

ปัจจัยของนวัตกรรมบริการสาธารณะในบริบทใหม่และคุณภาพบริการที่มีผลต่อ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่
Public Service Innovation Factors in New Contexts and Service Quality Factors
Affecting the Satisfaction of Service Users in Local Administrative
Organizations Phrae Province

(Received: November 15, 2023; Revised: December 4, 2023; Accepted: December 22, 2023)

วาสนา บัวมูล¹ ทัดษกร ศรีสุข² อนันตพร วงศ์คำ²
Wassana Buamoon¹ Thatsaporn Srisook² Anantaporn Wongkam²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยของนวัตกรรมบริการสาธารณะในบริบทใหม่ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่ และศึกษาคุณภาพบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่ ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการ 400 คน โดยสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก ใช้สถิติที่วิเคราะห์ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยของนวัตกรรมบริการสาธารณะในบริบทใหม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ร้อยละ 77.70 ($R^2 = .777$) ปัจจัยของนวัตกรรมบริการด้านที่มีผลมากที่สุด ได้แก่ บริการด้านข้อมูลสารสนเทศ รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ และบริการด้านเทคโนโลยี ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาคุณภาพบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ร้อยละ 86.40 ($R^2 = .864$) คุณภาพบริการด้านที่มีผลมากที่สุด ได้แก่ ความไว้วางใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ รองลงมา คือ การตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการ การเอาใจใส่ผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ และความน่าเชื่อถือของการบริการ ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

¹ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเนชั่น e-mail: namnueng.wassana09@gmail.com
Graduate School, Nation University

² บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเนชั่น
Graduate School, Nation University

โดยควรให้ความสำคัญกับนวัตกรรมบริการสาธารณะในบริบทใหม่ด้านข้อมูลสารสนเทศเรื่องความ
พร้อมให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ เข้าถึงบริการ บริการรวดเร็วและถูกต้อง ตามลำดับ
ส่วนคุณภาพบริการควรให้ความสำคัญเรื่องความถูกต้องมากที่สุด รองลงมา คือ พร้อมให้บริการ
เข้าถึงบริการ และบริการรวดเร็ว

คำสำคัญ: นวัตกรรมบริการสาธารณะ คุณภาพบริการ ความพึงพอใจ

Abstract

This research aims to study the public service innovation factors in new contexts and service quality affecting the satisfaction of service users in Phrae Local Administrative Organizations. Data were collected from distributed questionnaires to 400 service users selecting through convenience sampling, and engaging statistical methods, namely, percentage, mean, standard deviation as well as testing hypothesis with Multiple Regression Analysis.

The research findings suggested the overall results of the public service innovation factors in new contexts affecting the satisfaction of service users in Phrae Local Administrative Organization showed the correlation coefficient at 77.70 ($R^2 = .777$). The most affected factor was the information data service, followed by the service environment and technological services, respectively, having shown statistical significance at 0.05. As for the service quality affecting the satisfaction of service users in Phrae Local Administrative Organization, the findings revealed overall results showed the correlation coefficient at 86.40 ($R^2 = .864$), having the most affected item of service quality was the assurance in the service provider, followed by service responsiveness, empathy, tangibles and the service reliability, respectively, with the statistical significance at 0.05. The public service innovation factors in the new context as related to information data should focus most on the service readiness, followed by service accessibility, fast and accurate services, respectively. As for the service quality, the most focused item was on the service accuracy, followed by service readiness, service accessibility, and fast services.

Keywords: Public Service Innovation, Service Quality, Satisfaction

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมด้านต่าง ๆ ทั้งเศรษฐกิจ การเมือง สังคม เทคโนโลยี ความต้องการของผู้บริโภคและผู้ให้บริการ และรูปแบบการแข่งขันทางธุรกิจ ส่งผลกระทบต่อองค์กรภาครัฐและเอกชนต้องปรับตัวเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว องค์กรภาครัฐได้นำแนวคิด “นวัตกรรมบริการภาครัฐ (Public service innovation)” มาสร้างความสามารถและความได้เปรียบให้องค์กรด้วยวิธีการจัดการองค์กร ดำเนินงาน และบริการรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐ (ศูนย์นวัตกรรมเพื่อการพัฒนาาระบบราชการไทย, 2556) นวัตกรรมองค์กรสร้างการเปลี่ยนแปลงสู่ความสำเร็จในการดำเนินงาน จึงมีการสนับสนุนและผลักดันอย่างจริงจังให้ผู้บริหารนำนวัตกรรม (Innovation) มาใช้แก้ปัญหาองค์กร เพิ่มศักยภาพการตอบสนองความต้องการและสร้างความท้าทายใหม่ ๆ โดยประยุกต์ใช้ร่วมกับการบริหารจัดการสมัยใหม่เพื่อความสำเร็จที่เป็นสากลมากขึ้น (สุพจน์ บุญวิเศษ, 2563, น. 2) การสร้างนวัตกรรมบริการเป็นเรื่องใหม่สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพราะเกี่ยวข้องกับเทคนิค และกระบวนการบริการใหม่ ๆ ที่ปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่เดิมมาปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน รองรับบริการสาธารณะให้ประชาชนในพื้นที่ ซึ่งหน่วยงานและบุคลากรต้องมีความพร้อมทั้งความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีขับเคลื่อนนวัตกรรม เพื่อให้บริการสาธารณะดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลทุกด้านอย่างแท้จริง พัฒนาองค์กรได้อย่างยั่งยืนตามเกณฑ์คุณภาพ การให้บริการ (วุฒิสาร ตันไชย, 2559, น. 270)

นวัตกรรมบริการมีความสำคัญและมีผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารจัดการนวัตกรรมบริการสาธารณะในบริบทใหม่ เพราะเป็นสิ่งที่สนับสนุนผู้ให้บริการภาครัฐสามารถให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปในปัจจุบันได้ด้วยความทันสมัยและตอบสนองได้ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการในปัจจุบันได้พึงพอใจมากขึ้นในบริบทใหม่ ๆ โดยสิ่งสนับสนุนที่สำคัญประกอบด้วยองค์ประกอบด้านข้อมูลสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยี ด้านกระบวนการ และด้านสภาพแวดล้อม ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคใหม่จึงควรมีความพร้อมให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารโดยการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่ทันสมัย มีการนำเครื่องมืออำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับปรุงระบบการให้บริการให้ก้าวหน้าและทันสมัยสม่ำเสมอ มีการจัดระเบียบให้บริการที่ปลอดภัย มีระบบและกระบวนการให้บริการด้วยความรวดเร็วทันใจ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างน่าพึงพอใจ รวมไปถึงการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน และมีการจัดการมาตรฐานของสภาพสิ่งแวดล้อมให้เป็นระเบียบ มีความปลอดภัย (กิมอัน เหมียนถิ, 2565, น.3) ขณะที่คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ก็มีความสำคัญต่อการตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการเพราะเป็นความคาดหวังที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ โดยหลักการให้บริการที่ดีจะต้อง

มีจิตบริการและพึงระลึกว่าผู้รับบริการต้องมาก่อนเสมอ การวัดคุณภาพการให้บริการจึงเป็นส่วนหนึ่ง
ที่แสดงให้เห็นถึงระดับการให้บริการว่าอยู่ในเกณฑ์ใด จะใช้รูปแบบ SERVQUAL ที่ประกอบไปด้วย
5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ การให้
ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ การรู้จักและเข้าใจผู้ให้บริการ จึงมักใช้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจที่ได้
จากการวัดความคาดหวังและวัดการรับรู้ภายหลังการได้รับบริการแล้วโดยองค์กรจะนำข้อมูลที่ได้มา
ทำการประเมิน ตรวจสอบ วิเคราะห์ผลที่ได้ เพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนาให้ตรงตามความต้องการของ
ผู้รับบริการ (วิลาสินี จงกลพีช, 2563, น. 9)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดแพร่ ซึ่งประกอบด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัด
1 แห่ง เทศบาลเมือง 1 แห่ง เทศบาลตำบล 23 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 59 แห่ง รวมทั้งสิ้น
84 แห่ง มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ประชาชนในท้องถิ่น
ตนเองอย่างใกล้ชิด แต่ด้วยการปฏิบัติการที่ถูกต้องดูแลประชาชนและจัดบริการสาธารณะให้กับ
ประชาชนที่มีจำนวนมาก ทำให้ประชาชนได้รับการบริการไม่ทั่วถึง และไม่ดีเท่าที่ควร จนเป็นเหตุให้
เกิดการร้องเรียน ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาปัจจัยนวัตกรรมบริการ
สาธารณะในบริบทใหม่และคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดแพร่ เพื่อนำผลการวิจัยไปวิเคราะห์และประเมินแนวทางปรับปรุง
คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของจังหวัดแพร่
ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยของนวัตกรรมบริการสาธารณะในบริบทใหม่ที่มีผลต่อความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ผู้ให้บริการในหน่วยงานต่าง ๆ ของผู้ให้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่
ได้ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และได้ทราบปัจจัยของนวัตกรรมบริการ
สาธารณะในบริบทใหม่และคุณภาพบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2. หน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดแพร่ ได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในบริบทใหม่
3. หน่วยงานภาครัฐได้แนวทางการจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ตรงความต้องการและเกิดความพึงพอใจสูงสุด

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยของนวัตกรรมบริการสาธารณะในบริบทใหม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่
2. คุณภาพบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่

ขอบเขตของการวิจัย

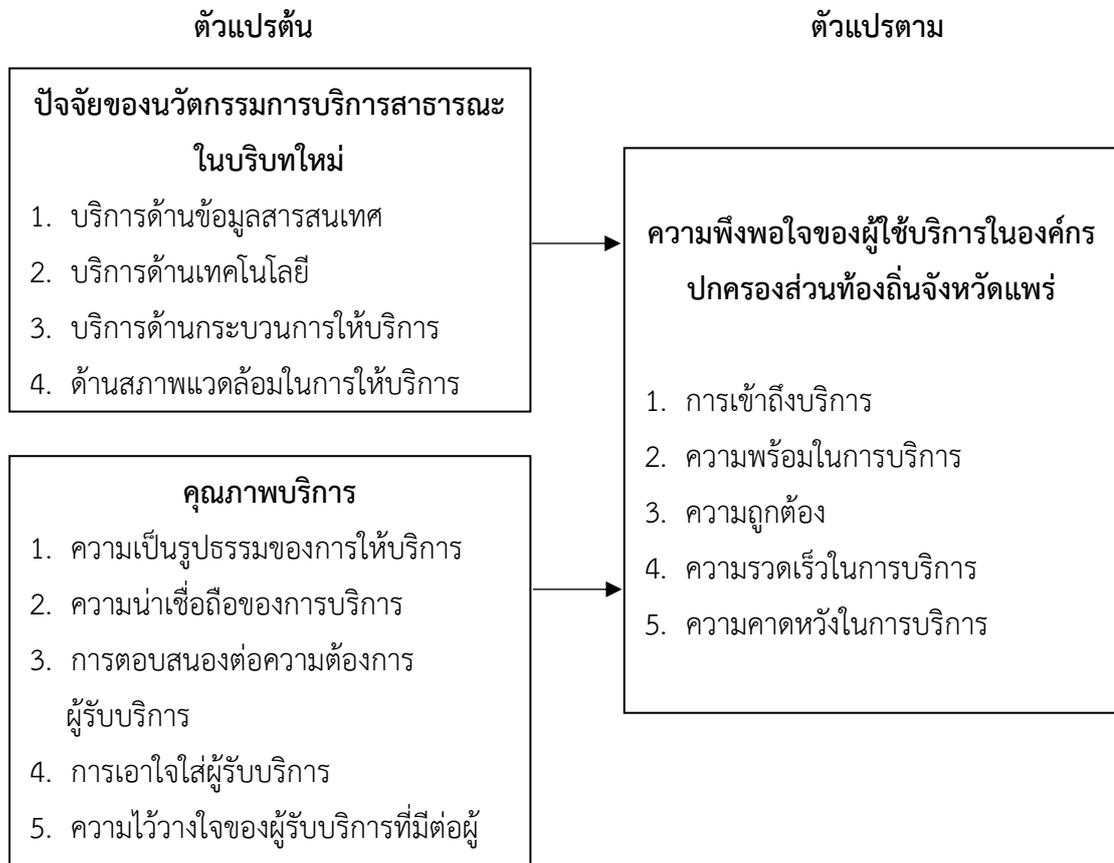
ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาตัวแปรต้น คือ ปัจจัยของนวัตกรรมบริการสาธารณะในบริบทใหม่ ได้แก่ บริการด้านข้อมูลสารสนเทศ บริการด้านเทคโนโลยี บริการด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ และคุณภาพการบริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ความน่าเชื่อถือของการบริการ การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ การเอาใจใส่ผู้รับบริการ และความไว้วางใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่ **ได้แก่** การเข้าถึงบริการ ความพร้อมในการบริการ ความถูกต้อง ความรวดเร็วในการบริการ และความคาดหวังในการบริการ โดยประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีของ Aday and Anderson (1971, pp. 4-11.) Parasuraman & Zeithaml Berry (1990, p. 19) และ Lucy, Gilbert & Birkhead (1977, pp. 687-697)

ขอบเขตด้านประชากร คือ ผู้ใช้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของจังหวัดแพร่

ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาดำเนินการศึกษา ตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2566

ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของจังหวัดแพร่

กรอบแนวคิดของการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของจังหวัดแพร่ ซึ่งข้อมูลสถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎรของจังหวัดแพร่ มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 427,446 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2566)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการในหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของจังหวัดแพร่ ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม - 30 กันยายน พ.ศ. 2566 คำนวณตามสูตร Taro Yamane (1973, pp. 727-728) ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (Structured Questionnaires) ที่มี 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 2 ปัจจัยของนวัตกรรมบริการสาธารณะในบริบทใหม่ ได้แก่ บริการด้านข้อมูลสารสนเทศ บริการด้านเทคโนโลยี บริการด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ความน่าเชื่อถือของการบริการ การตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการ การเอาใจใส่

ผู้รับบริการ และความไว้วางใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของจังหวัดแพร่ ได้แก่ การเข้าถึงบริการ ความพร้อมในการบริการ
ความถูกต้อง ความรวดเร็วในการบริการ และความคาดหวังในการบริการ และส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ
เพิ่มเติมปลายเปิด (Open-ended Response Question)

โดยลักษณะคำถามส่วนที่ 1 เป็นแบบวัดค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
คำถามส่วนที่ 2, 3 และ 4 เป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ของ Likert
Scale (1967, pp. 91-95)

ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย

1) ทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Validity) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง
(Index of Item-Objective Congruence: IOC) ในส่วนที่ครอบคลุมเนื้อหาและสำนวนภาษากับ
วัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือสอดคล้องกับนิยามศัพท์ปฏิบัติการ จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ที่มี
การประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ ได้แก่ ค่า +1 = สอดคล้อง ค่า 0 = ไม่แน่ใจ ค่า -1 = ไม่สอดคล้อง
ซึ่งงานวิจัยนี้ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องเท่ากับ 0.93 ซึ่งสูงกว่า 0.66 และเข้าใกล้ 1
จึงแสดงว่าข้อคำถามตรงเชิงเนื้อหา จึงนำแบบสอบถามไปทดสอบค่าความเชื่อมั่น

2) ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) กับผู้มาใช้บริการองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นของจังหวัดแพร่ จำนวน 30 คน ซึ่งเป็นคนละกลุ่มกันกับกลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อหา
ค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach โดยจะมีค่าอัลฟาระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่
ใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง งานวิจัยนี้ได้ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาค (Cronbach's
Alpha) ที่ 0.996

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีแจกแบบสอบถามด้วยตนเองและใช้รูปแบบ Google form
ส่งผ่าน Link ทางออนไลน์ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย
(Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และทดสอบสมมติฐานโดยวิเคราะห์
การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาค่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการ

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาปัจจัยของนวัตกรรมบริการสาธารณะในบริบทใหม่
ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่ ดังตารางที่ 1 และ
ตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของปัจจัยของนวัตกรรมบริการ
สาธารณะในบริบทใหม่

(n = 400)

ลำดับ ที่	ปัจจัยของนวัตกรรมบริการสาธารณะในบริบท ใหม่	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1	บริการด้านข้อมูลสารสนเทศ	4.31	0.52	มากที่สุด
2	บริการด้านกระบวนการให้บริการ	4.30	0.53	มากที่สุด
3	บริการด้านเทคโนโลยี	4.29	0.53	มากที่สุด
4	ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ	4.28	0.53	มากที่สุด
รวม		4.30	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้เคยใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยนวัตกรรมบริการ
สาธารณะในบริบทใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นราย
ด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด ได้แก่ บริการด้านข้อมูล
สารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.52) รองลงมา บริการด้านกระบวนการให้บริการ
($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.53) บริการด้านเทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.53) และด้านสภาพแวดล้อม
ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.53) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยของนวัตกรรมบริการสาธารณะในบริบทใหม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

(n = 400)

ปัจจัยของนวัตกรรมบริการสาธารณะในบริบทใหม่	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	b	S.E.	β			Tolerance	VIF
บริการด้านข้อมูลสารสนเทศ				6.92			
	.381	.055	.352	2	.000*	.218	4.588
บริการด้านเทคโนโลยี				1.73			
	.084	.048	.079	0	.084*	.270	3.708
บริการด้านกระบวนการให้บริการ				1.52			
	.097	.064	.092	8	.127	.156	6.391
สภาพแวดล้อมในการให้บริการ				6.67			
	.436	.065	.409	7	.000*	.151	6.634
R² = .777 S.E. = .26780 F = 343.866							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยของนวัตกรรมบริการสาธารณะในบริบทใหม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่ โดยมีค่าอิทธิพลรวมที่ระดับร้อยละ 77.70 (R² = .777) ปัจจัยของนวัตกรรมบริการที่มีค่าสูงสุด คือ สภาพแวดล้อมในการให้บริการ (t = 6.677, Sig. = 0.000*) รองลงมา คือ บริการด้านข้อมูลสารสนเทศ (t = 6.922, Sig. = 0.000*) และ บริการด้านเทคโนโลยี (t = 1.730, Sig. = 0.084*) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยของนวัตกรรมบริการที่ส่งผลอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 คือ บริการด้านกระบวนการให้บริการ (t = 1.528, Sig. = 0.127) แสดงให้เห็นว่าค่าอิทธิพลที่เหลืออีกร้อยละ 22.30 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 2 ศึกษาคุณภาพบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่ ดังตารางที่ 3 และตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของปัจจัยคุณภาพการบริการ

(n = 400)

ลำดับ ที่	คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	ความไว้วางใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ	4.37	0.53	มากที่สุด
2	การตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการ	4.33	0.54	มากที่สุด
2	ความเอาใจใส่ผู้รับบริการ	4.33	0.54	มากที่สุด
3	ความน่าเชื่อถือของการบริการ	4.30	0.53	มากที่สุด
4	ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ	4.27	0.53	มากที่สุด
รวม		4.32	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความคิดเห็นคุณภาพบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ระดับความคิดเห็นคุณภาพบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความไว้วางใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.53) รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ผู้รับบริการ และ การตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.54) ความน่าเชื่อถือของการบริการ ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.53) และ ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.53) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ของคุณภาพบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่

(n = 400)

คุณภาพบริการ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ							
	Unstandar		Standard		t	Sig.	Collinearity	
	d i z e d		d i z e d				Statistics	
	Coefficien		Coefficie				Tolera	VIF
ts	S.E.	β	nts	nce				
ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ	.130	.044	.124	2.943	.003*	.196	5.101	
ความน่าเชื่อถือของการบริการ	.107	.057	.100	1.883	.061*	.123	8.111	
การตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการ	.164	.057	.156	2.901	.004*	.119	8.374	
การเอาใจใส่ผู้รับบริการ	.132	.061	.127	2.180	.030*	.102	9.778	
ความไว้วางใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ	.489	.056	.462	8.688	.000*	.122	8.175	
$R^2 = .864$ S.E. = .20944 F = 500.112								

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า คุณภาพบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่ โดยมีค่าอิทธิพลรวมที่ระดับร้อยละ 86.40 ($R^2 = .864$) โดยคุณภาพบริการด้านที่มีผลมากที่สุด คือ ความไว้วางใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ ($t = 8.688$, Sig.= 0.000*) รองลงมา คือ การตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการ ($t = 2.901$, Sig. = .004*) การเอาใจใส่ผู้รับบริการ ($t = 2.18.0$, Sig. = .030*) ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ($t = 2.943$, Sig.= 0.003*) และ ความน่าเชื่อถือของการบริการ ($t = 1.883$, Sig. = .061*) ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าค่าอิทธิพลที่เหลืออีกร้อยละ 13.60 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจ

(n = 400)

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ความรวดเร็วในการบริการ	4.35	0.60	มากที่สุด
2	การเข้าถึงบริการ	4.34	0.57	มากที่สุด
3	ความถูกต้อง	4.33	0.61	มากที่สุด
4	ความคาดหวังในการบริการ	4.33	0.59	มากที่สุด
5	ความพร้อมในการบริการ	4.31	0.59	มากที่สุด
	รวม	4.33	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ความรวดเร็วในการบริการ ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.60) รองลงมา การเข้าถึงบริการ ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.57) ความถูกต้อง ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.61) ความคาดหวังในการบริการ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.59) และ ความพร้อมในการบริการ ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.59) ตามลำดับ

การอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาปัจจัยของนวัตกรรมบริการสาธารณะในบริบทใหม่ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่ ซึ่งพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยของนวัตกรรมบริการสาธารณะในบริบทใหม่มากที่สุด คือ ด้านบริการด้านข้อมูลสารสนเทศ รองลงมา คือ บริการกระบวนการให้บริการ บริการด้านเทคโนโลยี และ ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ตามลำดับ โดยบริการด้านข้อมูลสารสนเทศที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด คือ มีการเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการผ่านหลายช่องทาง เนื่องจากจะช่วยให้ประชาชนสัมพันธ์ด้านบริการข้อมูลสารสนเทศในภาพรวมได้อย่างทั่วถึง ละเอียดย ครอบคลุม ควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยอำนวยความสะดวกในการบริการอย่างปลอดภัย ควรปรับปรุงระบบให้บริการที่ก้าวหน้า และ ทันสมัยสม่ำเสมอ เพื่อให้กระบวนการให้บริการมีความรวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน รวมถึงการจัดระเบียบสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการให้ได้มาตรฐานปลอดภัย สอดคล้องกับแนวคิดของ มาโคโดสะ ยูซูอิ (2555, น.141) ที่พบว่า นวัตกรรมบริการเป็นการนำแนวคิดทางการ

ดำเนินการหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้เพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจผู้รับบริการ อีกทั้งช่วยให้การดำเนินงานลื่นไหลและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการมากขึ้น

ผลการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งพบว่า ปัจจัยของนวัตกรรมบริการสาธารณะในบริบทใหม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่มากที่สุด คือ สภาพแวดล้อมในการให้บริการ รองลงมา คือ บริการด้านข้อมูลสารสนเทศ และบริการด้านเทคโนโลยี ตามลำดับ แต่บริการที่ไม่มีผลทางสถิติ คือ บริการด้านกระบวนการให้บริการ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุพจน์ บุญวิเศษ (2563, น. 84-108) เรื่องการสร้างสรรค่นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ที่พบว่า ประชาชนเห็นว่าสภาพแวดล้อม ในการบริการและโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีและมีผลต่อการสร้างสรรค่นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กิมอัน เหงียนถึ (2565, น.11-12) เรื่องนวัตกรรมบริการสาธารณะ กรณีศึกษากองการกงสุลกระทรวงการต่างประเทศ ที่พบว่า ปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการมีความสำคัญในระดับมาก ประกอบด้วยข้อมูลสารสนเทศ เทคโนโลยี กระบวนการ และสภาพแวดล้อม และจากผลความสอดคล้องสะท้อนถึงผู้ให้บริการในปัจจุบันที่เห็นคุณค่าของนวัตกรรมบริการที่ประกอบไปด้วยสภาพแวดล้อมการให้บริการ ข่าวสาร และ เทคโนโลยี ซึ่งมีความสำคัญมากต่อการดำรงชีวิตในสถานการณ์ปัจจุบัน

2. ผลการศึกษาคุณภาพบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่ ซึ่งพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการมากที่สุดคือ ความไว้วางใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ รองลงมา คือ การตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการ ความเอาใจใส่ผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือของการบริการ และ ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ตามลำดับ โดยความไว้วางใจของผู้รับบริการนั้น มุ่งความสำคัญไปในเรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์ดี และสุภาพอ่อนน้อมของผู้ให้บริการมากที่สุด อีกทั้งควรมีความรู้และทักษะในการให้บริการ และรักษาความลับข้อมูลของผู้ใช้บริการได้อย่างดี ส่วนที่นอกจากนี้ เป็นการตอบสนองให้ตรงความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้นตามลำดับ ก่อน - หลัง การเอาใจใส่ผู้รับบริการโดยตั้งใจจดจำผู้รับบริการและไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือในการให้คำปรึกษา แนะนำได้ตรงประเด็น ช่วยแก้ไขปัญหาได้ รวมถึงให้บริการอย่างเข้าถึงผู้รับบริการเป็นรูปธรรมผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย หรืออาจมีเอกสารแนะนำการให้บริการร่วมด้วย สอดคล้องกับความคิดเห็นของ อธิกริตติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา (2557, น. 188-192) พบว่า คุณภาพการให้บริการเกิดการเปรียบเทียบผลที่ได้รับจากการบริการกับสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวังไว้ การวัดคุณภาพการบริการมีองค์ประกอบ 10 ด้าน โดย 3 ลำดับแรกคือ ความไว้วางใจ ความเป็นรูปธรรมของการบริการและการตอบสนองต่อลูกค้า และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรณเพ็ญแข โฉมอ่อน (2564, น. 566-580) เรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม

อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ที่พบว่า ผู้ใช้บริการเห็นว่าด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ที่มีความสำคัญ
สูงสุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งพบว่า คุณภาพบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่ มากที่สุด คือ ความไว้วางใจของผู้รับบริการที่มีต่อ ผู้ให้บริการ
รองลงมา คือ การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ การเอาใจใส่ผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรม
ของการให้บริการ และความน่าเชื่อถือของบริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ประภาพร
สิงห์ทอง และ ทัดษกร ศรีสุข (2564, น. 159-172) เรื่องการศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนา
คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษา สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ปัจจัยการให้บริการด้าน
ที่สำคัญมากที่สุด คือ ความเชื่อมั่นไว้วางใจต่อผู้รับบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมพงศ์
กุกแก้ว และ วัชรพงษ์ เงินเรืองโรจน์ (2563, น. 55-63) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการบริการของ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี และสอดคล้องกับ
งานวิจัยของ ปรีนทร ไชยคำจันทร์ 2564, น. 51-52) เรื่อง คุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง
จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการโดยเฉพาะในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นลำดับต้น ๆ และจากผลความสอดคล้องสะท้อนให้เห็นว่า ตัวบุคคล
ผู้ให้บริการมีความสำคัญต่อการเกิดคุณภาพการให้บริการ

3. ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่
5 ด้าน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรวดเร็วในการบริการ
รองลงมา คือ การเข้าถึงบริการ ความคาดหวังในการให้บริการ ความถูกต้อง และความพร้อมในการ
บริการ ตามลำดับ ดังนี้ 1) ความรวดเร็วในการบริการ ผู้ใช้บริการพึงพอใจตามลำดับ คือ ความรวดเร็วใน
การบริการ ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันใจ ภายในเวลาที่กำหนด ผู้ให้บริการกระฉับกระเฉงและ
กระตือรือร้น 2) การเข้าถึงบริการ ผู้ใช้บริการพึงพอใจตามลำดับ คือ เข้าถึง ผู้ให้บริการได้ง่าย ได้รับ
ความสะดวกสบายในการเข้าใช้บริการ พึงพอใจต่อการเข้าถึงบริการในภาพรวม ผู้ให้บริการมีความ
รับผิดชอบต่อผู้รับบริการมากที่สุด 3) ความคาดหวังในการให้บริการ ผู้ใช้บริการพึงพอใจตามลำดับ คือ
ได้รับบริการที่จริงใจและเป็นมิตร ได้รับบริการที่เป็นธรรมเสมอภาค ความคาดหวังในการให้บริการใน
ภาพรวม ได้รับบริการที่ประทับใจตามที่คาดหวัง 4) ความถูกต้อง ผู้ใช้บริการพึงพอใจตามลำดับ คือ
ได้รับบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ไม่มีความเสี่ยง ความถูกต้องในภาพรวม ได้รับข้อมูลที่ตรวจสอบความ
ถูกต้อง และได้รับบริการตรงความต้องการ และ 5) ความพร้อมในการบริการ ผู้ใช้บริการพึงพอใจ
ตามลำดับ คือ ผู้ให้บริการมีความพร้อมให้บริการ เลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง และผู้ให้บริการมี
ความรู้และตอบข้อซักถามได้ถูกต้องตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษา หน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่ควรมีแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาวัตกรรมการบริการสาธารณะในบริบทใหม่และคุณภาพบริการ ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยของนวัตกรรมบริการสาธารณะในบริบทใหม่ โดยมุ่งความสำคัญมากที่สุดในเรื่องของบริการด้านข้อมูลสารสนเทศ ผู้ให้บริการควรมีการเผยแพร่ข้อมูลการบริการผ่านหลากหลายช่องทาง เพื่อจะช่วยให้ประชาสัมพันธ์ด้านบริการข้อมูลสารสนเทศในภาพรวมได้อย่างทั่วถึง โดยสามารถนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการได้อย่างปลอดภัยทั้งต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2. ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อปัจจัยของนวัตกรรมบริการสาธารณะในบริบทใหม่ของหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่มากที่สุดคือ บริการด้านข้อมูลสารสนเทศ สภาพแวดล้อมในการให้บริการ และบริการด้านเทคโนโลยี ดังนั้น ผู้บริหารหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรมีแผนปรับปรุงระบบการบริการที่ก้าวหน้าและทันสมัยสม่ำเสมอ เพื่อให้มีกระบวนการบริการที่รวดเร็วขึ้น รวมถึงปรับปรุงการจัดระเบียบสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่มีมาตรฐานปลอดภัย

3. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการมากที่สุด ด้านความไว้วางใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในเรื่องที่ผู้ให้การควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม ควรมีความรู้และทักษะในการให้บริการ และรักษาความลับข้อมูลของผู้ใช้บริการได้อย่างดี อีกทั้งกระตือรือร้นในการตอบสนองผู้รับบริการได้ตรงความต้องการตามลำดับ ก่อน - หลัง โดยไม่เลือกปฏิบัติ สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ ได้ตรงประเด็นน่าเชื่อถือ และช่วยแก้ไขปัญหาได้

4. ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดแพร่น้อยที่สุดคือ ความน่าเชื่อถือในการบริการ ซึ่งควรให้คำปรึกษาและแนะนำที่ตรงประเด็น ตอบคำถามได้ชัดเจน และช่วยแก้ไขปัญหาได้ในเวลาที่เหมาะสม ดังนั้น ผู้บริหารหน่วยงานต่าง ๆ ควรกำหนดนโยบายหรือแนวทางการพัฒนาบุคลากร ผู้ทำหน้าที่ให้บริการ เช่น การจัดฝึกอบรมหรือศึกษาดูงานหน่วยงานต้นแบบในด้านบริการที่มีคุณภาพในบริบทใหม่ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางการสร้างนวัตกรรมใหม่ในการบริการสาธารณะขององค์กรภาคเอกชน ที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจในภาคผู้ประกอบการท้องถิ่น

2. ควรศึกษาถึงอุปสรรค ผลกระทบ และแนวทางในการแก้ปัญหาการเข้าถึงนวัตกรรมใหม่
ในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยออกแบบการวิจัยผสมผสาน ทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพ และ
การวิจัยเชิงปริมาณเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ

รายการอ้างอิง

- กิมอัน เหงียนถิ. (2565). *นวัตกรรมบริการสาธารณะ: กรณีศึกษากิจกรรมการกงสุล กระทรวงการ
ต่างประเทศ*. (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
กรุงเทพมหานคร.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2557). *การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์ Service Marketing :
Concepts and Strategies (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพมหานคร: วี.พริ้นท์ (1991).
- ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว และ วัชรพงษ์ เงินเรืองโรจน์. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารวิชาการศรี
ปทุม ชลบุรี*, 17(2), 55-63.
- ประภาพร สิงห์ทอง และ ทัดษกร ศรีสุข. (2564). การศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพ
สู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษา สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์. *วารสารวิทยาการจัดการ
ปริทัศน์*, 23(1), 159-172.
- ปรินทร์ ไชยคำจันทร์. (2564). *คุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึงจังหวัดชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี.
- พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน. (2564). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอ
ไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 11(3), 566-580.
- มาโคโตะ ยูซุอิ. (2555). *นวัตกรรมบริการ (Service Innovation) เบื้องหลังความสำเร็จของ
เซเว่น อีเลฟเว่น เจแปน และธุรกิจบริการยุคใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพมหานคร: สมาคม
ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วิลาสินี จงกลพีช. (2563). *คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ว
วิทยาศาสตร์ กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เค แลบบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด*. (วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพมหานคร.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). *รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น*. สถาบันพระปกเกล้า.
- ศุภย์นวัตกรรมการพัฒนาระบบราชการไทย. (2556). *องค์กรแห่งนวัตกรรม*. กรุงเทพมหานคร:
ศุภย์ฯ.

- สุพจน์ บุญวิเศษ. (2563). การสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. *วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง*, 9(1), 84-108.
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2566). *สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร*. กระทรวงมหาดไทย.
- Aday, L. A. and Andersen. R. (1971). *Development of indices of access to medical care*. Michigan: Ann Arbor Administration Press.
- Aday. Lu Ann. and Andersor. Ronald. (1971). *Development of induces of Access to Medical Care*. Michigan Ann Arbor: Health Administration Press.
- Likert, R. (1967). *The method of constructing and attitude scale*. In Attitude theory and measurement. Fishbeic, Martin, Ed. New York: Wiley & Son.
- Lucy W. H., Gilbert, D., and G. Birkhead. (1977). "Equity in Local Service Distribution". *Public Administration Review*, 37(6), 687-697.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.
- Yamane, T. (1973). *Statistics an introductory analysis*. New York Harper & Row.