

**คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น
Service Quality Affecting Satisfaction on Services of Kaen Fang Subdistrict
Municipality Ban Fang District Khon Kaen Province**

เยาวธิดา สุริจักหงส์ และ รัชดา ภักดียิ่ง

มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

Yaowathida Surichak-hong and Ratchada Phakdeeying
Northeastern University, Thailand
Corresponding Author, E-mail : yaowathida717@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง 2) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น ใช้ตัวอย่างจำนวน 370 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผู้วิจัยได้นำตัวแปรอิสระเข้าสู่สมการพยากรณ์ด้วยวิธีการ Enter (Enter Method)

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่นโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องตามลำดับ ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความความพึงพอใจในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน สามารถรวมกันพยากรณ์ความพึงพอใจการให้บริการ ได้ร้อยละ 85.30 ($R^2 = 0.853$) ซึ่งทำให้เห็นว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝางมีกระบวนการให้บริการที่สอดคล้องกันกับความต้องการให้บริการของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการ

* วันที่รับบทความ: 14 พฤษภาคม 2565; วันที่แก้ไขบทความ 4 มิถุนายน 2565; วันที่ตอบรับบทความ: 5 มิถุนายน 2565

Received: May 14, 2022; Revised: June 4, 2022; Accepted: June 5, 2022

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ; ความพึงพอใจในการให้บริการ; เทศบาลตำบลแก่นฝาง

Abstracts

The objectives of this research were 1) to study service quality and satisfaction on services of Kaen Fang Subdistrict Municipality; and 2) to study service quality influencing the satisfaction on services of Kaen Fang Subdistrict Municipality, with 370 samples. An instrument used in this study included a questionnaire. The statistics for data analysis were Mean, Standard Deviation, and Multiple Regression Analysis. The independent variables were brought into the forecast equation using Enter Method.

The findings revealed that the service quality of Kaen Fang Subdistrict Municipality, Ban Fang District, Khon Kaen Province, in overall, was at a high level in all aspects, including adequate service, progressive service, equal service providing, fast service, and continuous service, respectively. Satisfaction towards services of Kaen Fang Subdistrict Municipality, in overall, was at a high level as well, which consists of service officer, facilities, and service channels. Service quality affecting the satisfaction on services of Kaen Fang Subdistrict Municipality found that the service quality has affected the satisfaction on services with statistical significance at the level of .01 and .05. In conclusion, the quality of service in all 5 aspects can together predict service satisfaction by 85.30% ($R^2=0.853$). This shows that the service of the Kaen Fang Subdistrict Municipality has a consistent service process with the service needs of people in the service area.

Keywords: Service Quality; Service Satisfaction; Kaen Fang Subdistrict Municipality

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจ การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ให้ประชาชนรู้จักรับผิดชอบดูแลและพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง โครงสร้างการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินได้กำหนดอำนาจหน้าที่ และการกำกับดูแล ท้องถิ่นให้อยู่ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ขณะเดียวกันการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึง การแบ่งแยกหน่วยการปกครองออกจากส่วนกลาง โดยให้องค์กรที่จัดขึ้นในท้องถิ่นหรือ องค์กรปกครองท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินงานภายในท้องถิ่นของตนได้ ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รวมทั้งแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการบริหารและบริการประชาชน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 14 การปกครองส่วน ท้องถิ่น) เพื่อนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าโดยอาศัยสร้างมิติใหม่กับราชการไทย การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคม ประชาธิปไตยนั้น การตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกๆที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ ซึ่งในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็น

ศูนย์กลาง ในปัจจุบันภาครัฐและประชาชนมีความสัมพันธ์ที่ดีและเพิ่มมากขึ้นประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่ เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปแสดงความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้น ทำให้เกิดความต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ พบว่าผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจต่อการบริการหรือตัดสินใจว่าการบริการใด ๆ จะมีคุณภาพหรือไม่นั้นต้องพิจารณาว่าเป็นการบริการที่ผู้รับบริการได้รับในระดับที่เทียบเท่าหรือมากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญหรือคาดหวังจากการบริการนั้น ๆ หรือไม่ ซึ่งคุณภาพของการบริการนั้น ไม่สามารถกำหนดลงไปอย่างเฉพาะเจาะจงได้ แต่การวางแผนเตรียมพร้อมสำหรับการบริการไว้ล่วงหน้าย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพดีได้ ดังนั้น การบริการใด ๆ ก็ตาม จะต้องเกี่ยวข้องกับการให้ความสำคัญหรือความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ จึงกล่าวได้ว่า การให้ความสำคัญหรือความคาดหวังต่อการบริการในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการเป็นมาตรฐานที่แท้จริงในการตัดสินคุณภาพการบริการ

เทศบาลตำบล คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีพื้นที่เท่ากับตำบลแต่ละตำบล จัดตั้งมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดและมีจำนวนราษฎรไม่น้อยกว่า 5,000 คน โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน ตำบลเขต เทศบาลตำบล แทนรัฐบาลกลาง มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีงบประมาณ และพนักงานเจ้าหน้าที่ของ เทศบาลตำบลเองขณะเดียวกันความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลตำบล คือ ช่วยในการแก้ปัญหาของท้องถิ่น เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาดีกว่าคนภายนอก ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเท่ากับเป็นการฝึกฝนประชาชนให้รู้ถึงการปกครองระดับชาติและหากท้องถิ่นมีความมั่นคง แข็งแรง และมีเสถียรภาพ ประชาชนย่อมมีความเชื่อมั่นต่อการบริหารและนอกจากเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลแล้วยังฝึกฝนให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเองอีกด้วย (สุทิน นพเกตุ, 2562 : 149-158)

เทศบาลตำบลแก่งฝาง เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคลและมีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดความสำเร็จขึ้นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการและยังส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน ถ้าเทศบาลตำบลแก่งฝาง มีการบริหารงานที่ขาดประสิทธิภาพจะส่งผลเสียอย่างมากต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลแก่งฝางเอง เนื่องจากเทศบาลตำบลแก่งฝาง เป็นหน่วยงานที่ต้องมีการดำเนินงาน ด้วยกระบวนการบูรณาการร่วมกับภาคประชาชนเป็นหลัก หากขาดประสิทธิภาพในการบริหารงาน แล้วจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า การประสานงานเกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนและ

ในทางกลับกันหากเทศบาลตำบลแก่นฝาง มีการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความราบรื่นมีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดี ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างตรงจุด ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะนอกจากจะทำให้ เทศบาลตำบลแก่นฝาง ได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรในหน่วยงานเทศบาลผู้ให้บริการประชาชน และกำลังศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น เพื่อที่จะนำมาพัฒนากระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น

ระเบียบวิธีวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยและขอบเขตการวิจัย โดยมีวิธีการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังนี้

1. พื้นที่การวิจัย เทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น
2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น รวมจำนวนทั้งสิ้น 4,701 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 2,303 คน และเพศหญิง จำนวน 2,398 คน (ส่วนบริหารและพัฒนาเทคโนโลยีการทะเบียน สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2562 :ออนไลน์) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967 อ้างในสุทธนู ศรีไสย์, 2551 : 5) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งหมด 370 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้ในการสอบถามผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดในเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่นจำนวนทั้งหมด 370 คน โดยผู้ตอบเลือกตอบข้อใดข้อหนึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) และลักษณะปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close-ended Questionnaire) แบบเลือกตอบ (Check List) สอบถามข้อมูลทั่วไปทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งที่ใช้บริการ หน่วยงานที่ใช้บริการ ประเภทของการที่ใช้บริการ สื่อที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร

ส่วนที่ 2. แบบสอบถามระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ประกอบด้วย 3 ตอน

ตอนที่ 1. คุณภาพในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้าเป็นแบบสอบถามลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale Method) ในรูปแบบของลิเคิร์ท (Likert's Scale) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555 : 7)

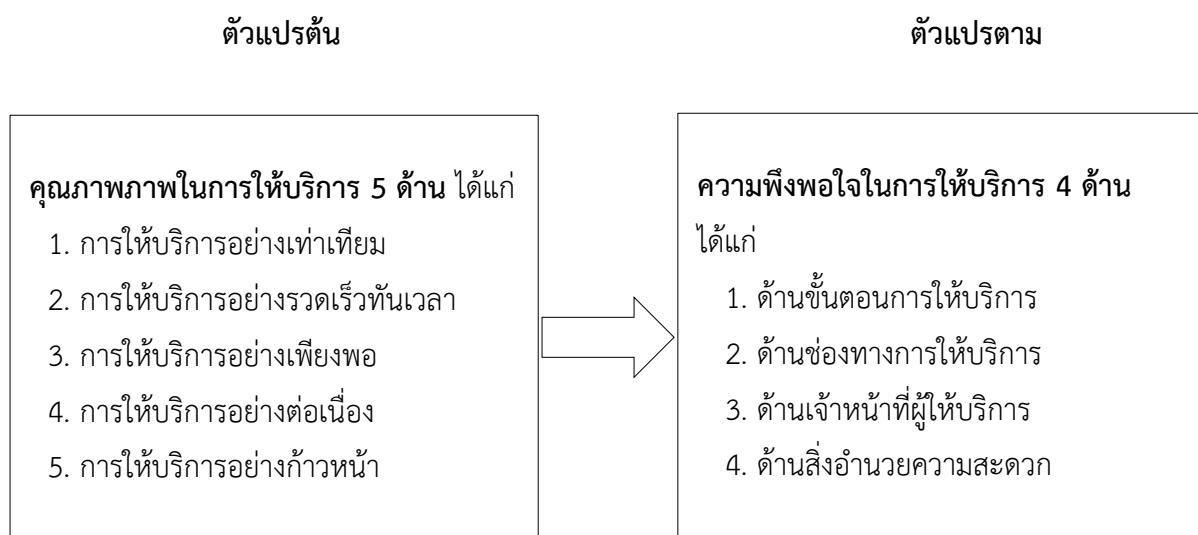
ตอนที่ 2. ความพึงพอใจในการให้บริการเทศบาลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นแบบสอบถามลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale Method) ในรูปแบบของลิเคิร์ท (Likert's Scale) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555 : 7)

ตอนที่ 3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์โดยใช้สถิติดังนี้ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ด้านคุณภาพภาพในการให้บริการและการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น สถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลผลคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555 : 7) การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น เป็นการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผู้วิจัยได้นำตัวแปรอิสระเข้าสู่สมการพยากรณ์ด้วยวิธีการ Enter (Enter Method)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเนื้อหาและทบทวนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการในหน่วยงานหรือองค์กรภาครัฐ โดยได้นำเอาแนวคิดและทฤษฎีของจอห์น ดี.มิลเล็ท (John D.Millet, 1954 : 33) มาเป็นตัวแปรและกรอบแนวคิดในการวิจัยและประยุกต์ใช้แนวคิดของเพนชานสกีร์ และโทมัส (Penchansky and Thomas,1981 : 127 – 140 อ้างถึงใน วันดี เจียมจิตศิริพงษ์, 2528 : 16) และ อเดย์และแอนเดอร์ เซน (Aday and Andersen, 1975 : 58 – 80 อ้างถึงใน ลาวัลย์ เผือกบุตร, 2534 : 36) เป็นกรอบแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 238 คน คิดร้อยละ 64.3 และเพศชายจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 อายุส่วนใหญ่ในช่วง 41-50 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 รองลงมาคือ ต่ำกว่า ม.6/ปวส. จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 อาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมา เป็นเกษตรกร จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้ จำนวน 5,000-10,000 บาท จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมาคือมีรายได้ จำนวน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 109 การมาติดต่อกับทางเทศบาลเฉลี่ย ส่วนใหญ่มาติดต่อ

จำนวน 2-3 ครั้งต่อปี จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 55.1 รองลงมาคือ มาติดต่อกับครั้ง จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 การมาติดต่อบริการที่งานส่วนใดบ่อยที่สุด ส่วนใหญ่มาที่งานกองคลัง จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 รองลงมาคือติดต่อกองช่าง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 ประเภทงานที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นงานชำระภาษี จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 61.4 รองลงมาเป็นงานขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของเทศบาลจากสื่อใดมากที่สุด ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากเจ้าหน้าที่/พนักงานของเทศบาล จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมาคือ ได้รับข่าวสารจากผู้นำชุมชน/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9

2. วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 1 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝางอำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น (ภาพรวม)

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปฏิบัติ	ลำดับ
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	4.44	.58	มาก	3
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	4.43	.61	มาก	4
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.48	.62	มาก	1
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.43	.62	มาก	5
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.46	.60	มาก	2
รวม	4.45	.57	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมในภาพรวมอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่มีการแบ่งแยกเลือกปฏิบัติกับผู้มาใช้บริการ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่ใช้ในหน่วยงานกับทุกคนเหมือนกัน ส่วนข้อที่มีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด คือ ให้บริการด้านความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ให้บริการสำเร็จได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ ตามหลักเกณฑ์การให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการงานแต่ละประเภทอย่างชัดเจนทันเวลาได้ส่วนข้อที่มีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด คือ มีจุดบริการแบบครบวงจรแบบ One Stop Service

ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการสะดวก เพียงพอ รองลงมา คือ มีบุคลากรสำหรับให้บริการที่เพียงพอ กระตือรือร้น ดูแลเอาใจใส่ และเต็มใจในการให้บริการ ส่วนข้อที่มีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีระบบ และมีเวลาเปิด ปิดทำการที่ชัดเจน รองลงมา คือ มีความพร้อมต่อการให้บริการ ส่วนข้อที่มีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด คือ เมื่อเกิดเหตุวิกฤตก็สามารถแก้ปัญหาทำให้บริการได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดชะงัก

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้เพื่อลดขั้นตอนในการทำงาน รองลงมา คือ มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ ส่วนข้อที่มีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด คือ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ลดขั้นตอนการให้บริการ

3. วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น (ภาพรวม)

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปฏิบัติ	ลำดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.50	.62	มากที่สุด	2
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.27	.59	มาก	4
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.52	.63	มากที่สุด	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.46	.63	มาก	3
รวม	4.44	.87	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียง ตามลำดับค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากน้อยไปมากดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน ผู้ใช้บริการสามารถทราบขั้นตอนต่างๆในการให้บริการและเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว รองลงมาอยู่ในระดับมาก คือ การรับบริการในแต่ละขั้นตอน ได้รับความสะดวกสบาย

ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด คือ มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่นแจ้งรายชื่อและเบอร์โทรติดต่อผู้รับผิดชอบนั้น ๆ รองลงมาคือ โทรศัพท์ Face book Website อีเมล

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อโดยข้อที่มีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด คือ มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ รองลงมา คือ มีการให้บริการอย่างถูกต้อง ตั้งใจ/เต็มใจให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเสมอภาคตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งหน่วยงานตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม สะดวกในการเดินทางเข้ารับบริการ รองลงมา คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ห้องน้ำ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น น้ำดื่มสำหรับรอรับบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่พักสำหรับรอรับบริการ

4. การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบล แก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น โดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตัวแปรพยากรณ์	ความพึงพอใจ				
	B	SE _b	β	t	P-values
ค่าคงที่ (Constant)	.317	.093		3.417	.001*
1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (X1)	.105	.043	.106	2.423	.016*
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (X2)	.251	.046	.266	5.494	.000**
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (X3)	.216	.049	.234	4.366	.000**
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (X4)	.050	.046	.054	1.065	.015*
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (X5)	.304	.049	.315	6.179	.000**
R = 0.923					
R ² = 0.853					

** PV<0.01, *P<0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น (Y) อย่างมีนัยสำคัญจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียม (X1) การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (X2) การให้บริการอย่างเพียงพอ (X3) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (X4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (X5) ซึ่งทั้ง 5 ด้านนี้ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจการให้บริการ ได้ร้อยละ 85.30 (R² = 0.853) โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

จากการพยากรณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น สามารถอธิบายได้ว่า

ถ้าการให้บริการอย่างเท่าเทียมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง เพิ่มขึ้น 0.106 หน่วย

ถ้าการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลาเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง เพิ่มขึ้น 0.266 หน่วย

ถ้าการให้บริการอย่างพอเพียงเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง เพิ่มขึ้น 0.234 หน่วย

ถ้าการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง เพิ่มขึ้น 0.054 หน่วย

ถ้าการให้บริการอย่างก้าวหน้าเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง เพิ่มขึ้น 0.315 หน่วย

การพิจารณาว่าคุณภาพการให้บริการใดมีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น มากที่สุด พิจารณาจากค่า β ซึ่งมีการปรับให้เป็นค่ามาตรฐาน พบว่าคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งฝาง สูงสุด คือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\beta = 0.315$) รองลงมาคือ การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ($\beta = 0.266$) การให้บริการอย่างเพียงพอ ($\beta = 0.234$) การให้บริการอย่างเท่าเทียม ($\beta = 0.106$) และคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการน้อยที่สุด คือ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\beta = 0.054$)

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.315(X_5) + 0.266(X_2) + 0.234(X_3) + 0.106(X_1) + 0.054(X_4)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$X = (0.317) + 0.105(X_1) + 0.251(X_2) + 0.216(X_3) + 0.050(X_4) + 0.304(X_5)$$

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การให้บริการอย่างเท่าเทียม และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีอิทธิพลต่อความพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งฝาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีอิทธิพลต่อความพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งฝาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาเป็นด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งฝางมากที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีความต่อเนื่องกันอย่างสม่ำเสมออยู่ตลอดเวลาเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการให้ดีขึ้น เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการสะดวกเพียงพอรองลงมา คือ มีบุคลากรสำหรับให้บริการที่เพียงพอ กระตือรือร้น ดูแลเอาใจใส่ และเต็มใจในการให้บริการ ส่วนข้อที่มีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการหลายช่องทาง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้เพื่อลดขั้นตอนในการทำงาน การให้บริการน้อยที่สุด คือ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการลดขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่มีการแบ่งแยกเลือกปฏิบัติกับผู้ใช้บริการ คุณภาพน้อยที่สุดคือ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ให้บริการสำเร็จได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ ตามหลักการเกณฑ์การให้บริการ

อย่างเพียงพอ คุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด คือ มีจุดบริการแบบครบวงจรแบบ One Stop Service และ **ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง** อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีระบบ และมีเวลาเปิด ปิดทำการที่ชัดเจน ส่วนข้อที่มีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด คือ เมื่อเกิดเหตุวิกฤตก็สามารถแก้ปัญหาทำให้บริการได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดชะงัก ซึ่งสอดคล้องกับไพรวัลย์ รัตนมา (2558 : 77) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความเท่าเทียมกัน ส่วนด้านความพอเพียงของการบริการ และด้านความสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านความสะดวก รวดเร็ว

2. ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ สิ่งที่ควรพัฒนา ทางเทศบาลควรพัฒนาช่องทางการให้บริการให้มีมากขึ้น เมื่อแยกเป็นประเด็นสำคัญพบว่า **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** อยู่ในระดับมากที่สุด ในประเด็นมีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ รองลงมา คือ มีการให้บริการอย่างถูกต้องตั้งใจ/เต็มใจให้บริการด้วยความ รวดเร็ว และเสมอภาค **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน ผู้ใช้บริการสามารถทราบขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการและเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว รองลงมาเป็นการรับบริการในแต่ละขั้นตอน ได้รับความสะดวกสบาย **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สถานที่ตั้งหน่วยงานตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมสะดวกในการเดินทางเข้ารับบริการ รองลงมา คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ห้องน้ำ น้ำดื่มสำหรับรอรับบริการ **ด้านช่องทางการให้บริการ** มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่นแจ้งรายชื่อและเบอร์โทรติดต่อผู้รับผิดชอบนั้น รองลงมา คือ โทรศัพท์ Face book ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2561 : 55) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่าประสิทธิภาพของการบริการจากผลการประเมินโดยภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ/ โครงการประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.00 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการงานบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.60 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องทางการให้บริการ และกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจและ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ มีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.40 สามารถเรียงลำดับจากมาก ไปหาน้อย คือ พึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ความคุ้มค่าของภารกิจ และคุณภาพของการบริการ ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของคณะอุตสาหกรรมและ

เทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร (2562 : ออนไลน์) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.44 โดยเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานครใน 4 งาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อกิจการด้านสาธารณสุข รองลงมาทางด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามมาด้วยงานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพรรณานคร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80, 4.79, 4.78 และ 4.71 และเมื่อพิจารณาตามคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ตามด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82, 4.80, 4.77 และ 4.71 ตามลำดับ

3. คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความความพึงใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความความพึงใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจการให้บริการ ได้ร้อยละ 85.30 ($R^2 = 0.853$) การพิจารณาว่าคุณภาพการให้บริการใดมีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น มากที่สุด พิจารณาจากค่า β ซึ่งมีการปรับให้เป็นค่ามาตรฐาน พบว่าคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง สูงสุด คือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\beta = 0.315$) รองลงมาคือ การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ($\beta = 0.266$) การให้บริการอย่างเพียงพอ ($\beta = 0.234$) การให้บริการอย่างเท่าเทียม ($\beta = 0.106$) และคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการน้อยที่สุด คือ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\beta = 0.054$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิรัตน์ ชนะสิมมา และทนต์ แสงสว่าง (2564 : 52) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลหนองนาคำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ตัว สามารถร่วมกันทำนายและส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลหนองนาคำได้ร้อยละ 36.40 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์และนิคม เกียรติจินดา (2561 : 1-13) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์การผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าสมรรถนะตามตำแหน่งงาน สมรรถนะด้านการจัดการ และ สมรรถนะหลัก อยู่ในระดับสูง สำหรับคุณภาพการให้บริการขององค์การ โดย

ภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ที่ระดับสูง การทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมรรถนะของการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการขององค์กร และสามารถทำนาย คุณภาพการให้บริการขององค์กร ได้ร้อยละ 28.7 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ < 0.01

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานวิจัยและผู้วิจัยยังพบสิ่งที่ควรนำไปพัฒนาประยุกต์ใช้กับงานหรืองานวิจัยอื่นๆ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำวิจัยไปใช้และสำหรับการวิจัย

1. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มให้คุณภาพการบริการที่ดียิ่งขึ้นจึงควรมีการคัดกรองข้อมูลที่เป็นไปเพื่อช่วยในการแก้ปัญหากระบวนการบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
2. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมเพื่อเพิ่มให้คุณภาพการบริการที่ดียิ่งขึ้นจึงควรมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในแต่ละจุดบริการให้มากขึ้น เนื่องจากในบางครั้งมีผู้มาใช้บริการจุดนั้น ๆ หลายคน ทำให้เกิดความล่าช้า
3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียงเพื่อเพิ่มให้คุณภาพการบริการที่ดียิ่งขึ้นจึงควรมีสั่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ และที่พักสำหรับบริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบระหว่างเทศบาลตำบลแก่นฝางกับท้องถิ่นอื่น หรือระหว่างเทศบาลด้วยกัน โดยเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ เพื่อศึกษาถึงจุดเด่น จุดด้อย และข้อควรปรับปรุงแก้ไข อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น
2. ควรจัดทำวิจัยเพื่อพัฒนาในหน่วยงานย่อยของแต่ละหน่วยงานเพื่อนำมาประกอบกระบวนการให้บริการของเทศบาลและเพื่อพัฒนาในแต่ละส่วนงานให้ดีขึ้น
3. ควรศึกษาแนวทางการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนให้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง. (2562). ส่วนบริหารและพัฒนาเทคโนโลยีการทะเบียน สำนักบริหารการทะเบียน. ออนไลน์. สืบค้น เมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2564. แหล่งที่มา: <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMenu/newStat/home.php>
- แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ และ นิคม เจียรจินดา. (2561). สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์กร. *วารสารเกษมบัณฑิต*. 19 (ฉบับพิเศษ), 1-13.
- คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานิคม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 13 กุมภาพันธ์ 2564. แหล่งที่มา: <http://www.pnk.go.th/fileupload/7553339251.pdf>
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: บิซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ไพรวลัย รัตนมา. (2558). *แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ลาวัลย์ เผือกบุตร. (2534). *ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลกับความพึงพอใจของผู้ป่วย และนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลทหารอากาศ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร). สาขาพยาบาลสาธารณสุข. กรุงเทพมหานคร :
- วันดี เจียมจิตศิริพงษ์. (2528). *ปัจจัยทางสังคมจิตวิทยาของผู้ป่วยนอกที่ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนเชิงธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิรัตน์ ชนะสิมมา และ ทตมัล แสงสว่าง. (2564). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น*. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- สุทนต์ ศรีไสย์. (2551). *สถิติประยุกต์สำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สุทิน นพเกตุ. (2562). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท. *วารสาร
มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์*. 4 (1), 149-158.
- สำนักบริการวิชาการ. (2561). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่
ปีงบประมาณ 2561*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- John D. Millet. (1954). *Management in the Public Service*. New York: Mc Graw-Hill
BookCompany Inc.