

คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง
อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

ลดาวัลย์ ชื่นชมบุญ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีการศึกษา 2565

คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง
อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

ลดาวัลย์ ชื่นชมบุญ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติงานค้นคว้าอิสระ เรื่อง คุณภาพการให้บริการ
ประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เสนอโดย นางสาวลดาวัลย์
ชื่นชมบุญ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ



.....คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรธรรณิภา เดชพล)

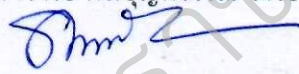
วันที่ 4 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2566

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



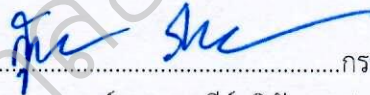
.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญทวารณ วิงวอน)



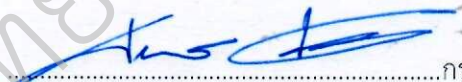
.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โสพิศ คำนวนชัย)



.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนทรีย์ วิพัฒน์ครุฑ)



.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรยุทธ์ ทองคำ)



.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.สุธิษา เชญชาญ)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โสพิศ คำนวนชัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนทรีย์ วิพัฒน์ครุฑ
ชื่อนักศึกษา	ลดาวัลย์ ชื่นชมบุญ
สาขาวิชา	การจัดการ
ปีการศึกษา	2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และหน่วยงานที่รับบริการกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี อายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 375 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.812 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวโดยการทดสอบเอฟ (F-test) และเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ และด้านรูปลักษณ์

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม พบว่า เพศ อาชีพ และหน่วยงานที่เข้ารับบริการ ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประกาศคุณูปการ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอกอกลำโรง จังหวัดลพบุรี ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โสพิศ คำนวนชัย ประธานกรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนทรีย์ วิพัฒน์ครุฑ กรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ และให้ข้อคิดต่างๆ ในการวิจัยอย่างดียิ่ง จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรพจน์ จุลสวัสดิ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรวรรณ สมหวัง และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา พยุงสิน ที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ เรือโท ดร.ทวีศักดิ์ รูปสิงห์ ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระตลอดจนคณาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ คำปรึกษา พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยครั้งนี้จนเสร็จสมบูรณ์

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแต่ทุกท่านที่ได้เมตตาให้ความกรุณาชี้แนะข้อมูลดังกล่าวข้างต้น รวมถึงผู้เป็นบิดา มารดา และสมาชิกในครอบครัวที่คอยให้กำลังใจ และสนับสนุนในการทำการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ด้วยดีเสมอมา

ลดาวัลย์ ชื่นชมบุญ

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานของการวิจัย.....	6
ประโยชน์ของการวิจัย.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลโคกสำโรง.....	9
ประวัติความเป็นมาเทศบาลตำบลโคกสำโรง.....	9
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลโคกสำโรง.....	9
โครงสร้างการบริหารเทศบาลตำบลโคกสำโรง.....	9
การแบ่งส่วนราชการ.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	13
ความหมายของการให้บริการ.....	13
ความสำคัญของการให้บริการ.....	14
ลักษณะของการให้บริการ.....	16
องค์ประกอบของการให้บริการ.....	20
แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	23
ความหมายคุณภาพการให้บริการ.....	23
ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ.....	24
องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ.....	26
การวัดผลคุณภาพการให้บริการ.....	32
การประเมินคุณภาพการให้บริการ.....	33
คุณภาพการให้บริการ.....	34
ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ.....	34

บทที่ 2 (ต่อ)	หน้า
ด้านความมั่นใจ.....	36
ด้านการตอบสนอง.....	39
ด้านการดูแลเอาใจใส่.....	41
ด้านรูปลักษณ์.....	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	46
งานวิจัยในประเทศ.....	46
งานวิจัยต่างประเทศ.....	54
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	56
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	56
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	56
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	57
การหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	90
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	90
สรุปผลการวิจัย.....	90
อภิปรายผล.....	93
ข้อเสนอแนะ.....	96
บรรณานุกรม.....	98

	หน้า
ภาคผนวก.....	104
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	105
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	110
ภาคผนวก ค หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	112
ประวัติผู้ทำการค้นคว้าอิสระ.....	116

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1	จำนวนและร้อยละของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบล โคกสำโรง อำเภอกอศำโรง จังหวัดลพบุรี..... 65
ตาราง 2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการประชาชนของ เทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอกอศำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านภาพรวม..... 67
ตาราง 3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการประชาชนของ เทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอกอศำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความ น่าเชื่อถือและไว้วางใจ..... 68
ตาราง 4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการประชาชนของ เทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอกอศำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการให้ความ มั่นใจ..... 69
ตาราง 5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการประชาชนของ เทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอกอศำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการตอบสนอง 69
ตาราง 6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการประชาชนของ เทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอกอศำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการดูแล เอาใจใส่..... 70
ตาราง 7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการประชาชนของ เทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอกอศำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านรูปลักษณ์..... 71
ตาราง 8	ผลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอกอศำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ..... 72
ตาราง 9	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับคุณภาพการให้บริการ ประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอกอศำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ..... 73
ตาราง 10	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของ เทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอกอศำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการตอบสนอง เมื่อจำแนกตามอายุ..... 74
ตาราง 11	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของ เทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอกอศำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการดูแล เอาใจใส่ เมื่อจำแนกตามอายุ..... 74

ตาราง 12	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านภาพรวมเมื่อจำแนกตามอายุ.....	75
ตาราง 13	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา.....	75
ตาราง 14	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา.....	77
ตาราง 15	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการตอบสนองเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา.....	77
ตาราง 16	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา.....	78
ตาราง 17	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านภาพรวมเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา.....	79
ตาราง 18	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ.....	79
ตาราง 19	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ เมื่อจำแนกตามอาชีพ.....	81
ตาราง 20	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการตอบสนองเมื่อจำแนกตามอาชีพ.....	81
ตาราง 21	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	82

	หน้า
ตาราง 22	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 83
ตาราง 23	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 84
ตาราง 24	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 85
ตาราง 25	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านภาพรวมเมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 86
ตาราง 26	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามหน่วยงานที่รับบริการ..... 86
ตาราง 27	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านรูปลักษณะเมื่อจำแนกตามหน่วยงานที่รับบริการ..... 88
ตาราง 18	ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... 88

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
ภาพ 2 โครงสร้างของเทศบาลตำบลโคกสำโรง.....	10
ภาพ 3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ.....	22

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บทนำ

บทที่ 1

ภูมิหลัง

การบริการประชาชนเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญที่สุดของรัฐ โดยเฉพาะประเทศที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตย รัฐทุกแห่งจึงมีเป้าหมายสูงสุด คือ การบริการประชาชน และในฐานะที่รัฐบาลเป็นผู้บริหารงาน รัฐจึงมีหน้าที่ต้องให้บริการประชาชนในทุกเรื่องให้ดีที่สุดทั่วถึง เป็นธรรม เสมอภาคอย่างต่อเนื่อง รัฐบาลทุกสมัยจึงมีนโยบายให้บริการประชาชนเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง โดยพิจารณาจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 หน้า 1 – 127 ได้กำหนดเรื่องการกระจายอำนาจไว้เป็นสาระสำคัญในหมวดที่ 5 ว่าด้วยแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นแผนที่กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมาย และแนวทางการกระจายอำนาจ ให้เป็นไปตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย โดยเป้าหมายหลังจากปีที่ 10 (พ.ศ.2554) ประชาชนจะมีคุณภาพชีวิต ที่ดีขึ้น สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม และมีส่วนร่วมในการจัดทำยุทธศาสตร์ท้องถิ่น สอดรับกับการกำหนด นโยบายด้านจริยธรรม ธรรมภิบาลและการป้องกันการทุจริต และประพฤตินิยมชอบโดยรัฐบาลได้มอบหมายให้รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ประสานการดำเนินงานเรื่องนี้ร่วมกับหน่วยงานในทุกภาคส่วน ให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งนำไปสู่การกำหนดทิศทางนโยบายการบริหารประเทศ เพื่อเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และธรรมภิบาล ในภาครัฐ ดังนั้น รัฐจึงมีหน้าที่ให้บริการประชาชน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2563, หน้า 3)

รัฐบาลได้ปฏิรูประบบราชการ โดยปรับโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่ เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการ โดยได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล สร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เทศบาลเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย กำกับดูแลที่มีความใกล้ชิดประชาชน และเกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชนที่สุด ภารกิจของเทศบาลมีขอบเขตที่กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดีของประชาชนในแทบทุกด้านและมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง เศรษฐกิจ การศึกษา สังคม ความปลอดภัย โดยหน้าที่หลักประการหนึ่งของเทศบาล คือ การบริการ

ประชาชน ประกอบกับการปกครองท้องถิ่น โดยระบบเทศบาลนั้น เป็นระบบการปกครองตนเอง สำหรับชุมชนเมือง ซึ่งชุมชนเมืองจะมีลักษณะความเจริญทั้งในทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง มีประชากรหนาแน่นและมีความต้องการความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต ความเป็นอยู่ เช่น บ้านเรือนที่อยู่อาศัย ระบบสาธารณสุข ได้แก่ ถนน ไฟฟ้า ประปา และรวมไปถึงความต้องการด้านต่างๆ เช่น สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ความสะดวกปราศจากมลพิษต่างๆ และการให้บริการต่างๆ เช่น การให้บริการทางด้านสาธารณสุข การศึกษา การกีฬา (เทศบาลตำบลโคกสำโรง, 2563, หน้า 4-9)

ปัจจุบันการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นเป็นไปอย่างต่อเนื่อง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทในการพัฒนาชุมชนของตนเอง หน่วยงานราชการต่างๆ เริ่มลดบทบาทลงอันสืบเนื่องมาจากงบประมาณของส่วนราชการที่ลดน้อยลง การถ่ายโอนภารกิจและงบประมาณให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานดำเนินการ ตลอดจนการทดลองถ่ายโอนกำลังคนไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังส่งผลให้ส่วนราชการต้องปรับเปลี่ยนบทบาทเป็นเพียงหน่วยงานสนับสนุนและส่งเสริมให้การช่วยเหลือทางด้านวิชาการ เพื่อให้การปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น จากลักษณะงานในสำนักงานเทศบาลข้างต้น จะเห็นได้ว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเทศบาลเป็นเครื่องมือสำคัญของเทศบาล ในการดำเนินนโยบายด้านการให้บริการประชาชนให้ลุล่วง และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงกล่าวได้ว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานย่อมเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะบริการให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนและให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วย (สมคิด เลิศไพฑูรย์, 2558, หน้า 121-122)

เทศบาลตำบลโคกสำโรง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่จัดบริการสาธารณะตามหน้าที่ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น การจัดการบริการสาธารณะจะเป็นไปตามนโยบายของผู้บริหารเทศบาลที่มาจากกาเลือกตั้ง การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนั้นต้องดำเนินไปด้วยแนวทางที่หลากหลาย ทั้งในด้านนโยบายของผู้บริหารเทศบาลคือ นายกเทศมนตรี ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในพื้นที่ อีกทั้งผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นข้าราชการประจำ ได้แก่ ปลัดเทศบาล และหัวหน้ากอง หัวหน้าฝ่ายต่างๆ ในการที่จะปฏิบัติงานตามแนวทางหรืออุดมการณ์ของตนอาจเป็นไปได้ยาก เนื่องจากเป็นระบบที่มีอำนาจซ้ำซ้อนและมีผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง จึงทำให้ในภาพรวมของพนักงานเทศบาล ถูกมองในด้านลบจากสายตาประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ จากการสัมภาษณ์ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี นางประไพร กองทอง นางสาวเวียง เปี้ยววงศ์ และนางวิชุดา บำรุงเวช พบปัญหาเรื่องคุณภาพการให้บริการ เช่น การมองว่าพนักงานเทศบาลไม่มีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน หรือการติดต่อราชการรับบริการงานของเทศบาล เป็นเรื่องที่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน พนักงานปฏิบัติงานไม่เป็นระบบและพนักงานยังไม่สามารถแนะนำการบริการได้อย่างเต็มที่ ความไม่ทันสมัยของเครื่องมือ ความไม่พร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกแก่

ผู้รับบริการยังมีไม่เพียงพอ เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ สถานที่จอดรถ เป็นต้น (ประไพพร กองทอง, สียงเวียง เปี้ยวงศ์, และวิชุดา บำรุงเวช, 2565)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการ ประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เพื่อเป็นแนวทาง ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการทำให้ผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจสูงสุด และช่วยให้ผู้บริหารรับรู้ได้โดยเร็วถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ อย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน และหน่วยงานที่รับบริการ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี อายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 5,808 คน (เทศบาลตำบลโคกสำโรง, 2563, หน้า 2)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่แน่นอน (finite population) สูตรที่ใช้ในการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงใช้สูตร ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563, หน้า 45-46) ในการคำนวณหาขนาดของตัวอย่างได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) จำแนกตามหน่วยงานที่รับบริการ

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables)

2.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

2.1.2 อายุ

- 1) 18 – 30 ปี
- 2) 31 – 45 ปี
- 3) 46 – 60 ปี
- 4) มากกว่า 60 ปี

2.1.3 ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษา
- 2) มัธยมศึกษา/ปวช.
- 3) อนุปริญญา/ปวส.
- 4) ปริญญาตรี
- 5) สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.4 อาชีพ

- 1) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
- 2) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- 3) พนักงานบริษัท/ห้างร้าน
- 4) เกษตรกร/รับจ้าง
- 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) น้อยกว่า 10,000 บาท
- 2) 10,000 – 20,000 บาท
- 3) 20,001 – 30,000 บาท
- 4) มากกว่า 30,000 บาท

2.1.6 หน่วยงานที่รับบริการ

- 1) สำนักงานปลัดเทศบาล
- 2) กองการศึกษา
- 3) กองคลัง
- 4) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่ คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี มี 5 ด้าน ได้แก่

2.2.1 ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ

2.2.2 ด้านการให้ความมั่นใจ

2.2.3 ด้านการตอบสนอง

2.2.4 ด้านการดูแลเอาใจใส่

2.2.5 ด้านรูปลักษณ์

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาล ตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การได้รับบริการที่เป็นเลิศ ตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ การเข้าถึงประชาชน ความสามารถในการให้บริการ ความสุภาพในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือของพนักงาน การตอบสนองประชาชน การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก การเข้าใจและรู้จักประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี และได้แบ่งประเภทการบริการเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโคกสำโรง ให้บริการมีอัธยาศัยดี หน้าตายิ้มแย้มให้บริการด้วยวาจาสุภาพ มีบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ให้บริการตรงต่อเวลาและเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด บริการด้วยความเต็มใจและตรงกับความต้องการของประชาชน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบและบริการด้วยความเต็มใจไม่หวังสิ่งตอบแทน หรือผลประโยชน์

1.2 ด้านการให้ความมั่นใจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโคกสำโรง ให้บริการมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีสามารถตอบคำถามด้วยความมั่นใจ และให้ข้อมูลได้ครบถ้วน เวลาในการให้บริการในแต่ละครั้งเหมาะสมกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับประชาชน และมีความรับผิดชอบในการให้บริการแก่ประชาชน

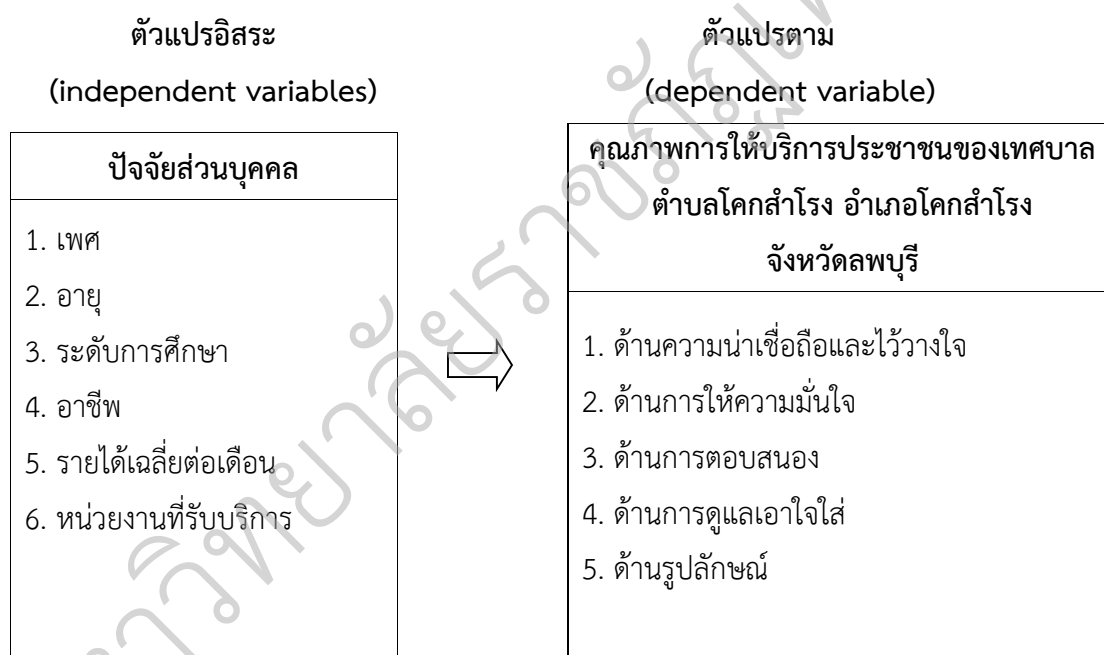
1.3 ด้านการตอบสนอง หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโคกสำโรง บริการด้วยความพร้อม และเต็มใจในการให้บริการแก่ประชาชน มีลำดับขั้นตอนในการให้บริการที่ความชัดเจน ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว และประชาชนได้รับบริการที่ถูกต้องครบครัน

1.4 ด้านการดูแลเอาใจใส่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโคกสำโรง ให้บริการแก่ประชาชนแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่อย่างดีเท่าเทียมกัน แก้ปัญหาให้กับประชาชนด้วยคำอธิบายอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย แจ้งข่าวสารใหม่ๆ ให้กับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

1.5 ด้านรูปลักษณะ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโคกสำโรง แต่งกายด้วยความเหมาะสม ให้บริการแก่ประชาชนด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย สถานที่ในการให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบรองรับประชาชนเป็นสัดส่วนและเหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และสถานที่จอดรถ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 5 ด้านดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านรูปลักษณะ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555, หน้า 61-62) นำมาเป็นกรอบแนวคิด แสดงดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศ
2. คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุ

3. คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

4. คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอาชีพ

5. คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

6. คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามหน่วยงานที่รับบริการ

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน การกำหนดนโยบาย และรูปแบบการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

2. เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางของการวิจัยโดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลโคกสำโรง

- 1.1 ประวัติความเป็นมาเทศบาลตำบลโคกสำโรง
- 1.2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลโคกสำโรง
- 1.3 โครงสร้างการบริหารเทศบาลตำบลโคกสำโรง
- 1.4 การแบ่งส่วนราชการ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

- 2.1 ความหมายของการให้บริการ
- 2.2 ความสำคัญของการให้บริการ
- 2.3 ลักษณะของการให้บริการ
- 2.4 องค์ประกอบของการให้บริการ

3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

- 3.1 ความหมายคุณภาพการให้บริการ
- 3.2 ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ
- 3.3 องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ
- 3.4 การวัดผลคุณภาพการให้บริการ
- 3.5 การประเมินคุณภาพการให้บริการ

4. คุณภาพการให้บริการ

- 4.1 ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ
- 4.2 ด้านความมั่นใจ
- 4.3 ด้านการตอบสนอง
- 4.4 ด้านการดูแลเอาใจใส่
- 4.5 ด้านรูปลักษณ์

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 5.1 งานวิจัยในประเทศ
- 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลโคกสำโรง

1. ประวัติความเป็นมาเทศบาลตำบลโคกสำโรง

เทศบาลตำบลโคกสำโรง (2563, หน้า 2) อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นโดยพระราชกฤษฎีกาพุทธศักราช 2483 เมื่อวันที่ 8 ตุลาคม พุทธศักราช 2483 สำนักงานเดิมเป็นอาคารไม้ชั้นเดียวซึ่งเช่าจากเอกชน ตั้งอยู่ที่ตลาดโคกสำโรง ต่อมาเทศบาลตำบลโคกสำโรงได้มีการขยายอาณาเขตเพิ่มขึ้นจากเดิม เมื่อวันที่ 3 เมษายน พุทธศักราช 2599 มีพื้นที่จำนวน 5 ตารางกิโลเมตร และในปีพุทธศักราช 2505 เป็นสำนักงานชั่วคราว และได้จัดซื้ออาคารเรียนดังกล่าวเป็นของเทศบาลเอง ในปีพุทธศักราช 2508 ได้ซื้ออาคารดังกล่าวมาทำการจัดสร้างใหม่ในที่ดินของเทศบาล และในปีพุทธศักราช 2513 อาคารสำนักงานหลังเก่ามีสภาพชำรุดทรุดโทรมมากจึงทำการก่อสร้างอาคารใหม่ โดยขอกู้เงิน ก.ส.ท.จำนวน 600,000 บาท มาทำการก่อสร้างซึ่งเป็นอาคารสำนักงานหลังปัจจุบันนี้ โดยสภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลโคกสำโรง

2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลโคกสำโรง

เทศบาลตำบลโคกสำโรง ตั้งอยู่ในอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี อยู่ห่างจากอำเภอโคกสำโรง 0.5 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดลพบุรี 35 กิโลเมตร อยู่ระหว่างเส้นรุ้งที่ 62-71 องศาตะวันตก/เส้น แวงที่ 87-91 องศาตะวันออก มีเขตติดต่อกับพื้นที่ตำบลอื่น ดังนี้

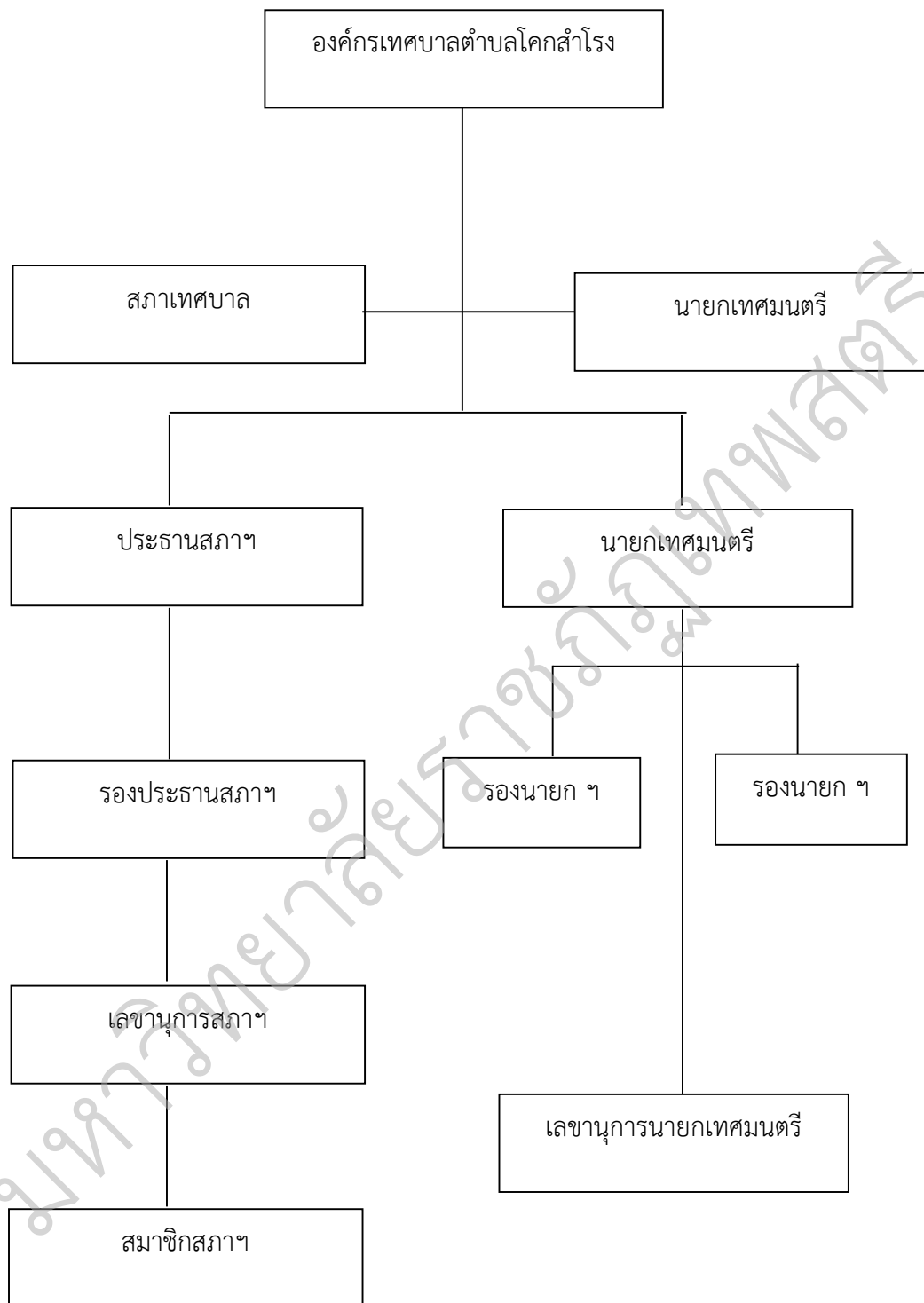
ทิศเหนือ	ติดต่อกับ อำเภอหนองม่วง และอำเภอสระโบสถ์
ทิศใต้	ติดต่อกับ อำเภอเมืองลพบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ อำเภอชัยบาดาล และอำเภอพัฒนานิคม
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ อำเภอบ้านหมี่

จำนวนประชากร

จำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลโคกสำโรง มีจำนวน 11,832 คน แยกเป็นชาย 5,810 คน หญิง 6,022 คน

3. โครงสร้างการบริหารเทศบาลตำบลโคกสำโรง

เทศบาลตำบลโคกสำโรงประกอบด้วยนายกเทศมนตรี 1 คน รองนายกเทศมนตรี 2 คน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี 1 คน เลขานุการนายกเทศมนตรี 1 คน และคณะสมาชิกสภาเทศบาลประกอบด้วย สมาชิกซึ่งราษฎรเลือกขึ้นตามพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ.2545 สภาเทศบาลมีประธานสภาคนหนึ่ง และรองประธานสภาคนหนึ่งซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาลซึ่งเทศบาลตำบลโคกสำโรง มีสมาชิกสภาเทศบาลจำนวน 12 คน และสมาชิกสภาฯ ดังกล่าวอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี ตั้งโครงสร้างของเทศบาลตำบลโคกสำโรง ภาพ



ภาพ 2 โครงสร้างของเทศบาลตำบลโคกสำโรง
ที่มา : เทศบาลตำบลคำสำโรง (2563, หน้า 10)

การแบ่งส่วนราชการ

เทศบาลตำบลโคกสำโรง แบ่งส่วนราชการออกเป็นหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาล หรือกิจกรรมกำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ของส่วนราชการใด หรืองานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

1.1 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

1.1.1 งานธุรการ

1.1.2 งานการเจ้าหน้าที่

1.2 ฝ่ายปกครอง

1.2.1 งานทะเบียนราษฎร

1.2.2 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.2.3 งานเทศกิจ

2. กองวิชาการและแผนงานมีหน้าที่เกี่ยวกับงานวิชาการและการวางแผน และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2.1 ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

2.1.1 งานวิเคราะห์นโยบายและแผน

2.1.2 งานธุรการ

2.2 ฝ่ายบริหารงานและเผยแพร่

2.2.1 งานนิติกร

2.2.2 งานประชาสัมพันธ์

3. กองคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและบัญชี การพัสดุและทรัพย์สิน การงบประมาณ งานผลประโยชน์ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3.1 ฝ่ายพัฒนารายได้

3.1.1 งานผลประโยชน์

3.1.2 งานแผนที่และภาษี

3.2 งานบริหารงานคลัง

3.2.1 งานการเงินและการบัญชี

3.2.2 งานพัสดุและทรัพย์สิน

4. กองช่าง มีหน้าที่เกี่ยวกับการผังเมืองและโยธา การสาธารณสุขโรค และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

4.1 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

4.1.1 งานธุรการ

4.2 ฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง

- 4.2.1 งานวิศวกรรม
- 4.2.2 งานสถาปัตยกรรม
- 4.2.3 งานผังเมือง

4.3 ฝ่ายการโยธา

- 4.3.1 งานสาธารณูปโภค
- 4.3.2 งานสวนสาธารณะ
- 4.3.3 งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ
- 4.3.4 งานศูนย์เครื่องจักร

5. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่เกี่ยวกับงานสาธารณสุข และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

5.1 ฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข

- 5.1.1 งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม
- 5.1.2 งานรักษาความสะอาด
- 5.1.3 งานศูนย์บริการสาธารณสุข

5.2 ฝ่ายบริการสาธารณสุข

- 5.2.1 งานส่งเสริมสุขภาพฯ
- 5.2.2 งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
- 5.2.3 งานสัตว์แพทย์

5.3 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

- 5.3.1 งานธุรการ

6. กองการศึกษา มีหน้าที่เกี่ยวกับการศึกษา และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

6.1 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

- 6.1.1 งานธุรการ

6.2 ฝ่ายบริหารการศึกษา

- 6.2.1 งานการเจ้าหน้าที่

6.3 ฝ่ายแผนงานและโครงการ

- 6.3.1 งานการเงินและบัญชี
- 6.3.2 งานพัสดุ

6.4 ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

6.4.1 งานนิเทศการศึกษา

6.4.2 งานกิจการนักเรียน

6.4.3 งานกิจกรรมเด็ก เยาวชนและงานศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ

7. กองสวัสดิการสังคม มีหน้าที่เกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนและสังคมสงเคราะห์ และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

7.1 ฝ่ายพัฒนาชุมชน

7.1.1 งานพัฒนาชุมชน

7.2 ฝ่ายส่งเสริมสวัสดิการสังคม

7.2.1 งานธุรการ

7.2.2 งานสังคมสงเคราะห์ฯ

8. การดำเนินการกิจการพาณิชยกรรม กิจการพาณิชยกรรมที่เทศบาลดำเนินการ คือ สถานธนาภิบาล ซึ่งให้บริการประชาชนในการรับจำนำทรัพย์สิน อัตราดอกเบี้ยต่ำ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายของการให้บริการ

ในการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการได้มีการนำมุมมองความคิดเห็นของนักวิชาการมาอธิบายถึงความหมายของการให้บริการ ดังต่อไปนี้

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2556, หน้า 218) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์ หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า โดยทั่วไปแล้วบริการไม่ต้องเกี่ยวข้องกับสินค้าเท่านั้น แต่บริการจะมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการใช้ การฝึกอบรมผู้รับบริการให้รู้จักวิธีใช้

ศิริพร วิษณุหิมาชัย (2558, ย่อหน้า 1) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง สิ่งที่ถูกให้บริการ หรือผู้ขายทำการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้วเกิดความประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น

ธธีร์ธร ธีระขวัญโรจน์ (2562, หน้า 18) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

พนิตสุภา ธรรมประมวล (2563, หน้า 5) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมการกระทำพฤติกรรม หรือผลประโยชน์ใด ๆ ก็ตามรวมเป็นกระบวนการที่บุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคล

หนึ่งสามารถเสนอ และส่งมอบให้อีกบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งโดยสร้างคุณค่า และประโยชน์ที่จัดไว้ให้ตามเวลาและสถานที่หนึ่ง ๆ ให้ได้รับความพึงพอใจและการตัดสินใจเลือกใช้บริการในที่สุดด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและเพื่อให้ผู้ได้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจและมีความสุขต่อการรับบริการนั้น ๆ

เลิฟล็อก, และวิทซ์ (Lovelock, & Wirtz, 2007, p.15) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่นำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งต่ออีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งโดยทั่วไปแล้วเป็นการกระทำที่นำมาซึ่งผลที่ต้องการ หรือคุณค่าที่ได้รับจากการซื้อบริการนั้นๆ

มัลลินส์, วอร์คเกอร์, และบอยด์ (Mullins, Walker, & Boyd, 2008, p.220) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมใดหรือผลประโยชน์ใดก็ตามซึ่งไม่มีตัวตน สามารถนำเสนอจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งให้แก่อีกบุคคลหรืออีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง โดยไม่มีผลต่อการเป็นผู้ครอบครองสิ่งหนึ่งสิ่งใดเหล่านั้น

จากความหมายของการให้บริการดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม การปฏิบัติหรือดำเนินการที่คนกลุ่มหนึ่งจะเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการ เป็นการส่งมอบมูลค่าที่ไม่สามารถจับต้องได้ ที่เกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดทางด้านจิตใจที่มีต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน

2. ความสำคัญของการให้บริการ

ได้มีนักวิชาการจำนวนมากนำเสนอความสำคัญของการให้บริการที่นำมาใช้สนับสนุนที่มาของการให้บริการมีการนำมุมมองความคิดเห็นของนักวิชาการมาอธิบายถึงความสำคัญของการให้บริการดังต่อไปนี้

ศิริพร วิษณุหิมาชัย (2558, หน้า 2) กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการมี 2 ประการ ดังนี้คือ

1. ความสำคัญที่มีต่อตัวผู้รับบริการ คือ จะทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสุข มีความพึงพอใจและมีความระลึกถึงในการที่จะมาขอรับบริการในครั้งต่อไป
2. ความสำคัญในด้านผู้ให้บริการทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าเดิมไว้ให้เป็นลูกค้าประจำหรือลูกค้าที่มีความจงรักภักดี และนอกจากนี้ยังสามารถเพิ่มลูกค้าใหม่ผู้ให้บริการต้องพยายามกระทำทุกวิถีทางที่จะเพิ่มลูกค้าใหม่ เพราะเป็นการสร้างความเจริญรุ่งเรืองให้แก่หน่วยงานด้วย

อเนก สุวรรณบัณฑิต, และภาสกร อดุลพัฒนากิจ (2559, หน้า 19) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยศาสตร์และศิลป์ของการจัดการงานบริการที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นการเข้าใจจิตวิทยาบริการจึงทำให้สามารถเข้าใจและทำให้ดำเนินกิจกรรม

ในการบริการสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการและช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จ ความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเด็น ได้แก่

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งย่อยได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการโดยตรง การเข้าใจจิตวิทยาบริการจะทำให้ผู้ปฏิบัติตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการและเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพตนเองในการเป็นนักบริการระดับมืออาชีพ

1.1.1 เกิดการรับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้อง เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

1.1.2 เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของผู้รับบริการซึ่งมีความหลากหลาย

1.1.3 ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการให้บริการที่พึงปฏิบัติ

1.1.4 รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและคุณลักษณะการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

1.2 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการ การทำความเข้าใจจะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้

1.2.1 ตระหนักถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นอันดับแรก รู้จักความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผนและปรับปรุงการดำเนินการให้เหมาะสม

1.2.2 เห็นความสำคัญของบุคลากร และมุ่งที่จะสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการที่มีคุณภาพ

1.2.3 เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่างๆ และใช้กลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพมาประยุกต์

1.2.4 สามารถวิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการได้

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ เป็นการให้ความสำคัญต่อผู้บริการและให้อำนาจในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ

2.1 เกิดการรับรู้และเข้าใจลักษณะของงานบริการ ที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลาย และเกิดความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่สามารถเป็นไปได้ตามลักษณะของงาน

2.2 ตระหนักถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของตัวผู้ใช้บริการในกระบวนการบริการ ในฐานะผู้แสดงเจตนาในการรับบริการ

ธธีร์ธร ธีระขวัญโรจน์ (2562, หน้า 16) กล่าวว่า การบริการเป็นเรื่องละเอียดอ่อนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและตอบสนองทางด้านจิตใจของมนุษย์ แม้เพียงรอยยิ้มจากผู้ให้บริการ

เท่านั้นก็จะสามารถดึงดูดผู้ที่เดินผ่านไปมาให้มาเป็นลูกค้าได้ ดังนั้นการบริการด้วยไมตรีจิต จึงเป็นเสมือนโชครวมมัดใจลูกค้าไม่ให้หนีไปเป็นลูกค้าของคู่แข่งในปัจจุบัน การบริการได้เข้ามาอยู่รอบตัวมนุษย์ทุกคนตั้งแต่เช้าจนถึงเข้านอน และการบริการได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากกับทุกธุรกิจ จนกล่าวได้ว่า การบริการเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มหรือเพิ่มคุณประโยชน์ให้กับสินค้า ซึ่งทำให้ผู้บริโภครับรู้ถึงผลประโยชน์ หรือสร้างความพึงพอใจที่ตนได้รับมากกว่าผลประโยชน์ที่ได้จากสินค้าเพียงอย่างเดียว

พนิตสุภา ธรรมประมวล (2563, หน้า 6) กล่าวว่า จากความเปลี่ยนแปลงและพัฒนา ของเทคโนโลยี ทำให้ธุรกิจมีการแข่งขันกันมากขึ้น การบริการจึงเข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมาก ในการประกอบธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน การบริการนั้น แตกต่างจากการจำหน่ายสินค้าโดยส่วนมากจะผสมผสานหรือควบคู่ไปกับสินค้าเช่น การบริการ สอนว่ายน้ำมักจะมีการจัดจำหน่ายหรือให้เช่าชุดว่ายน้ำ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า การบริการให้เช่าที่พักและอาหารและเครื่องดื่มไว้จำหน่าย ศูนย์บริการซ่อมยานพาหนะรถยนต์ จะมีอุปกรณ์อะไรไว้จำหน่ายด้วยเช่นกัน การให้บริการลูกค้ามีความสำคัญมากขึ้นในปัจจุบัน เนื่องมาจากสาเหตุ ดังนี้

1. ลูกค้ามีความคาดหวังที่สูงขึ้นและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น
2. ธุรกิจต่าง ๆ หันมาใช้บริการเป็นเครื่องมือในการแข่งขันกันมากยิ่งขึ้น
3. การตลาดสายสัมพันธ์ (relationship marketing) มีความสำคัญและได้รับความสนใจจากนักการตลาดมากยิ่งขึ้น

จากความสำคัญของการให้บริการดังกล่าวสรุปได้ว่า 1) กิจกรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอ ต่ออีกฝ่ายหนึ่ง และ 2) กิจกรรมความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า โดยมีลักษณะที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ ไม่แน่นอน และไม่สามารถเก็บไว้ได้

3. ลักษณะของการให้บริการ

ได้มีนักวิชาการจำนวนมากนำเสนอลักษณะของการให้บริการที่น่ามาใช้นับสนุน ที่มาของการให้บริการมีการนำมุมมองความคิดเห็นของนักวิชาการมาอธิบายถึงลักษณะของการ ให้บริการต่อไปนี้

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2556, หน้า 218-219) กล่าวว่า การให้บริการมีลักษณะ 5 ประการ ดังนี้

1. บริการไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นจับต้อง หรือ รู้สึกถึงการบริการใด ๆ ก่อนการซื้อและรับบริการได้ แต่จะสามารถรับรู้ว่าการบริการนั้นดีหรือไม่ก็ต่อเมื่อ ได้เข้ารับบริการนั้น ๆ แล้ว ในขณะที่ผู้บริโภคสามารถมองเห็นจับต้องหรือพิจารณาคุณสมบัติ

ของสินค้าได้ก่อนการซื้อ เนื่องจากสินค้าจะมีตัวตนและคุณสมบัติที่ชัดเจน ซึ่งช่วยให้ผู้บริโภคทราบข้อมูลจากประสาทสัมผัสทั้งห้าได้ จึงทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจในการซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้นและง่ายกว่าการตัดสินใจซื้อบริการ

2. บริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (inseparability) การให้บริการและการรับบริการต้องเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและการบริโภคบริการออกจากกันได้ ซึ่งเป็นข้อจำกัดในด้านผู้ให้บริการที่เป็นบุคคล และข้อจำกัดด้านเวลา ทำให้สามารถให้บริการได้เพียงครั้งละ 1 ราย พนักงานผู้ให้บริการ 1 คน จึงไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าหลาย ๆ รายในเวลาเดียวกันได้

3. บริการมีความไม่แน่นอน (variability) คุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ซึ่งส่วนใหญ่ต้องอาศัยความพร้อมของพนักงาน หากพนักงานเกิดความไม่พร้อม ไม่ว่าจะด้านจิตใจหรือร่างกาย อาจส่งผลถึงคุณภาพของการบริการไปด้วย เช่น การเข้าไปรับประทานอาหารในร้านเดียวกัน แต่ต่างเวลาก็ก้อาจทำให้ไม่ได้รับประทานอาหารที่รสชาติเหมือนกันได้ หรือการเลือกตัดผมกับช่างผมคนเดียวกันก็อาจตัดผมได้ไม่เหมือนกันในแต่ละครั้ง รวมถึงความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจของผู้รับบริการด้วย ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้และการประเมินคุณภาพของการบริการ เช่น เมื่อเกิดความรู้สึกหรือเกิดทัศนคติในทางลบก็อาจส่งผลต่อการประเมินคุณภาพที่ลำเอียง (bias) ด้วยเช่นกัน

4. บริการจัดทำมาตรฐานได้ยาก (heterogeneous) เนื่องจาก วัสดุอุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการเป็นเพียงส่วนหนึ่งที่ช่วยให้กระบวนการเกิดความสะดวกและดูมีตัวตน แต่ปัจจัยหลักที่จะช่วยในการให้บริการ คือ “คน” และคุณภาพในการให้บริการขึ้นอยู่กับทักษะ ความสามารถและอรรถาธิบายของผู้ให้บริการแต่ละคน โดยสิ่งนี้เองที่ทำให้ผู้บริการที่มีฝีมือประสบความสำเร็จได้เฉพาะบุคคล ส่งผลให้การแข่งขันด้านบริการทำได้ยาก เนื่องจากขาดแรงงานที่มีฝีมือและการพยายามพัฒนาคุณภาพของบุคลากรให้เท่าเทียมและการขยายศักยภาพในการให้บริการ เนื่องจากการจัดการคนให้มีมาตรฐานเดียวกันเป็นเรื่องที่ยาก

5. บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) การบริการจะทำได้เพียงครั้งละ 1 หน่วย และจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเกิดการซื้อและรับบริการในขณะเดียวกัน ในขณะที่ลูกค้ามีน้อยพนักงานที่ให้บริการก็จะว่างงานทำให้เกิดความสูญเสียค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน

สมิต สัชฌกร (2550, หน้า 25-26) กล่าวว่า ลักษณะของการให้บริการมี 3 ประการด้วยกันดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น โดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำการบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดง

พฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปลผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการ ซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

3. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใด ๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนร่วมสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

ธีรฤทธิ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2552, หน้า 20-23) กล่าวว่า ลักษณะของสินค้าและบริการ มี 4 ประการ ดังนี้

1. การที่ไม่อาจจับต้องได้ บริหารโดยทั่วไปมีลักษณะที่ค่อนข้างเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่มีรูปร่าง ดังนั้น จึงเป็นการยากที่จะสามารถรับรู้ถึงการบริการผ่านประสาทสัมผัสต่าง ๆ ได้ เช่น ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างของการท่องเที่ยว ดังนั้น ความไม่มีตัวตนของการบริการที่ทำให้ไม่อาจจับต้องบริการได้ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการทำให้เกิดความรู้สึกว่าเกิดความเสี่ยงในการเลือกใช้บริการ

2. การที่คุณภาพไม่คงที่ หรือขาดความแน่นอน คุณภาพของการบริการโดยทั่วไปมีความไม่แน่นอนค่อนข้างสูง เนื่องจากมักจะขึ้นกับปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ พนักงานที่ให้บริการ ช่วงเวลาที่ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการ และวิธีการในการให้บริการ

3. การที่ไม่อาจแยกการผลิตและการบริโภคออกจากกันได้ โดยทั่วไปการบริการมักจะถูกเสนอขายก่อน และหลังจากนั้นการผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาเดียวกัน โดยผู้รับบริการที่เป็นผู้ซื้อบริการมักจะมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบริการนั้นด้วย

4. การที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ โดยทั่วไปไม่สามารถที่จะเก็บรักษาบริการไว้ในรูปของสินค้าคงคลังได้ ทำให้ผู้ให้บริการเสียโอกาสในการขายบริการ แนวทางในการแก้ปัญหาของนักการตลาด คือ การปรับความสมดุลระหว่างอุปสงค์และอุปทานบริการ ดังนี้ 1) ด้านอุปสงค์ คือ การตั้งราคาค่าบริการให้แตกต่างกันตามฤดูกาล ให้บริการเสริม และสร้างระบบการจองล่วงหน้า 2) ด้านอุปทาน คือ จัดพนักงานชั่วคราว ให้ลูกค้าบริการตนเอง แสวงหาพันธมิตรในการให้บริการ และเตรียมหาสถานที่สำหรับการขยายบริการในอนาคต

ธธีร์ธร ธีระขวัญโรจน์ (2562, หน้า 27-28) กล่าวว่า ลักษณะการบริการมีลักษณะเฉพาะ 5 ประการ ดังนี้

1. ความไม่มีตัวตน การบริการไม่สามารถมองเห็นจับต้องหรือสัมผัสได้โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นตา หู จมูก ลิ้น ผิวน้ำมือ บริการไม่สามารถแบ่งแยกเป็นชิ้นเหมือนสินค้าได้ เช่น หากจะซื้อน้ำหอมผู้ซื้อย่อมจับขวดน้ำหอมมาทดสอบ จับได้ดมกลิ่นได้หรือซื้อเป็นขวดได้

2. ความแตกแยกกันไม่ได้ ระหว่างผู้ให้บริการลูกค้าผู้รับบริการ ในช่วงเวลาการให้บริการนั้น เช่น บริการนวดแผนโบราณ ผู้นวดและลูกค้าจะต้องอยู่พร้อมกัน ณ สถานที่ให้บริการในการตรวจรักษาแพทย์และคนไข้จะต้องอยู่ที่เดียวกัน ส่วนกรณีการปรึกษาปัญหาทางจิตและปัญหาทางกฎหมายทางโทรศัพท์ แม้ว่าผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะอยู่กันคนละสถานที่ แต่ทั้งสองฝ่ายก็ไม่สามารถแยกจากกันได้ในเวลาที่ให้บริการนั้น

3. การเก็บรักษาไม่ได้ การบริการต้องอาศัยคนในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นหากไม่มีลูกค้ามาใช้บริการในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง พนักงานที่ให้บริการก็จะว่างงาน เกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายในด้านแรงงานโดยเปล่าประโยชน์และก่อให้เกิดรายได้น้อย

4. ความต้องการที่ไม่แน่นอน ความต้องการใช้บริการของลูกค้าขึ้นลงอยู่เสมอ การให้บริการนั้นจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการจะมากหรือน้อยต่างกันขึ้นอยู่กับช่วงเวลาในแต่ละวัน ในวันต้นสัปดาห์หรือท้ายสัปดาห์ รวมทั้งฤดูกาล เช่น สาขาของธนาคารช่วงพักกลางวันจะมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการมากในช่วงบ่าย ช่วงวันจันทร์และวันศุกร์จะมีลูกค้าฝากถอนเงินมากกว่าในช่วงวันอื่น ๆ ในสัปดาห์ ช่วงปลายเดือนที่มีเงินเดือนพนักงานบริษัทออกเครื่องเอทีเอ็ม จะต้องมีปริมาณเงินสดมากกว่าช่วงอื่นของเดือน จะเห็นได้ว่าการบริการนั้นแตกต่างจากสินค้าหลายประเภท เช่น ปริมาณการบริโภคน้ำตาลย่อมไม่แตกต่างกันมากนักในแต่ละวัน

5. ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง คือความแตกต่างในด้านคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากกรรมการต้องอาศัยคนหรือพนักงานในการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ซึ่งการที่พนักงานจะยิ้มหรือไม่ จะให้บริการด้วยจิตใจอย่างแท้จริงหรือไม่ ต้องขึ้นกับองค์ประกอบ อื่น ๆ ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ

พินิตสุภา ธรรมประมวล (2563, หน้า 9-10) กล่าวว่า ลักษณะของตลาดบริการมีลักษณะดังนี้ คือ บริการไม่มีตัวตน จับต้องและสัมผัสไม่ได้ แยกจากกันไม่ได้ ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เก็บรักษาไม่ได้ความต้องการที่ไม่แน่นอน บริการในแต่ละครั้งไม่เท่ากันไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ ซึ่งปัจจุบันลักษณะของการบริการจะมีทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการต้องพบหน้าหรือการให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์โดยผู้รับบริการสามารถบริการได้ด้วยตนเอง

จากความหมายของลักษณะการให้บริการดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ลักษณะของการให้บริการ ได้แก่ 1) การบริการเป็นงานที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถแบ่งแยกได้ 2) การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นได้ในเวลาเดียวกัน 3) มีความเป็นเอกพันธ์ของผู้ให้บริการ 4) การให้บริการ

ที่มีความเฉพาะของแต่ละบุคคลที่ไม่สามารถทดแทนกันได้ และไม่สามารถเก็บไว้ และ 5) ไม่สามารถเรียกเก็บนำมาใช้ประโยชน์ได้ หรือไม่สามารถนำส่งคืนได้เมื่อไม่พอใจ

4. องค์ประกอบของการให้บริการ

ได้มีนักวิชาการจำนวนมากนำเสนอองค์ประกอบของการให้บริการที่นำมาใช้สนับสนุนที่มาของการให้บริการมีการนำมุมมองความคิดเห็นของนักวิชาการมาอธิบายถึงองค์ประกอบของการให้บริการต่อไปนี้

ธธีร์ธร ธีร์ขวัญโรจน์, และ สุพจน์ กฤษณาธาร (2563, หน้า 96 - 98) ที่ได้นำเสนอองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการประกอบไปด้วย

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles)

เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ ประกอบไปด้วยอาคารตึกของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการทั้งหมด เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เคาน์เตอร์ให้บริการที่จอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่างๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งสัมผัสได้เหล่านี้ลักษณะคล้ายกับลักษณะทางกายภาพของส่วนประสมทางการตลาด นอกจากนี้สิ่งที่สัมผัสได้ยังรวมไปถึงความสวยงาม ความสะอาด คุณภาพของเนื้อหาที่นำเสนอ และการใช้งานได้จริงของสิ่งที่สัมผัสได้ เช่นบันไดที่ไม่ทำชั้นสูงเกินไป สวนที่ออกแบบมาสวยแต่ต้องดูแลดีไม่เป็นแหล่งรวมของสัตว์เลื้อยคลาน พื้นที่ระหว่างอาคารออกแบบให้สะดวกและเหมาะสมต่อการเดินได้จริง เป็นต้น

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability)

เป็นความสามารถในการส่งมอบบริการที่สนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้อง ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม เช่น การรักษาคนไข้ของโรงพยาบาล ต้องรักษาให้หายป่วย ผลจากการผ่าตัดหน้าท้องต้องเย็บได้สวย ไม่มีการลืมหูลืมใจไว้ในห้องคนไข้ การฝากเงินกับธนาคารต้องมีการรักษายอดเงินของลูกค้าให้ถูกต้อง อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์ คำนวณดอกเบี้ยไม่มีผิดพลาด

3. ความรวดเร็ว (Responsiveness)

คือเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ใช่เวลาในการดำเนินการนาน รวมทั้งต้องมีความสุภาพ เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับ ให้การช่วยเหลือสอบถามถึงการใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ หากเป็นการให้บริการผ่านระบบอัตโนมัติก็จะต้องเข้าใช้งานง่าย มีระบบการใช้งานที่สะดวกและรวดเร็ว ไม่มีขั้นตอนในการใช้งานที่ทำให้เกิดการติดขัดระหว่างการใช้บริการ

4. การรับประกัน (Assurance)

เป็นการรับประกันว่า พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีความสุขภาพ มีจริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่า จะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน ปลอดภัยไร้กังวล นอกจากนี้อาจจะต้องรับประกันถึงมาตรฐานขององค์กรด้วย เช่นได้รับมาตรฐาน ISO หรือรางวัลจากสถาบันต่างๆ ไม่ว่าจะป็นธนาคารดีเด่น หรือ ผู้บริหารได้รับรางวัลผู้บริหารดีเด่น ถ้าหากเป็นการให้บริการผ่านระบบอัตโนมัติ การรับประกันจะรวมถึงระบบที่ปลอดภัยได้มาตรฐาน ไม่ต้องกลัวความผิดพลาดที่จะเกิดในขณะที่ใช้งานหรือเกิดขึ้นมาในภายหลัง รวมถึงสามารถตรวจสอบการใช้งานย้อนหลังได้

5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)

เป็นการดูแลเอาใจใส่บริการอย่างตั้งใจตั้งใจของพนักงานเนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องการได้รับการตอบสนองเน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้ารายบุคคลตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันได้อย่างดี รวมถึงมีการสื่อสารอธิบายทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างชัดเจน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 (2562, หน้า 13) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของคุณภาพการบริการแบ่งออกเป็น 2 ประการได้แก่

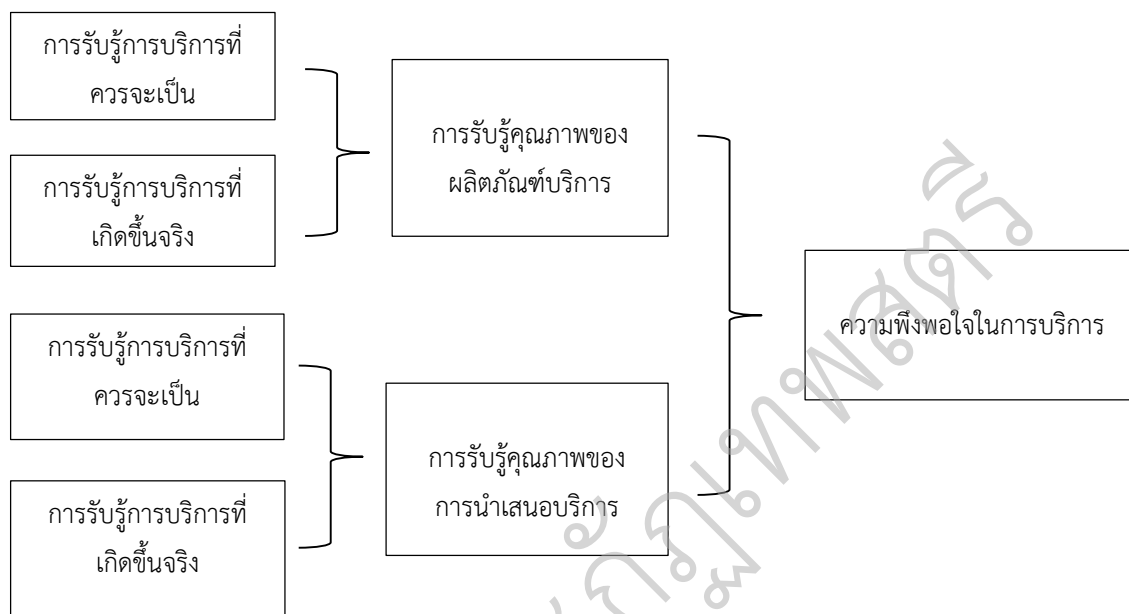
1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ

ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นอย่างน้อยเพียงใด เช่น การสมัครใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือผู้จ่ายควรได้รับสัญญาณที่ดี การใช้จ่ายรถโดยสารโดยสายเดินทางผู้จ่ายจะต้องได้รับการนำส่งไปยังจุดมุ่งหมายตามที่ตกลงเอาไว้ การใช้บริการสถานพยาบาลผู้เข้ารับบริการจะต้องได้รับการรักษาพยาบาลตามปริมาณค่าใช้จ่ายและข้อตกลงในการรักษาที่ตกลงกันเอาไว้ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการ บริการแต่ละประเภทซึ่งจะสร้างให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ

ผู้รับบริการจะรับรู้ ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการ มีความเหมาะสมอย่างน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และ ปฏิบัติการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดี และช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง

พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับ การสร้างให้กับลูกค้าด้วยโมตริตีจิตของการบริการที่แท้จริง



ภาพ 3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ที่มา : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 (2562, หน้า 13)

จากภาพ 3 แสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการต้องอาศัยคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการร่วมกันโดยความพึงพอใจดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้เมื่อคุณภาพขององค์ประกอบทั้งสองส่วนสามารถตอบสนองความต้องการได้เท่ากับหรือมากกว่าการรับรู้ของผู้รับบริการคาดหวังไว้ ขององค์ประกอบของการให้บริการ

จากความหมายขององค์ประกอบบริการดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า องค์ประกอบ การให้บริการ ได้แก่ 1) ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของเทศบาล 2) ความสะดวกสบายเมื่อไปใช้บริการ การต้อนรับของพนักงานผู้ให้บริการ และ 3) การบริการที่พนักงานมอบให้ กิริยา มารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

1. ความหมายคุณภาพการให้บริการ

ในการศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการได้มีการนำมุมมองความคิดเห็นของนักวิชาการมาอธิบายถึงความหมายของคุณภาพการให้บริการดังต่อไปนี้

ธีรฤทธิ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2552, หน้า 192) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง เป็นการบริการที่เกี่ยวข้องกับความสามารถขององค์กรและพนักงานที่ให้บริการในการนำเสนอบริการที่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่น ๆ (2552, หน้า 12) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง เป็นลักษณะโดยรวมของการบริการที่ใช้เพื่อตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้บริโภค

กตัญญู หิรัญญสมบุรณ์ (2556, หน้า 57) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าได้ในสิ่งที่คาดหวังยิ่งลูกค้าได้มากกว่าที่คาดหวังเท่าใดก็ตาม ก็ยิ่งเป็นการบริการที่มีคุณภาพดีเยี่ยมที่สามารถสร้างความอัศจรรย์ใจให้แก่ลูกค้ามากขึ้นเท่านั้น แต่ถ้าลูกค้าได้น้อยกว่าความคาดหวัง จะถือได้ว่าการบริการนั้นด้อยคุณภาพ ดังนั้น การบริการที่ลูกค้าได้รับเท่าเทียมหรือมากกว่าความคาดหวังคือการบริการที่มีคุณภาพนั่นเอง

อรจันทร์ ศิริโชติ (2556, หน้า 248) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งความคาดหวังของลูกค้าเป็นผลจากคำบอกเล่าที่บอกต่อกันมา ความต้องการของลูกค้าเองและประสบการณ์ในการรับบริการที่ผ่านมา หากบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังถือว่าคุณภาพบริการเป็นที่น่าพึงพอใจ

ธธีร์ธรร ชีระขวัญโรจน์ (2562, หน้า 106) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการที่ตีเลิศตรงกับความต้องการ หรือเกิดความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและความจงรักภักดี

พนิตสุภา ธรรมประมวล (2563, หน้า 252) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงความต้องการ หรือเกิดความคาดหวังของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ซึ่งคุณภาพแตกต่างกันไปตามลักษณะของผู้ใช้บริการและมาตรฐานของผู้ให้บริการแต่ละคน

คอตเลอร์, และเคลเลอร์ (Kotler, & Keller, 2016 p.138) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณสมบัติและคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ธุรกิจต้องส่งมอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงหรือเหนือความคาดหวังของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และซื้อหรือซื้อซ้ำ

ฮอฟแมน, และเบตสัน (Hoffman, & Bateson, 2006, p.333) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง เป็นทัศนคติที่เกิดจากการประเมินผลการดำเนินงานระยะเวลาของบริษัทในภาพรวม

จากความหมายของคุณภาพการให้บริการดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การได้รับบริการที่เป็นเลิศ ตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ การเข้าถึงประชาชน ความสามารถในการให้บริการ ความสุภาพในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือของพนักงาน การตอบสนองประชาชน การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก การเข้าใจ และรู้จักประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

2. ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

ในการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของคุณภาพการให้บริการได้มีการนำมุมมองความคิดเห็นของนักวิชาการมาอธิบายถึงความสำคัญของคุณภาพการให้บริการดังต่อไปนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่น ๆ (2552, หน้า 12) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเกิดจากการการบริหารซึ่งมีความสำคัญ ดังนี้

1. เป็นปรัชญาธุรกิจที่ผสมผสานคุณภาพการบริหารทุกด้าน โดยมุ่งที่การตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า

2. การปรับปรุงการบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่องซึ่งจะต้องปรับปรุงหน้าที่ทางธุรกิจต่าง ๆ ทั้งด้านการผลิต การตลาด ทรัพยากรมนุษย์และหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ

3. ช่วยให้ผู้ลูกค้ามีผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกต้องในสถานที่ที่เหมาะสมและทันที่วงที่
ธรรีธร ธิระขวัญโรจน์ (2562, หน้า 106) กล่าวว่า การบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้สำหรับการตอบสนองส่วนการบริการที่เกิดความต้องการของลูกค้า ซึ่งหมายถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือความคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่จนรู้สึกว่าการบริการนั้น เป็นบริการที่วิเศษมาก ประทับใจ คุ่มค่าแก่การตัดสินใจรวมทั้งคุ้มค่าเงิน

ชัชวาลย์ ทัดศิวัช (2558, ย่อหน้า 4) กล่าวว่า ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1) ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริหารบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการบริการโดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการส่วนหน้าเนื่องจากเป็นบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการหรือลูกค้าโดยตรงเริ่มตั้งแต่การต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อจนกระทั่งการอำลาบุคคลนั้นเมื่อบริการต่าง ๆ สิ้นสุดลงการทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึก

ของการให้บริการ (service mind) อย่างเต็มเปี่ยมและรู้จักเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพอันนำไปสู่การเป็นนักบริการระดับมืออาชีพ ดังนี้

1.1) ทำให้เกิดการรับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้องโดยมุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าหรือผู้บริโภคนั้นเป็นศูนย์กลางของการบริการด้วยการกระทำเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและทำให้ลูกค้ามาใช้บริการพึงพอใจเป็นสำคัญ

1.2) ทำให้เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

1.3) ทำให้ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการบริการที่ผู้ปฏิบัติงานบริการพึงปฏิบัติซึ่งเป็นภาพลักษณ์เบื้องต้นของการบริการโดยเฉพาะจะต้องคำนึงถึงบุคลิกภาพและการแสดงออกด้วยไมตรีจิตที่สามารถทำให้ผู้รับบริการประทับใจและจิตใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นลูกค้าประจำ

1.4) ทำให้รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและคุณลักษณะของการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการรวมทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งเกิดขึ้นตลอดเวลาและจำเป็นต้องอาศัยการฝึกฝนทักษะในการแก้ปัญหาเพื่อมิให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ

2) ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการปัจจุบันผู้ประกอบการที่ผลิตสินค้าและบริการต่างก็ตระหนักถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้นและหันมาให้บริการเป็นกลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาดที่นับวันจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นการทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้บริหารการบริการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้ดังนี้

2.1) ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าหรือผู้บริโภคนั้นเป็นอันดับแรกและรู้จักสำรวจความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผนและการปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

2.2) การทำให้เห็นความสำคัญของบุคลากรหรือปฏิบัติงานบริการซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะดึงผู้บริโภคนั้นมาเป็นลูกค้าประจำขององค์กรด้วยการสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาศักยภาพในการบริการอย่างทั่วถึงทั้งในด้านความรู้และทักษะการบริการที่มีคุณภาพ

2.3) ทำให้เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่าง ๆ ที่สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพโดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ การสร้างเอกลักษณ์ในการบริการที่ประทับใจการบริหารองค์กรที่มีประสิทธิภาพและการใช้เทคโนโลยีการบริการที่ทันสมัย

2.4) ทำให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและกำหนดทิศทางของการบริการที่ตลาดต้องการได้

4. ความสำคัญต่อผู้รับบริการถึงแม้ธุรกิจบริการจะให้ความสำคัญอย่างมากกับลูกค้า หรือผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการต่าง ๆ และพยายามทุกวิถีทางที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ดังนั้นลูกค้าจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้บทบาทและขอบเขตความเป็นไปได้ของการใช้บริการที่เหมาะสมด้วยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจกระบวนการบริการและสามารถคาดหวังการบริการที่จะได้รับอย่างมีเหตุผลตามข้อจำกัดของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

4.1 ทำให้เกิดการรับรู้และเข้าใจลักษณะของงานบริการว่าเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้มารับบริการอยู่ตลอดเวลาอันส่งผลให้การบริการบางครั้งอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้ ซึ่งผู้ใช้บริการจำเป็นต้องคาดหวังการบริการในระดับที่มีความเป็นไปได้ตามลักษณะของงานบริการต่าง ๆ

4.2 ทำให้ตระหนักถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของตัวผู้ใช้บริการในฐานะที่ผู้ที่แสดงเจตนาในการรับบริการควรมีมารยาทที่ดีและใช้คำพูดที่ชัดเจนเข้าใจง่ายในการระบุความต้องการการบริการเมื่อผู้ให้บริการเข้าใจและเสนอการบริการที่ถูกต้องผู้รับบริการก็จะทำให้เกิดความรู้สึกและทัศนคติที่ดีที่มีต่อการบริการ

จากความสำคัญของคุณภาพการให้บริการดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ 1) การบริการลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ 2) การบริการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการ 3) เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์กร และ 4) สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีและกลับมาใช้บริการซ้ำรวมถึงแนะนำลูกค้ารายใหม่ๆ ไปด้วย

3. องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ

ในการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการได้มีการนำมุมมองความคิดเห็นของนักวิชาการมาอธิบายถึงองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการดังต่อไปนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 106-107) กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการมี 5 ข้อ ได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่งป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งสัมผัสได้เหล่านี้จะต้องเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งเป็นหนึ่งในส่วนประสมทางการตลาดตัวที่ 7

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นการตอบสนองในการให้บริการของผู้ให้บริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า ได้อย่างตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การรักษาคนไข้ของโรงพยาบาล ต้องรักษาให้หายป่วย การฝากเงินกับธนาคารต้องมีการรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์ค่านวนดอกเบี้ยไม่ผิดพลาด การทำนายโชคชะตาต้องมีความแม่นยำในการทำนาย

3. ความรวดเร็ว เป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความสุสีสุจ เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือสอบถามถึงการมาใช้ บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การรับประกัน เป็นการให้บริการโดยพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณภาพจริยธรรมในการให้บริการ เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ

5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการดูแลและเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้

ชูชัย สมितिโกร (2554, หน้า 372-373) กล่าวว่า ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ผู้รับบริการได้ใช้ข้อคำถามประกอบ 10 ประการ เป็นเกณฑ์ในการประเมินของคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. ความคงเส้นคงวา (reliability) หมายถึง การที่องค์การที่ให้บริการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องในครั้งแรกของการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามสัญญาที่ได้ให้ไว้กับผู้บริโภค เช่น การเก็บบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง การให้บริการตามกำหนดเวลา และการเรียกเก็บเงินอย่างถูกต้อง

2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจหรือความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วและทันท่วงที ตัวอย่างเช่น การโทรศัพท์กลับไปหาลูกค้าอย่างรวดเร็ว การให้บริการในทันทีทันใด

3. สมรรถนะ (competence) หมายถึง การมีทักษะ ความรู้ความสามารถที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น ความรู้และทักษะในการซ่อมแซมอุปกรณ์ต่าง ๆ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

4. ความสะดวก (access) หมายถึง ความสะดวกและความง่ายในการขอใช้บริการ เช่น การเปิดบริการในช่วงเวลาที่สะดวก การเดินทางไปยังสถานที่ตั้งไม่ยุ่งยาก หรือสามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้

5. ความสุภาพเป็นมิตร (courtesy) หมายถึง ความสุภาพ ความเป็นมิตร ความมีน้ำใจ และการให้เกียรติผู้อื่นของผู้ให้บริการ เช่น การพูดจาด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มและสุภาพ

6. การสื่อสาร (communication) หมายถึง การพูดจาและให้ข้อมูลแก่ลูกค้า ด้วยภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจ และการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า เช่น การอธิบายกระบวนการให้บริการค่าใช้จ่าย ข้อดีข้อเสียต่าง ๆ

7. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจ ความซื่อสัตย์ และการคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า

8. ความปลอดภัย (security) หมายถึง การไม่มีภัยอันตราย ความเสี่ยง หรือความเคลือบแคลงน่าสงสัยเข้ามาเกี่ยวข้องในการบริการ เช่น ความปลอดภัยของอุปกรณ์และเครื่องที่ใช้การรักษาความลับของลูกค้า

9. การเข้าใจความต้องการของผู้บริโภค (understanding the customer) หมายถึง การพยายามเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เช่น การให้ความสนใจแก่ลูกค้าเป็นรายบุคคล การจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้าประจำ

10. ลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม (tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่มองเห็นได้ เช่น อาคารสถานที่ตั้งในการให้บริการ

ฤดี หลิมไพโรจน์ (2555, หน้า 95-98) กล่าวว่า ปัจจัยที่ลูกค้าใช้ประเมินคุณภาพการให้บริการมี 5 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานการให้บริการ ความเชื่อถือได้ในการให้บริการ เป็นการส่งมอบบริการได้ตามสัญญาหรือข้อตกลงที่ให้ไว้กับลูกค้า

2. การตอบสนองต่อลูกค้าอย่างรวดเร็ว ฉับไว

3. ความมั่นใจได้ พนักงานให้บริการมีทักษะ มีความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจแก่ลูกค้าในการรับบริการ

4. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจลูกค้า ผู้ให้บริการควรศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละราย เพราะลูกค้าแต่ละคนต้องการความสนใจ และการเอาใจใส่ที่สร้างขึ้นเฉพาะบุคคลนั้น ๆ

5. บริการที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ ลักษณะสิ่งของอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น การตกแต่งภายนอกและภายใน อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และตัวพนักงานให้บริการ

ยุพาวรรณ วรณวณิชย์ (2554, หน้า 46) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดคุณภาพของการบริการมีดังนี้

1. ภาพพจน์ของบริษัท (corporate image) หมายถึง ภาพพจน์โดยภาพรวม และสิ่งที่น่าสนใจ เช่น โรงแรมริมหาดพัทยา นำพนักงานออกเก็บขยะที่ชายหาดแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ก่อให้เกิดความประทับใจกับประชาชนทั่วไป

2. คุณภาพด้านเทคนิค (technical quality) หมายถึง อะไรที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ (what) เช่น ห้องนอนในโรงแรม อาหารในภัตตาคาร เป็นต้น

3. คุณภาพด้านหน้าที่ (functional quality) หมายถึง การบริการนั้นถูกนำเสนออย่างไร (how) ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ กระบวนการ และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งใช้วัดคุณภาพของการบริการได้น้อยกว่าด้านเทคนิค ปัจจัยที่แสดงว่าคุณภาพด้านหน้าที่ประกอบด้วย

3.1 อากัปกิริยาของผู้ให้บริการ

3.2 การวางตนหรือพฤติกรรมของผู้ให้บริการ

3.3 ความสัมพันธ์ภายในองค์กร

3.4 การติดต่อ หรือสื่อสารระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการ

3.5 รูปลักษณ์ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

3.6 การเข้าถึงลูกค้า

3.7 ความมีใจรักการบริการ หรือ ความซื่อตรงของผู้ให้บริการ

อรจันท์ ศิริโชติ (2556, หน้า 248-249) กล่าวว่า องค์ประกอบคุณภาพบริการ การรับบริการของลูกค้าจะรับรู้ถึงคุณภาพการบริการใน 10 มิติ ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรม หมายถึง ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

2. ความเชื่อถือ หมายถึง ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ

3. การตอบสนอง หมายถึง การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า

4. ความสามารถ หมายถึง ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และมีความเชี่ยวชาญ

5. ความมีมารยาท หมายถึง ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของบริการ

6. ความไว้วางใจได้ หมายถึง ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

7. ความปลอดภัย หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัยของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ

8. การเข้าถึง หมายถึง การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก

9. การสื่อสาร หมายถึง ความสามารถและความสมบูรณ์ในการสื่อความหมาย และความสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่างๆได้อย่างชัดเจน

10. ความเข้าใจลูกค้า หมายถึง การเอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน เข้าใจลูกค้าเป็นอย่างดี ฉัตยาพร เสมอใจ (2556, หน้า 223) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดคุณภาพการบริการมี ดังนี้

1. สิ่งที่ลูกค้าจะมองเห็นได้ เช่น ความสะอาดของสถานที่ ความกระตือรือร้นของพนักงานในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น เครื่องมือ สื่อต่าง ๆ ที่ปรากฏต่อสายตาของลูกค้า

2. ความเชื่อถือได้ ได้แก่ ศักยภาพในการทำตามคำมั่นสัญญาที่จะให้บริการที่เชื่อถือได้ และความแม่นยำในการให้บริการ

3. การตอบสนอง เป็นความเต็มใจพร้อมให้บริการและความรวดเร็วในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

4. การรับประกัน เป็นการรักษาความลับของลูกค้าทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกปลอดภัยเมื่อรับบริการ และการมีมารยาทที่ดีของพนักงาน

5. การเอาใจใส่ มีการจัดสรรเวลาเพียงพอแก่ลูกค้าพนักงานให้ความสนใจต่อลูกค้าแต่ละราย และเข้าใจความต้องการของลูกค้า โดยการมุ่งเน้นการบริการแบบเฉพาะเจาะจงแก่ลูกค้าแต่ละราย จะช่วยสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา (2552, หน้า 189) กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ มีดังนี้

1. ความไว้วางใจ เป็นความสามารถที่จะให้บริหารตามที่สัญญากับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง โดยที่มิต้องมีผู้ช่วยเหลือ

2. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกพนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่างๆ

3. การสนองตอบลูกค้า ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า

4. ความน่าเชื่อถือ เป็นความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ

5. ความมั่นคงปลอดภัย ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและความล้มเหลว

6. ความสะดวก สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย

ธธีร์ธร ธีระขวัญโรจน์ (2562, หน้า 106-107) กล่าวว่า ในการวัดคุณภาพของการให้บริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการซึ่งมี 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. สิ่งสัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นความสามารถในการมอบบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

3. ความรวดเร็ว เป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว
4. การรับประกัน เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและความสุภาพจริยธรรมในการให้บริการ
5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการดูแลและเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจ

พินิตสุภา ธรรมประมวล (2563, หน้า 258) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการลูกค้า และรับรู้เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. คุณภาพที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยดังต่อไปนี้ การสื่อสารทางการตลาด ภาพลักษณ์ขององค์กร การสื่อสารแบบปากต่อปาก และความต้องการของลูกค้า
2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้า ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยดังต่อไปนี้คุณภาพเชิงเทคนิคและคุณภาพเชิงหน้าที่

เลิฟล็อก (Lovelock, 2003, pp.464-466) กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ มี 5 ข้อ ดังนี้

1. ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (reliability) ความสามารถในการให้ความช่วยเหลือ หรือการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง และไว้วางใจได้
2. ความมั่นใจ (assurance) ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ มีความสุภาพและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ มีความซื่อสัตย์และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการได้ และความมั่นคงปลอดภัย
3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (tangibles) สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. ความใส่ใจ (empathy) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร และเข้าใจผู้รับบริการ
5. การสนองตอบผู้รับบริการ (resposiveness) ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

จากความหมายขององค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ ดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ 1) การที่ผู้ให้บริการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจ 2) มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงาน เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ และ 3) เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในบริการที่ได้รับ

4. การวัดผลคุณภาพการให้บริการ

ในการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการวัดคุณภาพการให้บริการได้มีการนำมุมมองความคิดเห็นของนักวิชาการมาอธิบายถึงการวัดคุณภาพการให้บริการดังต่อไปนี้

อรจันทร์ ศิริโชติ (2556, หน้า 256) กล่าวว่า การวัดคุณภาพการบริการ จะเน้นไปที่การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการบริการที่คาดหวังและบริการที่รับรู้ในมุมมองของผู้มารับบริการบนพื้นฐานองค์ประกอบคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของการบริการ ความมั่นใจ ความเป็นรูปธรรม ความดูแลเอาใจใส่ และการตอบสนองที่ทันใจ คุณภาพการบริการมีเครื่องมือในการวัดคุณภาพแบ่งออกเป็น 4 ระยะ ได้แก่

ระยะที่ 1 การทำวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่งและนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบของคุณภาพบริการในระยะต่อมา

ระยะที่ 2 ทำการวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ลูกค้าโดยเฉพาะ ใช้รูปแบบคุณภาพบริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาปรับปรุงด้วยวิธีการวิจัย ได้เครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพบริการแลปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพบริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ

ระยะที่ 3 ทำการวิจัยเชิงประจักษ์ต่อจากระยะที่ 2 แต่ครั้งนี้มุ่งศึกษาที่ผู้ให้บริการซึ่งดำเนินการหลายขั้นตอน เริ่มต้นด้วยการทำวิจัยในสำนักงาน 89 แห่ง ของ 5 บริษัทชั้นนำในธุรกิจบริการและนำผลวิจัยทั้ง 3 ระยะมาศึกษาร่วมกัน โดยการทำสนทนากลุ่มกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ สัมภาษณ์เชิงลึกในกลุ่มผู้บริหาร และสุดท้ายทำการสำรวจทุก ๆ กลุ่มอีกครั้งในกลุ่มงานบริการทั้ง 6 งาน

ระยะที่ 4 ทำการวิจัยเชิงสำรวจมุ่งศึกษาที่ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการและได้นำการศึกษาวิจัยทั้ง 4 ระยะ มาสร้างเป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยมิติของคุณภาพที่ประเมินโดยผู้รับบริการ 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือการบริการ การตอบสนองต่อลูกค้า ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ แบบสอบถามนี้ได้รับการทดสอบในธุรกิจบริการหลายครั้ง พบว่าได้มิติของคุณภาพที่ใกล้เคียงกัน

โคเลอร์, และแพนนาวสกี (Koehler, & Pankowski, 2005, pp.184-185) กล่าวว่า การวัดคุณภาพการบริการ (service quality) มีดังนี้

1. สิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม (tangibles) คือ การบริการที่เป็นรูปธรรม การบริการที่สามารถอำนวยความสะดวกที่ผู้รับบริการสัมผัสได้ สามารถจับต้องได้
2. ความเชื่อถือไว้วางใจ (reliability) หมายถึง การให้บริการที่ไว้วางใจได้สามารถทำได้ถูกต้องแม่นยำเหมาะสมในทุกครั้งที่ใช้บริการจนทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจ
3. การตอบสนองให้บริการรวดเร็ว (responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความพร้อมและความเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการทันที

4. ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ (assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถ กิริยาของผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้รับบริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดี มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงาน

5. ความเข้าใจลูกค้า (empathy) ได้จากการรวมปัจจัยต่างๆ คือ ความสะดวก การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และมีความเข้าใจในลูกค้าจากการพัฒนารูปแบบของการวัดคุณภาพบริการดังกล่าว สามารถทำให้มีการประเมินระบบการบริการได้อย่างมีคุณภาพ และมีเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

จากความหมายของการวัดคุณภาพการให้บริการดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การวัดคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ 1) การส่งมอบคุณภาพบริการของธุรกิจให้กับผู้รับบริการเกิดความรับรู้คุณค่า 2) รู้สึกความพึงพอใจสูงสุดและนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ 3) เป็นการสร้างความจงรักภักดีของลูกค้าต่อการบริการ เพื่อเป็นการเพิ่มจำนวนผู้รับบริการรายใหม่ และ 4) รักษาผู้รับบริการรายเดิม และรักษาคุณภาพให้ผู้รับบริการอยู่กับบริษัทต่อไป

5. การประเมินคุณภาพการให้บริการ

ในการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการให้บริการได้มีการนำมุมมองความคิดเห็นของนักวิชาการมาอธิบายถึงการประเมินคุณภาพการให้บริการดังต่อไปนี้

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา (2552, หน้า 192) กล่าวว่า การให้บริการที่เกิดคุณภาพการให้บริการเกี่ยวข้องกับความสามารถขององค์กรและพนักงานที่ให้บริการในการนำเสนอบริการที่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าในการรับบริการ ดังนี้

1. ประสบการณ์ของลูกค้าในการใช้บริการที่ผ่านมาในอดีต
2. ข้อมูลที่ได้รับจากคำบอกเล่าของเพื่อน
3. คู่แข่ง
4. การโฆษณาของกิจการเอง

ดังที่ได้กล่าวแล้วว่าในการประเมินคุณภาพของการบริการนั้น ลูกค้าจะเปรียบเทียบคุณภาพของการบริการที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการนั้น หากคุณภาพของการบริการที่เกิดจากประสบการณ์ต่ำกว่าคุณภาพของการบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกผิดหวังและจะไม่ซื้อบริการของผู้ขายรายนั้นอีก ในตรงกันข้าม ลูกค้าประเมินว่าคุณภาพของการบริการที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวัง ก็จะซื้อบริการจากผู้ขายรายนั้นอีกในครั้งต่อไป และจะเป็นลูกค้าประจำต่อไปในที่สุด

พนิตสุภา ธรรมประมวล (2563, หน้า 256) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพการบริการที่ดี ที่ลูกค้าใช้อย่างมี 10 ปัจจัย ดังนี้

1. reliability ความเชื่อถือได้ในเครื่องลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
2. responsiveness การตอบสนองความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. access การเข้าถึงง่ายการให้บริการอย่างไม่ยุ่งยาก
4. competence ความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง รู้จริง
5. courtesy ความสุภาพ อ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของบริการ
6. communication ความสามารถในการสื่อสารสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ทราบ
7. creditability ความเชื่อถือได้ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. customer understanding ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจใส่ลูกค้า
9. security ความมั่นคง ปลอดภัย อบอุ่น สบายใจ ขณะรับบริการ
10. tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของการบริการ

จากความหมายของการประเมินคุณภาพการให้บริการดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ 1) ความรวดเร็วในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือ ไร้ความกังวลใจของการให้บริการหรือความปลอดภัยในการให้บริการ และ 2) ใช้ประเมินคุณภาพการให้บริการระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่ลูกค้าได้รับ

คุณภาพการให้บริการ

ในการวิจัยเรื่องการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการมาใช้ในการอธิบายโดยแบ่งได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือและไร้ความกังวลใจ

1.1 ความหมายของความน่าเชื่อถือและไร้ความกังวลใจ

ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือและไร้ความกังวลใจได้มีการนำมุมมองความคิดเห็นของนักวิชาการมาอธิบายถึงความหมายของความหมายของความน่าเชื่อถือและไร้ความกังวลใจดังต่อไปนี้

สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 73) กล่าวว่า ความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ หมายถึง ผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติตามสัญญาด้วยการให้บริการที่ถูกต้องสะดวกรวดเร็ว ด้วยการยึดมั่นในคำสัญญาที่จะให้บริการในเรื่องต่าง ๆ อย่างแท้จริง

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2556, หน้า 223) กล่าวว่า ความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ หมายถึง การตรงเวลาเป็นเลิศของผู้ให้บริการ ยินดีที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ มีการเตรียมการบริการเป็นเลิศทำตามสัญญาที่ให้ไว้โดยไม่มีข้อผิดพลาด

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2552, หน้า 191) กล่าวว่า ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้

พจน์ ใจหาญสุขกิจ (2558, ย่อหน้า 1) กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ หมายถึง การได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า ผู้บริโภคนอกจากจะสามารถทำการขายสินค้าและบริการได้แล้ว ยังสามารถสร้างความภักดีต่อสินค้า และบริการให้เกิดขึ้นกับตัวผู้บริโภคได้ การสร้างความไว้วางใจเชื่อใจในตัวสินค้า และบริการให้กับผู้บริโภคใช้การรับรองจากลูกค้าที่เคยใช้บริการแล้วมีความพึงพอใจ ประทับใจให้เป็นประโยชน์

ธธีร์ธ ธีระขวัญโรจน์ (2562, หน้า 106) กล่าวว่า ความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการมอบบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญา หรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้น ภายในเวลาที่เหมาะสม

พนิตสุภา ธรรมประมวล (2563, หน้า 259) กล่าวว่า ความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถที่จะให้บริการตามที่สัญญากับลูกค้าไว้ได้อย่างถูกต้องโดยไม่ต้องมีผู้ช่วยเหลือ

ซีแทมล์, และบิทเนอร์ (Zeithaml, & Bitner, 2008, p. 93) กล่าวว่า ความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับผู้รับบริการ อย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง แม่นยำ และสม่ำเสมอ

ไฮเซอร์, และเบอร์รี่ (Heizer, & Berry, 2008, p.204) กล่าวว่าความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการบริการได้ตามสัญญา ด้วยความซื่อสัตย์ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และความเชื่อถือ

จากความหมายของความน่าเชื่อถือได้และไว้วางใจดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความน่าเชื่อถือได้และไว้วางใจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโคกสำโรงให้บริการมีอัธยาศัยดี หน้าที่ยิ้มแย้มให้บริการด้วยวาจาสุภาพมีบุคลิกการเพียงพอต่อการให้บริการ อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนให้บริการตรงต่อเวลาและเสร็จทันตามเวลาที่กำหนดบริการด้วยความเต็มใจ และตรงกับความต้องการของประชาชนไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบและบริการด้วยความเต็มใจไม่หวังสิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์

1.2 ลักษณะของความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ

ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการได้มีการนำมุมมองความคิดเห็นของนักวิชาการ มาอธิบายถึงลักษณะของความน่าเชื่อถือและไว้วางใจดังต่อไปนี้

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2555, หน้า 49) กล่าวว่า ลักษณะของความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการมี ดังนี้

1. ควรให้บริการได้อย่างถูกต้องตามที่ได้ตกลงกันไว้และตรงต่อเวลา
2. ควรให้บริการตามที่สัญญาไว้

3. แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ
 4. ควรให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า
 5. ควรให้บริการตามเวลาที่ให้สัญญาไว้กับลูกค้า
 6. ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการหรือการเข้าพบลูกค้า

อรจันทร์ ศิริโชติ (2556, หน้า 258) กล่าวว่า ลักษณะของความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ มีดังนี้

1. บริษัทได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้
2. เมื่อลูกค้ามีปัญหา บริษัทแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหา
3. บริษัทให้การบริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรก
4. บริษัทได้ให้บริการตรงตามเวลาที่สัญญาไว้
5. บริษัทไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ

พนิตสุภา ธรรมประมวล (2563, หน้า 106) กล่าวว่า ความเชื่อถือได้ในทุกขั้นตอนของการให้บริการต้องมีความเชื่อถือได้ทำให้มั่นใจในการใช้บริการ เช่น ร้านอาหารที่คิดราคาถูกต้องตรงกับรายการและจำนวนอาหารที่ลูกค้าสั่ง ลูกค้ายอมให้ความเชื่อถือและจะกลับไปรับประทานอาหารที่ร้านนั้นอีกครั้ง และอาจบอกต่อคนรู้จัก ในทางตรงกันข้ามกับร้านอาหารที่คิดราคาค่าบริการเกินกว่าความเป็นจริง ย่อมทำให้ลูกค้าหมดความเชื่อถือและไม่กลับไปใช้บริการที่ร้านนั้นอีก และจะบอกต่อในทางลบกับคนใกล้ชิดทั้งของครอบครัวและเพื่อนที่ทำงาน เป็นต้น

จากความหมายของลักษณะของความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ลักษณะของความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ คือผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับบริการด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้เมื่อมีปัญหาจากการติดต่อผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วและปฏิบัติงานตรงตามเวลามีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการอย่างชัดเจน

2. ด้านความมั่นใจ

2.1 ความหมายความมั่นใจ

ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจได้มีการนำมุมมองความคิดเห็นของนักวิชาการมาอธิบายถึงความหมายของความหมายของด้านความมั่นใจดังต่อไปนี้

สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 73) กล่าวว่า ความมั่นใจ หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ในเรื่องที่บริการอย่างแท้จริง มีอัธยาศัย ช่วยแก้ปัญหาของผู้รับบริการได้ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพ คุ่มค่าและถูกต้องสมบูรณ์

รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551, หน้า 33) กล่าวว่า ความมั่นใจ หมายถึง ความสามารถของหน่วยงานบริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการที่จะส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลา และให้บริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามที่ตกลงกันไว้

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2552, หน้า 191) กล่าวว่า ความมั่นใจ หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะที่จำเป็นในการบริการ มีความสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า มีความซื่อสัตย์ และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้และความมั่นคงปลอดภัย

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2555, หน้า 25) กล่าวถึง ความมั่นใจ (assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องทำให้ลูกค้ามั่นใจโดยปราศจากความเสี่ยงอันตรายตลอดจนแสดงความสามารถที่ทำให้เกิดความเชื่อใจได้ในตัวผู้ให้บริการ

ฤดี หลิมไพโรจน์ (2555, หน้า 97) กล่าวว่า ความมั่นใจ หมายถึง ความรู้ ทักษะ และความสามารถของพนักงานให้บริการที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจแก่ลูกค้า ในการรับบริการ

ฉัตยาพร เสมอใจ (2556, หน้า 56) กล่าวว่า ความมั่นใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการทำให้มีความมั่นใจในการตัดสินใจได้ง่ายขึ้นและเร็วขึ้น โดยปัจจัยทำให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจ ได้แก่ ภาพพจน์ของตราสินค้า การให้การรับประกันคุณภาพ การมีชื่อเสียง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ

อรจันทร์ ศิริโชติ (2556, หน้า 258) กล่าวว่า ความมั่นใจ หมายถึง การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า โดยการที่พนักงานบริการที่ดีต้องมี ความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคารวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

จันทวรรณ ปิยะวัฒน์ (2558, หน้า 2) กล่าวว่า ความมั่นใจ หมายถึง การมีความรู้สึกในเชิงบวกต่อสิ่งที่เราสามารถทำได้ และไม่กังวลในสิ่งที่ไม่สามารถทำได้ โดยที่ยังคงมีความปรารถนาที่จะเรียนรู้สิ่งดังกล่าวอยู่เสมอ

ธธีรธร ธีระขวัญโรจน์ (2562, หน้า 107) กล่าวว่า ความมั่นใจ หมายถึง พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและความสุภาพจริยธรรมในการให้บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าจะได้การบริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน และความปลอดภัยไร้กังวล

พนิตสุภา ธรรมประมวล (2563, หน้า 259) กล่าวว่า ความมั่นใจ หมายถึง ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ

จากความหมายของความมั่นใจดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความมั่นใจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีสามารถตอบคำถามด้วยความมั่นใจและให้ข้อมูลได้ครบถ้วนเวลาในการให้บริการในแต่ละครั้งเหมาะสมกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการและมีความรับผิดชอบในการให้บริการแก่ประชาชน

2.2 ลักษณะของความมั่นใจได้ในการให้บริการ

ในการศึกษาลักษณะของความมั่นใจได้ในการให้บริการได้มีการนำมุมมองความคิดเห็นของนักวิชาการมาอธิบายถึงลักษณะของความมั่นใจได้ในการให้บริการดังต่อไปนี้

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2555, หน้า 42) กล่าวว่า ลักษณะของความมั่นใจของผู้ให้บริการมี ดังนี้

1. สามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้
2. ทำให้รู้สึกไว้วางใจได้เมื่อลูกค้ามาติดต่อ
3. มีความสุภาพอ่อนน้อม
4. มีความรู้ในงานที่ให้บริการ
5. การให้บริการอย่างรวดเร็ว

อรจันทร์ ศิริโชติ (2556, หน้า 259) กล่าวว่า ลักษณะของความมั่นใจมี ดังนี้

1. พนักงานให้บริการโดยแสดงออกให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในการได้รับบริการ
2. ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ
3. พนักงานมีมารยาทที่ดีต่อลูกค้าทุกครั้งที่มาใช้บริการ
4. พนักงานมีความรู้ ความสามารถที่จะตอบคำถามของลูกค้า

พนิตสุภา ธรรมประมวล (2563, หน้า 106) กล่าวว่า การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าพนักงานต้องมีความสามารถ คือ ผู้ให้บริการมีคุณภาพต้องเป็นผู้มีความสามารถ ทักษะในงานบริการที่รับผิดชอบ เช่น ช่างซ่อมรองเท้าต้องมีความสามารถรอบรู้ในเรื่องเทคนิควิธีการซ่อมรองเท้าแต่ละชนิด มีความรู้เรื่องวัสดุแต่ละชนิดของรองเท้า การดูแลรักษารองเท้าให้มีความคงทน เป็นต้น ทำให้ผู้รับบริการหรือผู้นำรองเท้ามาซ่อมเกิดความมั่นใจและกลับมาใช้บริการซ้ำ

จากความหมายของลักษณะของความมั่นใจดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ลักษณะของความมั่นใจ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามกฎ ระเบียบของทางราชการที่ได้กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมกับประชาชนไม่เลือกปฏิบัติกับรายใดรายหนึ่ง เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ เช่น ตอบคำถามและให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพอ่อนน้อมและมีมารยาทที่ดีต่อประชาชนทุกครั้งที่มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่มีการพัฒนาความรู้ด้านภาษาอยู่เสมอ เช่น การได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ด้านภาษาที่เป็นปัจจุบัน

3. ด้านการตอบสนอง

3.1 ความหมายของการตอบสนอง

ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองได้มีการนำมุมมองความคิดเห็นของนักวิชาการมาอธิบายถึงความหมายของความหมายของการตอบสนองดังต่อไปนี้

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2552, หน้า 191) กล่าวว่า สิ่งที่สามารถจับต้องได้ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555, หน้า 62) กล่าวว่า สิ่งที่สามารถจับต้องได้ หมายถึง ความมีรูปลักษณ์ขององค์การและผู้ให้บริการ โดยมีอุปกรณ์ทันสมัย มีเทคโนโลยีสูงความสวยงามของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้บริการ มีความสะดวกที่ให้บริการและมีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ

ฤดี หลิมไพโรจน์ (2555, หน้า 98) กล่าวว่า สิ่งที่สามารถจับต้องได้ หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น การตกแต่งภายนอกภายใน อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกและตัวพนักงานให้บริการ

อรจันท์ ศิริโชติ (2556, หน้า 249) กล่าวว่า สิ่งที่สามารถจับต้องได้ หมายถึง สถานที่ที่ให้บริการที่มีการอำนวยความสะดวก มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการครบครัน บุคลิกของผู้ให้บริการ รวมถึงอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร

ศิริพร วิษณุหิมาชัย (2558, ย่อหน้า 3) กล่าวว่า การตอบสนอง หมายถึง การให้บริการจะต้องแสดงออกถึงความเต็มใจให้บริการ กระตือรือร้น และควรให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ พร้อมเสียสละเวลาในการให้บริการ

ธธีร์ธร ชีระขวัญโรจน์ (2562, หน้า 107) กล่าวว่า สิ่งที่สามารถจับต้องได้ หมายถึง สิ่งแวดล้อมทางกายภาพซึ่งเป็นหนึ่งในส่วนผสมทางการตลาด สิ่งเหล่านี้นอกจากจะสวยงามและสะอาดแล้วการใช้งานเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงอยู่เสมอ

พนิตสุภา ธรรมประมวล (2563, หน้า 259) กล่าวว่า สิ่งที่สามารถจับต้องได้ หมายถึง หลักฐานทางกายภาพของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ

พาราสุรามาน, ซีทอล, และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 2007, p.28) กล่าวว่า การตอบสนอง หมายถึง ผู้ให้บริการมีหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และความพร้อมที่จะช่วยเหลือ หรือให้บริการในทันที ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

จากความหมายของการตอบสนองดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การตอบสนอง หมายถึง เจ้าหน้าที่บริการด้วยความพร้อม และเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการมีลำดับขั้นตอนในการให้บริการที่ความชัดเจน ไม่ซับซ้อนยุ่งยากบริการอย่างเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว และประชาชนได้รับบริการที่ถูกต้องครบครัน

3.2 ลักษณะของสิ่งที่สามารถจับต้องได้

ในการศึกษาลักษณะของสิ่งที่สามารถจับต้องได้ได้มีการนำมุมมองความคิดเห็นของนักวิชาการมาอธิบายถึงลักษณะของสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ดังต่อไปนี้

อเนก สุวรรณบัณฑิต, และภาสกร อดุลพัฒนากิจ (2551, หน้า 262-263) กล่าวว่า ลักษณะของความเป็นสิ่งที่สามารถจับต้องได้ คือ กายภาพที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ เครื่องแต่งกาย ของบุคลากรและอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารงาน การมีเครื่องใช้ในการให้บริการ การมีหลักฐานในการบริการ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555, หน้า 40) กล่าวว่า สิ่งที่สามารถจับต้องได้ขององค์กรและผู้ให้บริการ มีเกณฑ์ในการวัดระดับรูปลักษณ์ ดังนี้

1. อุปกรณ์ทันสมัย
2. เทคโนโลยีสูง
3. ความสวยงามของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้บริการ
4. มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ
5. ความสะดวกที่ให้บริการ

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2554, หน้า 115-116) กล่าวว่า ลักษณะของสิ่งที่สามารถจับต้องได้ของการบริการมี ดังนี้

1. ลักษณะภายนอก ลูกค้าสามารถเป็นเจ้าของได้เมื่อซื้อบริการ แต่ไม่ใช่ส่วนที่ลูกค้าตั้งใจจ่ายเงินเพื่อรับสิ่งนี้ แต่สิ่งนี้สามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้แม้ว่าจะมีค่าน้อยมากหรือไม่มีค่า เช่น ตัวชมภาพยนตร์ ลูกค้าไม่ได้จ่ายเงินเพื่อให้ได้ตัวนั้นมา แต่จ่ายเงินเพื่อชมภาพยนตร์ ตัวเป็นเพียงบัตรผ่านที่จะเข้าไปรับบริการเท่านั้น ลักษณะภายนอกจะเป็นตัวเพิ่มค่าให้กับลักษณะที่จำเป็นได้โดยมีต้นทุนเพิ่มไม่มากนัก

2. ลักษณะที่จำเป็น จะแตกต่างจากลักษณะภายนอกตรงที่ลูกค้าไม่สามารถเป็นเจ้าของได้ แต่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบริการ เช่น ลักษณะที่ปรากฏโดยรวมของโรงแรม รูปร่าง สถานที่ตั้ง การออกแบบ ว่าดูดีหรือไม่

อรจันทร์ ศิริโชติ (2556, หน้า 258) กล่าวว่า ลักษณะของรูปลักษณ์มี ดังนี้

1. บริษัทมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย
2. ลูกค้าสามารถสังเกตเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของบริษัทได้ง่าย
3. พนักงานของบริษัทมีความสุภาพ เรียบร้อย
4. สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีนั้นสอดคล้องกับการให้บริการของบริษัท

พินิตสุภา ธรรมประมวล (2563, หน้า 106) กล่าวว่า โดยปกติบริการเป็นสิ่งที่จะต้องจับต้องไม่ได้ ทำให้การรับรู้ในคุณภาพไม่ชัดเจน ดังนั้น การบริการที่ดีควรสร้างหลักฐานหรือปรากฏการณ์ให้เห็นอย่างเด่นชัด ว่าบริการนั้นมีคุณภาพในเชิงประจักษ์ที่เจ้าของผลิตภัณฑ์จะสร้างขึ้น กำหนดขึ้นมา ได้แก่ อาคาร อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก ความสะอาดและบุคลากร เช่น ความหรรษาด้วยการออกแบบที่ทันสมัยของโรงแรม อุปกรณ์ทันสมัยที่ใช้ในโรงแรมนั้นมีคุณภาพบริการที่ดี เป็นต้น

คอตเลอร์ (Kotler, 2008, p. 592) กล่าวว่า ลักษณะของความเป็นสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ได้แก่ คุณลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ เครื่องมือ เจ้าหน้าที่ พนักงานและวัสดุสื่อสารที่ปรากฏให้เห็น

ซีแฮมม์, และบิทเนอร์ (Zeithaml, & Bitner, 2008, p. 96) กล่าวว่า ลักษณะของความเป็นสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

จากความหมายของลักษณะของสิ่งที่สามารถจับต้องได้ดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ลักษณะของสิ่งที่สามารถจับต้องได้ คือ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น มีที่อ่านหนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องมือสื่อสาร มีบริการห้องน้ำที่สะอาดสำหรับให้คนพิการ และบุคคลทั่วไป สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก เช่น มีพัดลม เครื่องปรับอากาศ มีป้ายแนะนำการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน และมีที่นั่งพักรอรับบริการอย่างเพียงพอต่อผู้รับบริการ

4. ด้านการดูแลเอาใจใส่

4.1 ความหมายการดูแลเอาใจใส่

ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านการดูแลเอาใจใส่ได้มีการนำมุมมองความคิดเห็นของนักวิชาการมาอธิบายถึงความหมายของความหมายของการดูแลเอาใจใส่ดังต่อไปนี้

สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 72) กล่าวว่า ความใส่ใจ หมายถึง การแสดงกริยานอบน้อม คำพูดไพเราะ ให้ความเอาใจใส่และมีความเป็นกันเอง เมื่อผู้รับบริการมีข้อสงสัยผู้ให้บริการสามารถตอบคำถามหรือตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ แสดงให้เห็นถึงการให้เกียรติและให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555, หน้า 55) กล่าวว่า ความใส่ใจ หมายถึง การจัดเตรียมดูแลงานทั้งก่อนการขายระหว่างขายและหลังการขาย การดูแล และการให้ความสนใจ เป็นการส่วนตัวที่ผู้ให้บริการมีให้แก่ลูกค้า

อรจันท์ ศิริโชติ (2556, หน้า 259) กล่าวว่า ความใส่ใจ หมายถึง การให้ความสนใจ ความเห็นอกเห็นใจและให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละคนซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน

ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา (2552, หน้า 191) กล่าวว่า ความใส่ใจ หมายถึง ความพยายามที่จะทำความรู้จัก และเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่ายในการสื่อสารและเข้าใจผู้รับบริการ

ธธีร์ธร ธีระขวัญโรจน์ (2562, หน้า 107) กล่าวว่า ความใส่ใจ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ หมายถึง การให้บริการอย่างตั้งใจ เข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่ต่างกันมีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้

พนิตสุภา ธรรมประมวล (2563, หน้า 259) กล่าวว่า ความใส่ใจ หมายถึง ความสามารถเข้าถึงโดยใช้ความสะดวกและสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่ายกับลูกค้า

คอตเลอร์ (Kotler, 2008, p.198) กล่าวว่า ความใส่ใจ หมายถึง ความเอาใจใส่และสนใจดูแลลูกค้าเฉพาะเป็นรายบุคคล

ซีแธมส์, และบิทเนอร์ (Zeithaml, & Bitner, 2008, p.93) กล่าวว่า ความใส่ใจ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ และการให้ความสนใจเป็นการส่วนตัวที่ผู้ให้บริการมีให้แก่ลูกค้า

สตีฟ, และคูก (Steve, & Cook, 2006, p.54) กล่าวว่า ความใส่ใจ หมายถึง เป็นการนำเสนอบริการที่เป็นส่วนตัวหรือตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย เพื่อแสดงว่าลูกค้าเป็นคนพิเศษอยากให้กิจการเข้าใจและเห็นความสำคัญ

จากความหมายการดูแลเอาใจใส่ดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การดูแลเอาใจใส่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโคกสำโรงให้บริการแก่ประชาชนแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่อย่างดีเท่าเทียมกัน แก้ปัญหาให้กับประชาชนด้วยคำอธิบายอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย แจ้งข่าวสารใหม่ๆ ให้กับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

4.2 ลักษณะของความเอาใจใส่

ในการศึกษาลักษณะของความเอาใจใส่ได้มีการนำมุมมองความคิดเห็นของนักวิชาการมาอธิบายถึงลักษณะของความเอาใจใส่ดังต่อไปนี้

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555, หน้า 43) กล่าวว่า ลักษณะของความใส่ใจมี ดังนี้

1. ให้ความสนใจลูกค้าและให้ความเป็นกันเอง
2. ให้บริการอย่างเอาใจใส่
3. ถู้อผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ
4. เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า

ฉัตยาพร เสมอใจ (2556, หน้า 223) กล่าวว่า ลักษณะของความใส่ใจมี ดังนี้

1. ให้ความสนใจต่อลูกค้าแต่ละราย
2. จัดสรรเวลาเพียงพอแก่ลูกค้าทุกคน
3. เข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละราย

อรจันทร์ ศิริโชติ (2556, หน้า 259) กล่าวว่า ลักษณะของความใส่ใจมี ดังนี้

1. บริษัทให้ความสนใจใส่แก่ลูกค้าเป็นรายบุคคล
2. บริษัทเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการของลูกค้า
3. พนักงานของบริษัทให้ความสนใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล
4. บริษัทยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญ
5. พนักงานเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า

พนิตสุภา ธรรมประมวล (2563, หน้า 150) กล่าวว่า ความใส่ใจ เป็นความพร้อมที่จะให้บริการ คือ ภาวะที่ผู้ให้บริการเตรียมความพร้อมที่จะปฏิบัติการให้บริการเกิดขึ้นได้อย่างทันที และสมบูรณ์เมื่อมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการ เนื่องจากการบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ ดังนั้น สิ่งที่สำคัญ คือ การบริการจะต้องพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าในสถานที่และในเวลาที่คุณลูกค้าต้องการที่จะใช้บริการเสมอ บริการจะมีคุณค่าก็ต่อเมื่อบริการที่ผลิตขึ้นมาแล้วนั้นจะต้องพร้อมที่จะให้บริการได้ในขณะนั้นด้วย

จากความหมายของลักษณะของความใส่ใจดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ลักษณะของความใส่ใจ คือ ให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นกันเองด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างละเอียดก่อนการรับบริการ และมีความตั้งใจในการบริการโดยคำนึงถึงผล ประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็นสำคัญ

5. ด้านรูปลักษณ์

5.1 ความหมายของรูปลักษณ์

ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านรูปลักษณ์ได้มีการนำมุมมองความคิดเห็นของนักวิชาการมาอธิบายถึงความหมายของความหมายของรูปลักษณ์ดังต่อไปนี้

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555, หน้า 46) กล่าวว่า การตอบสนองลูกค้า หมายถึง การตอบสนองต้องมีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการของผู้ให้บริการ เพื่อแสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่

ฤดี หลิมไพโรจน์ (2555, หน้า 96) กล่าวว่า การตอบสนองลูกค้า หมายถึง การให้บริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว

อรจันท์ ศิริโชติ (2556, หน้า 258) กล่าวว่า การตอบสนองลูกค้า หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า การให้บริการอย่างรวดเร็ว ฉับไวและพร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการของบริษัทในการบริการลูกค้า

สมิต สัชฌุกร (2550, หน้า 72) กล่าวว่า การตอบสนองลูกค้า หมายถึง ความเต็มใจในการให้บริการความช่วยเหลืออย่างจริงใจและจริงจัง เมื่อต้องการความช่วยเหลืออย่างใดก็จะได้รับบริการที่ทันท่วงที มีความสะดวกรวดเร็วทันใจและได้รับประโยชน์สูงสุด

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2552, หน้า 191) กล่าวว่า การตอบสนองลูกค้า หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า

ธีรธีร ธีระขวัญโรจน์ (2562, หน้า 107) กล่าวว่า การตอบสนองลูกค้า หมายถึง การให้บริการอย่างรวดเร็วไม่ให้อารมณ์ รวบรวมทั้งมีความกระตือรือร้นเห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย

พนิตสุภา ธรรมประมวล (2563, หน้า 259) กล่าวว่า การตอบสนองลูกค้า หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า

ไฮเซอร์, และเบอร์รี่ (Heizer, & Berry, 2004, p.204) กล่าวว่า การตอบสนองลูกค้า หมายถึง ความตั้งใจหรือความพร้อมของพนักงานที่จะบริการลูกค้าได้ทันท่วงที

พาราสุรามาน (Parasuraman, 2005, p.267) กล่าวว่า การตอบสนองลูกค้า หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับความต้องการของผู้บริโภคได้ในทันที

จากความหมายของรูปลักษณะดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า รูปลักษณะ หมายถึง เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยความเหมาะสม ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย สถานที่ในการให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบรองรับผู้มารับบริการเป็นสัดส่วนและเหมาะสมมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และสถานที่จอดรถ

5.2 ลักษณะของการตอบสนองลูกค้า

ในการศึกษาลักษณะของการตอบสนองลูกค้าได้มีการนำมุมมองความคิดเห็นของนักวิชาการมาอธิบายถึงลักษณะของการตอบสนองลูกค้าดังต่อไปนี้

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2555, หน้า 50) กล่าวว่า การตอบสนองต้องมีความตั้งใจและเต็มใจโดยมีลักษณะของการตอบสนองลูกค้า ดังนี้

1. การให้บริการอย่างรวดเร็ว
2. มีความยินดีที่ให้บริการเสมอ
3. มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ

ฉัตยาพร เสมอใจ (2556, หน้า 223) กล่าวว่า ลักษณะของการตอบสนองผู้รับบริการมี ดังนี้

1. ตอบสนองต่อปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็ว
2. พนักงานสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้อง
3. เตรียมพร้อมที่จะให้บริการ
4. เต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า
5. ไม่มีการปฏิเสธต่อคำขอของลูกค้า

อรจันทร์ ศิริโชติ (2556, หน้า 258) กล่าวว่า ลักษณะของการตอบสนอง
ผู้รับบริการมี ดังนี้

1. พนักงานได้แจ้งให้ลูกค้าทราบว่าจะได้รับบริการเมื่อใด
2. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันท่วงที
3. พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า
4. พนักงานไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า

ซีแหมล์, และพาราสุรามาน (Zeithaml, & Parasuraman, 2004, p.6) กล่าวว่า
การตอบสนอง ควรมีองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

1. ให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่การบริการครั้งแรก
2. ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
3. ตอบคำถามหรือข้อสงสัยได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือ

พาราสุรามาน (Parasuraman, 2005, p.267) กล่าวว่า องค์ประกอบของการตอบสนอง
ประกอบด้วย

1. ความเต็มใจในการให้บริการ
2. ความพร้อมและเสียสละเวลาในการให้บริการ
3. การปฏิบัติต่อลูกค้าเป็นอย่างดี
4. มีการติดต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

จากความหมายของลักษณะของการตอบสนองลูกค้าดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า
ลักษณะของการตอบสนองลูกค้า คือ มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันท่วงที เจ้าหน้าที่เพียงพอกับ
การให้บริการ สามารถให้บริการตรงตามความต้องการได้อย่างรวดเร็ว โดยให้บริการได้อย่างถูกต้อง
เหมาะสมตั้งแต่การบริการครั้งแรก ตอบคำถามหรือข้อสงสัยได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือ และให้บริการ
อย่างสม่ำเสมอและเต็มใจที่จะช่วยเหลือไม่ปฏิเสธต่อคำขอของประชาชน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

พัทธพิมล บุญพันธ์ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองแค จังหวัดสระบุรี การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองแค จังหวัดสระบุรี และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองแค จังหวัดสระบุรีเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทของการขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุภายในเขตเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองแค จังหวัดสระบุรี ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 314 คน สุ่มตัวอย่างแบบโควตา (quota sampling) จำแนกตามชุมชน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.702 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติจึงเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยการทำการทดสอบด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองแค จังหวัดสระบุรีด้านภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการเข้าถึงจิตใจ ด้านความมั่นใจ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านลักษณะทางกายภาพตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองแค จังหวัดสระบุรีเมื่อจำแนกตามอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามเพศ และอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำแนกตามประเภทของการขอรับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน

ศิริราณี บุญพิ่ง (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาลพบุรีตามทัศนคติของผู้รับบริการ การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาลพบุรีตามทัศนคติของผู้รับบริการ และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาลพบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ กลุ่มงานที่มารับบริการ และความถี่ในการเข้ารับบริการ กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้ำที่มาใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาลพบุรี จำนวน 387 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง เมื่อนำมาทดลองใช้ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.952 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของฟิชเชอร์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาลพบุรี ตามทัศนะของผู้รับบริการภาพรวม อยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ไปน้อยสุด ได้แก่ ด้านความมั่นใจได้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านลักษณะทางกายภาพด้านการเข้าถึงจิตใจ และด้านความเชื่อถือได้ 2) การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาลพบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและความถี่ในการเข้ารับบริการไม่แตกต่างกัน

เอกชัย สินโน (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการตามทัศนะลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนองฉาง จังหวัดอุทัยธานี การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการตามทัศนะลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนองฉาง จังหวัดอุทัยธานี และ 2) เปรียบเทียบศึกษาคุณภาพการให้บริการตามทัศนะลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนองฉาง จังหวัดอุทัยธานี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทของการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่าง คือลูกค้าที่มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนองฉาง จังหวัดอุทัยธานี จำนวน 389 คนโดยสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.928 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ผลการวิจัยพบว่า 1. คุณภาพการให้บริการตามทัศนะลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนองฉาง จังหวัดอุทัยธานี อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านรูปลักษณะทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความเอาใจใส่ ด้านการตอบสนองที่ทันใจ และด้านความไว้วางใจ 2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามทัศนะลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนองฉาง จังหวัดอุทัยธานี จำแนกตามประเภทของการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน

เอมอร ท้าวเนื้ออ่อน (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองฉาง จังหวัดสระบุรี การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองฉาง จังหวัดสระบุรี และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองฉาง จังหวัดสระบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการเข้ารับบริการต่อปี โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองฉาง จังหวัดสระบุรี จำนวน 244 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม

ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.953 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็น รายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ผลการวิจัยพบว่า 1. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการตอบสนอง 2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และการเข้ารับบริการต่อปี ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รุจิ กันแดง (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะของผู้ชำระภาษีป้ายที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำานารายณ์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาทักษะของผู้ชำระภาษีป้ายที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำานารายณ์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี และ 2) เปรียบเทียบทักษะของผู้ชำระภาษีป้ายที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำานารายณ์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของผู้ชำระภาษี และอายุของกิจการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนผู้มีหน้าที่ชำระภาษีป้ายให้กับเทศบาลตำบลลำานารายณ์ จำนวน 235 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.838 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยการทำการทดสอบด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ทักษะของผู้ชำระภาษีป้ายที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำานารายณ์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการมีตัวตน ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบทักษะของผู้ชำระภาษีป้ายที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำานารายณ์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนจำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่เมื่อจำแนกตามสถานภาพ และอายุของกิจการ ไม่แตกต่างกัน

วันชพร เตล็ดทอง (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรตามทักษะของลูกค้าสินเชื่อ สาขาโคกตูม จังหวัดลพบุรี การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์

การเกษตรตามทัศนคติของลูกค้าสินเชื่อ สาขาโคกตูม จังหวัดลพบุรี และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรตามทัศนคติของลูกค้าสินเชื่อ สาขาโคกตูม จังหวัดลพบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรสระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อปี จำนวนเงินที่ได้รับสินเชื่อ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า และความถี่ในการใช้บริการสินเชื่อต่อปี โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ลูกค้าที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรตามทัศนคติของลูกค้าสินเชื่อ สาขาโคกตูม จังหวัดลพบุรี จำนวน 306 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า จำแนกตาม ระยะเวลาการเป็นลูกค้า เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.866 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรตามทัศนคติของลูกค้าสินเชื่อ สาขาโคกตูม จังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการเข้าถึงจิตใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจได้ และด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรตามทัศนคติของลูกค้าสินเชื่อ สาขาโคกตูม จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตาม เพศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสถานภาพสมรส แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และเมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อปี จำนวนเงินที่ได้รับสินเชื่อ ความถี่ในการใช้บริการต่อปี และประเภทสินเชื่อ ไม่แตกต่างกัน

ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ และระดับรายได้ ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสวรรค์ที่มีอายุระหว่าง 20 - 60 ปี จำนวน 400 คน เครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.828 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test) ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ พบว่า การให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชนโดยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้าน

ความเชื่อถือว่าว่างใจได้ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจ ผู้รับบริการมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก 2) คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ไม่มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของประชาชนเมื่อจำแนกตามอาชีพ แต่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือนโดยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์โดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความเชื่อถือว่าว่างใจได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มนัสชญาน์ โรมินทร์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระป๋นครินทร์ อินเทอร์เน็ต ชั้นแนล การวิจัยเชิงสำรวจนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ 2) วัดระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ 3) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการตามความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้มารับบริการ และ 4) เปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระป๋นครินทร์ อินเทอร์เน็ต ชั้นแนล จังหวัดกระบี่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระป๋นครินทร์ อินเทอร์เน็ต ชั้นแนล จังหวัดกระบี่ เป็นชาวไทยที่มีอายุตั้งแต่ 16 ปี ขึ้นไป จำนวน 2,116 คน เฉลี่ย 176 คนต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 259 คน เลือกแบบเจาะจงตามช่วงเวลา ระหว่างเดือนตุลาคม ถึงพฤศจิกายน 2561 รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ที่มีความเที่ยงเท่ากับ 0.66 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการทดสอบของครัสคาล-วัลลิส ผลการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท การศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า รายได้ต่อเดือน 20,001-40,000 บาท มารับบริการครั้งแรก โดยบริการตรวจสุขภาพประจำปี บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ คือ ตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานที่ทำงาน เหตุผลที่เลือกใช้บริการ คือ เป็นหลักเกณฑ์ของบริษัทประกันชีวิต/หน่วยงานที่ทำงาน/สถาบันการศึกษา/หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง และจ่ายค่ารักษาพยาบาลโดยใช้สิทธิจากบริษัทต้นสังกัด 2) ผู้รับบริการมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้านทุกด้านในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ความเชื่อถือว่าว่างใจได้ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการและการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 3) พบว่าผู้รับบริการมีคะแนนการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ สูงกว่าความคาดหวังต่อคุณภาพบริการทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งของการใช้บริการ ประเภทของบริการตรวจสุขภาพ และวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อ

คุณภาพบริการที่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเนื่อง ประเภทของบริการตรวจสุขภาพ และบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปวางแผนและกำหนดกลยุทธ์เพื่อดำเนินการทางการตลาดและการบริหารจัดการภายในโรงพยาบาลให้เหมาะสมเพื่อเพิ่มกำไรของโรงพยาบาลต่อไป

พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน (2561) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร และ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสถานที่ โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ประชากรที่ในการวิจัยนี้ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไทรงามกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 358 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) สถานภาพส่วนบุคคล การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 40 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 2) คุณภาพการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านสถานที่ และด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

กนกศักดิ์ ลิขิตไพรวลัย (2562) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพในการบริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 395 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, t-test, F-test (One-Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิจัยพบว่า

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรกคือ ด้านตอบสนองความต้องการและการพึงพอใจ รองลงมาด้านความพร้อมในการให้บริการและคุณภาพด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรมและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านประสิทธิภาพ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คณิศร แก้วคำ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี โดยจำแนกตามลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่ใช้บริการที่เทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี จำนวน 385 คน สุ่มตัวอย่างแบบที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็นด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ค่าดัชนีความสอดคล้องคือ 0.88 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบไปด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ่ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลพบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้มาใช้บริการที่มีอายุระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุทิน นพเกต (2562) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อราชการ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล

โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายมีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ปวส.หรืออนุปริญญาตรี และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท 2) ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล วัดสิงห์อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2 ด้าน คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของงานบริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และ 3) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนผู้ได้รับบริการที่มี เพศ การศึกษา รายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์โดยรวมไม่แตกต่างกัน ประชาชน ผู้ได้รับบริการที่มีอายุ อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลวัดสิงห์ โดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน

ปริญทร ไชยคำจันทร์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึงที่มาใช้บริการ จำนวน 393 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยและใช้สถิติ t-Test และใช้สถิติ One -way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยทำการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของ Least significant difference test (LSD) ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึงจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และลำดับสุดท้ายคือ ด้านช่องทางการให้บริการ 2. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของ

ประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง พบว่า ประชาชนที่มีเพศอายุระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิโรจน์ จริงดี (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี การวิจัยในครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และฝ่ายที่ติดต่อกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 334 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองเมื่อนำไปทดลองใช้ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.869 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบที การวิเคราะห์ ความแปรปรวนแบบทางเดียวด้วยการทดสอบเอฟ และทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์ ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความใส่ใจ รองลงมาได้แก่ ด้านความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความมั่นใจ และด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอ พรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อจำแนกตามอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำแนกตามฝ่ายที่ติดต่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ไม่แตกต่างกัน

2. งานวิจัยต่างประเทศ

เลออนนาร์ด, คอมม, และทัง (Leonard, Comm, & Thung, 2017) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการ คำพูดปากต่อปาก และความตั้งใจที่จะกลับมาซื้อในบริการขนส่งออนไลน์ซ้ำ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อคำพูดปากต่อปากและความตั้งใจที่จะกลับมาซื้อซ้ำ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าบริการขนส่งออนไลน์ในประเทศอินโดนีเซีย จำนวน 80 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจที่จะกลับมาซื้อบริการขนส่งออนไลน์ซ้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยคุณภาพการให้บริการ สามารถทำนายความตั้งใจที่จะกลับมาซื้อบริการขนส่งออนไลน์ซ้ำได้ร้อยละ 86.7

เมนซาห์, และ เมนซาห์ (Mensah & Mensah, 2018) ได้ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อความตั้งใจในการซื้อในร้านอาหารของมหาวิทยาลัยเคปโคสต์แคมปัส มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อความตั้งใจในการซื้อในร้านอาหารของมหาวิทยาลัยเคปโคสต์แคมปัส โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างกับลูกค้าร้านอาหารของมหาวิทยาลัย จำนวน 200 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของลูกค้ามีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจในการซื้อในร้านอาหารของมหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โรฮ์วียาตีและปราปทีสตรีนิ (Rohwiyati & Praptiestrini, 2019) ได้ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการของ Shopee และการรับรู้ราคาที่มีต่อความตั้งใจในการกลับมาซื้อซ้ำ โดยความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรคั่นกลาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการของ Shopee และการรับรู้ราคาที่มีต่อความตั้งใจในการกลับมาซื้อซ้ำ โดยมีความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรคั่นกลาง มีการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าจำนวน 100 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของลูกค้า มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการกลับมาซื้อซ้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

หวัง, จาง, จู และหวัง (Wang, Zhang, Zhu, & Wang, 2020) ได้ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อความตั้งใจที่จะกลับมาใช้รถไฟขนส่งมวลชนในเมืองเทียนจิน ประเทศจีน มีวัตถุประสงค์ในการใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเพื่อประเมินมิติที่สำคัญของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อความตั้งใจที่จะกลับมาใช้รถไฟขนส่งมวลชน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้โดยสาร 220 คน ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจที่จะกลับมาใช้รถไฟขนส่งมวลชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดด้านคุณภาพการให้บริการที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านรูปลักษณ์ พบว่า คุณภาพการให้บริการมีปัจจัยจำแนกตามเพศอายุระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเนื่อง ล้วนแต่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยทางสถิติ ผู้วิจัยจึงเห็นความจำเป็นและความสำคัญที่ต้องศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เพื่อให้ ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจและเป็นเทศบาลในใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกสำโรงต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ซึ่งมีวิธีการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
4. การหาคุณภาพของเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี อายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 5,808 คน (เทศบาลตำบลโคกสำโรง, 2563, หน้า 2)
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนเข้ารับบริการของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่แน่นอน (finite population) สูตรของยามาเน่ (Yamane) ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคาดเคลื่อนเท่ากับร้อยละ 5 ($e = 0.05$) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) จำแนกตามหน่วยงานที่รับบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามตรวจสอบรายการ (check-list) เกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และหน่วยงานที่รับบริการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี แบ่งเป็น 5 ด้านคือ 1) ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ 2) ด้านการให้ความมั่นใจ 3) ด้านการตอบสนอง 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ และ 5) ด้านรูปลักษณ์

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scales) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563, หน้า 74)

- 5 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้ศึกษาค้นคว้าดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากแนวคิดทฤษฎี ตำราและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรที่ศึกษา กรอบแนวคิด และนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม
2. สร้างแบบสอบถามและนำไปให้คณะกรรมการควบคุมการคั่นคว่ำอิสระ ผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาการคั่นคว่ำอิสระ พิจารณาตรวจสอบ แก้ไขสำนวน ภาษา เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหา ตลอดจนข้อเสนอแนะอื่นๆ ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากขึ้น
3. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้รับจากคณะกรรมการควบคุมการคั่นคว่ำอิสระ ผู้เชี่ยวชาญ และอาจารย์ที่ปรึกษาการคั่นคว่ำอิสระอีกครั้งหนึ่งก่อนจะนำไปใช้จริง

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบเครื่องมือที่สร้างไว้ และนำเสนอเพื่อพิจารณาตรวจสอบขั้นต้นจากผู้เชี่ยวชาญ
2. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา คั่นคว่ำอิสระ และให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบพิจารณาหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหาเครื่องมือกับเนื้อหาสาระของสิ่งที่ต้องการศึกษา โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น และคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าความตรง ตั้งแต่ 0.66 ขึ้นไป โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนพิจารณาลงความเห็นและให้คะแนน ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563, หน้า 95)

+1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้อง

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้อง

1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่มีความสอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าข้อคำถามแต่ละข้อมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 ซึ่งถือว่ามีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาได้เท่ากับ 0.926

3. หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไข ให้มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) แล้วไปทดลองใช้ (try out) ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้เท่ากับ 0.812

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอความเห็นชอบ แล้วจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้ในการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสือขอรับการสนับสนุนในการจัดทำข้อมูล เพื่อจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างกับประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรีจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี

2. ผู้วิจัยได้นำหนังสือขอรับการสนับสนุนจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ตามจุดบริการต่างๆ

3. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลของแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง สรุปรวบรวมแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และอภิปรายผลต่อไป

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง โดยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานได้ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้อง ในการตอบแบบสอบถามแล้วนำข้อมูลที่ได้มากำหนดรหัสและลงรหัสข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2. วิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลวิเคราะห์เพื่อแปลความหมายด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (frequency distribution) และร้อยละ (percentage) ของข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ของคะแนนที่ได้มาจากแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

2.3 แปลความหมายของคะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ แล้วแปลผลค่าเฉลี่ยโดยใช้หลักเกณฑ์การกำหนดระดับ ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563, หน้า 149-150)

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.4 ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะ 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติ ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่แน่นอน (finite-population) จึงคำนวณหาขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane) ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563, หน้า 46)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ แทน 0.05

2. การหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามเกี่ยวกับเนื้อหา โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านเนื้อหา 3 ท่าน โดยให้แต่ละท่านพิจารณาลงความเห็นและให้คะแนน ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563, หน้า 46)

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะของกลุ่มนั้น
 - 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มนั้น
 - 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามไม่เป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มนั้น
- จากผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ ได้นำไปแทนค่า ได้จากสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือลักษณะพฤติกรรม
	$\sum R$	แทน	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ถ้าดัชนี IOC คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น ถ้าข้อคำถามใดมีค่าดัชนีต่ำกว่า 0.5 ข้อคำถามนั้นถูกต้องออกไปหรือต้องปรับปรุงใหม่

3. การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563, หน้า 100)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ	α	แทน	สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	n	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
	S_i^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
	S_t^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

3.1 ร้อยละ (percentage) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563, หน้า 148-149)

$$\text{ร้อยละ} = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
 N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

3.2 ค่าเฉลี่ย (mean) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563, หน้า 149-150)

$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum fx$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน จำนวนตัวอย่าง

3.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563, หน้า 163-167)

$$\text{S.D.} = \frac{\sqrt{n \sum fx^2 - (\sum fx)^2}}{n(n-1)}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum fx$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน จำนวนตัวอย่าง

4. สถิติอนุมาน (inferential statistics)

4.1 การทดสอบค่าที (t - test) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563, หน้า 176)

4.1.1 กรณีความแปรปรวนของประชากรไม่เท่ากัน ($\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}, \quad df = \frac{\left[\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{s_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{s_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

4.1.2 กรณีความแปรปรวนของประชากรเท่ากัน ($\sigma_1^2 = \sigma_2^2$)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{S_p^2 \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{(n_1 - 1) + (n_2 - 1)}$$

$$df = (n_1 - 1) + (n_2 - 1)$$

$$= n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ	\bar{X}_1, \bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และ 2 ตามลำดับ
	S_1^2, S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และ 2 ตามลำดับ
	S_p^2	แทน	ความแปรปรวนร่วม
	n_1, n_2	แทน	ขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และ 2 ตามลำดับ
	df	แทน	ชั้นความเป็นอิสระ

4.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (one - way ANOVA) โดยการทดสอบค่าเอฟ (F - test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป สูตรที่ใช้คือ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563, หน้า 191)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติเอฟ (F - statistics)
	MS_b	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (mean square between groups)
	MS_w	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (mean square within groups)

4.3 สูตรการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (multiple Comparison) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ภายหลัง (post hoc test) โดยใช้วิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least - Significant Difference : LSD) ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563, หน้า 333)

$$LSD = t_{\left(\frac{\alpha}{2}, v\right)} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ $t_{\left(\frac{\alpha}{2}, v\right)}$	แทน	เป็นค่าจากตารางการแจกแจงที่ที่ระดับนัยสำคัญ α และระดับขั้นเสรี v
v	แทน	ระดับขั้นเสรีของความผันแปรภายในกลุ่มหรือความคลาดเคลื่อนของการทดลอง
MSE	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของความคลาดเคลื่อน
n_i, n_j	แทน	ขนาดตัวอย่างของประชากรที่ i และ j ตามลำดับ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้ลำดับการนำเสนอ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ ดังนี้

n	แทน	จำนวนตัวอย่าง (sample size)
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (mean)
S.D	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
t	แทน	ค่าทดสอบที (t-test)
F	แทน	ค่าทดสอบเอฟ (F-test)
df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ (degrees of freedom)
SS	แทน	ค่าผลรวมกำลังสอง (sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสอง (mean of squares)
*p < .05	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 375 คนซึ่งสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และหน่วยงานที่รับบริการ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และหน่วยงานที่รับบริการ การวิเคราะห์โดยการทดสอบที (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะ 2 กลุ่มและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะนำมาทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และหน่วยงานที่รับบริการ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และหาร้อยละ (percentage) มีผลการวิเคราะห์ ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n=375)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	157	41.87
หญิง	218	58.13
2. อายุ		
18 – 30 ปี	84	22.40
31 – 45 ปี	122	32.53
46 – 60 ปี	98	26.13
มากกว่า 60 ปี	71	18.94

ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n=375)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	39	10.40
มัธยมศึกษา/ปวช.	89	23.73
อนุปริญญา/ปวส.	113	30.13
ปริญญาตรี	134	35.74
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
4. อาชีพ		
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	70	18.67
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	78	20.80
พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	128	34.13
เกษตรกร/รับจ้าง	54	24.40
อื่น ๆ (เช่น แม่บ้าน, นักศึกษา)	45	12.00
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	99	26.40
10,000 - 20,000 บาท	138	36.40
20,001 - 30,000 บาท	116	30.93
มากกว่า 30,000 บาท	22	5.97
6. หน่วยงานที่รับบริการ		
สำนักงานปลัดเทศบาล	92	24.53
กองการศึกษา	135	36.00
กองคลัง	89	23.73
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	59	15.74

จากตาราง 1 จำนวนและร้อยละของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี พบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.13 อายุ 31 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.53 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 35.74

ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน คิดเป็นร้อยละ 34.13 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.40 และเข้ารับบริการ กองการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 36.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยศึกษาคุณภาพการให้บริการใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ 2) ด้านการให้ความมั่นใจ 3) ด้านการตอบสนอง 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ และ 5) ด้านรูปลักษณ์ ได้ผลการวิจัยในแต่ละด้านและสรุปภาพรวมนำเสนอตั้งตาราง 2 - 7

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	การแปลความ
1. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	4.04	0.52	มาก
2. ด้านการให้ความมั่นใจ	4.06	0.54	มาก
3. ด้านการตอบสนอง	4.20	0.50	มาก
4. ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.21	0.47	มาก
5. ด้านรูปลักษณ์	3.99	0.53	มาก
ภาพรวม	4.10	0.30	มาก

จากตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมาตรฐานคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.30) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.47) รองลงมาคือ ด้านการตอบสนอง ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.50) และด้านการให้ความมั่นใจ ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.54) ตามลำดับส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านรูปลักษณ์ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.53)

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาล
ตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	การแปลความ
1. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี หน้าตายิ้มแย้มให้บริการด้วย วาจาสุภาพ	3.92	0.94	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.17	0.90	มาก
3. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้ท่าน ขณะที่ท่าน มาใช้บริการ	4.05	0.84	มาก
4. เจ้าหน้าที่บริการตรงต่อเวลา และเสร็จทัน ตามกำหนดเวลา	4.13	0.81	มาก
5. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจและตรงกับความ ต้องการของประชาชน	3.98	0.91	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานไม่ หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	3.96	0.84	มาก
ภาพรวม	4.04	0.52	มาก

จากตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ พบว่า
ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.52) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย
สูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.90)
รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา และเสร็จทันตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.81) และ
เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้ท่าน ขณะที่ท่านมาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.84) ตามลำดับ
ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี หน้าตายิ้มแย้มให้บริการด้วยวาจาสุภาพ ($\bar{X} = 3.92$, S.D.
= 0.94)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาล ตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ

ด้านการให้ความมั่นใจ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	การแปลความ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี	4.09	0.87	มาก
2. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามด้วยความมั่นใจ และให้ข้อมูลได้ครบถ้วน	3.76	0.89	มาก
3. เวลาของการให้บริการในแต่ละครั้งเหมาะสมกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับประชาชน	4.23	0.77	มาก
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการให้บริการ	4.18	0.82	มาก
ภาพรวม	4.06	0.54	มาก

จากตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาล ตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.54) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เวลาของการให้บริการในแต่ละครั้งเหมาะสมกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับประชาชน ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.77) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.18$, S.D.=0.82) และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับงาน ที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.09$, S.D.=0.87) ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามด้วยความมั่นใจและให้ข้อมูลได้ครบถ้วน ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.89)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาล ตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการตอบสนอง

ด้านการตอบสนอง	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	การแปลความ
1. เจ้าหน้าที่มีความพร้อม และเต็มใจในการให้บริการแก่ประชาชน	4.24	0.80	มาก
2. ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก	4.32	0.74	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ด้านการตอบสนอง	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	การแปลความ
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.95	0.90	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว	4.28	0.77	มาก
5. ประชาชนได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน	4.20	0.77	มาก
ภาพรวม	4.20	0.50	มาก

จากตาราง 5 พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการตอบสนอง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.50) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.74) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.77) และเจ้าหน้าที่มีความพร้อม และเต็มใจในการให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.80) ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.90)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่

ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	การแปลความ
1. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และให้ความสำคัญต่อผู้มารับบริการ	4.09	0.77	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนตามลำดับก่อนหลัง	4.11	0.76	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	4.30	0.77	มาก
4. เจ้าหน้าที่แจ้งข่าวสารใหม่ๆ ให้กับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	4.34	0.66	มาก
ภาพรวม	4.21	0.47	มาก

จากตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.47) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่แจ้งข่าวสารใหม่ๆ ให้กับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.66) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.77) และเจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.76) ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และให้ความสำคัญต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.77)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านรูปลักษณ์

ด้านรูปลักษณ์	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	การแปลความ
1. ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการประชาชน	3.89	0.70	มาก
2. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม	3.95	0.76	มาก
3. ความสะอาดความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.05	0.74	มาก
4. สถานที่รองรับประชาชนมีความเป็นสัดส่วนและเหมาะสม	4.06	0.72	มาก
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ สถานที่จอดรถ	4.02	0.70	มาก
ภาพรวม	3.99	0.53	มาก

จากตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านรูปลักษณ์ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.53) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานที่รองรับประชาชนมีความเป็นสัดส่วนและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.72) รองลงมาคือ ความสะอาดความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.74) และความ

เพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แก้วน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ สถานที่จอดรถ ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.70) ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.70)

ตอนที่ 3 ผลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

ผลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่การเข้ารับบริการต่อเดือน โดยใช้ค่าสถิติทดสอบค่าที (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพ 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ทางเดียว (one-way ANOVA) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพ ตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปเมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference: LSD)

ตาราง 8 ผลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ

คุณภาพการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี	เพศชาย (n=157)		เพศหญิง (n=218)		t	p
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	4.08	0.50	4.00	0.54	1.488	.138
2. ด้านการให้ความมั่นใจ	4.10	0.51	4.04	0.56	0.971	.332
3. ด้านการตอบสนอง	4.13	0.47	4.25	0.52	2.313	.021*
4. ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.17	0.48	4.24	0.45	1.341	.181
5. ด้านรูปลักษณ์	4.00	0.53	3.98	0.53	0.356	.722
ภาพรวม	4.10	0.31	4.10	0.30	0.189	.850

*p ≤ .05

จากตาราง 8 ผลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ภาพรวมไม่แตกต่างกันแต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้าน

ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านรูปลักษณ์ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.752	3	0.584	2.120	.097
	ภายในกลุ่ม	102.218	371	0.276		
	รวม	103.970	374			
2. ด้านการให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.139	3	0.046	0.154	.927
	ภายในกลุ่ม	111.627	371	0.301		
	รวม	111.766	374			
3. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	4.104	3	1.368	5.497	.001*
	ภายในกลุ่ม	92.327	371	0.249		
	รวม	96.431	374			
4. ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	3.089	3	1.030	4.797	.003*
	ภายในกลุ่ม	79.620	371	0.215		
	รวม	82.708	374			
5. ด้านรูปลักษณ์	ระหว่างกลุ่ม	0.493	3	0.164	0.572	.633
	ภายในกลุ่ม	106.425	371	0.287		
	รวม	106.917	374			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.771	3	0.257	2.715	.045*
	ภายในกลุ่ม	35.105	371	0.095		
	รวม	35.875	374			

* $p \leq .05$

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนก ตามอายุ พบว่าเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนอง และด้านการดูแลเอาใจใส่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้าน

รูปลักษณะ ไม่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบดังตาราง 10 – 12 พบว่า

ตาราง 10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาล ตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการตอบสนอง เมื่อจำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	18 – 30 ปี	31 – 45 ปี	46 – 60 ปี	มากกว่า 60 ปี
		4.13	4.14	4.18	4.41
18 – 30 ปี	4.13	-	0.01	0.05	0.28*
31 – 45 ปี	4.14		-	0.04	0.27*
46 – 60 ปี	4.18			-	0.22*
มากกว่า 60 ปี	4.41				-

* $p \leq .05$

จากตาราง 10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการตอบสนอง พบว่า มีระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ อายุ 18 - 30 ปี กับอายุมากกว่า 60 ปี อายุ 31 - 45 ปี กับอายุมากกว่า 60 ปี และอายุ 46 – 60 ปี กับอายุมากกว่า 60 ปี

ตาราง 11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาล ตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ เมื่อจำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	18 – 30 ปี	31 – 45 ปี	46 – 60 ปี	มากกว่า 60 ปี
		4.13	4.13	4.30	4.32
18 – 30 ปี	4.13	-	0.00	0.16*	0.18*
31 – 45 ปี	4.13		-	0.17*	0.19*
46 – 60 ปี	4.30			-	0.01
มากกว่า 60 ปี	4.32				-

* $p \leq .05$

จากตาราง 11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า มีระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ อายุ 18 - 30 ปี กับอายุ 46 - 60 ปี อายุ 18 - 30 ปี กับอายุมากกว่า 60 ปี อายุ 31 - 45 ปี กับอายุ 46 - 60 ปี และอายุ 31 - 45 ปี กับอายุมากกว่า 60 ปี

ตาราง 12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	18 - 30 ปี	31 - 45 ปี	46 - 60 ปี	มากกว่า 60 ปี
		4.04	4.08	4.13	4.17
18 - 30 ปี	4.04	-	0.03	0.09	0.12*
31 - 45 ปี	4.08		-	0.05	0.09*
46 - 60 ปี	4.13			-	0.03
มากกว่า 60 ปี	4.17				-

*p ≤ .05

จากตาราง 12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า มีระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ 18 - 30 ปี กับอายุมากกว่า 60 ปี และอายุ 31 - 45 ปี กับอายุมากกว่า 60 ปี

ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.754	3	0.585	2.122	.097
	ภายในกลุ่ม	102.216	371	0.276		
	รวม	103.970	374			

ตาราง 13 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
2. ด้านการให้ความ มั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	3.553	3	1.184	4.060	.007*
	ภายในกลุ่ม	108.213	371	0.292		
	รวม	111.766	374			
3. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	4.405	3	1.468	5.920	.001*
	ภายในกลุ่ม	92.026	371	0.248		
	รวม	96.431	374			
4. ด้านการดูแล เอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	2.084	3	0.695	3.197	.024*
	ภายในกลุ่ม	80.624	371	0.217		
	รวม	82.708	374			
5. ด้านรูปลักษณ์	ระหว่างกลุ่ม	1.640	3	0.547	1.927	.125
	ภายในกลุ่ม	105.277	371	0.284		
	รวม	106.917	374			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.239	3	0.413	4.425	.005*
	ภายในกลุ่ม	34.636	371	0.093		
	รวม	35.875	374			

*p ≤ .05

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนอง และด้านการดูแลเอาใจใส่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ และด้านรูปลักษณ์ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบดังตาราง 14 – 17

ตาราง 14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่า	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี
		มัธยมศึกษา	/ปวช.	/ปวส.	
		4.07	4.23	3.96	4.04
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	4.07	-	0.15	0.10	0.03
มัธยมศึกษา/ปวช.	4.23		-	0.26*	0.18*
อนุปริญญา/ปวส.	3.96			-	0.07
ปริญญาตรี	4.04				-

* $p \leq .05$

จากตาราง 14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. กับระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. กับระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตาราง 15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการตอบสนอง เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่า	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี
		มัธยมศึกษา	/ปวช.	/ปวส.	
		4.13	4.35	4.25	4.08
ต่ำกว่า	4.13	-	0.21*	0.11	0.05
มัธยมศึกษา			-	0.09	0.26*
มัธยมศึกษา/ปวช.	4.35			-	0.17*
อนุปริญญา/ปวส.	4.25				-
ปริญญาตรี	4.08				-

* $p \leq .05$

จากตาราง 15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการตอบสนอง เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา กับระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. กับระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. กับระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตาราง 16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่า	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี
		มัธยมศึกษา	/ปวช.	/ปวส.	
		4.19	4.33	4.23	4.13
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	4.19	-	0.13	0.03	0.05
มัธยมศึกษา/ปวช.	4.33		-	0.10	0.19*
อนุปริญญา/ปวส.	4.23			-	0.09
ปริญญาตรี	4.13				-

*p ≤ .05

จากตาราง 16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา มีระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. กับระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตาราง 17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาล ตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามระดับ การศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่า	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี
		มัธยมศึกษา	/ปวช.	/ปวส.	
		4.16	4.18	4.09	4.04
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	4.16	-	0.02	0.06	0.11*
มัธยมศึกษา/ปวช.	4.18		-	0.09*	0.14*
อนุปริญญา/ปวส.	4.09			-	0.05
ปริญญาตรี	4.04				-

*p ≤ .05

จากตาราง 17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามระดับ การศึกษา พบว่า มีระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา กับระดับปริญญาตรี ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. กับระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. กับระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.777	4	0.194	0.696	.595
	ภายในกลุ่ม	103.193	370	0.279		
	รวม	103.970	374			
2. ด้านการให้ความ มั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	4.506	4	1.127	3.886	.004*
	ภายในกลุ่ม	107.260	370	0.290		
	รวม	111.766	374			

ตาราง 18 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน		SS	df	MS	F	p
	ระหว่างกลุ่ม	ภายในกลุ่ม					
3. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม		2.848	4	0.712	2.815	.025*
	ภายในกลุ่ม		93.583	370	0.253		
	รวม		96.431	374			
4. ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม		1.907	4	0.477	2.184	.070
	ภายในกลุ่ม		80.801	370	0.218		
	รวม		82.708	374			
5. ด้านรูปลักษณ์	ระหว่างกลุ่ม		0.599	4	0.150	0.521	.720
	ภายในกลุ่ม		106.319	370	0.287		
	รวม		106.917	374			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม		0.877	4	0.219	2.319	.057
	ภายในกลุ่ม		34.998	370	0.095		
	รวม		35.875	374			

*p ≤ .05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพด้านอาชีพ พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจและด้านการตอบสนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านรูปลักษณ์ ไม่แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบดังตาราง 19 – 20 พบว่า

ตาราง 19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาล ตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ เมื่อจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	ธุรกิจ	รับราชการ	พนักงาน	เกษตรกร	อื่นๆ
		ส่วนตัว /ค้าขาย	/ รัฐวิสาหกิจ	บริษัทเอกชน /ห้างร้าน	/รับจ้าง	
		4.03	3.88	4.16	4.18	4.03
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	4.03	-	0.15	0.12	0.14	0.00
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.88		-	0.27*	0.29*	0.14
พนักงานบริษัทเอกชน /ห้างร้าน	4.16			-	0.02	0.12
เกษตรกร/รับจ้าง	4.18				-	0.14
อื่นๆ	4.03					-

*p ≤ .05

จากตาราง 19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า มีระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง

ตาราง 20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาล ตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการตอบสนอง เมื่อจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	ธุรกิจ	รับราชการ	พนักงาน	เกษตรกร	อื่นๆ
		ส่วนตัว /ค้าขาย	/ รัฐวิสาหกิจ	บริษัทเอกชน /ห้างร้าน	/รับจ้าง	
		4.33	4.09	4.23	4.22	4.09
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	4.33	-	0.24*	0.09	0.11	0.24*
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.09		-	0.14*	0.12	0.00
พนักงานบริษัทเอกชน /ห้างร้าน	4.23			-	0.01	0.14

ตาราง 20 (ต่อ)

อาชีพ	\bar{X}	ธุรกิจ	รับราชการ	พนักงาน	เกษตรกรรม	อื่นๆ
		ส่วนตัว /ค้าขาย	/ รัฐวิสาหกิจ	บริษัทเอกชน /ห้างร้าน	/รับจ้าง	
		4.33	4.09	4.23	4.22	4.09
เกษตรกรรม/รับจ้าง	4.22				-	0.12
อื่นๆ	4.09					

* $p \leq .05$

จากตาราง 20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาล ตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการตอบสนอง เมื่อจำแนกตามอาชีพพบว่า มีระดับคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย กับอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย กับอาชีพอื่นๆ และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน

ตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของเทศบาล ตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน		SS	df	MS	F	p
	ระหว่างกลุ่ม	ภายในกลุ่ม					
1. ด้านความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม		2.448	3	0.816	2.982	.031*
	ภายในกลุ่ม		101.522	371	0.274		
	รวม		103.970	374			
2. ด้านการให้ความ มั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม		7.160	3	2.387	8.465	.000*
	ภายในกลุ่ม		104.606	371	0.282		
	รวม		111.766	374			
3. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม		0.525	3	0.175	0.677	.567
	ภายในกลุ่ม		95.906	371	0.259		
	รวม		96.431	374			

ตาราง 21 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
4. ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	4.980	3	1.660	7.924	.000*
	ภายในกลุ่ม	77.728	371	0.210		
	รวม	82.708	374			
5. ด้านรูปลักษณ์	ระหว่างกลุ่ม	1.420	3	0.473	1.664	.174
	ภายในกลุ่ม	105.498	371	0.284		
	รวม	106.917	374			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.366	3	0.455	4.896	.002*
	ภายในกลุ่ม	34.509	371	0.093		
	รวม	35.875	374			

*p ≤ .05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการตอบสนอง และด้านรูปลักษณ์ไม่แตกต่างกันจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบดังตาราง 22 – 25 พบว่า

ตาราง 22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
		3.97	3.99	4.15	4.03
น้อยกว่า 10,000 บาท	3.97	-	0.02	0.18*	0.05
10,000 – 20,000 บาท	3.99		-	0.16*	0.03

ตาราง 22 (ต่อ)

รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	\bar{X}	น้อยกว่า	10,000 –	20,001 –	มากกว่า
		10,000 บาท	20,000 บาท	30,000 บาท	30,000 บาท
		3.97	3.99	4.15	4.03
20,001 – 30,000 บาท	4.15			-	0.12
มากกว่า 30,000 บาท	4.03				-

* $p \leq .05$

จากตาราง 22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท

ตาราง 23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	\bar{X}	น้อยกว่า	10,000 –	20,001 –	มากกว่า
		10,000 บาท	20,000 บาท	30,000 บาท	30,000 บาท
		4.09	4.04	4.17	3.55
น้อยกว่า 10,000 บาท	4.09	-	0.04	0.07	0.53*
10,000 – 20,000 บาท	4.04		-	0.12	0.48*
20,001 – 30,000 บาท	4.17			-	0.61*
มากกว่า 30,000 บาท	3.55				-

* $p \leq .05$

จากตาราง 23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท

ตาราง 24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
		4.08	4.23	4.35	3.98
น้อยกว่า 10,000 บาท	4.08	-	0.14*	0.26*	0.09
10,000 – 20,000 บาท	4.23		-	0.11*	0.24*
20,001 – 30,000 บาท	4.35			-	0.36*
มากกว่า 30,000 บาท	3.98				-

* $p \leq .05$

จากตาราง 24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 5 คู่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท

ตาราง 25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
		4.04	4.11	4.17	3.95
น้อยกว่า 10,000 บาท	4.04	-	0.06	0.12*	0.08
10,000 – 20,000 บาท	4.11		-	0.06*	0.15
20,001 – 30,000 บาท	4.17			-	0.21*
มากกว่า 30,000 บาท	3.95				-

* $p \leq .05$

จากตาราง 25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท

ตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามหน่วยงานที่รับบริการ

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.079	3	0.026	0.093	.964
	ภายในกลุ่ม	103.891	371	0.280		
	รวม	103.970	374			
2. ด้านการให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.771	3	0.257	0.859	.462
	ภายในกลุ่ม	110.995	371	0.299		
	รวม	111.766	374			

ตาราง 26 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
3. ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	1.156	3	0.385	1.501	.214
	ภายในกลุ่ม	95.275	371	0.257		
	รวม	96.431	374			
4. ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	0.240	3	0.080	0.359	.782
	ภายในกลุ่ม	82.469	371	0.222		
	รวม	82.708	374			
5. ด้านรูปลักษณ์	ระหว่างกลุ่ม	2.785	3	0.928	3.307	.020*
	ภายในกลุ่ม	104.133	371	0.281		
	รวม	106.917	374			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.055	3	0.018	0.189	.904
	ภายในกลุ่ม	35.821	371	0.097		
	รวม	35.875	374			

*p ≤ .05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามหน่วยงานที่รับบริการด้านหน่วยงานที่รับบริการ พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนอง และด้านการดูแลเอาใจใส่ไม่แตกต่างกัน เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบดังตาราง 27 พบว่า

ตาราง 27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านรูปลักษณ์ เมื่อจำแนกตามหน่วยงานที่รับบริการ

หน่วยงานที่รับบริการ	\bar{X}	สำนักงาน	กอง	กองคลัง	กองสาธารณสุข
		ปลัดเทศบาล	การศึกษา		สุขและ สิ่งแวดล้อม
		3.94	4.10	3.97	3.87
สำนักงานปลัดเทศบาล	3.94	-	0.16*	0.02	0.06
กองการศึกษา	4.10		-	0.13	0.22*
กองคลัง	3.97			-	0.09
กองสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม	3.87				-

*p ≤ .05

จากตาราง 27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านรูปลักษณ์ เมื่อจำแนกตามหน่วยงานที่รับบริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ สำนักงานปลัดเทศบาลกับกองการศึกษา และกองการศึกษากับกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตาราง 28 ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามเพศ	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามอายุ	ยอมรับสมมติฐาน
3. คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา	ยอมรับสมมติฐาน

ตาราง 28 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
4. คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอาชีพ	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ยอมรับสมมติฐาน
6. คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามหน่วยงานที่รับบริการ	ปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้สรุปผล อภิปรายผล และเสนอข้อเสนอแนะไว้ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สรุปผลการวิจัย
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และหน่วยงานที่รับบริการ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นประชาชนใน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.13 อายุ 31 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.53 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 35.74 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน คิดเป็นร้อยละ 34.13 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.40 และเข้ารับบริการกองการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 36.00

2. คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

2.1 คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุดถึงค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ และด้านรูปลักษณ์

2.2 คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา และเสร็จทันตามกำหนดเวลา และเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้ท่าน ขณะที่ท่านมาใช้บริการ ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

2.3 คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เวลาของการให้บริการในแต่ละครั้งเหมาะสมกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับประชาชน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามด้วยความมั่นใจและให้ข้อมูลได้ครบถ้วน

2.4 คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการตอบสนอง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่มีความพร้อม และเต็มใจในการให้บริการแก่ประชาชน ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

2.5 คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่แจ้งข่าวสารใหม่ๆ ให้กับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย และเจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนตามลำดับก่อนหลัง ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ และให้ความสำคัญต่อผู้มารับบริการ

2.6 คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านรูปลักษณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานที่รองรับประชาชนมีความเป็นสัดส่วนและเหมาะสม รองลงมาคือ ความสะอาดความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ สถานที่จอดรถ ตามลำดับส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการประชาชน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

1.1 คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เพราะเทศบาลมีการจัดอบรมหรือประชุมเจ้าหน้าที่ชี้แจงเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาล เพื่อให้มีความซื่อสัตย์สุจริตไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ และเทศบาลมีการตรวจสอบและประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จากประชาชนผู้รับบริการเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เอกชัย สินโน (2558) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการตามทัศนะลูกค้ำของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอหนองฉาง จังหวัดอุทัยธานี ภาพรวมด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก

1.2 คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการให้ความมั่นใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เพราะเทศบาลมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ พร้อมทั้งไปศึกษาดูงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาปรับใช้กับหน่วยงานซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เอมอร ท้าวเนื้ออ่อน (2558) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแคจังหวัดสระบุรี ภาพรวมด้านการให้ความมั่นใจ อยู่ในระดับมาก

1.3 คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการตอบสนอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เพราะพนักงานมีความรู้ความชำนาญในงานแต่ละเรื่องมุ่งเน้นให้พนักงานตอบสนองการขอรับบริการของประชาชนอย่างทันท่วงที พร้อมทั้งจัดทำแบบประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยให้ประชาชนผู้รับบริการเป็นผู้ตอบแบบประเมิน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิโรจน์ จริงดี (2565) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ภาพรวมด้านการตอบสนองลูกค้ำ อยู่ในระดับมาก

1.4 คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เพราะเจ้าหน้าที่มีการตรวจสอบเอกสารและแนะนำให้กับผู้มารับบริการ ช่วยเหลืออย่างเป็นกันเอง เอาใจใส่พร้อมที่จะตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดในการให้บริการกับผู้มารับบริการอย่างทันทีโดยไม่มีข้อโต้แย้ง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย ของ พัชรพิมล บุญพันธ์ (2558) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ภาพรวมด้านการเข้าถึงจิตใจ อยู่ในระดับมาก

1.5 คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ด้านรูปลักษณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เพราะเจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และมีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการบริการที่ทันสมัย สถานที่สะอาด มีเครื่องวัดอุณหภูมิ แอลกอฮอล์ หน้ากากอนามัย สำหรับผู้มาติดต่อ ที่นั่งพักรออย่างเพียงพอและเว้นระยะห่าง สถานที่จอดรถมีเพียงพอต่อลูกค้า ห้องน้ำสะอาดและมีห้องน้ำสำหรับคนพิการอย่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เอกชัย สิ้นโน (2558) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการตามทัศนคติของลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอหนองฉาง จังหวัดอุทัยธานี ภาพรวมด้านรูปลักษณ์อยู่ในระดับมาก

1.6 คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพราะเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อยซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วนัชพร เตลิตทอง (2558) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรตามทัศนคติของลูกค้าสินเชื่อสาขาโคกตูม จังหวัดลพบุรี ภาพรวมในการให้บริการอยู่ในระดับมาก

2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

2.1 คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เพราะมีผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล และไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มารับบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย แต่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศิราณี บุญพั่ง (2558) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาลพบุรีตามทัศนคติของผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่าการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.2 คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เพราะผู้มารับบริการมีการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก และยอมรับการเปลี่ยนแปลงกับสิ่งใหม่ๆ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รุจี กันแต่ง (2558) ได้ศึกษา เรื่อง ทัศนคติของผู้ชำระภาษีป้ายที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนารายณ์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า จำแนกตามอายุ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เพราะผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ได้เป็นอุปสรรคในการเข้ามาใช้บริการของเทศบาล เพราะเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเต็มใจให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกท่าน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปรินทร ไชยคำจันทร์ (2564) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาล จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะเทศบาลไม่ได้แบ่งแยกชนชั้นในการให้บริการไม่ว่าจะอาชีพใดที่เข้ามาใช้บริการ เทศบาลจะบริการอย่างเต็มที่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยแต่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กนกศักดิ์ ลิขิตไพโรวัลย์ (2562) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ได้รับบริการที่มีอาชีพ ไม่แตกต่างกัน

2.5 คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ทั้งนี้เพราะรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันของผู้มารับบริการไม่ได้มีผลกระทบต่อการให้บริการของเทศบาล ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มนัสชญาน์ โรมินทร์ (2561) ได้ศึกษา คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระป๋องครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.6 คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามหน่วยงานที่รับบริการ ทั้งนี้เพราะหน่วยงานที่ให้บริการที่แตกต่างกันไม่ได้กระทบต่อการให้บริการของผู้รับบริการ เพราะไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานใดในเทศบาลก็จะบริการอย่างเต็มที่ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มนัสชญาน์ โรมินทร์ (2561) ได้ศึกษา คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระป๋องครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล ผลการศึกษาพบว่า ประเภทของบริการตรวจสอบสุขภาพ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากงานวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อยู่ในระดับมากถึง 5 ด้าน แต่มีสิ่งที่คุณควรมีการปรับปรุงในประเด็นของแต่ละงานในด้านการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ดังต่อไปนี้

1.1 ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ พบว่า เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี หน้าตายิ้มแย้ม ให้บริการด้วยวาจาสุภาพ เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด สะท้อนถึงความจำเป็นที่เทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ควรให้ความสำคัญกับการให้บริการ เน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความเป็นกันเอง บริการอย่างเสมอภาค ไม่พูดล้อเล่นในเวลาที่ให้บริการเพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจกับการบริการของเทศบาล

1.2 ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า เจ้าหน้าที่จะสามารถตอบคำถามด้วยความมั่นใจ และให้ข้อมูลได้ครบถ้วน เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด สะท้อนถึงความจำเป็นที่เทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ควรมีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการอย่างชัดเจนเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการมากยิ่งขึ้น

1.3 ด้านการตอบสนอง พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด สะท้อนถึงความจำเป็นที่เทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ในการสร้างคุณภาพการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างละเอียดก่อนการรับบริการ และมีความตั้งใจในการบริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็นสำคัญ

1.4 ด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่า เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และให้ความสำคัญต่อผู้มารับบริการ เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด สะท้อนถึงความจำเป็นที่เทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ควรมีการจัดเตรียมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนช่วงเวลา 12.00 น.-13.00 น. โดยจัดเวรเปลี่ยนกันให้บริการด้วยความเต็มใจ ตรงต่อเวลา และควรมีเจ้าหน้าที่เพียงพอกับการให้บริการและให้บริการกับทุกคนด้วยความเสมอภาค

1.5 ด้านรูปลักษณ์ พบว่า ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการประชาชน เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด สะท้อนถึงความจำเป็นที่เทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ควรซื้อเครื่องมือ อุปกรณ์ในการบริการที่ทันสมัย สถานที่สะอาด มีเครื่องวัดอุณหภูมิ เจลแอลกอฮอล์ หน้ากากอนามัย ที่นั่งพักรออย่างเพียงพอและเว้นระยะห่าง สถานที่จอดรถมีเพียงพอ กับประชาชนที่มาใช้บริการ ห้องน้ำสะอาดและมีห้องน้ำสำหรับคนพิการอย่างเพียงพอ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลโคกสำโรงในเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและสังเกตพฤติกรรมของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการเพื่อให้ได้คำตอบเพิ่มเติมที่สะท้อนภาพความคิดเห็นประเด็นที่การศึกษาในเชิงปริมาณไม่สามารถทำได้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย แผนงาน กิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอื่น ๆ ในเขตจังหวัดลพบุรี เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของจังหวัด

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บรรณานุกรม

- กัตัญญู หิรัญญสมบุรณ์. (2556). **การจัดการการบริการ**. กรุงเทพฯ: ก. หิรัญญสมบุรณ์.
- กนกศักดิ์ ลิขิตไพรวลัย. (2562). **คุณภาพในการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2563). **กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- คณิตสร แก้วคำ. (2562). **คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- ครรชิตพล ยศพรไพบุลย์. (2551). **การส่งมอบคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ**. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- จันทวรรณ ปิยะวัฒน์. (2558). **แนวคิดการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค**. สืบค้น กันยายน 17, 2558, จาก <http://www.researchers.in.th>
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (2555). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ฉลองศรี พิมลสมพงษ์. (2553). **การวางแผนและการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2556). **การจัดการและตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวิชัย. (2558). **ทฤษฎีพื้นฐานเกี่ยวกับการบริการ**. สืบค้น กันยายน 16, 2563, จาก <http://www.tpa.or.th/writer/read.html>
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส.
- ชูชัย สมितिไกร. (2554). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2550). **การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ**. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- เดชนะ อุสาพรหม. (2559). **คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2551). **การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลวิจัย**. กทม: ประสานการพิมพ์.
- เทศบาลตำบลโคกสำโรง. (2563). **แผนพัฒนาเทศบาลตำบลโคกสำโรง**. ลพบุรี: ผู้แต่ง.
- ธวัชชัย ธีระขวัญโรจน์. (2562). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- _____, และ สุพจน์ กฤษณาธาร. (2563). **การตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 12)**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ: บิซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2552). การตลาดบริการ แนวคิดและกลยุทธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: แอคทีฟ พรินท์.
- นันทพร หาญวิทย์สกุล. (2550). หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ: เอ็มพันธ์.
- บุญส่ง จำปาโพธิ์. (2553). การใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประไพพร กองทอง, สียงเวียง เปียวงศ์, และวิชุดา บำรุงเวช. (2565, สิงหาคม 20). เทศบาลตำบลโคกสำโรงจังหวัดลพบุรี. สัมภาษณ์.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2553). สถิติธุรกิจ. กรุงเทพฯ: ท้อป.
- ปรีนทร ไชยคำจันทร์. (2564). คุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึงจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2560). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- พจน์ ใจหาญสุขกิจ. (2558). Internal branding แปรนดดีเริ่มข้างในองค์กร. สืบค้น ธันวาคม 2, 2563, จาก <http://babyblues.exteen.com/20080312/customer-engagement>.
- พนิตสุภา ธรรมประมวล. (2563). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : พี.เอ.ลีฟวิ่ง.
- พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน. (2561). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา, 11(3), 1 – 15.
- พัชรพิมล บุญพันธ์. (2558). คุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2551). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: เฮียร์ ออฟเตอร์มีสท์.
- พิชิต สุขเจริญพงษ์. (2550). การตลาดเพื่อสร้างกำไร. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- พิเชษ บัญญัติ. (2550). องค์ประกอบของการบริการ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2550). เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- เพ็ญญา แจ่มบัว. (2556). คุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

- ไพฑูรย์ คุ่มค่า. (2557). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล
นายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี**. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มนัสชญาน์ โรมินทร์. (2561). **คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการ
ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระป๋องครินทร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล.วารสารวิชาการ
สาธารณสุขชุมชน, 5(4), 13 – 26.**
- มานพ สละเจริญ. (2550). **ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อการบริการของฝ่าย
ซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ยุพาวรรณ วรณวานิชย์. (2554). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รณชัย ตันตระกูล. (2553). **การบริหารจัดการผลิตภัณฑ์ = Product management**.
กรุงเทพฯ: ซีเคแอนด์เอสโอดีส์ทูโอ.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- รุจี กันแต่ง. (2558). **ทัศนะของผู้ชำระภาษีป้ายที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำ
นารายณ์ อำเภอยะบะตา จังหวัดลพบุรี**. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ฤดี หลิมไพโรจน์. (2555). **การตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 6)**. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วงศ์พัฒนา ศรประเสริฐ. (2552). **กลยุทธ์การจัดการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วันชพร เตล็ดทอง. (2559). **คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตรตามทัศนะของลูกค้าสินเชื่อ สาขาโคกตูม จังหวัดลพบุรี**. การค้นคว้าอิสระ
ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- วิโรจน์ จริงดี (2565). **คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพหล่มบุรี
จังหวัดสิงห์บุรี**. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2552). **คุณภาพงานบริการ**. กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2552). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริภาณี บุญพึง. (2558). **คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
สาขาลพบุรีตามทัศนะของผู้รับบริการ**. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

- ศิริพร วิษณุมหิมาชัย. (2558). การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ. สืบค้น กันยายน 23, 2558, จาก <http://209.85.135.140/search?q=cache:Wmk7YaoquU:mkpayap.payap.ac.th/Contents/satisfysiriprn.doc+%>.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่นๆ. (2552). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2558). กฎหมายการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: ธรรมกลการพิมพ์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดไม่ลับทางการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอลบุ๊ก.
- สมิต สัจฉกร. (2550). ศิลปะการให้บริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1. (2562). คู่มือการบริหารจัดการระบบคุณภาพ. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สุทิน นพเกตุ. (2562). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (2552). การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ธนาเพลส.
- สุภัทรา มิ่งปรีชา. (2551). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต, และ ภาสกร อุดลพัฒนากิจ. (2551). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- อรจันทร์ ศิริโชติ. (2556). การตลาดบริการ. สงขลา: นำศิลป์โฆษณา.
- อุทิส ศิริวรรณ. (2550). การจัดการการตลาด. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็นดูเคชั่นอินโดไชน่า.
- เอกชัย สีนโน. (2558). คุณภาพการให้บริการตามทัศนะลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนองฉาง จังหวัดอุทัยธานี. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- เอมอร์ ท้าวเนื้ออ่อน. (2558). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- Cook, S. (2008). Customer care excellence: How to create an effective customer Focus (5th ed.). Philadelphia, Pennsylvania: Kogan Page.
- Franceschini, F. (2005). Advanced quality function deployment. Florida: ST. Lucie.
- Heizer, J., & Berry, R. (2004). Operations management (7th ed.). New Jersey : Pearson.

- Hoffman, K.D., & Bateson, J.E.G. (2006). **Services marketing : concepts, strategies, & cases** (3rd ed.). Mason, Ohio : Thomson South-Western.
- Koehler, J.W., & Pankowski, J.W. (2005). **Quality government : Designing, developing and implementing TQM**. New Jersey : St. Lucie Press.
- _____, P. (2003). **Marketing management: Analysis, planning, implementation and control** (9th ed.). Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2008). **Marketing management** (11th ed.). New Jersey: Prentice – Hall.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2016). **Marketing Management** (14th ed.). Pearson Education.
- Leonard, S.E., Comm, M., & Thung, F. (2017). The Relationship of Service Quality, Word-of mouth, and Repurchase Intention in Online Transportation Services. **Journal of Process Management – New Technologies, International**, 5(4), 30- 40.
- Lovelock, C.H. (2003). **Service marketing** (3rd ed.). New Jersey : Prentice - Hall.
- _____, & Wirtz, T. (2007). **Marketing Management** (12th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Maive, S. (2009). **Service Quality-Main Conceptualizations and Critique**. Retrieved May 28, 2009 , from <http://papers.ssm.com/sol13/papers/abstract.48694.html>.
- Mensah, I., & Mensah, R. D. (2018). Effects of service quality and customer satisfaction on repurchase intention in restaurants on University of Cape Coast campus. **Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing**, 4(2), 27-36.
- Mullins, J.W. Walker, O.C., & Boyd H.W. (2008). **Marketing Management : Strategic Decision-Making Approach** (6th ed.). Ramkhamhaeng University Edition: Thailand.
- Parasuraman, A. (2005). **Quality measurement of the malaysian rail services using the SERVQUAL scale**. Retrieved May 28, 2020, from <http://llrngv.mirn.edu.my/IMMW97031970311.html>.
- _____, Zeithami. V.A., & Berry, L.L. (2007). **Delivering quality service: Balancing customer perception and expectation**. New Jersey: Prentice-Hall.

- Rohwiyati, R., & Praptiestrini, P. (2019). The effect of Shopee e-service quality and price perception on repurchase intention: Customer satisfaction as mediation variable. Indonesian. **Journal of Contemporary Management Research**, 1(1), 47-54.
- Silvia.S. (2012). **The rash model to measure service quality**. Retrieved May 28, 2012, from <http://papers.ssm.com/sol13/papers.abstract.628004.html>.
- Steve, M., & Cook, S. (2006). **The implication of customer service initiatives for human resource professionals : Training for quality**. New York : Luice.
- Wang, Y., Zhang, M., Zhang, L., & Zhou, M. (2020). Knowledge, attitude, and practice regarding COVID-19 among healthcare workers in Henan, China. *The Journal of Hospital Infection*, 105(2), 183-187. doi: 10.1016/j.jhin.2020.04.012.
- Wilson, R. M., & Gilligan, C. (2007). **Strategic marketing management: Planning, implementation and control** (3rd ed.). Burlington, Massachusetts: Elsevier.
- Zeithaml, V.A., & Bitner, M.J. (2008). **Service marketing** (3rd ed.). New York : McGraw-Hill.
- Zeithaml, V.A, & Parasuraman, A. (2004). **Service quality**. Massachusetts : Marketing Science Institutes.

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

แบบสอบถามเพื่อวิจัย
เรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง
อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จึงขอความอนุเคราะห์ท่านอ่านคำถามแล้วตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง เพราะทุกคำตอบของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งกับการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการให้บริการและปรับปรุงการบริการของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ให้ดียิ่งขึ้น

แบบสอบถามฉบับนี้มี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่การเข้ารับบริการต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง สำหรับการให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ลดาวัลย์ ชื่นชมบุญ
นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความตามสภาพที่เป็นจริงสำหรับตัวท่าน

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) 18 – 30 ปี

2) 31 – 45 ปี

3) 46 – 60 ปี

4) มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษา

2) มัธยมศึกษา/ปวช.

3) อนุปริญญา/ปวส.

4) ปริญญาตรี

5) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

2) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

3) พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน

4) เกษตรกรรม/รับจ้าง

5) อื่นๆ (ระบุ.....)

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1) น้อยกว่า 10,000 บาท

2) 10,000 - 20,000 บาท

3) 20,001 - 30,000 บาท

4) มากกว่า 30,000 บาท

6. หน่วยงานที่รับบริการ

1) สำนักงานปลัดเทศบาล

2) กองการศึกษา

3) กองคลัง

4) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง
อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแต่ละช่องมีระดับคะแนนดังนี้

- 5 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบล โคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ					
1. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี หน้าตายิ้มแย้มให้บริการด้วยวาจาสุภาพ					
2. เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้ท่านขณะที่ท่านมาใช้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา และเสร็จทันตามกำหนดเวลา					
5. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจและตรงกับความต้องการของประชาชน					
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติงาน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
ด้านการให้ความมั่นใจ					
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี					
2. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามด้วยความมั่นใจและให้ข้อมูลได้ครบถ้วน					

คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบล โคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
ด้านการให้ความมั่นใจ (ต่อ)					
3. เวลาของการให้บริการในแต่ละครั้งเหมาะสมกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับประชาชน					
4. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการให้บริการ					
ด้านการตอบสนอง					
1. เจ้าหน้าที่มีความพร้อม และเต็มใจในการให้บริการแก่ประชาชน					
2. ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน ยุ่งยาก					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว					
5. ประชาชนได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบครัน					
ด้านการดูแลเอาใจใส่					
1. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และให้ความสำคัญต่อผู้มารับบริการ					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนตามลำดับก่อนหลัง					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย					
4. เจ้าหน้าที่แจ้งข่าวสารใหม่ๆให้กับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ					
ด้านรูปลักษณ์					
1. ความทันสมัยของเทคโนโลยีในการให้บริการประชาชน					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่					
3. ความสะอาดความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ					
4. สถานที่รองรับประชาชนมีความเป็นสัดส่วนและเหมาะสม					
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ สถานที่จอดรถ					

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจคุณภาพเครื่องมือ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราวรรณ สมหวัง อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา พยุงสิน อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรพจน์ จุลสวัสดิ์ อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก ค

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี



ที่ อว ๐๖๒๘.๐๖/

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนนารายณ์มหาราช
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรพจน์ จุลสวัสดิ์

ด้วย นางสาวลดาวัลย์ ชื่นชมบุญ รหัส ๖๓๒๗๗๐๕๐๑๐๓ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลชลิ พวงเพชร เป็นที่ปรึกษาหลัก และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โสพิศ คำนวนชัย เป็นที่ปรึกษาร่วม เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำการค้นคว้าอิสระ คณะวิทยาการจัดการ เห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม ของ นางสาวลดาวัลย์ ชื่นชมบุญ ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณนิภา เดชพล)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๗๔๘๕-๙๓ ต่อ ๓๐๑๑๖

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : ms@lawasri.tru.ac.th



ที่ อว ๐๖๒๘.๐๖/

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนนารายณ์มหาราช
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราวรรณ สมหวัง

ด้วย นางสาวดาวัลย์ ชื่นชมบุญ รหัส ๖๓๒๗๗๐๕๐๑๐๓ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอกอสนี จังหวัดลพบุรี โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลชลี พวงเพชร เป็นที่ปรึกษาหลัก และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โสพิศ คำนวนชัย เป็นที่ปรึกษาร่วม เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำการค้นคว้าอิสระ คณะวิทยาการจัดการ เห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม ของ นางสาวดาวัลย์ ชื่นชมบุญ ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณนิภา เดชพล)
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๗๔๘๕-๙๓ ต่อ ๓๐๑๑๖

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : ms@lawasri.tru.ac.th



ที่ อว ๐๖๒๘.๐๖/

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนนารายณ์มหาราช
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา พยุงสิน

ด้วย นางสาวลดาวัลย์ ชื่นชมบุญ รหัส ๖๓๒๗๗๐๕๐๑๐๓ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลชลิ พวงเพชร เป็นที่ปรึกษาหลัก และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โสพิศ คำนวนชัย เป็นที่ปรึกษาร่วม เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำการค้นคว้าอิสระ คณะวิทยาการจัดการ เห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม ของ นางสาวลดาวัลย์ ชื่นชมบุญ ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณนิภา เดชพล)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๗๔๘๕-๙๓ ต่อ ๓๐๑๑๖

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : ms@lawasri.tru.ac.th

ประวัติผู้ทำการค้นคว้าอิสระ

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวลดาวัลย์ ชื่นชมบุญ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 159/19 ถนนสุระนารายณ์ ตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี 15120
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2556 ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอกองหลวง จังหวัดปทุมธานี พ.ศ. 2566 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี