

การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหาร
ส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี

A Study of the Service Quality Affecting the Satisfaction of the Service
Recipients from the Subdistrict Administrative Organizations in
Khueangnai District, Ubon Ratchathani Province

นริศรา ลาลี¹ ประนอม คำผา² และกิตติมา จิงสุวดี²

Narisara Lalee¹ Pranom Kumpla² and Kittima Cheugsuvadee²

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไทย ตำบลบ้านไทย อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี¹

Tambonbanthai Administrative Organizations Tambonbanthai, Khueangnai District,
Ubon Ratchathani Province¹

คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี²

Faculty of Business Administration and Management, Ubon Ratchathani Rajabhat University²

E-mail: narisaraubru@gmail.com

Received: June 4, 2021; Revised: July 23, 2021; Accepted: July 27, 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี 2) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ 3) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลคือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ตัวอย่างได้แก่ผู้มารับบริการจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การทดสอบเอฟ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ด้วยเทคนิควิธี Stepwise

ผลการวิจัยพบว่า

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านอัตราค่าบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านการประสานงาน และด้านความสะดวก ตามลำดับ เมื่อวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเห็นอกเห็นใจ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถพยากรณ์ได้ ร้อยละ 81.20 โดยผู้มาใช้บริการที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน รับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ ผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเขื่องใน

Abstract

The objectives of the research were 1) to investigate the service quality and the satisfaction of the service recipients from the subdistrict administrative organizations in Khueangnai District, Ubon Ratchathani Province, 2) to study the service quality affecting the satisfaction of the service recipients, and 3) to compare the service quality classified by the individual information: genders, ages, statuses, educational levels, occupations, and monthly income of the service recipients. The population used in the study included the service recipients from the subdistrict administrative organizations in Khueangnai District, Ubon Ratchathani Province. The samples were 400 service recipients who used the services. The statistics used to analyze data were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and a multiple regressive analysis with the Stepwise technique.

The research findings were as follows.

When the service quality of the subdistrict administrative organizations in Khueangnai District, Ubon Ratchathani Province was considered in each aspect organized from the highest to the lowest mean scores, the sympathy was at highest mean score, followed by the reassurance, reliability in the services, the response to the service recipients, and the concreteness of the services, respectively. For the satisfaction of the service recipients, when each aspect was considered by organizing from the highest to the lowest mean scores, the expenses had the highest mean score, followed by hospitable service providers, information received, coordination, and convenience, respectively. When the influence of the service quality towards the satisfaction of the service recipients was analyzed, the findings showed that the service quality in the aspects of the concreteness of the services, the response to the service recipients, the reassurance, the sympathy impacted the satisfaction of the service recipients. All of those aspects could be used to predict by 81.20%. The service recipients had different ages and occupations and perceived the service quality in the aspects of the response to the service recipients, the sympathy, the concreteness of the services, and the reassurance differently with the statistical significance at the level of .05.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Service Recipients, Subdistrict Administrative Organizations in Khueangnai District

บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนายั่งยืน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 องค์กรบริการส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดยเน้นการบริการเชิงรุกอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้โดยตรงเพื่อเป็นประโยชน์สุขของประชาชน การให้บริการประชาชนจึงถือเป็นหัวใจสำคัญของหน่วยงานราชการที่มีหน้าที่ให้

บริการ หากผู้รับบริการรับรู้ได้ถึงคุณภาพของการบริการที่ได้รับจะทำให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 7 ปี 2562)

คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ หากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ก็จะเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะมีระดับความแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง (สมพงษ์ พงศ์สาธิต, 2550) จากแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1994) ได้อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการต่อความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนั้น ๆ โดยการประเมินปัจจัยคุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้รับบริการที่เรียกว่า Service Quality หรือ SERVQUAL ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบคือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) ความเชื่อมั่นในการให้บริการ 4) การตอบสนองต่อความต้องการ และ 5) ความเอาใจใส่ในบริการ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง (อารี พันธมณี, 2546) ซึ่งความพึงพอใจเป็นระดับขั้นของความรู้สึกในด้านบวกหรือลบของคนที่มีความต้องการต่าง ๆ ของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมายการจัดระบบงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นการรับรู้ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้น และระยะยาวที่มีต่อคุณภาพบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการ ที่มีต่อคุณภาพบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้บริการที่ได้จากบริการทุกประเภท ที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร (Cullen, 2001) จากทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของ (Aday and Andersen, 1978) ได้อธิบายถึงปัจจัยสำคัญที่ช่วยประเมินความพึงพอใจประกอบด้วย 1) ด้านความสะดวก 2) ด้านการประสานงาน 3) ด้านข้อมูลที่ได้รับ 4) ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ และ 5) ด้านค่าใช้จ่าย

องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี มีจำนวน 16 แห่ง มีปริมาณผู้รับบริการจำนวนมาก นอกจากนี้อีกการบริหารส่วนตำบลยังได้รับการถ่ายโอนภารกิจในการปฏิบัติราชการและได้รับการถ่ายโอนงบประมาณจากส่วนราชการอื่น ๆ ทำให้ภาระงานในแต่ละกองเพิ่มขึ้น เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่องานที่ได้รับมอบหมาย ส่งผลกระทบต่อการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ประชาชนผู้รับบริการเกิดการรอคอยหรือได้รับบริการไม่ทั่วถึง ทำให้ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการเกิดความรู้สึกด้านลบกับการให้บริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนเป็นประการสำคัญ ผู้ศึกษาจึงศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อนำผลการศึกษา มาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจในการบริการและความพึงพอใจในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานีต่อไป

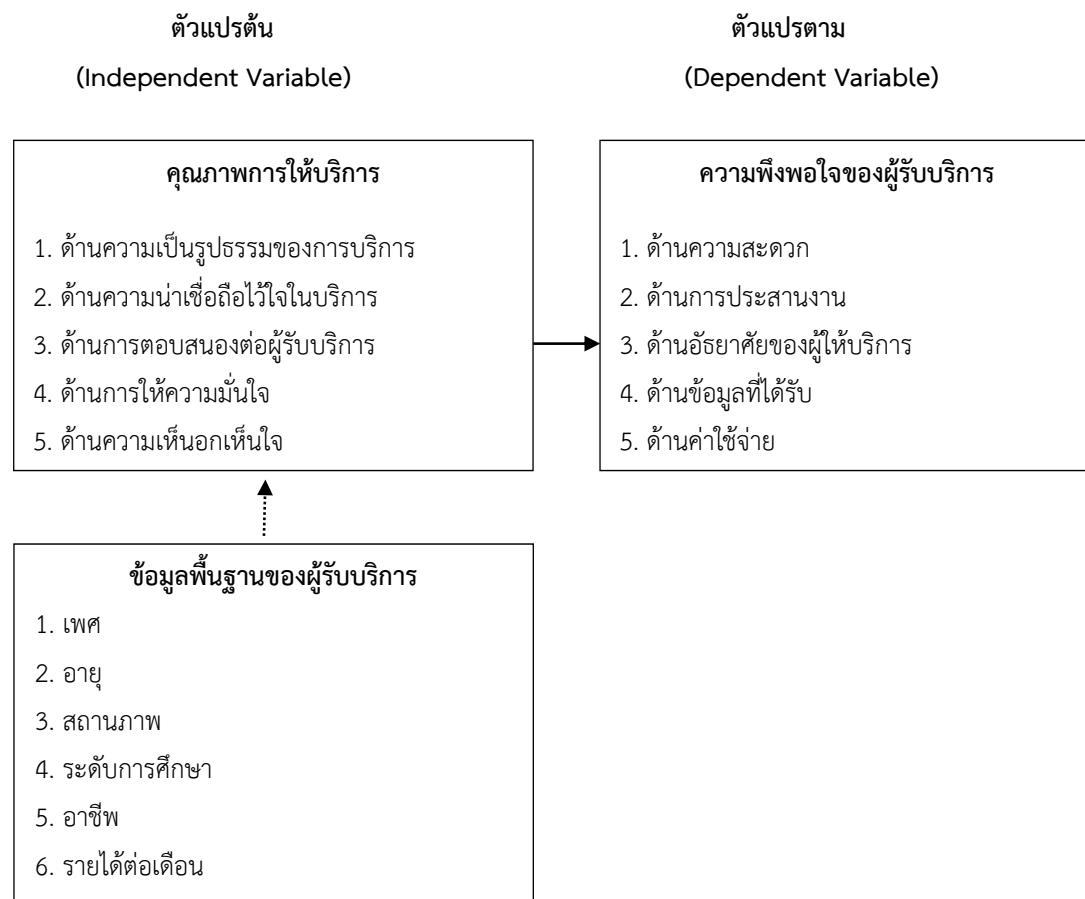
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี
3. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อ

เดือนของผู้รับบริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ครั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดคุณภาพให้บริการมาจากแนวคิดของ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985) และความพึงพอใจของ (Aday and Andersen, 1978) ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีรายชื่อในทะเบียนราษฎรในเขตพื้นที่อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี จำนวนประชากรที่ศึกษาทั้งสิ้น 93,809 คน (สำนักทะเบียนราษฎร อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ปี 2563) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่เป็นผู้รับบริการจึงคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Cochran (ธีรภูมิ เอกะกุล, 2543) ได้จำนวน 384 คน และเพื่อป้องกันการคลาดเคลื่อนของข้อมูลจึงได้กำหนดขนาดตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportionate Stratified Random Sampling)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ และคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเห็นอกเห็นใจ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วย ด้านความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านอัตราค่าของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับ และด้านค่าใช้จ่าย

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล

การศึกษครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน จำนวน 35 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ 5 ด้าน จำนวน 24 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิดเพื่อบอกถึงปัญหาข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี

วิธีรวบรวมข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. ศึกษากรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ทำการตรวจสอบขั้นต้น หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

4. นำแบบสอบถามที่ได้ ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อปรับปรุงแก้ไข แล้วหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC = Index of item Object Congruence) พบว่ามีค่า .60–1.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ในการพิจารณาข้อคำถามของงานวิจัยนี้ได้มีค่า IOC สอดคล้องเนื้อหาตรงตามความต้องการในการวิจัยคือสามารถวัดความตรงของเนื้อหาได้ มากกว่า .60 ทุกข้อ

5. ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 50 คน ซึ่งไม่ใช่ตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามด้วยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (1984) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ .92

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ และปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์แล้วไปเก็บข้อมูลที่เป็นตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีอาชีพเกษตรกร มีรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ 5,001–10,000 บาท ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี แสดงดังตารางที่ 1 และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับแสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ		ระดับคุณภาพการให้บริการ		
		$\bar{X}$	S	แปลผล
1	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.22	.55	มาก
2	ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	4.30	.56	มาก
3	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.28	.55	มาก
4	ด้านการให้ความมั่นใจ	4.32	.56	มาก
5	ด้านความเห็นอกเห็นใจ	4.39	.58	มาก
รวม		4.31	.47	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองใน จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับ ตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ		ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	S	แปลผล
1	ด้านความสะดวก	4.24	.57	มาก
2	ด้านการประสานงาน	4.27	.60	มาก
3	ด้านข้อมูลที่ได้รับ	4.33	.59	มาก
4	ด้านอรรถาธิบายผู้ให้บริการ	4.35	.61	มาก
5	ด้านค่าใช้จ่าย	4.43	.61	มาก
รวม		4.32	.60	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านอรรถาธิบายผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านการประสานงาน และด้านความสะดวก ตามลำดับ

การหาค่าประสิทธิภาพสัมพัทธ์ระหว่างตัวแปรคุณภาพการให้บริการซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ ทั้ง 5 ด้านพบว่า ตัวแปรพยากรณ์ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนอง

ต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเห็นอกเห็นใจ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .57 ถึง .75 แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้ง 5 ด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กันเกิน .80 จึงไม่เกิดปัญหา Multicollinearity การวิเคราะห์ผลกระทบของคุณภาพการให้บริการ ต่อความพึงพอใจ แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจโดยวิธี Stepwise

ตัวพยากรณ์	b	beta	t	p
1. ด้านความเห็นอกเห็นใจ (X_5)	.408	.399	11.56**	.00
2. ด้านการให้ความมั่นใจ (X_4)	.379	.351	9.54**	.00
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (X_3)	.187	.171	5.06**	.00
4. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X_1)	.108	.098	3.38**	.00
F = 432.462 Constant = .494	df = 399		SE = .261	
R = .902 $R^2 = .814$	Adj- $R^2 = .812$		Sig F = .00	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ร้อยละ 81.20 ($\text{Adj-}R^2 = .812$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศ สถานภาพระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน พิจารณาคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเห็นอกเห็นใจ ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีอายุ แตกต่างกัน พิจารณาคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ แตกต่างกัน ขณะที่ผู้รับบริการที่มีอาชีพ แตกต่างกัน พิจารณาคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเห็นอกเห็นใจแตกต่างกัน ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ร้อยละ 81.20

การเปรียบเทียบความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุ แตกต่างกัน พิจารณาคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ แตกต่างกัน ขณะที่ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน พิจารณาคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ

และด้านความเห็นอกเห็นใจ แตกต่างกัน ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองใน จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองใน จังหวัดอุบลราชธานี เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจควรแก่การนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ด้านความเห็นอกเห็นใจ ผลการวิจัย พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเห็นอกเห็นใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหา แนะนำให้แก่ผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอธิบายให้กับผู้รับบริการ อย่างชัดเจน เข้าใจได้ง่าย แสดงให้เห็นว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองใน จังหวัดอุบลราชธานี เจ้าหน้าที่ยึดประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นหลัก เมื่อมีข้อสงสัยหรือขั้นตอนการปฏิบัติเจ้าหน้าที่พร้อมให้คำแนะนำกับผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถและเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วสุธัช ผลทวี (2558) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเรณูนคร อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม พบว่า ด้านพนักงานและการต้อนรับมากที่สุดและสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารัญ สายเสน (2558) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปทุม อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการโดยภาพรวมผู้รับบริการเห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี

2. ด้านการให้ความมั่นใจ ผลการวิจัย พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญงานในการบริการสูง เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการแต่ละงานตามขั้นตอน อย่างถูกต้อง ชัดเจน แสดงให้เห็นว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองใน จังหวัดอุบลราชธานี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎหมายอย่างเคร่งครัด มีความรับผิดชอบในการรับผิดชอบเป็นอย่างดี มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน และปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานที่ตั้งไว้ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งและสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา เพชรรัตน์ (2556) โดยได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา พบว่าด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังและการรับรู้มาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ บุญภา (2557) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลพวา อำเภอแก้งหางเมว จังหวัดจันทบุรี พบว่าด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริฉัตร ถนอมวงษ์ (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการและคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อการพัฒนาธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสิน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (ภาค 3) พบว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตัดสินใจใช้บริการการพัฒนาธุรกิจเงินฝากธนาคารออมสิน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผลการวิจัย พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับมากไปหาน้อย

3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการ มีช่องทางให้บริการหลายช่องทางในการติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการได้ทันทั่วทั้งที่แสดงให้เห็นว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เป็นกันเอง ไม่เลือกปฏิบัติ ทุกคนได้รับบริการอย่างเสมอภาคพร้อมทั้งมีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการที่สะดวกและทันเวลา ในการติดต่อราชการ ทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจกับการบริการที่รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรรัตน์ บุญภา (2557) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก้งหางเมว จังหวัดจันทบุรี พบว่าด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สยาม ชูกร (2559) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอบ้านแพ้ว พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรพันธ์ ฉายสฤติย์ (2560) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่โดยรวมอยู่ในระดับมาก

4. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ผลการวิจัย พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่รักษาข้อมูลและไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต และโปร่งใสในการให้บริการกับผู้มาขอรับบริการ แสดงให้เห็นว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต และองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเชียงใน ได้ส่งเสริมบุคลากรในการพัฒนาตนเองในทุกด้านโดยมีการจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับด้านระเบียบกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน พร้อมกับการเข้าอบรมโครงการคุณธรรมจริยธรรม พร้อมทั้งมีการรับฟังเรื่องราวร้องเรียนจากประชาชน และการส่งเสริมการแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย ช่วยเสริมสร้างให้เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรรัตน์ บุญภา (2557) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก้งหางเมว จังหวัดจันทบุรี พบว่าด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อารัญ สายเสน (2558) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพุม อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ภาพรวมอยู่ในระดับดี เจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการมีการรับฟังเรื่องราวร้องเรียนจากประชาชน จึงทำให้เจ้าหน้าที่บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่สะอาด และเรียบร้อย ช่วยเสริมสร้างให้เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สยาม ชูกร (2559) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอบ้านแพ้ว พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อยู่โดยรวมอยู่ในระดับมาก

5. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผลการวิจัย พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับส่งผลมาก พิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ สำนักงานมีที่นั่งระหว่างรอรับบริการจากเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอ สำนักงานมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอและปลอดภัยสำหรับผู้รับบริการ สำนักงานมีป้ายบอกจุดในการบริการชัดเจนมองเห็นง่าย แสดงให้เห็นว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี ประชาชนผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวก เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเชียงในมีอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการที่เพียงพอและพร้อมใช้งานต่อการบริการ ภายในสำนักงานมีที่นั่งระหว่างรอรับบริการ มีแสงสว่าง และอากาศภายในอาคารสถานที่เหมาะสม และมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดรับบริการชัดเจนเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ พร้อมทั้งมีสถานที่จอดรถกว้างขวางและปลอดภัยทำให้ผู้ติดต่อรู้สึกปลอดภัยและได้รับการบริการอย่างดี

ยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารัญ สายเสน (2558) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปทุม อำเภอมือง จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการภาพรวมอยู่ในระดับดี แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่มาขอรับบริการได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว อุปกรณ์ในการให้บริการมีความพร้อมต่อการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการอย่างทั่วถึง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สยาม ชูกร (2559) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอบ้านแพ้ว พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ มี 5 ด้าน คือ ด้านความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับการบริการ ด้านอัธยาศัยของผู้ให้บริการ และด้านค่าใช้จ่ายในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจควรแก่การนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ด้านค่าใช้จ่าย ผลการวิจัย พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านค่าใช้จ่าย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ได้รับใบเสร็จทุกครั้งหลังจากชำระเงินเรียบร้อยแล้ว พอใจกับการชำระค่าธรรมเนียมตามกฎหมายกำหนด และพอใจบริการที่ไม่ได้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจากที่กฎหมายกำหนดแสดงให้เห็นว่า เมื่อประชาชนมารับบริการกับเจ้าหน้าที่ในการชำระค่าบริการค่าธรรมเนียม ชำระภาษีต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ให้ใบเสร็จกับประชาชนทุกครั้งในการรับบริการชำระค่าบริการ ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจกับคุณภาพบริการที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา เพชรรัตน์ (2556) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ด้านอัธยาศัยของผู้ให้บริการ ผลการวิจัย พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านอัธยาศัยของผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ ใช้คำพูดที่สุภาพเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง และเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่อยู่ปฏิบัติงานมีการให้บริการผู้รับบริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย ให้ความใส่ใจดูแลผู้รับบริการเป็นอย่างดีมีความเป็นมิตรกับผู้มาติดต่อรับบริการทำให้เกิดความพึงพอใจกับคุณภาพการให้บริการที่ได้รับอย่างเหมาะสมและสบายใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วสุธัช ผลทวี (2558) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเรณูนคร อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ลูกค้า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านพนักงาน และการต้อนรับมากที่สุด

3. ด้านข้อมูลที่ได้รับ ผลการวิจัย พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านข้อมูลที่ได้รับ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีแบบฟอร์มเอกสารในการให้บริการเพียงพอ เจ้าหน้าที่มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูล หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ และขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่มีการเตรียมความพร้อมให้บริการกับผู้รับบริการด้วยแบบฟอร์มที่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ชี้แจงให้ทราบถึงข้อมูล หลักเกณฑ์และวิธีการขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการทราบ ทำให้มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมรวดเร็วกับผู้รับบริการส่งผลให้เกิดความพึงพอใจกับการรับบริการในแต่ละครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แพรพรรณ ทัศนะโส (2558) ได้ทำการศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการในมุมมองผู้ใช้บริการของที่ทำกรปกครองอำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจกับความสุขภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านการติดต่อสื่อสาร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วสุธัช ผลทวี (2558) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็น และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเรณูนคร อำเภอเรณูนคร

จังหวัดนครพนม ลูกคามีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ข้อมูลที่ถูกต้องที่ได้รับจากการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

4. ด้านการประสานงาน ผลการวิจัย พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการประสานงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ได้รับคำอธิบาย ข้อสงสัยจากเจ้าหน้าที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่มีการประสานงานหน่วยงานภายในและภายนอกหน่วยงานในการติดต่อสอบถามแก้ปัญหาข้อสงสัยของผู้บริการ และมีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของต่อการให้บริการ เช่น กล่อรับความเห็น แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยเมื่อประชาชนผู้รับบริการต้องการสอบถาม เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างชัดเจน และเข้าใจ พร้อมทั้งประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานหากผู้มาขอรับบริการสงสัยหรือมีปัญหาในการติดต่อส่วนราชการต่าง ๆ พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่พร้อมนำมาปรับในการให้บริการประชาชนต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสยาม ชูกร (2559) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอบ้านแพ้ว พบว่าด้านการเข้าถึงจิตใต้ โบรมณ์เจ้าหน้าที่ให้มีจิตบริการ มีความเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถ และติดตามสอบถามผู้รับบริการหลังจากที่ให้บริการไปแล้วโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

5. ด้านความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านความสะดวกภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ ครบถ้วน ถูกต้อง สามารถเข้าถึงการบริการได้ง่ายขั้นตอนไม่ซับซ้อน และได้รับการตรงตามระยะเวลาที่กำหนด แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการอย่างตรงเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง ประชาชนผู้รับบริการรับรู้ได้ถึง การเข้าถึงบริการที่ง่าย ไม่ซับซ้อน ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพนิดา เพชรรัตน์ (2556) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารหรือหัวหน้าส่วนราชการจำเป็นต้องหาแนวทางหรือกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อพัฒนาการให้บริการเพื่อให้ผู้มาติดต่อ ยื่นภาษี หรือมาติดต่อราชการอื่น ๆ มีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นไป สอดคล้องกับงานวิจัยของวสุธัช ผลทวี (2558) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเรณูนคร อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ลูกคามีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำลิน เทียมแก้ว (2560) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2559 พบว่ามีขั้นตอนในการให้บริการสะดวก ผู้รับบริการเข้าถึงการบริการไม่ยุ่งยากเข้าใจง่าย โดยรวมอยู่ระดับมาก

เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเซียงใน จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ

เพศ ผลการวิจัย พบว่าตัวอย่างที่มีเพศต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเซียงใน จังหวัดอุบลราชธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเห็นอกเห็นใจ รับรู้การให้บริการไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญในการให้บริการ เพศชายและเพศหญิง อย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรรัตน์ บุญญา (2557) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่าเพศต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรพันธ์ ฉายสฤติย์ (2560) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า เพศที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ

ไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริฉัตร ถนอมวงษ์ (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการและคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อการพัฒนาธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสิน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (ภาค 3) พบว่าเพศต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการพัฒนาธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสิน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (ภาค 3) แตกต่างกัน

อายุ ผลการวิจัย พบว่าตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน เห็นว่า คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี อายุแตกต่างกัน ให้ความเห็นต่อด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ รับรู้การให้บริการไม่แตกต่าง ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ รับรู้การให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถอธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่มีอายุมาก เนื่องจากผู้รับบริการที่มีอายุมากการมองเห็นหรือการช่วยเหลือตัวเองในการขอรับบริการไม่สะดวก เช่น การกรอกแบบฟอร์ม การขออนุญาต การให้ข้อมูลต่าง ๆ อาจเข้าใจยากการรับรู้การได้ยินไม่ชัดเจนเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการมากกว่าผู้มาขอรับบริการที่มีอายุน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรรัตน์ บุญญา (2557) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า อายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ อารัญ สายเสน (2558) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปทุม อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า อายุต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรพันธ์ ฉายสฤติย์ (2560) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

สถานภาพ ผลการวิจัย พบว่าตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเห็นอกเห็นใจ รับรู้การให้บริการไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญในการให้บริการทุกสถานภาพ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อารัญ สายเสน (2558) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปทุม อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า สถานภาพต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริฉัตร ถนอมวงษ์ (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการและคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อการพัฒนาธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสิน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (ภาค 3) พบว่าสถานภาพที่ต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการพัฒนาธุรกิจเงินฝากของธนาคารออมสิน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (ภาค 3) ไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา ผลการวิจัย พบว่าตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลใน เขตพื้นที่อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเห็นอกเห็นใจ รับรู้การบริการไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญในการให้บริการ กับทุกระดับการศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรรัตน์ บุญญา (2557) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน และ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรพันธ์ ฉายสฤติย์ (2560) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

อาชีพ ผลการวิจัยพบว่า ตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ รับรู้การให้บริการ ไม่แตกต่าง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเห็นอกเห็นใจ รับรู้การให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ที่มีอาชีพรับราชการมีความรู้ด้านกฎหมายมากกว่าอาชีพอื่น ๆ ทำให้การรับรู้คุณภาพการให้บริการของอาชีพข้าราชการมีความคาดหวังกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามระเบียบข้อกฎหมาย เมื่อมีข้อเสนอแนะเจ้าหน้าที่พร้อมที่จะยอมรับข้อเสนอแนะ และหาวิธีการปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ยังเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการทุกอาชีพ โดยมีการจัดเวรให้เจ้าหน้าที่ที่อยู่คอยให้บริการในช่วงพักกลางวัน เพื่อให้ความสะดวกกับผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ แพรพพันธ์ ตะนะโส (2558) ได้ทำการศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการในมุมมองผู้ใช้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร พบว่าผู้มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรพันธ์ ฉายสกลิตย์ (2560) ได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน และ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรรัตน์ บุญภา (2557) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก้งหางเมว จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก้งหางเมว จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน

รายได้ต่อเนื่อง ผลการวิจัยพบว่าตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเนื่องต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเห็นอกเห็นใจ รับรู้การบริการไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญในการให้บริการกับผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเนื่องแตกต่างกัน อย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของแพรพพันธ์ ตะนะโส (2558) ได้ทำการศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการในมุมมองผู้ใช้บริการของที่ทำการปกครอง อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร พบว่าผู้มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อารัญ สายเสน (2558) ได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพุม อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเนื่องต่างกัน เห็นว่า คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี

การศึกษาคูณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ร้อยละ 81.20 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพนิดา เพชรรัตน์ (2556) ได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความพึงพอใจ พบว่าผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 และคุณภาพการให้บริการสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ร้อยละ 77.00 สอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรรัตน์ บุญภา (2557) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก้งหางเมว จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของวสุธัช ผลทวี (2558) ได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สาขาเรณูนคร อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีความเห็นต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของธนาคารมากที่สุดในระดับมาก และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาเรณูนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองใน จังหวัดอุบลราชธานี ข้อเสนอแนะเพื่อการประยุกต์ใช้ ดังนี้

1. ด้านความเห็นอกเห็นใจ เจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองใน จังหวัดอุบลราชธานี ควรให้เกียรติผู้รับบริการแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความสำคัญพร้อมทั้งมีความกระตือรือร้น ที่จะให้บริการกับประชาชนโดยให้ความตระหนักถึงการให้บริการผู้รับบริการกับอายุผู้รับบริการช่วงอายุ 21-30 ปี ให้มากขึ้นและอาศัยพรบฯการ/รัฐวิสาหกิจ เพิ่มขึ้น เพราะอาศัยพรบฯการ/รัฐวิสาหกิจ เป็นอาชีพที่มีความรู้ด้านกฎหมาย และขั้นตอนการปฏิบัติงานจึงมีความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการที่สูง ด้านความเห็นอกเห็นใจควรปรับปรุงและให้ความสำคัญกับอายุและอาชีพเพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

2. ด้านการให้ความมั่นใจ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองใน จังหวัดอุบลราชธานี เป็นหน่วยงานที่ให้บริการสำหรับประชาชนที่ต้องไปรับบริการ การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ ควรให้ความตระหนักถึงการให้บริการผู้รับบริการกับอาชีพของผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจ คือ อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจรับรู้คุณภาพการให้บริการมีความคาดหวังสูงกว่าอาชีพรับจ้าง อาชีพค้าขาย อาชีพเกษตรกรกรรม และอาชีพอื่น ๆ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองใน จังหวัดอุบลราชธานี ควรต้องปรับขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน หรือยุ่งยากให้กับประชาชนผู้ติดต่อขอรับบริการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อไป

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ควรเพิ่มช่องทางในการให้บริการหลายช่องทางในการติดต่อขอรับบริการ ทำให้ลดระยะเวลาในการให้บริการได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งให้บริการตามลำดับก่อนและหลัง หากมีผู้รับบริการที่เป็นบุคคลทุพพลภาพ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการกับบุคคลทุพพลภาพด้วยความเต็มใจและให้บริการอย่างทันที ทำให้ผู้รับบริการไม่เกิดการรอนาน โดยให้ความตระหนักถึงการให้บริการผู้รับบริการกับอายุของผู้รับบริการช่วงอายุ 21-30 ปี ให้มากขึ้นทำให้เกิดการรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีส่งผลต่อความพึงพอใจทุกครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองใน จังหวัดอุบลราชธานี สามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว ตรงจุด ถูกต้อง และเป็นธรรม

4. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองใน จังหวัดอุบลราชธานี ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการอย่างทั่วถึง สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย มีการให้บริการอุปกรณ์และเทคโนโลยีให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการ มีจุดบริการน้ำดื่มสะอาด มีทางลาดสำหรับผู้พิการ จัดให้มีห้องน้ำคนพิการ ที่จอดรถอย่างเพียงพอและปลอดภัยสำหรับผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสถานที่และเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองใน จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารหรือหัวหน้าส่วนราชการจำเป็นต้องหาแนวทางหรือกลยุทธ์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์การและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ความใส่ใจดูแลผู้รับบริการด้วยความเป็นมิตร เป็นกันเองเพิ่มช่องทางให้

บริการที่หลากหลายกับผู้มาขอรับบริการ เพื่อให้ผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจในการรับบริการมากยิ่งขึ้นไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาถึงสภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการกับผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธาธานี

2. การศึกษาแรงจูงใจในการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีและ มีความพึงพอใจต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลใน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธาธานี

3. ควรศึกษาปัจจัยภายในและภายนอกองค์การต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลใน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธาธานี เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาหน่วยงานต่อไป

4. การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วน ตำบลในภาคอื่น ๆ เพื่อหาแนวทางในการกำหนดนโยบายด้านการให้บริการที่ดีร่วมกันต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ด้วยความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพนธ์ คำผา ประธานคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และรองศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา จิณสูติ กรรมการ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำปรึกษาและเอาใจใส่ตรวจสอบวิทยานิพนธ์เพื่อความสำเร็จ ทุกขั้นตอน

เอกสารอ้างอิง

จักรพันธ์ ฉายสถิตย์. **คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาฬสินธุ์**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2560.

ทะเบียนราษฎร์อำเภอลำทะเมนชัย. สำนัก. สถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน ตรวจสอบข้อมูลแยกรายพื้นที่ ระดับสำนัก ทะเบียนเขตพื้นที่อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดอุดรธาธานี เดือนมิถุนายน. อุดรธาธานี: สำนักงานทะเบียน ราษฎร์อำเภอลำทะเมนชัย , 2563.

ธีรภูมิ เอกะกุล. **ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. อุดรธาธานี: สถาบันราชภัฏอุดรธาธานี, 2543.

น้ำล้น เทียมแก้ว. **ความพึงพอใจต่อคุณภาพให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปี การศึกษา 2559**. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2560.

ปาริฉัตร ฤทธมวงษ์. **ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการและคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อการพัฒนาธุรกิจ เงินฝากของธนาคารออมสิน ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (ภาค 3)**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการเงินและธนาคาร มหาวิทยาลัยสยาม, 2561.

พนิดา เพชรรัตน์. **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา 2**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, 2556.

แพรวพจน์ ตะนะโส. **คุณภาพการให้บริการในมุมมองผู้ใช้บริการของทำการปกครองอำเภอลำทะเมนชัย จังหวัด ยโสธร**. ภาคินพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธาธานี, 2558.

- วสุธัช ผลทวี. **ความคิดเห็นและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเรณูนคร อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2558.
- สมพงษ์ พงศ์สถาพร. **เคล็ดลับการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: พีซี พรินท์เทค, 2550.
- สยาม ชูกร. **คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอบ้านแพ้ว**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2559.
- อมรรัตน์ บุญภา. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา, 2557.
- อารี พันธมณี. **จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนการสอน**. กรุงเทพฯ: ไยใหม่.เอ็ดดูเคท, 2546.
- อารัญ สายเสน. **คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพุม อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2558.
- Aday ,L.N. and R. Andersen. **Thaeoretical and Methodological Issues in Sociological Studies of Consumer Satisfaction with Medical Care**. Social Science and Medicine, 1978.
- Cullen, Rowena. "Perspectives on user satisfaction surveys," **Library Trends**. 49, 4 (Spring 2001): 662-686.
- Parasuraman,A., V.A. Zeithaml, and L.L Berry. "Reassessment of Expectation of Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implication for Further Research". **Journal of Marketing**, 1 (January 1994): 15-26.