



คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

นพมาศ สุทันตกุล

รายงานการค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด

อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

นพมาศ สุทันตกุล

รายงานการค้นคว้าอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

Dr. Manwin Sangkranth

(อาจารย์ ดร.มานวิน สงเคราะห์)

วันที่ 11 เดือน พ.ค. พ.ศ. 2559

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

Orn Yaksut

(อาจารย์ ดร.อรุณี ยศบุตร)

วันที่ 11 เดือน พ.ค. พ.ศ. 2559

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

Soat Sangkranth

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยศ สัมฤทธิ์สกุล)

วันที่ 11 เดือน พ.ค. พ.ศ. 2559

ประธานอาจารย์ประจำหลักสูตร

Dr. Jongsak Dinth

(รองศาสตราจารย์ ดร.จกมลดินทร์ แสงอาสภวิริยะ)

วันที่ 11 เดือน พ.ค. พ.ศ. 2559

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

Dr. Jongsak Dinth

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุรภัทร วาฤทธิ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 12 เดือน พ.ค. พ.ศ. 2559

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์
ชื่อผู้เขียน	นางสาวนพมาศ สุกันตกุล
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	อาจารย์ ดร.มานวิน สงเคราะห์

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่มารับบริการกับเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 350 ราย โดยการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด ระหว่างเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2557 ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2558 โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว มีการศึกษาอยู่ในระดับชั้นประถมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1 – 10,000 บาท และประกอบอาชีพเกษตรกรเป็นส่วนใหญ่ สำหรับคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ ตามการประเมินของผู้ให้ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าลำดับแรก ได้แก่ ด้านการเข้าถึงบริการ การเดินทางมายังเทศบาลมีความสะดวก เช่น มีป้ายบอกทางอย่างชัดเจน ระยะเวลาในการรอรับบริการเหมาะสม เช่นระหว่างรอคิวการรับบริการสั้นและรวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง รองลงไปได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร มีการจัดช่องทางการประชาสัมพันธ์ ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย เช่น แผ่นป้าย เอกสารประชาสัมพันธ์ วิหุญ เสียตามสาย ได้รับข้อมูล ข่าวสาร จาก เทศบาล อย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และ ด้านความไว้วางใจ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมและประชาชนสามารถร้องเรียนแก่นายกเทศมนตรีได้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความซื่อสัตย์ความเท่าเทียม และความถูกต้องต่อชุมชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับสุดท้าย

Title	The Service Quality of Hatkruat Municipality, Uttaradit Province
Author	Miss Nopphamart Sutantakun
Degree	Master of Business Administration in Business Administration
Advisory Committee Chairperson	Dr. Manwin Songkhroh

ABSTRACT

This study aimed to explore a level of service quality of The Service Quality of Hatkruat municipality Uttaradit. A set of questionnaires was used for data collection administered with 350 people using services of Hatkruat municipality during August, 2014 – December 2015. Obtained data were analyzed by using descriptive Statistics

Results of the study revealed that most of the respondents were female, 30-39 years old, married, and elementary school graduates. Most of them were farmers and their an average monthly income was 1 - 10,000 baht. The respondents claimed that service quality of Hatkruat municipality was at a moderate level. As a whole, they had a moderate level of satisfaction with the service. Based on its details, the following were found at a moderate level : access to services, convenient travelling e.g. clean direction signs, and appropriate service time spam, respectively. This was followed by contact and communication, public relations e.g. brochure and radio broadcast tower and continual access to news or in formation. However, Trust, fair operation, honesty, equity, and correctness were found less than the other aspects.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก อาจารย์ ดร.มานวิน สงเคราะห์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ซึ่งท่านกรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษา แนะนำให้การแก้ไข ข้อมูลที่บกพร่องต่างๆ ตลอดจนให้ข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย และได้สั่งสอนให้ความรู้ ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้แก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

นอกจากนี้ยังได้รับความกรุณาจากอาจารย์ ดร.อรุณี ยศบุตร อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม รวมทั้ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยศ สัมฤทธิ์สกุล อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้สละเวลาในการสอบ พร้อมทั้ง ชี้แนะถึงข้อบกพร่องในการทำวิจัยให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น รวมถึงบุคลากรเจ้าหน้าที่หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต และบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยแม่โจ้ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือในด้านต่างๆ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูง

ขอขอบคุณเทศบาลตำบลหาดกรวดและผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่ให้ความร่วมมือด้วยดี ขอขอบคุณเพื่อนๆ MBA. รุ่น20 สาขาวิชาบริหารธุรกิจ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่เป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุน ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา ขอยกความดีงาม ทั้งหมดในงานวิจัยฉบับนี้ให้กับ บิดา มารดา และคณาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชา แต่หากงานวิจัยนี้มีข้อขาดตกบกพร่องประการใด ผู้วิจัยกราบขอภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นพมาศ สุทันตกุล

พฤษภาคม 2559

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	6
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี	6
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	11
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	16
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	17
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
กรอบแนวคิดการวิจัย	28
สมมุติฐานการวิจัย	29
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	30
ขั้นตอนการวิจัย	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32
การทดสอบเครื่องมือ	33

	หน้า
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	34
การวิเคราะห์ข้อมูล	34
ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย	35
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของเทศบาล	
ตำบลหาดกรวด	41
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน	51
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	63
สรุปผล	63
อภิปรายผล	66
ข้อเสนอแนะ	70
บรรณานุกรม	72
ภาคผนวก	75
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	76
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย	80

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากร ตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์	7
2	สภาพทางเศรษฐกิจ ตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์	8
3	โครงสร้างรายได้ของครัวเรือน ตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัด อุดรดิตถ์	8
4	ลักษณะของบริการและกลยุทธ์การตลาด	15
5	จำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่างแยกตามหมู่บ้าน	31
6	ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย	36
7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	37
8	จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	38
9	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	38
10	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	39
11	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	39
12	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	40
13	จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความ คิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอ เมือง จังหวัดอุดรดิตถ์	41
14	จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึง พอใจในภาพรวมต่อใช้บริการเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัด อุดรดิตถ์	42
15	จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึง พอใจ ด้านลักษณะของการบริการ ของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอ เมือง จังหวัดอุดรดิตถ์	43
16	แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความ พึงพอใจ ด้านความไว้วางใจ ของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์	44

ตารางที่		หน้า
17	จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ด้านความกระตือรือร้น ของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์	45
18	จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ด้านสมรรถนะ ของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์	46
19	จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ด้านความมีเมตตาจิต ของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์	47
20	จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์	48
21	จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ด้านความปลอดภัย ของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์	49
22	จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ด้านการเข้าถึงบริการ ของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์	50
23	จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ด้านการติดต่อสื่อสาร ของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์	51
24	การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียวของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด จำแนกตามเพศ	52
25	การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียวของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด จำแนกตามอายุ	53
26	การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียวของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด จำแนกตามสถานภาพ	55
27	การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียวของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด จำแนกตามระดับการศึกษา	57

ตารางที่		หน้า
28	การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียวของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	59
29	การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียวของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด จำแนกตามอาชีพ	61



สารบัญภาพ

ภาพที่

1 กรอบแนวคิดการวิจัย

หน้า

29



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดเป็นเป้าหมายขององค์กรภาครัฐเริ่มตั้งแต่รัฐบาลมีการปฏิรูประบบราชการ ในปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา รัฐบาลได้ดำเนินการเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐทุกองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดีจะเห็นได้จากการที่หน่วยงานภาครัฐเริ่มดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ความยุติธรรมต่างๆ โดยการลดขั้นตอนในการทำงานให้เป็น การบริการเบ็ดเสร็จที่จุดเดียวการอำนวยความสะดวกเพื่อให้ประชาชนพึงพอใจต่อการบริการจาก หน่วยงานอย่างสูงสุด ทั้งนี้การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สะดวกรวดเร็วและชัดเจน ใช้เวลาดำเนินการไม่มาก เมื่อประชาชนมาติดต่อ สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไป มาหลายครั้ง ก็จะทำให้ประชาชนมีเวลาไปประกอบอาชีพ เป็นการเพิ่มรายได้และผลผลิตมวลรวม ของประเทศได้อีกทางหนึ่งสำหรับกรณีการลงทุนของธุรกิจภาคเอกชน หากระบบราชการโดยเฉพาะ การบริการที่ไม่ชัดเจน นักลงทุนก็ไม่กล้าเสี่ยงเข้ามาลงทุนทำให้ประชาชนไม่มีงานทำขาดรายได้

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐจึงได้เร่งดำเนินการให้มีการปรับปรุงการบริการที่ดี ซึ่งประชาชนก็ คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่จัดให้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เสียค่าใช้จ่ายต่ำ คุ่มค่าต่อ เงินภาษีของราษฎรและมีการแข่งขันการให้บริการของภาครัฐทุกด้าน มีการปรับปรุงระบบการ ให้บริการ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การสร้างจิตสำนึกต่อการบริการสาธารณะ เพื่อเพิ่ม คุณภาพการให้บริการแก่ ประชาชนและความเป็นข้าราชการมืออาชีพต่อไป

การปกครองในรูปแบบเทศบาลเป็นกิจกรรมหนึ่งที่รัฐบาลกระทำเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาการ ปกครองท้องถิ่น ที่เรียกว่า “นโยบายสาธารณะ” โดยกำหนดเป็นหลักการหรือกลวิธีที่จะนำไปสู่ เป้าหมายที่กำหนดไว้และรวมถึงการตัดสินใจเกี่ยวกับเป้าหมายนั้นด้วย ซึ่งจะต้องมีการ กำหนดแผน หรือโครงการมาดำเนินกิจกรรมนั้น จึงจะทำให้เป้าหมายนั้นบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมี กิจกรรมในด้านต่าง ๆ เช่น การบริการด้านการศึกษา สวัสดิการ การคมนาคม เป็นต้น ทั้งนี้ท้องถิ่น ต้องมีการวางแผน กำหนดแนวทางของการ กระทำในรูปของคณะกรรมการ มีสิทธิเสรีภาพในการ กำหนดกฎข้อบังคับให้สอดคล้องกับท้องถิ่น และเกิดประโยชน์กับประชาชนในท้องถิ่นนั้นให้มากที่สุด ดังนั้นถ้าต้องการทราบผลการดำเนินการ ดังกล่าวข้างต้นว่าบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ หรือไม่นั้น จำเป็นต้องอาศัยการประเมินผลซึ่งถือเป็นขั้นตอนหนึ่งที่มีความสำคัญ เพื่อที่จะนำข้อมูล ซึ่งเป็น

ข้อเท็จจริงมาใช้ปรับปรุงแก้ไข การดำเนินงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพต่อไป

เทศบาลตำบลหาดกรวดมีพันธกิจในการให้บริการประชาชนตามแผนงานโครงการพัฒนาต่างๆ มากมาย ตามพระราชบัญญัติระเบียบ บริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ซึ่ง เป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการได้วางกรอบแนวทางการบริหารราชการไว้ว่า การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน อันเป็นที่มาของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม พ.ศ. 2546 โดยเนื้อหาเป็นการกำหนดแนวทางการบริหารราชการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการบริหารราชการ

เทศบาลตำบลหาดกรวดเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ฉะนั้นการให้บริการ การอำนวยความสะดวกต่อประชาชนให้มากขึ้น มีการให้บริการที่ดี ประชาชนผู้รับบริการก็จะได้รับประโยชน์ การประเมินคุณภาพการให้บริการจึงเป็นการตรวจสอบว่าที่ผ่านมาการให้บริการที่ดำเนินการในปัจจุบัน ประชาชนได้รับประโยชน์มากน้อยแค่ไหน และบริการนั้นมีคุณภาพอยู่ในระดับใด มีปัจจัยหรือปัญหาอุปสรรคใดที่ทำให้การบริการประชาชนของเทศบาลตำบลหาดกรวดไม่มีประสิทธิภาพ เพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไข และเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีในเทศบาลตำบลหาดกรวดอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ยังมีส่วนผลักดันให้หน่วยงานสามารถนำนโยบายสู่การปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

จากการงานวิจัยในอดีต พบว่ามีเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่าแบบจำลอง SERVQUAL (Ziethaml et al., 1990) ซึ่งถูกนำไปใช้อย่างแพร่หลายในงานด้านการบริการ โดยมีการใช้เครื่องมือ SERVQUAL ประเมินคุณภาพการบริการของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ดังนั้นการศึกษานี้ จึงมีวัตถุประสงค์ในการประเมินเพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยมีขอบเขตการวิจัยด้านต่างๆ ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาคูณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยจะศึกษาเฉพาะคุณภาพการให้บริการใน 10 ตัวแปร ได้แก่ 1) ลักษณะของการบริการ 2) ความไว้วางใจ 3) ความกระตือรือร้น 4) สมรรถนะ 5) ความมีเมตตริจิต 6) ความน่าเชื่อถือ 7) ความปลอดภัย 8) การเข้าถึงบริการ 9) การติดต่อสื่อสาร และ 10) การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ขอบเขตด้านพื้นที่

คือประชากรที่อยู่ในหมู่บ้านของ ตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 9 หมู่บ้าน ประกอบด้วย 1) บ้านทับใหม่ 2) บ้านหาดกรวด 3) บ้านบุงจิก 4) บ้านวังหมู 5) บ้านท่า 6) บ้านซ่าน 7) บ้านไผ่ใหญ่ 8) บ้างดงช้างดี และ 9) บ้านเขาตอง

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหาดกรวด จังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 7,737 คน (สำนักทะเบียนราษฎรอำเภอเมืองอุตรดิตถ์, 2557)

ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้จะเก็บข้อมูลช่วงเดือนสิงหาคม 2557 ถึงธันวาคม พ.ศ. 2558

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์
2. เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

นิยามศัพท์

คุณภาพการบริการ หมายถึง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ ที่มีต่อประชาชนในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ
2. ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การที่องค์การที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ทันทีทันใด
4. สมรรถนะ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีเมตตริจิต (courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีเมตตริจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริ่งใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ
7. ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหา ต่าง ๆ
8. การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก
9. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย
10. การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (understanding of customer) ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการและลูกจ้าง ซึ่งทำหน้าที่การให้บริการในเทศบาลตำบลหาดกรวด

ประชาชน หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลหาดกรวด

สำนักงานเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ หมายถึงสำนักงานเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ ที่ดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในเขตตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

ประเภทของงานที่มาติดต่อ หมายถึง การบริหารงานแบ่งออกเป็น 6 ส่วน โดยแบ่งเป็นสำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองการศึกษา และกองส่งเสริมการเกษตร

ความรับผิดชอบ หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน ซึ่งแสดงถึงความเหมาะสมระหว่างปริมาณงานกับระดับความสามารถ และจำนวนของบุคลากร

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎี ตลอดจนผลงานวิจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย โดยแยกเป็นประเด็นดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดการวิจัย
8. สมมุติฐานการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

ลักษณะที่ตั้ง

เทศบาลตำบลหาดกรวด อยู่ที่บ้านทับใหม่ หมู่ที่ 1 ถนนอุตรดิตถ์ – พิชัย ตำบลหาดกรวด อำเภอเมืองอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์โทรศัพท์ 0-5544-5118 โทรสาร 0-5544-5118 ต่อ 13 อยู่ห่างจากอำเภอเมืองอุตรดิตถ์ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ประมาณ 12 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียงดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ ตำบลป่าเช่า, ตำบลผาจุ, ตำบลคู้ตะเภา
ทิศใต้	ติดต่อกับ ตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ ตำบลป่าคาย อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ ตำบลวังกะพี้ ตำบลบ้านเกาะ

เนื้อที่

เทศบาลตำบลหาดกรวดมีเนื้อที่ประมาณ 28,750 ไร่ หรือประมาณ 46 ตารางกิโลเมตร พื้นที่ทางการเกษตรกรรมประมาณ 28,137 ไร่

ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลตำบลหาดกรวดมีแม่น้ำน่านไหลผ่าน หมู่ 1-6 ตลอดแนวด้านตะวันตกของตำบล แม่น้ำน่านเปรียบเสมือนเป็นเส้นเลือดใหญ่ที่หล่อเลี้ยงราษฎรชาวตำบลหาดกรวดมาช้านาน พื้นที่ราบลุ่มริมแม่น้ำน่าน พื้นดินอุดมสมบูรณ์เหมาะแก่การปลูกยาสูบ ข้าวโพด ตอนกลางมีคลองจะเข้ไหลจากบึงกะโล่ผ่านทุ่งนาแหล่งปลูกข้าวของตำบล พื้นที่ด้านตะวันออกและด้านใต้ของตำบลเป็นเนินเขาและเป็นที่ราบสูง มีลำห้วยสองจบ ห้วยตะค้อ และห้วยลึกไหลผ่าน ในฤดูแล้งน้ำในลำห้วยจะแห้งขอดไม่มีน้ำพอเพียงพอต่อการอุปโภค บริโภค และทำการเกษตร

การปกครองในเขตเทศบาลตำบลหาดกรวด

มีหมู่บ้าน 9 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านทับใหม่ หมู่ที่ 2 บ้านหาดกรวด หมู่ที่ 3 บ้านบึงจิก หมู่ที่ 4 บ้านวังหมู หมู่ที่ 5 บ้านท่า หมู่ที่ 6 บ้านข่าน หมู่ที่ 7 บ้านไผ่ใหญ่ หมู่ที่ 8 บ้านดงช้างดี หมู่ที่ 9 บ้านเขาตอง

ประชากร

ประชากรทั้งสิ้น 7,737 คน แยกเป็นชาย 3,793 คน หญิง 3,944 คน ความหนาแน่น 168 คน/ตารางกิโลเมตร

ตารางที่ 1 จำนวนประชากร ตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

หมู่ที่	บ้าน	ชาย	หญิง	รวม	หลังคาเรือน
1	บ้านทับใหม่	226	220	446	183
2	บ้านหาดกรวด	311	353	664	237
3	บ้านบึงจิก	579	642	1,221	371
4	บ้านวังหมู	628	625	1,253	360
5	บ้านท่า	572	628	1,200	323
6	บ้านข่าน	656	675	1,331	375
7	บ้านไผ่ใหญ่	298	311	609	230
8	บ้านดงช้างดี	376	356	732	252
9	บ้านเขาตอง	147	134	281	98
รวม		3,793	3,944	7,737	2,429

หมายเหตุ ข้อมูลจากสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอเมืองอุดรธานี ณ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2557

ตารางที่ 2 สภาพทางเศรษฐกิจ ตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

ที่	อาชีพ	จำนวน (ครัวเรือน)	ร้อยละ
1	เกษตรกร	1,421	61.46
2	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	170	7.35
3	พนักงานหน่วยงานเอกชน	82	3.54
4	ธุรกิจส่วนตัว	172	7.43
5	รับจ้างทั่วไป	357	15.44
6	อื่นๆ	110	4.75
รวม		2,312	100

หมายเหตุ ข้อมูลจากสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอเมืองอุตรดิตถ์ ณ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2557

ตารางที่ 3 โครงสร้างรายได้ของครัวเรือน ตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

ที่	ระดับรายได้เฉลี่ยต่อปี	จำนวน(ครัวเรือน)	ร้อยละ
1	ต่ำกว่า 20,000 บาท	-	-
2	20,000 บาท ขึ้นไป	2,312	100
รวม		2,312	100

โครงสร้าง ขอบข่ายและภารกิจของสำนักงานเทศบาลตำบลหาดกรวด

เทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ (2554: 1) ได้กำหนด ขอบข่าย ภารกิจ แต่ละส่วนงานดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล

มีหน้าที่ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของ เทศบาล และราชการที่มิได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกอง หรือส่วนราชการใด ในเทศบาลโดยเฉพาะรวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาลโดยมีส่วนราชการภายในดังนี้

1.1 งานธุรการ

1.2 งานการเจ้าหน้าที่

- 1.3 งานทะเบียนราษฎรและบัตรฯ
- 1.4 งานแผนและงบประมาณ
- 1.5 งานข้อมูลและประชาสัมพันธ์
- 1.6งานนิติการ
- 1.7งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 1.8งานกิจการสภา

2. กองคลัง

มีหน้าที่ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการจ่าย การรับ การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงิน และเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกา งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ บำนาญ เงินอื่นๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณฐานะทางการเงิน การจัดสรรเงินต่างๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่างๆ การควบคุมการเบิกจ่าย งานทำงบทดลองประจำปี เดือน ประจำปี งานเกี่ยวกับการพัสดุของเทศบาลและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมายโดยมีส่วนราชการภายในดังนี้

- 2.1 งานธุรการ
- 2.2 งานการเงินและบัญชี
- 2.3 งานจัดเก็บและพัฒนารายได้
- 2.4 งานพัสดุและทรัพย์สิน
- 2.5 งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

3. กองช่าง

มีหน้าที่ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบ การจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและเขียนแบบการตรวจสอบ การก่อสร้าง งานการควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานแผนการปฏิบัติงานการ ก่อสร้างและซ่อมบำรุง การควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานแผนงานด้านวิศวกรรมเครื่องจักรกล การรวบรวมประวัติติดตามควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกล การควบคุม การบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะงานเกี่ยวกับแผนงาน ควบคุม เก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมายโดยมีส่วนราชการภายในดังนี้

- 3.1 งานธุรการ
- 3.2 งานวิศวกรรม
- 3.3 งานสาธารณูปโภค
- 3.4 งานผังเมือง
- 3.5 งานสวนสาธารณะ

3.6 งานจัดสถานที่และการไฟฟ้าสาธารณะ

4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

มีหน้าที่ เกี่ยวกับสาธารณสุขชุมชนส่งเสริมสุขภาพและอนามัย กองป้องกันโรคติดต่อ งานสุขาภิบาล สิ่งแวดล้อมและงานอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุข โดยมีส่วนราชการภายใน ดังนี้

- 4.1 งานธุรการ
- 4.2 งานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม
- 4.3 งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
- 4.4 งานรักษาความสะอาด
- 4.5 งานส่งเสริมสุขภาพและอนามัย
- 4.6 งานกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 4.7 งานควบคุมและตรวจสอบบำบัดน้ำเสีย
- 4.8 งานศูนย์บริการสาธารณสุข

5. กองการศึกษา

มีหน้าที่ รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารศึกษาและพัฒนาการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษาและการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น การจัดการศึกษาปฐมวัย อนุบาลศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาและอาชีวศึกษา และมีความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน การพัฒนาชุมชน การจัดระเบียบชุมชนหนาแน่น และชุมชนแออัด การจัดให้มีและสนับสนุนกิจกรรมศูนย์เยาวชน การส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่น และงานสาธารณะ การให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคมและปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องโดยมีส่วนราชการภายในดังนี้

- 5.1 งานธุรการ
- 5.2 งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาประเพณี ศิลปวัฒนธรรม
- 5.3 งานกีฬาและนันทนาการ
- 5.4 งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน
- 5.5 งานโรงเรียน
- 5.6 งานสังคมสงเคราะห์
- 5.7 งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน
- 5.8 งานพัฒนาชุมชน
- 5.9 งานพัฒนาสตรีและเยาวชน
- 5.10 งานส่งเสริมทุนกลุ่มอาชีพดำเนินการ

6. กองส่งเสริมการเกษตร

มีหน้าที่ ความสำเร็จเกี่ยวกับงานส่งเสริมการเกษตร งานวิชาการเกษตร งานส่งเสริมอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม งานควบคุมและป้องกันโรค รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของกองส่งเสริมการเกษตรให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทางและแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาล โดยมีส่วนราชการภายในดังนี้

- 6.1 งานธุรการ
- 6.2 งานวิชาการเกษตร
- 6.3 งานส่งเสริมการเกษตร
- 6.4 งานอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 6.5 งานควบคุมและป้องกันโรคระบาด

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539: 6) ได้รวบรวมผู้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ได้แตกต่างกัน ดังนี้

การบริการ (Service) คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้ หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น

การบริการ คือ กระบวนการ/กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริกร) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการนั้น ในทางวิชาการ คำว่า การบริการ (Service) ยังนิยามได้ว่า

บริการ = กิจกรรมทางเศรษฐกิจ ที่ผลิตออกมาในรูปของเวลา, สถานที่, รูปแบบ หรือสิ่งประเทืองหรือเอื้ออำนวยทางจิตวิทยา

การบริการ คือ สิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น (โดย/จากบริกร) และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น

บริการ (Service) เป็นกิจกรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่ง กิจกรรมดังกล่าวไม่มีตัวตน และไม่มีใครเป็นเจ้าของ ซึ่งในการผลิตบริการนั้น อาจมีตัวสินค้าหรือเข้ามาเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ได้ (Kotler, 2000)

ส่วน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546: 90) กล่าวว่า บริการ (Service) เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าได้ ตัวอย่าง โรงเรียน โรงพยาบาล โรงแรม ฯลฯ

บริการ (Service) หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขายหรือ กิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

บริการ (Service) หมายถึง บุคคลหนึ่งปฏิบัติด้วย “การให้” แก่อีกบุคคลหนึ่งหรืออีกหลายๆ คน เพื่อสนองความประสงค์ในเรื่องต่างๆ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และอย่างมี อยุทธาัย สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับ

ยุพาวรรณ วรรณวนิชย์ (2556: 9) ได้กล่าวโดยรวมว่า การบริการเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้น ระหว่างบุคคล 2 ฝ่ายที่มีปฏิกริยาสัมพันธ์ต่อกัน โดยกิจกรรมที่เกิดขึ้นนั้น จะมีสินค้าเป็นองค์ประกอบ รวมด้วยหรือไม่ก็ได้

ธีรกติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2552: 7) ระบุว่า Gronroos กล่าวว่า การบริการคือ กิจกรรมหรือ ชุดของกิจกรรมที่โดยทั่วไปมีอาจจับต้องได้ ซึ่งตามปกติมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่างลูกค้า กับพนักงานผู้ให้บริการและ/หรือกับทรัพยากรที่มีตัวตนหรือสินค้า และ/หรือระบบของผู้ให้บริการลูกค้า นั้นเอง

สมิต สัชฌุกร (2556: 13) ระบุว่า พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง “การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ” ส่วน ความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

ข้อสรุปจากความหมายการบริการดังกล่าวข้างต้น พอสรุปความหมายของการให้บริการได้ว่า การบริการ เป็นกระบวนการ กิจกรรม เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อ ตลอดถึงงานเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ เพื่อความอำนวยความสะดวก อำนวยประโยชน์ สนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้วยความประทับใจและพึงพอใจให้มากที่สุด

การบริการ

สมิต สัชฌุกร (2556: 11) ได้ให้แนวคิดของการบริการ คือการให้ความช่วยเหลือ หรือการ ดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียุทธียึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือทำ ประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควร คำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้บริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้บริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ได้ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากส่งสินค้าทันกำหนดแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบและรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและของเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่า จะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

ลักษณะของการบริการ

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2556: 10-13) ระบุว่า การบริการมีลักษณะสำคัญ 5 ลักษณะ ซึ่งมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากผลิตภัณฑ์ทั่วไป คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ กล่าวคือ ไม่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ไม่สามารถมองเห็น รู้รส ได้ยิน ได้กลิ่น หรือสัมผัสทางกายได้ก่อนการตัดสินใจซื้อ แต่สามารถมองเห็นบริการในรูปผลที่ได้รับเท่านั้น เช่น บริการซักรีด สิ่งของลูกค้ามองเห็น คือ เสื้อผ้าเรียบและสะอาด บริการประกันภัย สิ่งที่ลูกค้ามองเห็นคือ เงินชดเชย เมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้น

2. ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (Inseparability) ผู้ให้บริการและผู้รับบริการไม่สามารถแยกออกจากกันได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ไม่เหมือนสินค้าที่

สามารถเก็บไว้เป็นสินค้าคงคลังได้ เช่น บริการของทันตแพทย์ ทันตแพทย์จะให้บริการอุดฟันแก้ลูกค้ายรายหนึ่ง ในเวลาเดียวกันก็ไม่สามารถให้บริการแก้ลูกค้ายรายอื่นๆ ได้ ดังนั้น การขายบริการจึงเป็นการขายตรงจากผู้ให้บริการไปยังผู้ซื้อ ลักษณะเช่นนี้มีผลให้ธุรกิจบริการทำได้ในขอบเขตที่จำกัดเนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) บริการแต่ละครั้งจะมีความแตกต่างกันไม่แน่นอนขึ้นกับว่าใครคือผู้ให้บริการและให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน อย่างไร เช่น การบริการตัดผมช่างตัดผมแต่ละคนก็จะมี ความชำนาญในการตัดผมต่างกัน บางคนเก่งตัดผมสั้น บางคนเก่งตัดผมตัด เวลาในการตัดผม ถ้าเป็นช่วงเวลาใกล้ปิดร้าน ช่างอาจจะรีบร้อนเพื่อกลับบ้าน ทำให้ตัดผมไม่ดีเท่าที่ควรได้ ดังนั้นจึงเป็นการยากที่ผู้ซื้อประเมินคุณภาพก่อนการซื้อ เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ธุรกิจบริการต้องวางแผนเพื่อการควบคุมคุณภาพของบริการโดยการคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานบริการ รวมทั้งสร้างระบบตรวจสอบความพอใจของลูกค้าเช่น การรับฟังคำแนะนำ การสำรวจข้อมูลลูกค้า เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ ปัญหาที่ตามมาคือ ทำอย่างไรให้มีผู้มาใช้บริการในระดับความต้องการที่เป็นไปโดยสม่ำเสมอ เพื่อมิให้เกิดการสูญเสียประโยชน์ของบริการนั้นๆ เช่น รถประจำทาง ช่วงเวลาเร่งด่วนตอนเช้าและตอนเย็น ผู้โดยสารแน่น แต่พอช่วงเวลาสายหรือบ่ายรถจะว่าง ซึ่งเราไม่สามารถเก็บสำรองที่นั่งไว้ในช่วงเร่งด่วนได้ นักการตลาดจึงต้องพยายามปรับระดับความต้องการซื้อ และปรับระดับการให้บริการให้เกิดความสมดุลกัน กลยุทธ์เพื่อปรับความต้องการซื้อ เช่น การตั้งราคาให้แตกต่างกัน การให้บริการเสริม ระบบการนัดหมาย กลยุทธ์เพื่อปรับการให้บริการ เช่น เพิ่มพนักงานชั่วคราว ให้ผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการให้บริการ เป็นต้น

5. ไม่สามารถเป็นเจ้าของได้ (Ownership) ลูกค้าไม่สามารถเป็นเจ้าของบริการได้ ราคาค่าบริการที่จ่ายไปเพื่อให้ได้มาซึ่งบริการในขณะนั้น เมื่อได้รับบริการแล้วก็เป็นอันเสร็จสิ้น ไม่อาจครอบครองบริการนั้นได้ตลอดไป ซึ่งเป็นข้อแตกต่างขั้นพื้นฐานระหว่างสินค้าและบริการ ซึ่งถ้าเป็นสินค้า เมื่อซื้อสินค้าแล้วสินค้านั้นจะเป็นกรรมสิทธิ์ของลูกค้าตลอดไป

ตารางที่ 4 ลักษณะของบริการและกลยุทธ์การตลาด

ลักษณะของบริการ	กลยุทธ์การตลาด
ไม่สามารถจับต้องได้ - ไม่สามารถแจกตัวอย่างให้ทดลองใช้ - ไม่สามารถจดสิทธิบัตรได้ - ยากที่จะกำหนดราคาให้สัมพันธ์กับคุณภาพ ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ - ต้องมีผู้ให้บริการขณะลูกค้ามารับบริการ - เป็นการขายโดยตรง - การให้บริการอยู่ในขอบเขตจำกัด ไม่แน่นอน - คุณภาพของบริการขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ให้บริการและให้บริการเมื่อไร - ยากที่จะควบคุมคุณภาพได้แน่นอน ไม่สามารถเก็บไว้ได้ - ปัญหาความต้องการไม่สม่ำเสมอ การเป็นเจ้าของ - ได้รับบริการ แต่ไม่กรรมสิทธิ์ในการบริการนั้น	- ทำให้มีตัวตนโดยใช้ลักษณะทางกายภาพ - เน้นผลประโยชน์ที่จะได้รับ - ใช้อยู่ห่อสร้างชื่อเสียง - ให้บริการกับลูกค้ากลุ่มใหญ่ขึ้น - ให้บริการเร็วขึ้น - ฝึกอบรมพนักงานบริการให้มีความสามารถมากขึ้น - คัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานบริการ - กำหนดมาตรฐานที่สามารถปฏิบัติได้ - ใช้เครื่องมือต่าง ๆ เข้ามาควบคุมคุณภาพ - ปรับความต้องการซื้อและการให้บริการ(เช่น ลดราคาในช่วงความต้องการต่ำ) - เน้นข้อได้เปรียบของการไม่ได้เป็นเจ้าของ

ประเภทการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2556: 14-15) ได้แบ่งประเภทของการให้บริการออกเป็น 2 ประเภท คือ การบริการในภาคเอกชน และการบริการในภาครัฐ โดยการบริการในภาครัฐมุ่งถึงผลที่จะเกิดต่อประชาชนเป็นการบริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ต้องการให้เกิดความผาสุกแก่ประชาชน ไม่มีจุดมุ่งหมายเพื่อผลตอบแทนในรูปของรายได้ที่สูงกว่ารายจ่าย หรือกำไร

การบริการในภาครัฐส่วนใหญ่เป็นลักษณะของการให้เปล่าและถ้าจะมีการเก็บค่าธรรมเนียม การให้บริการก็จะมีลักษณะที่เป็นค่าตอบแทนพอคุ้มทุน ให้มีค่าใช้จ่ายดำเนินการให้บริการอยู่ได้ และในการให้บริการหลายประเภท รัฐก็ต้องยอมที่จะรับภาระการขาดทุนในการดำเนินการ เพื่อให้ประชาชนโดยรวมได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะ

การบริการในภาครัฐมีทั้งการให้บริการโดยตรง เช่น งานทะเบียนราษฎร การรักษาความสะอาด การสาธารณสุข ฯลฯ และการให้บริการโดยทางอ้อม เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การผังเมือง การสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการ ฯลฯ การให้บริการต่อประชาชนต้องปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคม และเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

การบริการในภาครัฐเมื่อเกิดข้อผิดพลาดก็ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานในทางลบ แต่ไม่มีผลต่อบุคคลมากเท่าใด เพราะถึงอย่างไรหน่วยงานก็อยู่ได้ การพัฒนาบริการในภาครัฐจึงขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำของหน่วยงานเป็นสำคัญ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2539: 14-17) กล่าวว่า คุณภาพของบริการ คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว การประเมินระดับคุณภาพบริการนั้น อาจใช้ปัจจัยหรือองค์ประกอบของบริการในลักษณะต่างๆ ซึ่งสามารถตรวจสอบ ตรวจสอบ ประเมินค่า หรือเกรด หรือนับจำนวน หรือให้หน่วยคะแนน หรือระดับความพึงพอใจได้ในลักษณะที่ผู้อื่นส่วนมากยอมรับได้

ส่วนปัจจัยคุณภาพบริการ มักจะประกอบด้วยคำ 2 คำ มีความหมายแตกต่างกันเล็กน้อย กล่าวคือ Characteristics of Service Quality หมายถึง ลักษณะจำเพาะทางคุณภาพของบริการ มุ่งเน้นที่บุคลิกภาพ หรือลักษณะพิเศษเฉพาะตัวของผู้ใช้บริการหรือตัวบริการนั้นๆ

Attributes of Service Quality หมายถึง คุณลักษณะทางคุณภาพของบริการมุ่งเน้นถึงหน่วยวัด หรือประเด็นเปรียบเทียบ หรือมาตราวัดทั่วไป ที่ใช้วัดเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการของหน่วยงานบริการ 2 แห่ง อาทิ ความรวดเร็ว ความแม่นยำ ความสะอาด ฯลฯ ถือว่าเป็น Attributes Factor ของคุณภาพบริการ

ส่วน Ziethaml et al. (1990) ได้พัฒนาตัวแบบ SERVQUAL เพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหาความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ไว้ 10 ด้าน คือ

1. ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ

2. ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

3. ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การที่องค์กรที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ทันทีทันใด

4. สมรรถนะ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ความมีไมตรีจิต (courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริ่งใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

6. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

7. ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหาต่างๆ

8. การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

9. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

10. การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (understanding of customer) ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546: 90) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมากลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก

ฉัตยาพร เสมอใจ (2547: 156-158) กล่าวว่า สามารถที่จะแบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าออกเป็น 5 ประการได้แก่

1. คุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นความคาดหวังของลูกค้าขั้นพื้นฐานที่ธุรกิจจะต้องตอบสนองให้ได้ ซึ่งเกณฑ์ที่ลูกค้าใช้ในการวัดคุณภาพการบริการลูกค้าจะวัดจากสิ่งที่มองเห็นได้ในการบริการ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง การรับประกัน และการเอาใจใส่ ลูกค้ามักคาดหวังอย่างน้อยจะต้องได้รับเท่ากับที่เขาคาดหวัง หากคุณภาพของบริการต่ำกว่าเกณฑ์ที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ลูกค้าจะมองหาบริการจากคู่แข่งขั้นของธุรกิจในการแก้ปัญหาครั้งต่อไป

2. ราคา (Price) เป็นเกณฑ์ขั้นต่ำที่ลูกค้าใช้เป็นตัวกำหนดคุณภาพของบริการลูกค้าจะคาดหวังว่าเขาจะต้องได้รับคุณภาพเหมาะสมกับมูลค่าของเงินที่เขาจ่ายไป หากเปรียบเทียบคุณค่าของการบริการที่เขาได้รับว่าเหมาะสมกับราคาของบริการที่จะส่งผลให้เกิดการยอมรับ แต่ถ้าลูกค้าไม่ได้รับการบริการที่เขาคิดว่าเหมาะสมกับมูลค่าเงินที่เขาจ่าย โดยเฉพาะเมื่อมีบริการรูปแบบเดียวกันมาให้เปรียบเทียบ ก็จะเป็นความไม่พึงพอใจ ดังนั้นการตั้งราคาจึงควรพิจารณาให้เหมาะสมกับคุณภาพของบริการ ความคาดหวังของลูกค้า และการแข่งขัน

3. สถานการณ์แวดล้อม (Environment) ไม่ว่าจะเป็นสภาพเศรษฐกิจที่กระทบต่อผู้บริโภค ข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ การบอกต่อของลูกค้ารายอื่น ๆ การเข้ามาของคู่แข่งรายใหม่ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงของคู่แข่ง ล้วนส่งผลต่อความนึกคิดและความรู้สึกในการตัดสินใจของลูกค้าทั้งในแง่บวกและแง่ลบ

4. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) ไม่ว่าจะเป็นทัศนคติ ความเข้าใจต่อการบริการ และอารมณ์ของลูกค้าในขณะที่รับบริการ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความลำเอียงในการประเมินคุณภาพการบริการ และส่งผลให้ประเมินคุณภาพต่ำกว่าที่เป็นหรือรู้สึกจริง

5. คุณภาพสินค้า (Goods Quality) สิ่งหนึ่งที่จะช่วยให้การบริการมีคุณภาพดีก็คือ สินค้าที่ใช้ควบคู่กับการบริการ การบริการที่มีคุณภาพและลูกค้าพึงพอใจมักจะใช้สินค้าที่ดีควบคู่ไปกับการให้บริการ เช่น ในร้านทำผมที่เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่ดีในการให้บริการ ร้านอาหารที่เลือกใช้วัตถุดิบที่ดี หรืออยู่ซ่อมรถที่เลือกใช้อะไหล่ที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน เป็นต้น จะเห็นได้ว่าการบริการต้องการสินค้าที่มีมาตรฐานที่ดีมาใช้ควบคู่กัน ดังนั้นธุรกิจจึงจำเป็นต้องพิจารณาเลือกใช้แต่สินค้าที่มีคุณภาพมาตรฐาน ไม่นำของเก่าหรือของหมดสภาพการใช้งานมาใช้กับลูกค้า เพราะถ้าลูกค้ารู้ ไม่เพียงแต่จะเกิดความไม่พึงพอใจแต่จะไม่กลับมาใช้อีกและยังจะบอกต่อถึงพฤติกรรมที่ไม่ดีของธุรกิจนั้นๆ อีกด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ความหมายของการบริหาร “การบริหาร” มี 2 คำ ที่มักใช้แทนกันได้ คือ การบริหาร (administration) กับการจัดการ (management) การบริหาร โดยทั่วไปในความหมายกว้างรวมถึงการบริหารราชการ หรือการบริหารรัฐกิจ ในทัศนะของ จักรณ บุษะคุต (2541: 21) ให้เห็นว่าการบริหาร

(administration) เน้นในเรื่องการบริหารหรือการจัดการเกี่ยวกับนโยบายส่วนการจัดการ (management) เป็นการนำเอานโยบายไปปฏิบัติจัดทำ (implementation) ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ โรจนจรรย์ ด้านสวัสดิ์ (2541: 7) ที่ได้แยกความหมายของการบริหารไว้อย่างชัดเจน ดังนี้ การจัดการ (management) เน้นการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือแผนที่วางไว้ในขณะที่การบริหาร (administration) มักใช้การบริหารระดับสูงเน้นหนักที่การกำหนดนโยบายสำคัญและกำหนดแผน

Meyer and Davis (2003:1) กล่าวว่า อีกสิบปีข้างหน้าในขณะที่เศรษฐกิจยุคสารสนเทศเติบโตที่โลกรอบตัวเราก็เชื่อมโยงกันมากขึ้น และมีอิสระมากขึ้น ซึ่งทำให้เกิดความผันผวนมากขึ้น และการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วส่งผลให้การปรับตัวต้องเป็นไปอย่างรวดเร็ว เพื่อประกันความอยู่รอด คือ กฎของการปรับตัว การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจมีแต่จะเร่งขึ้นต่อไปดังนั้น องค์กรที่มีความสามารถในการปรับตัวเท่านั้น ถึงจะเปลี่ยนแปลงได้รวดเร็ว พอให้องค์กรของตนอยู่รอดได้เราเรียนการตอบสนองขององค์กรที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงนี้ว่า องค์กรที่สามารถปรับตัวได้ (adaptive enterprise) ซึ่งการบริการจัดการองค์กรของผู้ประกอบการค้าปลีกรายย่อย (ร้านค้าปลีกรายย่อย) จะแสดงถึงศักยภาพของผู้ประกอบการเองในการปรับตัว แก้ไขปัญหาหรือนำพากิจกรรมใดๆ ให้สำเร็จ การบริหารจัดการเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดประการหนึ่งที่จะทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ นักวิชาการด้านองค์การและการบริหารจัดการหลายๆท่านได้ให้เห็นไว้หลากหลาย เช่น เจริญผล สุวรรณโชติ (2544) ได้ให้ความหมายขององค์การ คือ กระบวนการของโครงสร้างที่บุคคลเข้ามาอยู่รวมกันสามารถที่จะสร้างปฏิสัมพันธ์ต่อกันเพื่อวัตถุประสงค์ของแต่ละบุคคลขององค์กร ซึ่งจะสนองตอบซึ่งกันและกัน เสนาะ ดีเยาว์ (2543) ให้ความหมายการบริหาร หมายถึง กระบวนการทำงานกับคนและโดยอาศัยคน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง นอกจากนั้น สุธี สุทธิสมบูรณ์ และสนาม รังสิโยภักดิ์ (2539) ได้กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยอาศัยปัจจัยต่างๆ อันได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการปฏิบัติงาน (method) เป็นอุปกรณ์ในการดำเนินงาน ความหมายของการบริหารหลังสุดได้แยกสาระสำคัญของการบริหารออกเป็น 5 ลักษณะ คือ

1. การบริหารเป็นการทำงานกับคนและโดยอาศัยคน หมายความว่า การบริหารเป็นกระบวนการทางสังคมคืออาศัยกลุ่มคนที่รวมกันทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรผู้บริหารจะต้องรับผิดชอบให้ทำงานสำเร็จ โดยอาศัยความร่วมมือของคนอื่นๆ
2. การบริหารทำให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์กร เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรต้องอาศัยความร่วมมือกันของทุกคนจึงทำให้สำเร็จลงได้
3. การบริหารเป็นความสมดุลระหว่างประสิทธิผล ประสิทธิภาพ หมายความว่า ทำงานบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนด ทำงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดหรือเสียค่าใช้จ่ายต่ำสุดการทำให้ได้ทั้งสองอย่าง คือ งานบรรลุผลตามที่ต้องการและใช้ทรัพยากรต่ำที่สุด
4. การบริหารเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

5. การบริหารจะต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป สามารถคาดคะเนการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นอย่างถูกต้องและสามารถปรับตัวเองให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงนั้น

ในส่วนการบริหารได้มีผู้ให้ความหมายสอดคล้องกับดังนี้ ชูบ กาญจนประกร (2543 อ้างใน จรัญ บุญทะคุต, 2541: 175) เช่นเดียวกันว่า การบริหารเป็นเรื่องของกลุ่มบุคคลที่ร่วมมือและร่วมกันกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผลออกมาตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจร่วมกัน อาจเป็นการจัดการให้กับประชาชนในทางราชการ หรือเป็นการปฏิบัติงานในองค์การใดๆ ของธุรกิจของเอกชนก็ได้ นอกจากนี้ ฮาโรลด์ ครุทซ์ (1988 อ้างใน จรัญ บุญทะคุต, 2541: 21) ยังได้ให้ความหมายของการบริหารไว้ว่า การบริหาร คือการดำเนินให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลาย คือ คน เงิน วัสดุ สิ่งของ เป็นอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

กล่าวโดยสรุป จากแนวคิด และความหมายการบริหารของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้นการบริหารจัดการองค์การให้บรรลุสำเร็จตามวัตถุประสงค์จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยต่าง คือ คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆในการปฏิบัติงาน

การบริหารยุคใหม่

การบริหารยุคใหม่ตามแบบฉบับของ Nelson (1996) ผู้อำนวยการสำนักนโยบายคณะกรรมการพิทักษ์ระบบคุณธรรม สหรัฐอเมริกาซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของรัฐบาลสหรัฐอเมริกา กล่าวว่าในปัจจุบันการบริหารทรัพยากรบุคคลถูกเรียกชื่อใหม่ว่า “การบริหารทรัพยากรมนุษย์” ซึ่งเป็นการเปลี่ยนชื่อและแสดงเป็นนัยถึงการทำงานบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีขอบเขตกว้างขึ้นกว่าเดิม โดยเน้นการดำเนินงานให้สอดคล้องกัน เป็นสถานการณ์ ของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลก

ดังนั้นสิ่งที่ขาดไม่ได้ คือ การปรับเปลี่ยน บทบาทในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีการปรับให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้วย ซึ่งมีบทบาทสำคัญ 4 ประการ คือ

1. บทบาทผู้นำ (ในการให้ความรู้กับผู้ที่เกี่ยวข้องการจัดการความขัดแย้งและการทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี)
2. บทบาทของผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานบุคคล (ได้แก่ การกำหนดนโยบาย ความสามารถในการบริหารผลงาน และการประเมินผลนโยบายและงานด้านบุคคลต่างๆ)
3. บทบาทของผู้นำการเปลี่ยนแปลง (ได้แก่ การเข้าไปมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย การสร้างความสัมพันธ์ภาพที่ดี และการรับความเสี่ยง)
4. บทบาทและการเป็นหุ้นส่วนทางธุรกิจ (คือการทำให้งานด้านบุคคลสอดคล้องกัน กับนโยบายและวัฒนธรรมของหน่วยงานการเสนอทางเลือกสำหรับการแก้ไขปัญหาและการบริหารโครงการและทรัพยากรต่างๆ)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ยุพารณ พิรุณ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 16 -25 ปี ระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป อาชีพนักเรียน/นักศึกษา รายได้เฉลี่ย 5,000 – 15,000 บาทต่อเดือน มีการใช้บริการหลายสาขาพร้อมกันโดยใช้สาขาบางแคมมากที่สุดและบ่อยที่สุด ส่วนใหญ่มีจำนวนเงินฝากบัญชี 1 บัญชี ซึ่งเป็นประเภทบัญชีเพื่อเรียก โดยใช้บริการธนาคารมาแล้ว 1-2 ปี เหตุผลที่ใช้บริการเพราะมีสาขาใกล้บ้านหรือที่ทำงาน และคิดว่าธนาคารออมสินเหนือกว่าธนาคารอื่นในด้านความมั่นคงของธนาคาร มีการรับรู้คุณภาพการบริการทุกด้านในระดับมากทุกด้านและในด้านความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คุณภาพบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความสะดวกในการใช้บริการ และมีค่าเฉลี่ยของปัญหาระดับปานกลางด้านบุคลากรสูงที่สุด และผลการศึกษายังพบอีกว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน แต่แตกต่างกันด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วแตกต่างกัน ส่วนจำนวนบัญชีเงินฝากและระยะเวลาที่ใช้บริการเงินฝากธนาคารออมสินต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

วิลาสินี จำปาตะ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อร้านขายยาทั่วไปโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.13 (ช่วงคะแนนระหว่าง 1-7 คะแนน) โดยด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการมีระดับของความคาดหวังสูงสุด (5.36) รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (5.26) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (5.18) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (5.00) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (4.85) ตามลำดับระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.06 (ช่วงคะแนนระหว่าง 1-7คะแนน) โดยด้านที่มีระดับการรับรู้สูงสุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (6.38) รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (6.25) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (6.01) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (5.91) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (5.77)ตามลำดับ ระดับการรับรู้สูงกว่าความคาดหวังในคุณภาพการบริการทุกด้าน ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยความแตกต่างโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.93ซึ่งด้านที่มีความแตกต่างมากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (1.12) รองลงมา คือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (0.92) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (0.91) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจใน

การบริการ (0.89) และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (0.83) ตามลำดับและเมื่อทำการถ่วงน้ำหนักความสำคัญ พบว่า ด้านที่มีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการแบบถ่วงน้ำหนัก สูงสุดคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการรองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ตามลำดับ

ศิริธัญญา นายอง (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เรียงตามลำดับ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านภาพลักษณ์การนำเสนอมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก ในปัจจัยด้านบุคลากร ด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอ ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลางในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านกระบวนการให้บริการ การศึกษาความพึงพอใจจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังกลับรับรู้ พบว่าผู้โดยสารไม่พึงพอใจในปัจจัยทุกด้านของสายการบินต้นทุนต่ำ เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้โดยสารมีความประทับใจในด้านเครื่องแต่งกายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การตกแต่งลวดลาย/สัญลักษณ์ของเครื่องบิน เครื่องแต่งกายของพนักงานบนภาคพื้นดิน และการออกแบบตกแต่งสำนักงานขายในท่าอากาศยาน และไม่พึงพอใจในด้านเที่ยวบินออกเดินทางและถึงที่หมายตามกำหนดเวลา สามารถเปลี่ยนเที่ยวบินหรือคืนบัตรโดยสารได้ และอัตราค่าโดยสาร

พนิดา ลือยศ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า โดยรวมข้อมูลตอบแบบสอบถามมีความประทับใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ และสามารถเรียงลำดับได้ดังต่อไปนี้ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามประทับใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา และผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านบุคลากรคือพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อำนวยความสะดวกในการให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหาอย่างดี ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพคือเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการของธนาคารมีความทันสมัยและสามารถได้รับบริการที่รวดเร็ว ด้านสถานที่ คือ อนุมัติรายการสมัครใช้บริการที่สาขาเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ด้านการส่งเสริมการตลาด คือ ยกเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปี ด้านกระบวนการให้บริการ คือ มีระเบียบและขั้นตอน

ต่างๆ ในการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ด้านราคา คือไม่มีค่าธรรมเนียมการให้บริการรายปี ด้านผลิตภัณฑ์ คือการบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีรูปแบบการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ

ซัชวาลย์ ทัดศิวัช (2552: 105-146) ได้ศึกษาเรื่อง เครื่องมือศึกษาคุณภาพการให้บริการ พบว่า ตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายนั้น นับว่าได้แก่ ผลงานของพาราซูรามาน ซีแทมล์ และเบอร์รี่ ซึ่งได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหานิยามความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ผลงานความคิดและการพัฒนาตัวแบบ SERVQUAL ของ Ziethaml et al. (1985; 1990) มาจากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการ ที่ได้แบ่งระยะของการวิจัยออกเป็น 4 ระยะ โดยระยะที่ 1 ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพในการให้บริการ ระยะที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการโดยเฉพาะ ใช้รูปแบบคุณภาพในการให้บริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาปรับปรุงได้เป็นเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL และปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ระยะที่ 3 ได้ทำการศึกษาวินิจฉัยเชิงประจักษ์เหมือนในระยะเวลาที่ 2 แต่มุ่งขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมองค์การต่างๆ มากขึ้น

ณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข (2556) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของ กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จำนวน 17 หมู่บ้าน เพื่อนำผลการศึกษามานันทักข้อมูล ประมวลผล วิเคราะห์ ประเมินผล และสรุปผลความพึงพอใจของประชาชน โดยใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วนเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้านรวมไม่น้อยกว่า 385 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงการก่อสร้างถนน ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน ด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน และด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อใช้เป็น

แนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

น้ำลีน เทียมแก้ว (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ด้านกระบวนการและขั้นตอน การให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 จำนวน 786 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .87 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาทำให้ทราบว่า สภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตปริญญาตรีมากที่สุด มีความถี่ในการเข้าใช้บริการมากกว่า 15 ครั้ง/เดือน ใช้บริการทั้งสองลักษณะ คือ ใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการ และใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วงเวลาของการใช้งานเข้าใช้บริการมากที่สุดคือช่วงเวลา 12.01 น. -16.00 น. สำหรับประเภทบริการที่ใช้ ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการอินเทอร์เน็ต/WiFi และบริการอ่าน ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจ ในแต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว รองลงมา ได้แก่ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการและผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ

ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นที่หลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่เอกสารแนะนำ การใช้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน และเว็บไซต์สำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่ายสะดวก และรวดเร็ว

เพ็ญภา แก้งบัว (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ใน 4 ด้าน คือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการและความพึงพอใจ และด้านความพร้อมในการให้บริการและคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ มีจำนวน

371 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่า IOC. อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 และเมื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคเท่ากับ 0.911 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ คะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสนองตอบความต้องการและความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความพร้อมในการให้บริการและคุณภาพ อยู่ในระดับมาก ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม อยู่ในระดับมาก และด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง

พระมหาเตชินท์ สิทธาภิกขุ (ผากา) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการศึกษาทำให้ทราบว่าระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติในประสิทธิผล การให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร แตกต่างกัน ในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน ปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรักในงาน ให้บริการน้อย เอกสารอธิบายขั้นตอนการให้บริการในด้านต่าง ๆ ยังไม่เพียงพอ ด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมโดยรวมไม่เหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขาดเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและสร้างความรักในงานให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมโดยรวมให้เหมาะสม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมในชั้น ตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอ

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาทำให้ทราบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการ ให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ

ของประชาชน” “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน” และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน”

นพพร สะไบบาง (2553) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ 1) เพื่อศึกษาถึงการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ และ 3.) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (3p's) ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่ โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมการเงินของธนาคารในปี 2551 จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือและนำมาวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-29 ปี และระหว่าง 40-49 ปี ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท การศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี รองลงมาคือระดับประถมศึกษา

คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแม่โจ้ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน จากจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ด้านรูปลักษณ์ ด้านความไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด 3 ด้าน จากจำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล 2 ด้านที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ คือ ด้านอายุและอาชีพ โดยอายุส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการดูแลเอาใจใส่ และอาชีพส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านรูปลักษณ์ สำหรับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาแม่โจ้ อยู่ในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางบวก 3 ด้าน

หทัยรัตน์ บันลือ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา และ 2) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา และสาขาอื่นๆ มากยิ่งขึ้น ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือลูกค้าธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา มีขนาดของตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 290 คน โดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane หาความคาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ใช้

สถิติแบบพรรณนา (Descriptive statistic) โดยการวิเคราะห์แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย (X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ใช้การทดสอบ ค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One - Way ANOVA) ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 ขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดาเฉลี่ยต่อเดือน 4 ครั้งขึ้นไป บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาที่ใช้บริการมากที่สุด คือบริการฝาก-ถอนเงิน และมีระยะเวลาที่ใช้บริการธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา 1 - 3 ปี และ 10 ปีขึ้นไป

สำหรับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการตอบสนองความต้องการ รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการตามลำดับ

อรทัย รสเครือ และ สิทธิเดช สิริสุขะ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถ (ชุมพร) ในเขตพื้นที่จังหวัดชุมพร จังหวัดระนองและจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ (ชุมพร) ในเขตพื้นที่จังหวัดชุมพร จังหวัดระนอง และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ เกษตรกรผู้รับบริการในเขตพื้นที่การให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ (ชุมพร) ในเขตพื้นที่จังหวัดชุมพร จังหวัดระนอง และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 250 คน กลุ่มตัวอย่างได้จากการใช้วิธีคำนวณตามสูตรของยามาเน่ (Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 153 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานด้วยค่า T-test และ A NONA

ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการด้านหม่อนไหม โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) การทดสอบสมมติฐานพบว่า เกษตรกรผู้รับบริการในเขตพื้นที่การให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ (ชุมพร) ในเขตพื้นที่จังหวัดชุมพร จังหวัดระนอง และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

อุไร ดวงระหว้า (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการ One Stop Service: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service กรณีศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยความถี่ t-test, One-Way ANOVA และทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) และทำการทดสอบสมมติฐานโดยวิเคราะห์หาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยกำหนดนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปีที่ศึกษา และคณะ/วิทยาลัยที่ศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันโดยรวม แตกต่างทุกปัจจัย ยกเว้น เพศ ส่วนปัจจัยการให้บริการ ได้แก่ ด้านประเภทการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร การให้บริการ ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ และด้านระยะเวลาการให้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง

ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 61 ปีขึ้นไป จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง มีรายได้ 10,000 บาทขึ้นไป-20,000 บาท ผลการศึกษาคำคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลนายายอาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าในด้านความเป็น รูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมากเห็นด้วยเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจอยู่ในระดับมากด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมากด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับมากและสุดท้ายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุอาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลนายายอาม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรอบแนวคิดการวิจัย

การสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดการประเมินคุณภาพการให้บริการแบบ SERVQUAL ของ Ziethaml et al. (1990) เพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการมีผลต่อประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

ขั้นตอนการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการศึกษาในเขตพื้นที่ 9 หมู่บ้านในตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ เหตุผลสำหรับสถานที่ดำเนินการวิจัย เพราะว่า เป็นพื้นที่ที่ผู้ศึกษาวิจัยปฏิบัติงานหน้าที่และมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อการการให้บริการในพื้นที่เทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อยู่ใน 9 หมู่บ้าน ในตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ซึ่งมีทั้งหมดจำนวน 7,737 คน แยกออกเป็น ชาย 3,793 คน หญิง 3,944 คน ครัวเรือน 2,429 ครัวเรือน เพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูล และความเที่ยงของการงานวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง (ครัวเรือน) เป็นกลุ่มประชากรในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การทำงานวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ประชากรครัวเรือน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยโดยใช้วิธีคำนวณเพื่อหาขนาดของกลุ่มประชากรตัวอย่างจากประชากร (ครัวเรือน)ทั้งหมด 2,429 ครัวเรือนโดยใช้สูตร Taro Yamane (1973 อ้างใน เอมอร์ อังสุรัตน์, 2556: 126) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 347 ราย โดยมีสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากรครัวเรือน (2,429)

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่กำหนดว่าให้มี (0.05)

แทนประชากรในสูตรเพื่อหากลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

$$n = \frac{2,429}{1 + 2,429(0.05)^2}$$

$$n = 347$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 347 ราย ตามตารางดังนี้

ตารางที่ 5 จำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่างแยกตามหมู่บ้าน

หมู่บ้าน	จำนวนประชากร (ครัวเรือน)	จำนวนตัวอย่าง (ครัวเรือน)
ทับใหม่	183	26
หาดกรวด	237	33
บึงจิก	371	54
วังหมู	360	51
ท่า	323	46
ชำน	375	55
ไผ่ใหญ่	230	32
ดงช้างดี	252	36
เขาตอง	98	14
รวม	N = 2,429	347

หมายเหตุ ข้อมูลจากสำนักทะเบียนราษฎรอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ ณ พฤษภาคม 2557

โดยเพื่อการสูญเสียของแบบสอบถาม ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 350 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างครั้งนี้ ทำการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) กับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการในเทศบาลตำบลหาดกรวด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้ศึกษาสร้างเครื่องมือ โดยการดำเนินการดังนี้

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ ตลอดจนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขั้นที่ 2 เมื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องแล้ว จึงสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย โดยกำหนดปัจจัยคุณภาพการบริการรวม 10 ปัจจัย

ขั้นที่ 3 จากนั้นผู้วิจัยจึงสร้างเครื่องมือแบบสอบถามขึ้นมา ดังนั้น เครื่องมือที่ใช้ในการ รวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดใช้แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลตาม วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายปิด (close-ended questions) และคำถาม ปลายเปิด (open-ended questions) โดยเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลลักษณะพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นการเก็บรวบรวม รายละเอียดพื้นฐานของตัวอย่าง ทั้งปัจจัยส่วนบุคคล เศรษฐกิจ อาชีพ และสังคม โดยใช้ และคำถาม ปลายปิด (close-ended questions) และ คำถามปลายเปิด (open-ended questions)

ตอนที่ 2 เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ คำถามในส่วนนี้เป็นการกำหนดปัจจัยวัดคุณภาพการให้บริการซึ่งได้นำ แนวคิดของ Ziethaml et al. (1990) มาประยุกต์สร้างตามความเหมาะสมเพื่อรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ โดย กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประเมิน หรือให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการ และปัญหา โดยวัดจากมาตรวัด แบบประเมินค่า ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) จำนวน 5 ระดับ คือ

การบริการมีคุณภาพมากที่สุด	=	5 คะแนน
การบริการมีคุณภาพมาก	=	4 คะแนน
การบริการมีคุณภาพปานกลาง	=	3 คะแนน
การบริการมีคุณภาพน้อย	=	2 คะแนน
การบริการมีคุณภาพน้อยที่สุด	=	1 คะแนน

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ เป็นส่วนที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด

การทดสอบเครื่องมือ

การหาคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าและจากแนวทางในการตรวจเอกสาร จากนั้นนำไปทดสอบ 2 ด้าน ดังนี้

1. การทดสอบความตรง (Validity) ของเครื่องมือในการทดสอบความตรงในเนื้อหาของแบบสอบถาม ผู้วิจัยเสนอประธานและคณะกรรมการที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบความตรงของเนื้อหา เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาที่จะวัด (Content Validity) ให้มากขึ้น โดยการตรวจดูเนื้อหา ภาษา ความชัดเจนของแบบสอบถามว่าตรงประเด็นแต่ละด้านหรือไม่ และมีความเป็นปรนัยมากน้อยเพียงใด และข้อคำถามแต่ละข้อตรงกับวัตถุประสงค์หรือไม่ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีคุณภาพ น่าเชื่อถือได้ เป็นการนำผลการตรวจเครื่องมือของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกับคำนวณหาความตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งคำนวณจากความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ต้องการวัดกับแบบสอบถามที่สร้างขึ้น

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามได้จากการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนำไปทดสอบกับประชาชน ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการในหมู่บ้านใกล้เคียง ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับผู้ให้ข้อมูล จำนวน 30 ราย หลังจากนั้นนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) กับข้อคำถามที่เป็นความพึงพอใจ และการบริการ ปัญหาและอุปสรรคด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient of Alpha) ตามแบบของ Cronbach (1990 อ้างใน เกียรติสุตา ศุภเวทย์เวหน, 2541) ซึ่งมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

ค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่	0.00 – 2.00	ถือว่า มีความเชื่อมั่นต่ำมากหรือไม่มีเลย
	0.21 – 0.40	ถือว่า มีความเชื่อต่ำ
	0.41 – 0.70	ถือว่า มีความปานกลาง
	0.71 – 1.00	ถือว่า มีความเชื่อมั่นสูง

ในการหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้แนวทางของ Cronbach (1990) โดยใช้สูตรค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_x^2} \right]$$

เมื่อ α = คือ สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
 n = คือ จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$$\sum S_i^2 = \text{คือ ผลรวมของคะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ}$$

$$S_x^2 = \text{คือ ความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด}$$

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ดังนี้

1. การรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ด้วยแบบสอบถามกลุ่มประชากรกลุ่มเป้าหมายในหมู่บ้าน 9 หมู่บ้านในตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ ที่ใช้การของเทศบาลตำบลหาดกรวดที่ได้จากการกลุ่มตัวอย่าง 350 ราย จากประชากร(ครัวเรือน) ทั้งหมด 2,429 ครัวเรือน
2. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บได้มาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและอาจทำการเก็บข้อมูลเพิ่มเติม เมื่อข้อมูลที่เก็บได้ไม่ครบถ้วน เมื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อแปลผล สรุปผลการวิจัย และรายงานผลการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ดังนี้

1. การวิเคราะห์แบบสอบถาม ใช้สถิติแบบพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์หาค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) เพื่อบรรยายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และพฤติกรรมการใช้บริการของประชาชนและเหตุผลที่เลือกใช้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด
2. การวิเคราะห์แบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard Deviation) โดยการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับคุณภาพการและปัญหาการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลหาดกรวด ดังนี้

ช่วงค่าคะแนนเฉลี่ย		ระดับคุณภาพบริการ
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00	หมายถึง	การบริการมีคุณภาพมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50	หมายถึง	การบริการมีคุณภาพมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50	หมายถึง	การบริการมีคุณภาพปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50	หมายถึง	การบริการมีคุณภาพน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50	หมายถึง	การบริการมีคุณภาพน้อยที่สุด

3. การใช้ค่า T-test ในการทดสอบความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยเมื่อจำแนกตามตัวแปร 2 กลุ่ม ซึ่งกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. การใช้ค่า F-test ในการทดสอบความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยเมื่อจำแนกตามตัวแปร มากกว่า 2 กลุ่ม ซึ่งกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาในการศึกษาวิจัยรวม 1 ปี 5 เดือน ช่วงระยะเวลาดังแต่เดือนสิงหาคม 2557 ถึง เดือนธันวาคม 2558 โดยมีแผนปฏิบัติงาน ดังนี้

ตารางที่ 6 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

ที่	กิจกรรม	ส.ค. 2557 – ธ.ค. 2558																	
		ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
1.	วางแผนทำโครงร่าง	←→																	
2.	ตรวจเอกสารและปรับปรุง		←→																
3.	จัดทำแบบสัมภาษณ์								←→										
4.	ทดสอบแบบสัมภาษณ์								←→										
5.	รวบรวมข้อมูล										←→								
6.	วิเคราะห์ข้อมูล											←→							
7.	เขียนรายงาน ส่งพิมพ์และแก้ไข												←→				←→		

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ในเขตพื้นที่ 9 หมู่บ้าน ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนตำบลหาดกรวด จำนวน 350 คน โดยแบบสอบถามเพื่อประเมินผลลัพธ์ ที่เป็นตัววัดคุณภาพการให้บริการของเทศบาล และหาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเชิงปริมาณ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ ปรากฏดังตารางที่ 7-12 ดังนี้

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	146	41.71
หญิง	204	58.29
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 350 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 58.29 และเป็นเพศชาย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 41.71

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	16	4.57
20- 29 ปี	26	7.43
30-39 ปี	104	29.71
40 – 49 ปี	75	21.43
50 – 59 ปี	89	25.43
60 ปี ขึ้นไป	40	11.43
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 350 คน ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 29.71 อายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 25.43 อายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.43 อายุระหว่าง 20 -29 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.43 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 16คน คิดเป็นร้อยละ 4.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	62	17.71
สมรส	249	71.14
หม้าย/หย่าร้าง	31	8.86
แยกกันอยู่	8	2.29
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 350 คน ส่วนใหญ่สถานภาพสมรส จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 71.14 สถานภาพโสด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 17.71 สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.86 และสถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	20	5.71
ประถมศึกษา	190	54.29
มัธยมศึกษา/ปวช.	90	25.71
อนุปริญญา/ปวส.	26	7.43
ปริญญาตรี	23	6.57
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.29
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 350 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 54.29 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 25.71 มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.43 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.57 ไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 และมีการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1 - 10,000 บาท	223	63.70
10,001 - 20,000 บาท	99	28.29
20,001 - 30,000 บาท	19	5.43
30,001 - 40,000 บาท	1	0.29
40,001 - 50,000 บาท	3	0.86
50,000 บาท ขึ้นไป	5	1.43
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 350 คน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1 - 10,000 บาท จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 63.70 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 28.29 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.43 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.43 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.86 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 - 60,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	15	4.29
ข้าราชการ	11	3.14
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	9	2.57
พนักงานบริษัท	14	4.00
ค้าขาย	29	8.29
รับจ้างทั่วไป	101	28.86
เกษตรกร	152	43.42
ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ	5	1.43
อื่นๆ ระบุ.....	14	4.00
รวม	350	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 350 คน ส่วนใหญ่อาชีพเกษตรกร จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 43.42 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 28.86 อาชีพค้าขาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.29 เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.29 เป็นพนักงานบริษัท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 อาชีพอื่นๆ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 อาชีพข้าราชการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.14 เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.57 และเป็นลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.43 ตามลำดับ (อาชีพอื่นๆ ได้แก่ ธุรกิจส่วนตัว ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ข้าราชการบำนาญ ช่างซ่อมมอเตอร์ไซด์ แม่บ้าน)

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลหาดกรวด**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง
จังหวัดอุดรธานี ปรากฏดังตารางที่ 13-23 ดังนี้

**ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของเทศบาล
ตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี**

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
1. ด้านลักษณะของการบริการ	3.18	0.73	ปานกลาง
2. ด้านความไว้วางใจ	3.00	0.84	ปานกลาง
3. ด้านความกระตือรือร้น	3.04	0.81	ปานกลาง
4. ด้านสมรรถนะ	3.12	0.77	ปานกลาง
5. ด้านความมีไมตรีจิต	3.21	0.80	ปานกลาง
6. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.05	0.84	ปานกลาง
7. ด้านความปลอดภัย	3.06	0.72	ปานกลาง
8. ด้านการเข้าถึงบริการ	3.23	0.77	ปานกลาง
9. ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.23	0.84	ปานกลาง
10. ด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ	3.08	0.78	ปานกลาง
ภาพรวม	3.12	0.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการเข้าถึงบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 รองลงไปได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 และด้านความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 เป็นลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 14 จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ
ด้านลักษณะของการบริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

รายการ	ระดับความคิดเห็น						ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ค่า เฉลี่ย		
1. ห้องรับบริการ หรือสถานที่								
การบริการ มีความเหมาะสม	10	109	169	54	8	3.17	0.80	ปาน
เช่น กว้างขวาง มีแสงสว่าง	2.86%	31.14%	48.29%	15.43%	2.28%			กลาง
เพียงพอ								
2. การจัดสถานที่ในการ								
ให้บริการ เช่น มีการจัดโต๊ะ	8	113	175	43	11	3.18	0.79	ปาน
เก้าอี้ อย่างเป็นระเบียบ	2.28%	32.29%	50%	12.29%	3.14%			กลาง
สวยงาม								
รวมด้านลักษณะของการบริการ						3.18	0.73	ปาน กลาง

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้าน
ลักษณะของการบริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับปาน
กลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่าทุก
รายการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การ
จัดสถานที่ในการให้บริการ เช่น มีการจัดโต๊ะ เก้าอี้ อย่างเป็นระเบียบสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 รองลงไปได้แก่ ห้องรับบริการ หรือสถานที่การบริการ มีความ
เหมาะสม เช่น กว้างขวาง มีแสงสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ
0.80

ตารางที่ 15 จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ด้านความไว้วางใจของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

รายการ	ระดับความคิดเห็น						ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย		
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติด้วยความเป็นธรรมและประชาชนสามารถร้องเรียนนายกเทศมนตรีได้	11	82	181	45	31	2.99	0.92	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความซื่อสัตย์ ความเท่าเทียม และความถูกต้องต่อชุมชน	6	93	177	49	25	3.02	0.87	ปานกลาง
รวมด้านความไว้วางใจ						3.00	0.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความไว้วางใจของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่าทุกรายการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความซื่อสัตย์ ความเท่าเทียม และความถูกต้องต่อชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 รองลงไปได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติด้วยความเป็นธรรมและประชาชนสามารถร้องเรียนนายกเทศมนตรีได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92

ตารางที่ 16 จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ด้านความกระตือรือร้นของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

รายการ	ระดับความคิดเห็น						ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย		
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น								
ที่ให้ความสนใจ สอบถาม	12	71	184	59	21	2.97	0.89	ปานกลาง
ความต้องการในการขอรับบริการ	3.43%	20.29%	52.57%	16.86%	6.85%			
2. เจ้าหน้าที่มีการแนะนำ	13	101	163	58	15	3.11	0.87	ปานกลาง
ขั้นตอนการขอรับบริการ	3.71%	28.86%	46.57%	16.57%	4.29%			
รวมด้านความกระตือรือร้น						3.04	0.81	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความกระตือรือร้น ของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่าทุกรายการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีการแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 รองลงไปได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ที่ให้ความสนใจ สอบถามความต้องการในการขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89

ตารางที่ 17 จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ
ด้านสมรรถนะของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

รายการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรอบรู้ ถูกต้อง	7	93	185	43	22	3.06	0.85	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอและพร้อมในการให้บริการแก่ท่าน	14	107	172	45	12	3.19	0.84	ปานกลาง
รวมด้านสมรรถนะ						3.12	0.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสมรรถนะของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่าทุกรายการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ และพร้อมในการให้บริการแก่ท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 รองลงไปได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรอบรู้ ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85

ตารางที่ 18 จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ
ด้านความมีไมตรีจิตของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

รายการ	ระดับความคิดเห็น						ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ค่า เฉลี่ย		
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย อัธยาศัยที่ดี อย่างสม่ำเสมอ เช่นใช้วาจาสุภาพ อ่อนโยน	22 6.29%	115 32.86%	160 45.71%	36 10.29%	17 4.85%	3.25	0.90	ปาน กลาง
2. เจ้าหน้าที่เทศบาลมี บุคลิกภาพในการสื่อสารที่ดี ให้เกียรติผู้อื่น แสดงถึงความ น่าเชื่อถือ	8 2.28%	106 30.29%	183 52.29%	39 11.14%	14 4.00%	3.16	0.80	ปาน กลาง
รวมด้านความมีไมตรีจิต						3.21	0.80	ปาน กลาง

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความมีไมตรีจิตของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่าทุกรายการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี อย่างสม่ำเสมอ เช่นใช้วาจาสุภาพ อ่อนโยน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90 รองลงไปได้แก่ เจ้าหน้าที่เทศบาลมีบุคลิกภาพในการสื่อสารที่ดี ให้เกียรติผู้อื่น แสดงถึงความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80

ตารางที่ 19 จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

รายการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลปฏิบัติงานด้วยความซื่อตรงและสุจริต	5 1.43%	95 27.14%	180 51.43%	39 11.14%	31 8.86%	3.01	0.89	ปานกลาง
2. ท่านมีความมั่นใจว่า เทศบาลเป็นองค์กรที่สามารถทำให้ท่านและชุมชน มีความเข้มแข็ง มั่นคงและพัฒนาอย่างยั่งยืน	6 1.71%	113 32.29%	164 46.86%	37 10.57%	30 8.57%	3.08	0.91	ปานกลาง
รวมด้านความน่าเชื่อถือ						3.05	0.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่าทุกรายการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ท่านมีความมั่นใจว่า เทศบาลเป็นองค์กรที่สามารถทำให้ท่านและชุมชน มีความเข้มแข็ง มั่นคงและพัฒนาอย่างยั่งยืน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91 รองลงไปได้แก่ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลปฏิบัติงานด้วยความซื่อตรงและสุจริต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89

ตารางที่ 20 จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ด้านความปลอดภัยของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

รายการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่มีการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเป็นความลับ	7 2.00%	101 28.86%	178 50.86%	47 13.43%	17 4.85%	3.10	0.83	ปานกลาง
2. มีส่วนร่วมในการวางแผนป้องกันสิ่งต่างๆที่จะเกิดขึ้นในชุมชน	2 0.58%	84 24.00%	202 57.71%	42 12.00%	20 5.71%	3.02	0.78	ปานกลาง
รวมด้านความปลอดภัย						3.06	0.72	ปานกลาง

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความปลอดภัยของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่าทุกรายการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีการจัดเก็บ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเป็นความลับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 รองลงไปได้แก่ มีส่วนร่วมในการวางแผน ป้องกันสิ่งต่างๆที่จะเกิดขึ้นในชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83

ตารางที่ 21 จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงบริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

รายการ	ระดับความคิดเห็น						ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย		
1. การเดินทางมายังเทศบาลมีความสะดวก เช่น มีป้ายบอกทางอย่างชัดเจน	11 3.14%	125 35.72%	165 47.14%	28 8.00%	21 6.00%	3.22	0.87	ปานกลาง
2. ระยะเวลาในการรอรับบริการเหมาะสม เช่น ระหว่างรอคิวการรับบริการสั้นและรวดเร็ว	6 1.71%	130 37.14%	171 48.86%	31 8.86%	12 3.43%	3.25	0.78	ปานกลาง
รวมด้านการเข้าถึงบริการ						3.23	0.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงบริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่าทุกรายการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ระยะเวลาในการรอรับบริการเหมาะสม เช่น ระหว่างรอคิวการรับบริการสั้นและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 รองลงไปได้แก่ การเดินทางมายังเทศบาลมีความสะดวก เช่น มีป้ายบอกทางอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87

ตารางที่ 22 จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

รายการ	ระดับความคิดเห็น						ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย		
1. มีการจัดช่องทางการประชาสัมพันธ์ ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย เช่น แผ่นป้าย เอกสาร ประชาสัมพันธ์ วิทูรย์ เสียงตามสาย	9	137	148	33	23	3.22	0.90	ปานกลาง
2. ได้รับข้อมูล ข่าวสาร จากเทศบาล อย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง	19	114	166	36	15	3.25	0.87	ปานกลาง
รวมด้านการติดต่อสื่อสาร						3.23	0.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่าทุกรายการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ได้รับข้อมูลข่าวสาร จาก เทศบาล อย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 รองลงไปได้แก่ มีการจัดช่องทางการประชาสัมพันธ์ ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย เช่น แผ่นป้าย เอกสารประชาสัมพันธ์ วิทูรย์ เสียงตามสาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90

ตารางที่ 23 จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

รายการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ ความต้องการของผู้รับบริการ	6 1.71%	96 27.43%	186 53.14%	45 12.86%	17 4.86%	3.08	0.81	ปานกลาง
2. เมื่อผู้รับบริการเกิดความสงสัย เจ้าหน้าที่พร้อมอธิบายและเต็มใจช่วยเหลือ	7 2.00%	97 27.72%	181 51.71%	45 12.86%	20 5.71%	3.07	0.84	ปานกลาง
รวมด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ						3.08	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่าทุกรายการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ ความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 รองลงไปได้แก่ เมื่อผู้รับบริการเกิดความสงสัย เจ้าหน้าที่พร้อมอธิบายและเต็มใจช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ แสดงด้วยค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ปรากฏดังตารางที่ 24-29 ดังนี้

ตารางที่ 24 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียวของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ชาย		หญิง		t	Sig.
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
ด้านลักษณะของการบริการ	3.14	0.75	3.20	0.72	0.58	0.45
ด้านความไว้วางใจ	3.00	0.87	3.01	0.83	0.01	0.94
ด้านความกระตือรือร้น	2.98	0.87	3.08	0.77	1.48	0.22
ด้านสมรรถนะ	3.05	0.83	3.17	0.72	2.15	0.14
ด้านความมีไมตรีจิต	3.18	0.86	3.23	0.74	0.30	0.58
ด้านความน่าเชื่อถือ	2.99	0.88	3.09	0.82	1.10	0.29
ด้านความปลอดภัย	3.02	0.76	3.08	0.70	0.64	0.43
ด้านการเข้าถึงบริการ	3.19	0.85	3.27	0.71	0.89	0.35
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.15	0.92	3.29	0.77	2.52	0.11
ด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ	3.04	0.84	3.11	0.73	0.58	0.45
ภาพรวม	3.07	0.69	3.15	0.60	1.31	0.25

หมายเหตุ * แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ จำแนกตามเพศ พบว่าค่า Sig มีค่า 0.25 มากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า ผู้ที่มีเพศต่างกัน จะมีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลหาดกรวดไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ที่มีเพศต่างกัน จะมีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 25 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียวของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าวรูด จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อ	อายุ														t	Sig.
	ต่ำกว่า 20 ปี		20- 29 ปี		30-39 ปี		40 – 49 ปี		50 – 59 ปี		60 ปีขึ้นไป					
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน				
การใช้บริการ																
ด้านลักษณะของการบริการ	3.03	0.88	3.52	0.81	3.21	0.55	3.04	0.80	3.18	0.77	3.16	0.77	1.852	0.102		
ด้านความไว้วางใจ	2.88	0.99	3.46	0.82	3.02	0.66	2.89	0.97	2.94	0.87	3.05	0.85	2.019	0.075		
ด้านความกระตือรือร้น	2.84	0.93	3.52	0.97	3.09	0.67	2.94	0.89	3.00	0.78	2.95	0.87	2.469	0.032*		
ด้านสมรรถนะ	3.06	0.85	3.42	0.72	3.18	0.57	3.05	0.94	3.06	0.81	3.10	0.78	1.200	0.309		
ด้านความมีเมตตากรุณา	3.03	0.96	3.56	0.80	3.16	0.57	3.10	0.97	3.28	0.74	3.20	0.94	1.648	0.147		
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.00	0.89	3.42	0.76	3.10	0.61	2.91	0.96	2.99	0.93	3.05	0.91	1.628	0.152		
ด้านความปลอดภัย	2.81	0.98	3.37	0.74	3.03	0.57	3.06	0.85	3.00	0.68	3.15	0.77	1.592	0.162		
ด้านการเข้าถึงบริการ	3.06	0.96	3.44	0.83	3.13	0.57	3.21	0.93	3.32	0.73	3.30	0.85	1.220	0.299		
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.03	1.16	3.50	0.82	3.25	0.64	3.14	0.90	3.25	0.91	3.21	0.89	0.914	0.472		
ด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ	3.16	0.91	3.19	0.79	3.09	0.58	3.03	0.82	3.10	0.89	3.01	0.85	0.275	0.926		
ภาพรวม	2.99	0.82	3.44	0.62	3.13	0.46	3.04	0.78	3.11	0.63	3.12	0.66	1.721	0.129		

หมายเหตุ * แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียวของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามอายุ พบว่า ค่า Sig มีค่า 0.129 มากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่าผู้ที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลหาดกรวด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีผลต่อความพึงพอใจด้านความกระตือรือร้นแตกต่างกัน โดยมีผลต่อผู้ที่มีอายุระหว่าง 20- 29 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 26 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียวของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด จำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	สถานภาพสมรส								t	Sig.
	โสด		สมรส		หม้าย/หย่า		แยกกันอยู่			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
ด้านลักษณะของการบริการ	3.27	0.71	3.16	0.73	3.11	0.79	3.00	0.71	0.618	0.604
ด้านความไว้วางใจ	3.13	0.84	2.97	0.84	2.97	0.91	3.25	0.65	0.835	0.475
ด้านความกระตือรือร้น	3.08	0.91	3.04	0.79	2.94	0.89	2.94	0.56	0.264	0.851
ด้านสมรรถนะ	3.10	0.68	3.13	0.78	3.03	0.94	3.31	0.65	0.325	0.807
ด้านความมีเมตตาจิต	3.24	0.86	3.18	0.77	3.24	0.91	3.44	0.42	0.347	0.792
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.18	0.79	3.03	0.84	3.00	0.87	2.81	1.16	0.782	0.505
ด้านความปลอดภัย	3.08	0.73	3.03	0.71	3.11	0.85	3.38	0.52	0.677	0.566
ด้านการเข้าถึงบริการ	3.26	0.80	3.21	0.75	3.35	0.91	3.38	0.58	0.449	0.718
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.23	0.95	3.19	0.82	3.47	0.87	3.50	0.46	1.249	0.292
ด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ	3.04	0.76	3.08	0.77	3.11	0.95	3.06	0.18	0.075	0.973
ภาพรวม	3.16	0.65	3.10	0.63	3.13	0.75	3.21	0.18	0.188	0.905

หมายเหตุ * แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียวของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ค่า Sig มีค่า 0.905 มากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่าผู้ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน จะมีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลหาดกรวด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 27 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียวของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ ต่อการใช้บริการ	ระดับการศึกษา												t	Sig
	ไม่ได้เรียนหนังสือ		ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา/ ปวช.		อนุปริญญา / ปวส.		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
ด้านลักษณะของการบริการ	3.38	0.96	3.09	0.74	3.24	0.68	3.38	0.50	3.13	0.83	4.00	0.00	1.621	0.154
ด้านความไว้วางใจ	3.40	0.93	2.94	0.83	2.99	0.83	3.15	0.76	2.98	0.92	4.50	0.00	1.897	0.094
ด้านความกระตือรือร้น	3.40	0.90	2.98	0.79	3.12	0.84	2.96	0.72	2.96	0.89	4.00	0.00	1.583	0.164
ด้านสมรรถนะ	3.45	0.81	3.08	0.81	3.11	0.71	3.31	0.55	2.98	0.83	4.00	0.00	1.560	0.171
ด้านความมีเมตตาจิต	3.58	0.86	3.13	0.80	3.27	0.80	3.27	0.64	3.15	0.79	4.00	0.00	1.565	0.169
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.40	0.90	3.01	0.83	3.04	0.83	3.21	0.57	2.83	1.10	4.00	0.00	1.554	0.172
ด้านความปลอดภัย	3.20	0.70	3.04	0.73	3.03	0.75	3.17	0.56	3.00	0.78	4.00	0.00	0.694	0.628
ด้านการเข้าถึงบริการ	3.20	0.78	3.21	0.77	3.17	0.80	3.48	0.56	3.39	0.87	4.00	0.00	1.094	0.363
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.20	0.85	3.13	0.84	3.28	0.86	.54	0.56	3.48	0.94	4.00	0.00	1.862	0.100
ด้านการเข้าใจลูกค้าหรือ ผู้รับบริการ	3.25	0.85	3.06	0.74	3.04	0.85	3.21	0.59	3.02	0.91	4.00	0.00	0.704	0.621
ภาพรวม	3.35	0.74	3.07	0.64	3.13	0.63	3.27	0.42	3.09	0.74	4.05	0.00	1.473	0.198

หมายเหตุ * แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียวของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ จำแนกตามการระดับศึกษา พบว่า ค่า Sig มีค่า 0.198 มากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลหาดกรวด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 28 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียวของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจ ต่อการใช้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน												t	Sig
	1 - 10,000 บาท		10,001 - 20,000 บาท		20,001 - 30,000 บาท		30,001 - 40,000 บาท		40,001 - 50,000 บาท		50,000 บาทขึ้นไป			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
ด้านลักษณะของการบริการ	3.17	0.75	3.22	0.65	3.13	0.76	4.00	0.00	1.83	1.04	3.30	0.84	2.433	0.035*
ด้านความไว้วางใจ	3.00	0.87	3.09	0.72	2.74	1.02	4.00	0.00	2.00	1.00	2.90	0.74	1.730	0.127
ด้านความกระตือรือร้น	3.09	0.84	3.03	0.67	2.84	1.07	4.00	0.00	1.83	1.04	2.50	0.50	2.450	0.034*
ด้านสมรรถนะ	3.15	0.80	3.14	0.69	2.97	0.72	4.00	0.00	2.00	1.00	2.80	0.76	1.918	0.091
ด้านความมีไม่ตรีจิต	3.24	0.82	3.18	0.72	3.11	0.88	4.00	0.00	2.33	1.15	3.10	0.22	1.081	0.370
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.11	0.83	3.02	0.81	2.74	0.98	4.00	0.00	1.67	0.76	2.60	0.82	3.018	0.011*
ด้านความปลอดภัย	3.12	0.70	3.00	0.70	2.87	0.90	4.00	0.00	2.17	1.04	2.40	0.42	2.868	0.015*
ด้านการเข้าถึงบริการ	3.26	0.74	3.21	0.74	3.03	1.12	4.00	0.00	3.00	1.73	3.20	0.27	0.602	0.698
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.26	0.83	3.24	0.80	3.08	0.98	4.00	0.00	2.83	1.61	2.50	1.17	1.240	0.290
ด้านการเข้าใจลูกค้าหรือ ผู้รับบริการ	3.14	0.78	3.03	0.66	2.92	1.08	4.00	0.00	1.83	0.76	2.50	0.87	2.954	0.013*
ภาพรวม	3.15	0.64	3.12	0.57	2.94	0.82	4.00	0.00	2.15	1.05	2.78	0.50	2.516	0.030*

หมายเหตุ * แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียวของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ค่า Sig. มีค่า 0.030 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลหาดกรวด แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีผลต่อความพึงพอใจด้านลักษณะของการบริการ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 29 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียวของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจต่อ การใช้บริการ	อาชีพ																		t	Sig.
	นักเรียน/ นักศึกษา		ข้าราชการ		พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พนักงานบริษัท		ค้าขาย		รับจ้าง		เกษตรกร		ลูกจ้าง หน่วยงาน ภาครัฐ		อื่น ๆ			
	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน		
ด้านลักษณะของการ บริการ	3.43	0.70	3.09	0.80	3.06	1.04	3.11	1.00	3.24	0.76	3.34	0.79	3.04	0.62	3.50	0.50	3.18	0.77	1.737	0.089
ด้านความไว้วางใจ	3.23	0.88	2.86	1.12	3.39	1.02	2.71	1.14	2.98	0.92	3.16	0.87	2.87	0.73	3.30	0.45	3.14	0.77	1.689	0.100
ด้านความ กระตือรือร้น	3.27	0.98	2.68	0.75	3.22	0.71	2.71	1.10	3.14	0.94	3.12	0.88	2.93	0.68	3.80	0.45	3.32	0.80	2.053	0.040*
ด้านสมรรถนะ	3.40	0.51	2.82	0.72	3.33	0.75	2.86	1.01	3.09	0.67	3.28	0.84	2.98	0.74	3.50	0.50	3.54	0.50	2.619	0.009*
ด้านความมีไม่ตรีจิต	3.43	0.50	2.86	0.78	3.56	0.53	2.75	1.16	3.14	0.86	3.36	0.80	3.06	0.73	3.90	0.82	3.79	0.54	3.990	0.000*
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.47	0.52	2.64	1.14	3.33	0.79	2.86	1.01	2.72	0.86	3.19	0.85	2.95	0.79	3.90	0.74	3.25	0.78	2.996	0.003*
ด้านความปลอดภัย	3.30	0.82	2.68	0.75	3.39	0.65	2.54	1.10	2.74	0.76	3.16	0.72	3.02	0.64	3.50	0.50	3.61	0.45	4.250	0.000*
ด้านการเข้าถึง บริการ	3.63	0.58	3.23	1.01	3.44	0.39	2.75	1.01	3.03	0.85	3.34	0.77	3.16	0.71	3.60	0.42	3.50	0.90	2.368	0.017*
ด้านการ ติดต่อสื่อสาร	3.53	0.83	3.41	0.94	3.28	1.09	3.00	0.96	3.07	0.93	3.32	0.89	3.13	0.76	3.60	0.74	3.68	0.64	1.629	0.115
ด้านการเข้าใจลูกค้า หรือผู้รับบริการ	3.50	0.53	2.77	0.90	3.22	1.06	2.68	1.12	3.02	0.82	3.05	0.83	3.06	0.68	3.60	0.42	3.54	0.60	2.265	0.023*
ภาพรวม	3.42	0.49	2.90	0.71	3.32	0.68	2.80	0.97	3.02	0.68	3.23	0.64	3.02	0.58	3.62	0.23	3.45	0.51	3.077	0.002*

หมายเหตุ * แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียวของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมืองจังหวัดอุดรธานี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ค่า Sig มีค่า 0.002 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมุติฐานรอง H_1 หมายความว่า ผู้ที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลหาดกรวดแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลหาดกรวดแตกต่างกัน ในด้านความกระตือรือร้น ด้านสมรรถนะ ด้านความมีเมตตริจิต ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ โดยด้านความกระตือรือร้น ด้านความมีเมตตริจิต ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการมีผลต่อลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ ด้านสมรรถนะ และด้านความปลอดภัยมีผลต่อผู้มีอาชีพอื่นๆ ด้านการเข้าถึงบริการมีผลต่อนักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ การวิจัยในครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรในเขตพื้นที่ 9 หมู่บ้าน ในตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลประกอบด้วย นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท ค้าขาย รับจ้างทั่วไป เกษตรกร ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ ที่อาศัยอยู่ในตำบลหาดกรวด ทำการศึกษาโดยการลงพื้นที่แจกแบบสอบถามจำนวน 350 คน ผู้วิจัยขอนำเสนอแยกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

สรุปผล

ผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ พบว่า ผลการประเมินผลลัพธ์ (Outcomes) ที่เป็นตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวดได้แก่ ด้านลักษณะของการบริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านความกระตือรือร้น ด้านสมรรถนะ ด้านความมีไมตรีจิต ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-39 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1-10,000 บาท

จากการศึกษาแนวคิดของ Parasuraman et al. ที่ใช้ปัจจัย 10 ประการ มาสร้างเป็นตัวแปรเพื่อวัดระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวดอำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ พบว่าผู้ตอบแบบถามมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความมีไมตรีจิต ด้านลักษณะของการบริการ ด้านสมรรถนะ ด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความกระตือรือร้น และด้านความไว้วางใจ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์

ด้านการเข้าถึงบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคือ ค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ระยะเวลาในการรอรับบริการเหมาะสม เช่นระหว่าง

รอคิวการรับบริการสั้นและรวดเร็ว รองลงมา คือ การเดินทางมายังเทศบาลมีความสะดวก เช่น มีป้ายบอกทางอย่างชัดเจน

ด้านการติดต่อสื่อสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคือ ค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ได้รับข้อมูล ข่าวสาร จาก เทศบาล อย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง รองลงมา คือ มีการจัดช่องทางการประชาสัมพันธ์ ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย เช่น แผ่นป้าย เอกสารประชาสัมพันธ์ วิทยู เสียงตามสาย

ด้านความมีไมตรีจิต มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคือ ค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี อย่างสม่ำเสมอ เช่น ใช้วาจาสุภาพ อ่อนโยน รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่เทศบาลมีบุคลิกภาพในการสื่อสารที่ดี ให้เกียรติผู้อื่น แสดงถึงความน่าเชื่อถือ

ด้านลักษณะของการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคือ ค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การจัดสถานที่ในการให้บริการ เช่น มีการจัดโต๊ะเก้าอี้ อย่างเป็นระเบียบสวยงาม รองลงมา คือ ห้องรับบริการ หรือสถานที่การบริการ มีความเหมาะสม เช่น กว้างขวาง มีแสงสว่างเพียงพอ

ด้านสมรรถนะ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคือ ค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ และพร้อมในการให้บริการแก่ท่าน รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรอบรู้ ถูกต้อง

ด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคือ ค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ความต้องการของผู้รับบริการ รองลงมา คือ เมื่อผู้รับบริการเกิดความสงสัย เจ้าหน้าที่พร้อมอธิบายและเต็มใจช่วยเหลือ

ด้านความปลอดภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคือ ค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีการจัดเก็บ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเป็นความลับ รองลงมา คือ มีส่วนร่วมในการวางแผน ป้องกันสิ่งต่างๆที่จะเกิดขึ้นในชุมชน

ด้านความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคือ ค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมีความมั่นใจว่า เทศบาลเป็นองค์กรที่สามารถทำให้ท่านและชุมชน มีความเข้มแข็ง มั่นคงและพัฒนาอย่างยั่งยืน รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลปฏิบัติงานด้วยความซื่อตรงและสุจริต

ด้านความกระตือรือร้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคือ ค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีการนำเสนอขั้นตอนการขอรับบริการ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ที่ให้ความสนใจ สอบถามความต้องการในการขอรับบริการ

ด้านความไว้วางใจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคือ ค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความซื่อสัตย์ ความเท่าเทียม และความถูกต้องต่อชุมชน รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติด้วยความเป็นธรรมและประชาชนสามารถร้องเรียนนายกเทศมนตรีได้

การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ กับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีผลดังนี้

ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ แตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีผลต่อความพึงพอใจด้านลักษณะของการบริการ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลหาดกรวดแตกต่างกันในด้านความกระตือรือร้น ด้านสมรรถนะ ด้านความมีเมตตากรุณา ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ โดยด้านความกระตือรือร้น ด้านความมีเมตตากรุณา ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการมีผลต่อลูกค้าหน่วยงานภาครัฐ ด้านสมรรถนะ และด้านความปลอดภัยมีผลต่อผู้มีอาชีพอื่นๆ และด้านการเข้าถึงบริการมีผลต่อนักเรียน/นักศึกษา

อภิปรายผล

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ สามารถอภิปรายผลได้ว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด มีความสอดคล้องและแตกต่าง กับผลการศึกษาของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ด้านลักษณะของการบริการ

การจัดสถานที่ในการให้บริการ เช่น มีการจัดโต๊ะ เก้าอี้ อย่างเป็นระเบียบสวยงาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาเดชนันท์ สิทธิธาภิภู (ผากา) (2554: 85) เรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พบว่าด้านอาคารสถานที่ มีความเพียงพอของเก้าอี้ที่ผู้ให้บริการนั่งรอรับบริการ มีห้องน้ำที่เพียงพอและสะอาด การจัดสถานที่ให้บริการสะอาด สวยงาม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพพร สะไบบาง (2553: 27) เรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ พบว่าด้านรูปลักษณ์ ความสวยงาม การตกแต่งสถานที่ของธนาคาร ความสะอาดของธนาคาร ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์

2. ด้านความไว้วางใจ

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความซื่อสัตย์ ความเท่าเทียม และความถูกต้องต่อชุมชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาเดชนันท์ สิทธิธาภิภู (ผากา) (2554: 84) เรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่ยินดีตอบข้อซักถาม เกี่ยวกับการขอรับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพพร สะไบบาง (2553: 27) เรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้ พบว่าด้านความไว้วางใจ การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า ความถูกต้องของการให้คำปรึกษา ความถูกต้องของการให้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ หทัยรัตน์ บันลือ (2556: 30) เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา พบว่าด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ พนักงานให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ได้อย่างถูกต้อง พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรทัย รสเครือ และ สิทธิเดช สิริสุขะ (2557: 508) เรื่องคุณภาพการให้บริการด้านหมอนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ (ชุมพร) ในเขตพื้นที่จังหวัดชุมพร จังหวัดระนองและจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าด้านมิติความเชื่อถือไว้วางใจได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข (2556: 31) เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอ

นางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วน ตำบลสะเดา เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านความกระตือรือร้น

เจ้าหน้าที่ที่มีการนำแนะขั้นตอนการขอรับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาเตชินท์ สิทธิภาณุ (ผากา) (2554: 84) เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นขณะให้บริการ เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไร ดวงระหว่า (2554: 39) เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่าด้านรูปแบบการให้บริการ คือมีรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมทุกขั้นตอน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านสมรรถนะ

เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ และพร้อมในการให้บริการแก่ท่าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพพร สะไบบาง (2553: 33) เรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่ใจ พบว่าด้านกระบวนการ ความเพียงพอของพนักงานให้บริการ ความเหมาะสมของขั้นตอนในการให้บริการง่าย สะดวกต่อการให้บริการ มีปัจจัยอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไร ดวงระหว่า (2554: 38) เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่าด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความละเอียดรอบคอบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข (2556: 31) เรื่องการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วน ตำบลสะเดา เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ

5. ด้านความมีไมตรีจิต

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี อย่างสม่ำเสมอ เช่นใช้วาจาสุภาพ อ่อนโยน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไร ดวงระหว่า (2554: 34) เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่าด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาสุภาพ อ่อนโยนกับผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความใส่ใจและเป็นการเอง มีความพึง

พอใจอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2556: 60) เรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 พบว่าด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีความเข้าใจในความต้องการของผู้รับใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข (2556: 31) เรื่องการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วน ตำบลสะเดา เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการ

6. ด้านความน่าเชื่อถือ

ท่านมีความมั่นใจว่า เทศบาลเป็นองค์กรที่สามารถทำให้ท่านและชุมชน มีความเข้มแข็งมั่นคงและพัฒนาอย่างยั่งยืน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ หทัยรัตน์ บันลือ (2556: 32) เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา พบว่าด้านการให้ความมั่นใจ มั่นใจว่าธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินที่มีความมั่นคง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข (2556: 31) เรื่องการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วน ตำบลสะเดา การติดตามผลตรวจสอบได้ โปร่งใส มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

7. ด้านความปลอดภัย

เจ้าหน้าที่มีการจัดเก็บ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเป็นความลับ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ หทัยรัตน์ บันลือ (2556: 32) เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา พบว่าด้านการให้ความมั่นใจ มั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของธนาคาร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไร ดวงระหว่า (2554: 42) เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่าด้านระบบการให้บริการ One Stop Service มีระบบตรวจสอบข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

8. ด้านการเข้าถึงบริการ

ระยะเวลาในการรอรับบริการเหมาะสม เช่นระหว่างรอคิวการรับบริการสั้นและรวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ หทัยรัตน์ บันลือ (2556: 33) เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา พบว่าด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ เวลาเปิดให้บริการของธนาคารเหมาะสมตรงกับความ ต้องการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข (2556: 31) เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วน ตำบลสะเดา ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไร ดวงระหว่า (2554: 40) เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่าด้านระยะเวลาการให้บริการ ระยะเวลาการขอข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาในการชำระเงิน ระยะเวลาในการรอรับเอกสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

9. ด้านการติดต่อสื่อสาร

ได้รับข้อมูลข่าวสาร จากเทศบาลอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ หทัยรัตน์ บันลือ (2556: 29) เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา พบว่า ด้านความเป็นธรรมชาติของการบริการ เอกสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร มีรายละเอียดเข้าใจง่าย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหา เตชินท์ สิทธาภิภู (ผกา) (2554: 86) เรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลยางเย็น อำเภอ เมือง จังหวัดมุกดาหาร พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้องครบถ้วน มีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไร ดวงระหว่า (2554: 37) เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่าด้านข้อมูลข่าวสาร การบริการในการใช้บริการ ท่านรับข้อมูลข่าวสารจาก Web Site ของมหาวิทยาลัยฯ ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจากป้าย/ประกาศ ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจากอาจารย์/เจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

10. ด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้บริการ

เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ ความต้องการของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรทัย รสเครือ และ สิทธิเดช สิริสุขะ (2557: 508) เรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ (ชุมพร) ในเขตพื้นที่จังหวัดชุมพร จังหวัดระนองและจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าด้านมิติการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข (2556: 31) เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วน ตำบลสะเดา เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจต่องานที่ให้บริการสามารถให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ได้ทราบข้อมูลตามจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของการวิจัยเท่านั้น หากต้องการให้เป็นประโยชน์มากขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อประโยชน์ในการนำไปใช้และการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ด้านความไว้วางใจ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เพื่อให้ความพึงพอใจเพิ่มขึ้น เจ้าหน้าที่ของเทศบาลควรปฏิบัติแก่ประชาชนด้วย ความเป็นธรรม ซื่อสัตย์ มีความเสมอภาค ซึ่งกันและกัน และประชาชนสามารถร้องเรียนแก่นายกเทศมนตรี

2. ด้านความกระตือรือร้น ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เพื่อให้ความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเทศบาลควรจัดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อปลูกจิตสำนึก ในการให้บริการ สร้างความรัก ในการให้บริการ กระตุ้นให้เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน

3. จากสมมติฐานประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ แตกต่างกัน ในด้านลักษณะของการบริการ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ โดยเฉพาะผู้ที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท ต่อเดือน ซึ่งมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่น้อยที่สุด เมื่อเทียบกับกลุ่มอื่น ฉะนั้นควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 40,001-50,000 ในด้านการส่งเสริมและให้ความรู้ในทุกๆ ด้าน โดยเจ้าหน้าที่ควรเข้าไปมีบทบาทและมีส่วนร่วมให้มากที่สุดโดยการลงปฏิบัติจริงกับกลุ่มเป้าหมายที่เน้นการเข้าถึง ความเชื่อมั่น มีความจริงใจ และซื่อสัตย์ต่อกลุ่มเป้าหมาย เน้นความยั่งยืนที่มีรายได้อย่างมั่นคง สามารถยืนหยัดในภาวะเศรษฐกิจที่ฝืดเคือง ดำเนินชีวิตได้อย่างยั่งยืน และปลอดภัย ส่งผลต่อวิถีชีวิตอย่างประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. จากสมมติฐานประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ แตกต่างกัน ใน ด้านความกระตือรือร้น ด้านสมรรถนะ ด้านความมีเมตตาริจิต ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านการเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ โดยเฉพาะผู้ที่ประกอบอาชีพข้าราชการ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพพนักงานบริษัทนี้มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่น้อยที่สุด ฉะนั้นควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ที่ประกอบอาชีพข้าราชการ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพพนักงานบริษัท โดยเจ้าหน้าที่เทศบาลควรมีความกระตือรือร้น ปฏิบัติงานด้วยความรอบรู้และปฏิบัติต่ออาชีพข้างต้น ด้วยความจริงใจ มีเมตตาริจิตอันเป็นมิตร และน่าเชื่อถือให้เกิดความศรัทธาให้มากที่สุด สามารถให้คำปรึกษา ตลอดถึงคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่ออาชีพ สามารถนำไปพัฒนาวิชาชีพที่มีความแตกต่างกันในสังคมนั้นได้เป็นอย่างดี เน้นหลักความมั่นคงในอาชีพ ที่

สามารถประยุกต์และนำมาบูรณาการในวิชาชีพที่แตกต่างกันในสังคมที่มีปัจจัยหลากหลายในการให้บริการต่อประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหาดกรวด ได้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากที่สุด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ผู้ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลหาดกรวดแตกต่างกัน
2. ควรศึกษาถึงแนวทางปฏิบัติที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงส่งเสริมการปฏิบัติงาน และจัดทำแผนงานต่อไป

บรรณานุกรม

- ฉัตยาพร เสมอใจ. 2547. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- _____. 2549. การบริการการตลาด. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัชวาลย์ ทัดศิริช. 2552. คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 7, 1, 105-146.
- ชนวน รัตนวราหะ. 2555. เกษตรอินทรีย์. กรุงเทพฯ: สำนักวิจัยพัฒนาเทคโนโลยีชีวภาพ กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.
- ชลธิชา ไชยทิพย์. 2545. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข. 2556. การศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. 2552. การตลาดบริการ แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพพร สะใบบาง. 2553. คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแม่โจ้. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. 2555. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พงษ์ศักดิ์ อังกสิทธิ์. 2537. การนิเทศงานส่งเสริมการเกษตร. เชียงใหม่: พี อาร์ คอมพิวเตอร์.
- พระมหาเดชินท์ สิทธาภิญญา (ผกา). 2554. ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พิมพ์ชนก ศันสนีย์. 2540. ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เพ็ญนภา แจ่มบัว. 2557. คุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2553. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการส่งเสริมการเกษตร. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- ยุพาภรณ์ ฟีรภูติ. 2551. การรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาในสังกัด เขตบางแค กรุงเทพมหานคร. การค้าคว่ำแบบอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิลาสณีย์ จำปาตะ. 2551. ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจาก สถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้าคว่ำแบบอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรพงษ์ เถลิงจิระรัตน์. 2539. คุณภาพในงานบริการ 1 (QUALITY IN SERVICES). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- ศรียุธยา นายอง. 2552. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการสายการบิน ต้นทุนต่ำในจังหวัดเชียงใหม่. การค้าคว่ำแบบอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์, งามอาจ ปทะวานิช. 2546. การบริหาร การตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สมิต สัจฉกร. 2556. ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ. 2553. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล เวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. เชียงราย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย.
- หทัยรัตน์ บันลือ. 2556. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา สวนจิตรลดา. การค้าคว่ำอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อรัญญ์ รสเครือ และ สิทธิเดช สิริสุขะ. 2557. คุณภาพการให้บริการด้านหมอนไหมเฉลิมพระ เกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ (ชุมพร) ในเขตพื้นที่จังหวัดชุมพร จังหวัดระนองและจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการ บริหารธุรกิจ, 4, 3(กรกฎาคม – กันยายน), 496-511.
- อุไร ดวงระหว้า. 2554. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การค้าคว่ำอิสระปริญญา โท. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Cronbach, L. J. 1990. Essentials of Psychological Testing. 5th ed. New York: Harper & Row.
- Kotler, P. 2000. Marketing Management: Analyzing Consumer Marketing and Buyer Behavior (The Millennium Edition). New Jersey: Prentice Hall.
- Meyer, C. and S. Davis. 2003. It's Alive: The Coming Convergence of Information, Biology, and Business. New York: Crown Business.

Parasuraman, A., Berry, L. L. and V. A. Zeithaml. 1990. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York: The free press.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้สร้างขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ของนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 - 29 ปี ☐ 30 - 39 ปี
☐ 40 - 49 ปี ☐ 50 - 59 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส
☐ หม้าย/หย่าร้าง ☐ แยกกันอยู่
4. การศึกษา ☐ ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา/ปวช.
☐ อนุปริญญา /ปวส. ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ☐ 1 - 10,000 บาท ☐ 10,001 - 20,000 บาท
☐ 20,001 - 30,000 บาท ☐ 30,001 - 40,000 บาท
☐ 40,001 - 50,000 บาท ☐ 50,000 บาทขึ้นไป
6. อาชีพ ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ พนักงานบริษัท ☐ ค้าขาย ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ เกษตรกร ☐ ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ
☐ อื่น ๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด ตามระดับความคิดเห็นของท่าน

ประเมินคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	ปรับปรุง	พอใช้	ปานกลาง	ดี	ดีมาก
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหาดกรวด					
1. ลักษณะของการบริการ					
1.1. ห้องรับบริการ หรือสถานที่ให้บริการ มีความเหมาะสม เช่น กว้างขวาง มีแสงสว่างเพียงพอ					
1.2. การจัดสถานที่ในการให้บริการ เช่น มีการจัดโต๊ะ เก้าอี้ อย่างเป็นระเบียบสวยงาม					
2. ความไว้วางใจ					
2.1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติด้วยความเป็นธรรมและประชาชนสามารถร้องเรียนนายกเทศมนตรีได้					
2.2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความซื่อสัตย์ ความเท่าเทียม และความถูกต้องต่อชุมชน					
3. ความกระตือรือร้น					
3.1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ที่ให้ความสนใจ สอบถามความต้องการในการขอรับบริการ					
3.2. เจ้าหน้าที่มีการนำเสนอขั้นตอนการขอรับบริการ					
4. สมรรถนะ					
4.1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรอบรู้ ถูกต้อง					
4.2. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ และพร้อมในการให้บริการแก่ท่าน					
5. ความมีไมตรีจิต					
5.1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี อย่างสม่ำเสมอ เช่น ใช้วาจาสุภาพ อ่อนโยน					
5.2. เจ้าหน้าที่เทศบาลมีบุคลิกภาพในการสื่อสารที่ดี ให้เกียรติผู้อื่น แสดงถึงความน่าเชื่อถือ					
6. ความน่าเชื่อถือ					
6.1. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลปฏิบัติงานด้วยความซื่อตรงและสุจริต					

ประเมินคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	ปรับปรุง	พอใช้	ปานกลาง	ดี	ดีมาก
6.2. ท่านมีความมั่นใจว่า เทศบาลเป็นองค์กรที่สามารถทำให้ท่านและชุมชน มีความเข้มแข็ง มั่นคงและพัฒนาอย่างยั่งยืน					
7. ความปลอดภัย					
7.1. เจ้าหน้าที่มีการจัดเก็บ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเป็นความลับ					
7.2. มีส่วนร่วมในการวางแผน ป้องกันสิ่งต่างๆที่จะเกิดขึ้นในชุมชน					
8. การเข้าถึงบริการ					
8.1. การเดินทางมายังเทศบาลมีความสะดวก เช่น มีป้ายบอกทางอย่างชัดเจน					
8.2. ระยะเวลาในการรอรับบริการเหมาะสม เช่นระหว่างรอคิวการรับบริการสั้นและรวดเร็ว					
9. การติดต่อสื่อสาร					
9.1. มีการจัดช่องทางการประชาสัมพันธ์ ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย เช่น แผ่นป้าย เอกสาร ประชาสัมพันธ์ วิทยู เสียงตามสาย					
9.2. ได้รับข้อมูล ข่าวสาร จาก เทศบาล อย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง					
10. การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ					
10.1. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ ความต้องการของผู้รับบริการ					
10.2. เมื่อผู้รับบริการเกิดความสงสัย เจ้าหน้าที่พร้อมอธิบายและเต็มใจช่วยเหลือ					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

*** ขอขอบคุณที่กรุณาสละเวลาในการกรอกแบบสอบถาม ***



ภาคผนวก ข

ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสาวนพมาศ สุทันตกุล	
วัน เดือน ปีเกิด	23 พฤศจิกายน 2532	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2545	ประถมศึกษา โรงเรียนบ้านห้วยไม้หก จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ศ. 2548	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนแม่ต๋นวิทยาคม จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ศ. 2550	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนแม่ต๋นวิทยาคม จังหวัดเชียงใหม่
	พ.ศ. 2555	ปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาปฐพีศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้