข้อ ดัดแปลงจาก (Alam & Noor, 2020)
2. ความพึงพอใจ ข้อคำถาม มีจำนวน 3 ข้อ ดัดแปลงจาก (Ekaabi, Khalid & Davidson, 2020)
3. ความไว้วางใจ ข้อคำถาม มีจำนวน 3 ข้อ ดัดแปลงจาก (Zahid & Din, 2019)

การทดสอบความเชื่อถือได้ (reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบ (pre - test) กับพนักงานบริษัทในจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีลักษณะเหมือนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย แล้วนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของข้อคำถามแต่ละรายด้านได้แก่การสนับสนุนทางการศึกษา การให้เวลาส่วนตัว การจัดเวลาทำงานที่ยืดหยุ่น การให้ค่าตอบแทนพิเศษ การจัดกิจกรรมทางสังคม ความตั้งใจในการคงอยู่ พบว่าระดับความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.74 - 0.95 ซึ่งสูงกว่า 0.7 ที่อยู่ในเกณฑ์ยอมรับได้ (Nunnally & Bernstein, 1994)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 359 ราย นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด โดยใช้สถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูล ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน
2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการ
3. ค่า t-test และค่า f-test (One-way Anova) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างตัวแปร หากพบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผู้วิจัยทำการเปรียบเทียบรายคู่
4. วิเคราะห์ระดับอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) เพื่อทำนายอิทธิพลของตัวแปรเมื่อมีตัวแปรทำนายตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป

7. ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.0 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 32.6 มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 35.4 มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 27.6 และมีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 32.3 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและทัศนคติการบริการ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ

	N = 400		ระดับ ความคิดเห็น
	$\bar{X}$	SD	
1. คุณภาพการบริการ	4.52	0.45	มาก
1.1. ความโปร่งใส	4.47	0.46	มาก
1.2. ความซื่อสัตย์	4.55	0.47	มาก
1.3. การมีปฏิสัมพันธ์	4.54	0.51	มาก
1.4. การตอบสนอง	4.53	0.49	มาก
1.5. ความสามารถ	4.54	0.49	มาก
1.6. กระบวนการ	4.53	0.49	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการโดยรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างนั้นเห็นด้วยกับคุณภาพการบริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.52$) แล้วเมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนด้านความซื่อสัตย์ ($\bar{X} = 4.55$) ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์และความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 4.54$) อันดับสาม คือ ด้านการตอบสนองและ ด้านกระบวนการ โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 4.53$) อันดับสี่ คือด้านความโปร่งใส โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 4.47$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติการบริการ

	$N = 400$		ระดับ ความคิดเห็น
	$\bar{X}$	SD	
2. ทัศนคติการบริการ	4.55	0.47	มาก
2.1. ภาพลักษณ์องค์กร	4.54	0.48	มาก
2.2. ความพึงพอใจ	4.55	0.48	มาก
2.3. ความไว้วางใจ	4.56	0.48	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.55$) แล้วเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้คะแนนด้านภาพลักษณ์องค์กร ($\bar{X} = 4.54$) ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 4.55$) อันดับสาม คือ ด้านความไว้วางใจ โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 4.56$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเกี่ยวกับทัศนคติการบริการที่มีผลต่อปัจจัยส่วนบุคคล
ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนสมรรถนะระดับทัศนคติการบริการ ปัจจัยส่วนบุคคล

ทัศนคติการบริการ	ปัจจัยส่วนบุคคล				
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้
1. ด้านภาพลักษณ์องค์กร	0.17	0.03*	0.29	0.00*	0.00*
		ต่ำกว่า 20 ปี		นักเรียน/นักศึกษา	ต่ำกว่า10,000 บาท
		$\bar{X} = 4.88$		$\bar{X} = 4.85$	$\bar{X} = 4.74$
		21 – 30 ปี		พนักงานบริษัท	10,001-20,000 บาท
		$\bar{X} = 4.52$		$\bar{X} = 4.44$	$\bar{X} = 4.61$
		31 – 40 ปี		รัฐวิสาหกิจ/ราชการ	20,001-30,000 บาท
		$\bar{X} = 4.54$		$\bar{X} = 4.52$	$\bar{X} = 4.50$
		41 – 50 ปี		เกษตรกร	30,001-40,000 บาท
		$\bar{X} = 4.47$		$\bar{X} = 4.59$	$\bar{X} = 4.40$
		51 ปีขึ้นไป		ธุรกิจส่วนตัว	40,001 บาท ขึ้นไป
		$\bar{X} = 4.60$		$\bar{X} = 4.53$	$\bar{X} = 4.45$
2. ด้านความพึงพอใจ	0.11	0.06	0.03*	0.00*	0.02*
			มัธยมศึกษา	นักเรียน/นักศึกษา	ต่ำกว่า10,000 บาท
			$\bar{X} = 4.64$	$\bar{X} = 4.85$	$\bar{X} = 4.74$
			ปวช./ปวส	พนักงานบริษัท	10,001-20,000 บาท
			$\bar{X} = 4.48$	$\bar{X} = 4.44$	$\bar{X} = 4.61$
			ปริญญาตรี	รัฐวิสาหกิจ/ราชการ	20,001-30,000 บาท
			$\bar{X} = 4.50$	$\bar{X} = 4.52$	$\bar{X} = 4.50$
			สูงกว่าปริญญาตรี	เกษตรกร	30,001-40,000 บาท
			$\bar{X} = 4.59$	$\bar{X} = 4.40$	
			$\bar{X} = 4.66$	ธุรกิจส่วนตัว	40,001 บาท ขึ้นไป
				$\bar{X} = 4.53$	$\bar{X} = 4.45$
3. ด้านความไว้วางใจ	0.16	0.02*	0.10	0.00*	0.05*
		ต่ำกว่า 20 ปี		นักเรียน/นักศึกษา	ต่ำกว่า10,000 บาท
		$\bar{X} = 4.88$		$\bar{X} = 4.85$	$\bar{X} = 4.74$
		21 – 30 ปี		พนักงานบริษัท	10,001-20,000 บาท
		$\bar{X} = 4.52$		$\bar{X} = 4.44$	$\bar{X} = 4.61$

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล				
เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้
	31 – 40 ปี		รัฐวิสาหกิจ/ราชการ	20,001-30,000 บาท
	$\bar{X} = 4.54$		$\bar{X} = 4.52$	$\bar{X} = 4.50$
	41 – 50 ปี		เกษตรกร	30,001-40,000 บาท
	$\bar{X} = 4.47$		$\bar{X} = 4.59$	$\bar{X} = 4.40$
	51 ปีขึ้นไป		ธุรกิจส่วนตัว	40,001 บาท ขึ้นไป
	$\bar{X} = 4.60$		$\bar{X} = 4.53$	$\bar{X} = 4.45$

* $p < .05$

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบด้วยค่า F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อทัศนคติการบริการของประชาชนที่มาใช้บริการโดยรวมที่แตกต่างกัน โดยที่ด้านอายุ ต่ำกว่า 20 ปี จะมีการให้ความสำคัญด้านภาพลักษณ์องค์กรและด้านความไว้วางใจมากกว่า อายุ 51 ปีขึ้นไป, 31 – 40 ปี, 21 – 30 ปี, และ 41 – 50 ปี ด้านการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี จะมีการให้ความสำคัญด้านความพึงพอใจมากกว่า มัธยมศึกษา, ปริญญาตรี, และ ปวช./ปวส ด้านอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา จะมีการให้ความสำคัญด้านภาพลักษณ์องค์กร, ด้านความพึงพอใจ, และด้านความไว้วางใจมากกว่า เกษตรกร, ธุรกิจส่วนตัว, รัฐวิสาหกิจ/ราชการ, และ พนักงานบริษัท ด้านรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท จะมีการให้ความสำคัญด้านภาพลักษณ์องค์กร, ด้านความพึงพอใจ, และด้านความไว้วางใจมากกว่า 10,001-20,000 บาท, 20,001-30,000 บาท, 40,001 บาท ขึ้นไป, และ 30,001-40,000 บาท

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการ

คุณภาพการบริการ	ภาพลักษณ์องค์กร		ความพึงพอใจ		ความไว้วางใจ	
	B	P	B	P	B	P
ค่าคงที่	0.12	0.18	0.13	0.18	0.07	0.42
1.1 ความโปร่งใส	0.00	0.77	0.01	0.59	0.02	0.46
1.2 ความซื่อสัตย์	0.24*	0.00	0.22*	0.00	0.36*	0.00
1.3 การมีปฏิสัมพันธ์	0.05	0.09	0.06*	0.04	0.07*	0.01
1.4 การตอบสนอง	0.23*	0.00	0.26*	0.00	0.28*	0.00
1.5 ความสามารถ	0.13*	0.03	0.21*	0.00	0.16*	0.00
1.6 กระบวนการ	0.31*	0.00	0.18*	0.00	0.07	0.19

* $p < .05$

จากตารางที่ 4 พบว่า ภาพลักษณ์องค์กร = $0.12 + 0.24$ (ความซื่อสัตย์) + 0.23 (การตอบสนอง) + 0.13 (ความสามารถ) + 0.31 (กระบวนการ)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของปัจจัยด้านคุณภาพมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์องค์กร สามารถพิจารณาจากค่าคะแนนมาตรฐานโดยเรียงจากมากไปน้อยดังนี้ การมีปฏิสัมพันธ์ เป็นอันดับ 1 ด้านกระบวนการ เป็นอันดับที่ 2 ด้านการตอบสนอง เป็นอันดับ 3 ด้านความซื่อสัตย์ เป็นอันดับ 4 ด้านความสามารถ เป็นอันดับ 5 ด้านความโปร่งใส เป็นอันดับ 6 ตามลำดับ

ความพึงพอใจ = $0.13 + 0.22$ (ความซื่อสัตย์) + 0.06 (การมีปฏิสัมพันธ์) + 0.26 (การตอบสนอง) + 0.21 (ความสามารถ) + 0.18 (กระบวนการ)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของปัจจัยด้านคุณภาพมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์องค์กร สามารถพิจารณาจากค่าคะแนนมาตรฐานโดยเรียงจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านการตอบสนอง เป็นอันดับ 1 ด้านความสามารถ เป็นอันดับ 2 ด้านความซื่อสัตย์ เป็นอันดับ 3 ด้านกระบวนการ เป็นอันดับที่ 4 ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ เป็นอันดับ 5 ด้านความโปร่งใส เป็นอันดับที่ 6

และความไว้วางใจ = $0.07 + 0.35$ (ความซื่อสัตย์) + 0.08 (การมีปฏิสัมพันธ์) + 0.29 (การตอบสนอง) + 0.16 (ความสามารถ)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของปัจจัยด้านคุณภาพมีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์องค์กร สามารถพิจารณาจากค่าคะแนนมาตรฐานโดยเรียงจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านความซื่อสัตย์ เป็นอันดับ 1 ด้านการตอบสนอง เป็นอันดับ 2 ด้านความสามารถ เป็นอันดับ 3 ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ เป็นอันดับ 4 ด้านกระบวนการ เป็นอันดับที่ 5 ด้านความโปร่งใส เป็นอันดับที่ 6

8. อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า ทักษะคติของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา มีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เนื่องจากประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความเหมาะสมของบริการต่อความต้องการส่วนบุคคล การเข้าถึงบริการที่สะดวก และการตอบสนองปัญหาได้อย่างตรงจุด สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรมเลิศพงษ์ประเสริฐ และธนชาติ ประทุมสวัสดิ์ (2564) ที่ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี พบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจในการบริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่อาชีพและรายได้ต่อเดือน มีความเห็นที่แตกต่างกัน และคุณภาพการบริการมีผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการในด้านภาพลักษณ์องค์กร ความพึงพอใจและด้านความไว้วางใจ เนื่องจากประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการได้รับบริการที่ตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสมและทันเวลา รวมถึงความเป็นมิตรและความเอาใจใส่จากผู้ให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญารัตน์ จงวิไลเกษม (2562) ที่ศึกษา ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ พบว่า 1) ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ตำบลในเวียง อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความถูกต้องของงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ยอยู่ต่ำสุด 2) แนวทางในการจัดการปรับปรุงระบบงานพบว่าเจ้าหน้าที่ควรมีการตรวจสอบด้านคุณภาพการบริการอย่างเคร่งครัด โดยให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ยิ้มแย้ม การแสดงท่าทางกิจกรรมการบริการอย่างเหมาะสม และควรมีการจัดระบบการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกันด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว

9. องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากข้อมูลผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณที่นำเสนอ สามารถสังเคราะห์องค์ความรู้ใหม่โดยเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ (Service Quality), ภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image), ความพึงพอใจ (Satisfaction) และความไว้วางใจ (Trust) โดยอาศัยผลค่าสัมประสิทธิ์ (B) และระดับนัยสำคัญ (P) ของตัวแปรย่อยในแต่ละกลุ่ม ได้ดังนี้:

1. ความโปร่งใส (Transparency): ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า ความโปร่งใส ไม่มีผลเชิงบวกที่มีนัยสำคัญต่อทุกตัวแปรเป้าหมาย ได้แก่ คุณภาพการบริการ, ภาพลักษณ์องค์กร, และความพึงพอใจ ซึ่งอาจสะท้อนว่า แม้ว่าความโปร่งใสเป็นคุณสมบัติที่สำคัญในบริบทของการให้บริการ แต่ผลลัพธ์นี้ชี้ให้เห็นว่าความโปร่งใสอาจไม่ใช่ตัวแปรที่ส่งผลโดยตรงต่อการรับรู้คุณภาพ ภาพลักษณ์ หรือความพึงพอใจของลูกค้าในระยะสั้น อย่างไรก็ตาม อาจมีบทบาทในด้านการสร้างความไว้วางใจระยะยาว ซึ่งต้องศึกษาเพิ่มเติม

2. ความซื่อสัตย์ (Integrity): แสดงผลเชิงบวกที่มีนัยสำคัญต่อคุณภาพการบริการ, ภาพลักษณ์องค์กร, ความพึงพอใจ แสดงถึงความสำคัญของความซื่อสัตย์เป็นตัวแปรที่มีบทบาทสำคัญอย่างมากในทุกมิติของการบริการและความสัมพันธ์กับลูกค้า แสดงให้เห็นว่าความโปร่งใสในการดำเนินงานและการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างคุณภาพการบริการที่สูงขึ้น ภาพลักษณ์ที่ดี และความพึงพอใจของลูกค้า

3. การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction): การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและภาพลักษณ์ขององค์กร รวมถึงสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในระดับที่มีนัยสำคัญชี้ให้เห็นว่าการมีปฏิสัมพันธ์ที่มีคุณภาพ เช่น การสื่อสารที่ชัดเจนและเป็นมิตร สามารถสร้างผลกระทบเชิงบวกในด้านความรู้สึกและการรับรู้ของลูกค้า

4. การตอบสนอง (Responsiveness): การตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสมต่อความต้องการของลูกค้าเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดในการสร้างคุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์องค์กรที่ดี และความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งแสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีความคาดหวังสูงต่อความสามารถในการให้บริการที่ทันเวลาและมีประสิทธิภาพ

5. ความสามารถ (Competence): ความสามารถของบุคลากรหรือองค์กรในกระบวนการให้บริการ เช่น ความเชี่ยวชาญ ความน่าเชื่อถือ และการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นปัจจัยที่ช่วยยกระดับคุณภาพการบริการ สร้างความพึงพอใจ และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

6. กระบวนการ (Process): กระบวนการที่มีมาตรฐานและชัดเจน เช่น ความรวดเร็วและความโปร่งใสในการดำเนินงาน มีบทบาทสำคัญในการสร้างคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กรที่ดี อย่างไรก็ตาม ผลลัพธ์แสดงว่ากระบวนการอาจไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในระดับที่มีนัยสำคัญ ซึ่งอาจเป็นเพราะลูกค้าคาดหวังมากขึ้นจากองค์ประกอบอื่น เช่น การตอบสนองที่เฉพาะเจาะจง

10. สรุปความรู้ที่ได้จากงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยแบ่งออกเป็นสองประเด็นหลัก ได้แก่ การเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนตามปัจจัยส่วนบุคคล และการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อทัศนคติของประชาชน การวิจัยเป็นลักษณะเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 359 คนที่มาใช้บริการ ซึ่งถูกคัดเลือกด้วยวิธีการแบบสะดวก และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทั้งเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้:

การวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ทักษะคิดของประชาชนต่อการใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบล คลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้รับอิทธิพลทั้งจาก ปัจจัยส่วนบุคคล และ คุณภาพการบริการ ในมิติต่าง ๆ ซึ่งสามารถสรุปความรู้ที่ได้ดังนี้:

ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อทัศนคติ

ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการใช้บริการในลักษณะที่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า การออกแบบบริการจำเป็นต้องพิจารณาความหลากหลายของผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจและตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของกลุ่มเป้าหมาย

คุณภาพการบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการสร้างทัศนคติเชิงบวก

มิติของคุณภาพการบริการ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ การมีปฏิสัมพันธ์ การตอบสนอง ความสามารถ และ กระบวนการให้บริการ มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างทัศนคติเชิงบวกในระดับที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะการแสดงความซื่อสัตย์และการตอบสนองความต้องการของประชาชน

การพัฒนาคุณภาพบริการส่งผลต่อการปรับปรุงความพึงพอใจ

คุณภาพการบริการที่ดีนำไปสู่การสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งสามารถช่วยยกระดับความไว้วางใจและภาพลักษณ์องค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนา

- ควรใช้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในการออกแบบและพัฒนากระบวนการบริการ
- เน้นการปรับปรุงในมิติคุณภาพการบริการที่มีผลกระทบสูงต่อทัศนคติ เช่น การตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

- เพิ่มการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีทักษะในด้านการปฏิสัมพันธ์และการสร้างความไว้วางใจ

องค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อส่งเสริมความพึงพอใจและการยอมรับจากประชาชนในระดับที่สูงขึ้น

การเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนตามปัจจัยส่วนบุคคล

พบว่าประชาชนที่มีปัจจัยด้านอายุ อาชีพ และรายได้ต่อเนื่องแตกต่างกัน จะมีทัศนคติที่แตกต่างกันต่อการใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเขื่อน

อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อทัศนคติของประชาชน

คุณภาพการบริการในมิติต่าง ๆ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ การมีปฏิสัมพันธ์ การตอบสนอง ความสามารถ และกระบวนการให้บริการ ล้วนส่งผลต่อทัศนคติของประชาชนในระดับที่แตกต่างกัน

ข้อค้นพบสำคัญ

การให้บริการที่มีคุณภาพในด้านต่าง ๆ ส่งผลต่อการสร้างทัศนคติเชิงบวกของประชาชน ซึ่งอาจนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ การพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ได้ดังนี้

ด้านปัจจัยส่วนบุคคล

1. ด้านอายุ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จะมีภาพลักษณ์องค์กรและความไว้วางใจมากกว่ากลุ่มอื่นๆ องค์กรควรให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. ด้านระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา จะมีความพึงพอใจมากกว่า ปวช./ปวส. และ ปริญญาตรี
3. ด้านอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จะมีภาพลักษณ์องค์กร, ความพึงพอใจ และความไว้วางใจมากกว่า พนักงานบริษัท, รัฐวิสาหกิจ/ราชการ, เกษตรกรและธุรกิจส่วนตัว และองค์กรควรให้ความสำคัญในการชี้แนะ เอาใจใส่ และให้กำลังใจในทุกเรื่องเมื่อประชาชนที่ใช้บริการเกิดปัญหา หรือองค์กรควรให้การฝึกฝน สอนงาน ปฏิบัติหน้าที่ตามความสามารถ โดยเป็นแหล่งวิทยาทานประสบการณ์ให้แก่ประชาชนในพื้นที่
4. ด้านรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000.00 บาท จะมีภาพลักษณ์องค์กร, ความพึงพอใจ และความไว้วางใจมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

ด้านปัจจัยการให้บริการ ผู้บริหาร อบต. สามารถปรับปรุงคุณภาพบริการ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

1. ด้านความโปร่งใส องค์กรต้องมีการสรุปและเผยแพร่ผลการให้บริการแก่ประชาชนได้รับทราบ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนที่มาใช้บริการร่วมแสดงความคิดเห็นในทุกช่องทาง
2. ด้านความซื่อสัตย์ เจ้าหน้าที่ควรมีการเก็บข้อมูลส่วนตัวของประชาชนที่มาใช้บริการอย่างปลอดภัย มีการให้บริการและให้ข้อมูลที่เที่ยงตรงถูกต้องครบถ้วน และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ
3. ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น การให้คำแนะนำ คำปรึกษาหรือการช่วยกรอกแบบฟอร์มให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ

4. ด้านการตอบสนอง ประชาชนที่มารับบริการต้องได้รับการบริการและข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนตรงตามความต้องการ และได้รับการอย่างคุ้มค่ากับเวลา

5. ด้านความสามารถ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและ ถูกต้องตรงประเด็น และสามารถให้บริการต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการทุกคนอย่างเพียงพอ และเหมาะสม ตลอดจนสามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

6. ด้านกระบวนการ องค์กรควรมีการปรับปรุงการบริการให้เป็นระบบตามลำดับก่อน-หลัง มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจนเข้าใจง่าย และมีความสะดวกรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาวิจัย คุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการ ของ องค์กรบริหารส่วนตำบลคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการบริการให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น โดยนำตัวแปรต่าง ๆ ในคุณภาพการ บริการที่นอกเหนือจากการวิจัยครั้งนี้มาทำการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งต่อไป

2. ควรศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ประเด็นที่ยังไม่ถูกค้นพบเพิ่มเติมเพื่อประโยชน์ของงานวิจัย และการทำธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่อไป

3. ควรศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก กับประชาชนในการใช้บริการและสัมภาษณ์ เชิงลึก กับผู้บริหารระดับสูงขององค์กรบริหารส่วนตำบลคลองเขื่อนเพื่อวิเคราะห์หาแนวทางในการแก้ไข ปัญหาเชิงสาเหตุ ของคุณภาพการบริการการเปลี่ยนแปลงเพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างเป็นระบบและ เป็นการแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายอย่างเป็นรูปธรรม

บรรณานุกรม

- กรกนก จิรสถิตพรพงศ์. (2564). ทศนคติของประชาชนที่มีต่อหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีของรัฐบาล กรณีศึกษา: สถานการณ์ COVID-19. *วารสารธรรมศาสตร์*, 40(3), pp. 93-113.
- กัญญารัตน์ จงวิไลเกษม. (2562). ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 9(3), หน้า 174-184.
- ชาญวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์ และ สมบูรณ์ ศิริสรหิรัญ. (2561). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนเทศบาลเมืองไผ่เชิง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม. *วารสารการจัดการภาครัฐและเอกชน*, 25(3), 123-134.
- ทวิดา กมลเวชช. (2563). พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการและการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Standard) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561. (รายงานวิจัย). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- นภาพร จิระนนทประวัต. (2557). หลักนิติธรรมกับการรัฐประหาร. เอกสารวิชาการส่วนบุคคล หลักสูตรหลักนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย (นธป.) รุ่นที่ 2 วิทยาลัยรัฐธรรมนุญ สถาบันรัฐธรรมนุญศึกษา สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ.
- เยาวธิดา สุริจกหงส์และรัชดา ภักดียิ่ง. (2565). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น. *วารสารศูนย์พัฒนาการเรียนรู้สมัยใหม่*, 7(11), หน้า 1-16.
- วิชาญ ฤทธิธรรม และวีรศักดิ์ บำรุงตา. (2554). องค์การบริหารส่วนตำบล: บริบททั่วไป, สภาพปัญหาและแนวคิดที่ควรปฏิรูป. *วารสารมหาจุฬานาครธรรม*, 8(5), 1-16.
- สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม, สามารณ อัยกร และชาติชัย อุดมกิจมงคล. (2564). คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม. *วารสารบัณฑิตศึกษา*, 18(80), หน้า 127-134.
- สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ, ธนชาติ ประทุมสวัสดิ์. (2564). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. *วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 4(4), 85-98.
- สุดารัตน์ จันทร์พุฒ. (2558). ความคาดหวังและความพึงใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Alam, M. M. D., & Noor, N. A. M. (2020). The Relationship between Service Quality, Corporate

- Image, and Customer Loyalty of Generation Y: An Application of S-O-R Paradigm in the Context of Superstores in Bangladesh. *Sage Open*, 10, 1-19.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques*. (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Ekaabi, M., Khalid, K., & Davidson, R. (2020). The service quality and satisfaction of smart policing in the UAE. *Cogent Business & Management*, 7(1), pp.1751904.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory*. (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Zahid, H., & Haji Din, B. (2019). Determinants of Intention to Adopt E-Government Services in Pakistan: An Imperative for Sustainable Development. *Resources*, 8(3), 128.