



คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น อำเภอเมือง
อุดรธานี จังหวัดอุดรธานี
Quality to the Service of Mumon Subdistrict
Administration Organization, Mueang Udon Thani District,
Udon Thani Province

ปภาดา นันทจันทร์

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ
คณะวิทยาการจัดการ
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก
ปีการศึกษา 2568

คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม อำเภอเมือง
อุดรธานี จังหวัดอุดรธานี
Quality to the Service of Mumon Subdistrict
Administration Organization, Mueang Udon Thani District,
Udon Thani Province

ปภาดา นันทจันทร์

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ
คณะวิทยาการจัดการ
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก
ปีการศึกษา 2568



ชื่อเรื่อง คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี
 จังหวัดอุดรธานี
ผู้วิจัย นางสาวปภาดา นันทจันทร์
ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบ

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรพันธ์ ชัยทัศน์)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่งฤดี รัตนชัยศิลป์)

..... กรรมการและเลขานุการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิมล ไชยพันธ์พงษ์)

คณะวิทยาการจัดการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก อนุมัติให้รายงาน
การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ

..... คณบดี
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีระ พันธุ์งาม)

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเล่มนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก ดร.ปวินท์ เทพคุณหมิมิตต์ อาจารย์ที่ปรึกษา และดร.จารุวรรณ นาตัน อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไข ข้อบกพร่อง ด้วยความเอาใจใส่ตลอดมาตั้งแต่ต้นจนเสร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบคุณไว้เป็นอย่างสูง และขอกราบขอบคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลืออย่างดี

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ผกาภรณ์ บุสสง ดร.สุนีย์ ยังสว่าง และดร.จารุวรรณ นาตัน ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความถูกต้อง และความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหาของแบบสอบถาม

ขอขอบคุณความอนุเคราะห์ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหมุ่มน อำเภอมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ขอขอบคุณบิดา มารดา ครูอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิทยาการ วางรากฐานแก่ผู้วิจัย และท่านอื่น ๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ได้กรุณาให้ความร่วมมือ และขอเสนอแนะในการทำการค้นคว้าอิสระครั้งนี้

ปภาดา นันทจันทร์

ชื่อเรื่อง	: คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี
ผู้วิจัย	: นางสาวปภาดา นันทจันทร์
ชื่อปริญญา	: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ปวินท์ เทพคุณหมิมิตต์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: ดร.จากรุวรรณ นาดัน
ปีที่สำเร็จการศึกษา	: 2568
สถาบัน	: สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่องคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 381 คน เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล คือ ใ้แบบสอบถาม (Questionnaire) สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสถิติ t-test และค่าสถิติ F-test

ระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับระดับคุณภาพการบริการสูงสุด คือ คุณภาพด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมา คือ คุณภาพด้านการให้บริการตรงเวลา คุณภาพด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง คุณภาพด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า คุณภาพด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ตามลำดับ

ผลเปรียบเทียบคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน ไม่มีผลทำให้คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ไม่มีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ : คุณภาพ, องค์การบริหารส่วนตำบล, การบริการ, หมู่ม่น, อุดรธานี

Title : Quality to the Service of Mumon Subdistrict Administration
Organization, Mueang Udon Thani District, Udon Thani Province

Author : Paprada Nanthachan

Degree : Master of Business Administration

Advisor : Dr.Pawin Thepgoonhanimitta

Co-Advisor : Dr.Jaruwan Naton

Graduated Year : 2024

Institute : Pacific Institute of Management Science

Abstract

The research on the Quality to the Service of Mumon Subdistrict Administration Organization, Mueang UdonThani District, UdonThani Province. The objectives were to study the level of quality to the service of Mumon Subdistrict Administration Organization. And to compare Quality to the Service of Mumon Subdistrict Administration Organization, Mueang Udon Thani District, Udon Thani Province. The population and sampling were used 381 people who received services from Mumon Subdistrict Administration.The tool used to collect data is a questionnaire. The statistics analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test

The satisfaction of the Quality to the Service of Mumon Subdistrict Administration Organization, Mueang UdonThani District, UdonThani Province. In satisfaction overall factor were a high level. With considering each factor, the most satisfied with the equal service, inferior on the service on-time, the service continuity, the service advances, and providing adequate service. The satisfaction of the Quality to the Service of Mumon Subdistrict Administration Organization, Mueang UdonThani District, UdonThani Province classifying sex, age, status, education level, and occupation were not a statistically significant difference.

Keywords : Quality, Sub-district Administrative Organization, Service, Mumon, Udonthani

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.4 สมมุติฐานงานวิจัย	2
1.5 กรอบแนวความคิดในการวิจัย	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	22
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	22
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	23
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	23
3.5 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	24
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	24
บทที่ 4 ผลการวิจัย	25
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	28
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	35
5.1 สรุปผลการวิจัย	35
5.2 อภิปรายผล	37
5.3 ข้อเสนอแนะ	39
บรรณานุกรม	41
ภาคผนวก	44
ภาคผนวก ก : แบบสอบถามในการศึกษา	45
ภาคผนวก ข : รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	50
ประวัติผู้วิจัย	52

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
ตารางที่ 2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี	27
ตารางที่ 3	ผลการศึกษาระดับคุณภาพการบริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคของ องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี	28
ตารางที่ 4	ผลการศึกษาระดับคุณภาพการบริการด้านการให้บริการอย่างตรงเวลาของ องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี	29
ตารางที่ 5	ผลการศึกษาระดับคุณภาพการบริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องของ องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี	30
ตารางที่ 6	ผลการศึกษาระดับคุณภาพการบริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอของ องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี	31
ตารางที่ 7	ผลการศึกษาระดับคุณภาพการบริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าของ องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี	32
ตารางที่ 8	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนคุณภาพการบริการ แยกตามเพศของ องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี	33
ตารางที่ 9	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนคุณภาพการบริการ แยกตามอายุของ องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี	33
ตารางที่ 10	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนคุณภาพการบริการ แยกตามสถานภาพของ องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี	34
ตารางที่ 11	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนคุณภาพการบริการ แยกตามระดับการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี	34
ตารางที่ 12	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนคุณภาพการบริการ แยกตามอาชีพของ องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี	34

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	3

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 14 มาตรา 249 ภายใต้บังคับมาตรา ๑ ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่ง การปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย รับผิดชอบดูแลและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้าและตรงตามความต้องการของสมาชิกในท้องถิ่นซึ่งจะส่งผลให้การปกครองระบอบประชาธิปไตยมีการพัฒนามากยิ่งขึ้น โครงสร้างการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินจึงกำหนดอำนาจ หน้าที่ และการกำกับดูแลท้องถิ่นให้อยู่ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและหน้าที่สำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ที่อยู่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการในหลายๆ ด้าน ซึ่งรวมถึงด้านการบริหารจัดการ การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา การเงินและการคลัง การบริการสาธารณะ และด้านธรรมาภิบาลเพื่อประเมินความสามารถในการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการใช้ตัวชี้วัดใน 4 มิติ คือ 1.มิติด้านประสิทธิผล 2.คุณภาพการให้บริการ 3.ประสิทธิภาพ 4.พัฒนาองค์กร (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2561) โดยการประเมินจะให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะการประเมินความพึงพอใจนี้จะดำเนินการโดยการสำรวจตรงกับประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรง โดยการสำรวจนี้จะมุ่งเน้นไปที่ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

องค์การบริหารส่วนตำบลมีภาระหน้าที่ต่อประชาชนโดยตรงในการบริหารทุกด้าน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดให้กับประชาชน เป็นองค์กรหนึ่งที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนเพื่อพัฒนาตามหลักยุทธศาสตร์ที่มีการระดมความคิดเห็นจากส่วนที่เกี่ยวข้องในสังคมไม่ว่าจะเป็นการบริการในด้านต่างๆ ของหน่วยงาน เพื่อกำหนดแผนให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริงที่จะนำไปสู่คุณภาพการบริการ และเพื่อให้คนส่วนใหญ่ในสังคมได้รับผลประโยชน์จากการจัดสรรอย่างทั่วถึงและมีคุณธรรมควบคู่กัน

ปัจจุบันมีประชาชนจำนวนมากเข้ามาติดต่อขอรับบริการไม่ว่าจะเป็นด้านการชำระภาษี การขออนุญาตก่อสร้างบ้าน การติดต่อขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด และขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ การติดต่อรับส่งหนังสือหรือคำร้องต่าง ๆ การรับบริการเหล่านี้ล้วนเป็นการสะท้อนถึงคุณภาพการบริการ ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อผู้รับบริการ เมื่อมีความต้องการใช้บริการจะมาใช้บริการที่สถานบริการแห่งนั้นเนื่องจากความสะดวกทั้งกายใจ สังคม สภาพการไม่มีอุปสรรค หรือไม่มีข้อจำกัดในการเข้ามาใช้บริการของหน่วยงานผู้ให้บริการตามความสามารถในการให้บริการนั้นๆ ที่มีอยู่การเข้าถึงบริการเป็นคำที่สมมติหรือนิยามขึ้นเพื่อใช้ในการเปรียบเทียบและปรับปรุงความสามารถขององค์กรผู้ให้บริการตัววัดความสามารถในการเข้าถึงบริการ จากการใช้บริการได้แก่อัตราการใช้บริการ อัตราความพึง

พอใจ ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ การสื่อสารและประชาสัมพันธ์การให้บริการ คุณภาพในการให้บริการ การบริหารจัดการในหน่วยงานของผู้มารับบริการ (รัชนี้ จุงกิจเจริญไพศาล, 2548)

จะเห็นได้ว่าคุณภาพการบริการเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อการให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ เพื่อกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดคุณภาพการบริการแก่ผู้มารับบริการได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงตระหนักถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพสูงสุด จึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่มม่นว่าอยู่ในระดับใดเพื่อนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่มม่นให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสามารถตอบสนองนโยบายของรัฐให้มากที่สุดอีกทั้งนำเสนอข้อมูลให้กับผู้บริหารในการวางแผนทางและพัฒนาคุณภาพต่อไปอีกด้วย และผลการสำรวจจะถูกนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการเพื่อให้มีประสิทธิภาพและบรรลุผลลัพธ์ที่ดีต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่มม่น อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

1.2.2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่มม่น อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตาม อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตของเนื้อหา

1) ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ

2) ตัวแปรตาม ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยจะเป็นประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหม่มม่น อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 9 หมู่บ้าน ทั้งหมด 7,978 คน

2) กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณจะถูกคำนวณโดยใช้สูตรที่กำหนดโดย TALO YAMANA (1973) ในงานวิจัยจากการสุ่มตัวอย่างได้ประชากรจำนวน 381 ตัวอย่าง

1.3.3 ขอบเขตระยะเวลาในการศึกษาจำนวน 6 เดือน จากเดือน มีนาคม ถึง สิงหาคม 2567

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่มม่นที่แตกต่างกัน

1.4.2 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่มม่นที่แตกต่างกัน

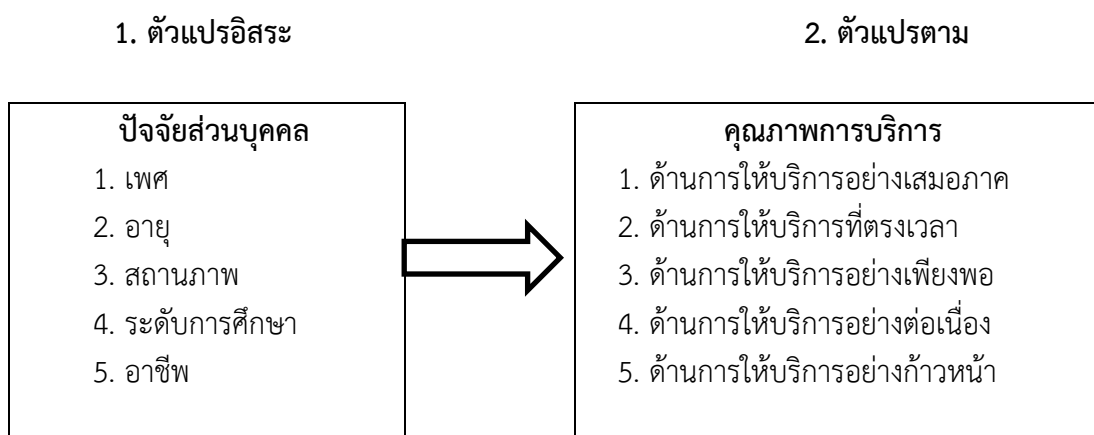
1.4.3 กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่มม่นที่แตกต่างกัน

1.4.4 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่มันที่แตกต่างกัน

1.4.5 กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่มันที่แตกต่างกัน

1.5 กรอบแนวคิด

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้กรอบแนวคิด ดังนี้ ผู้วิจัยได้นำเอา แนวคิดคุณภาพการบริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจตามแนวคิดของ มิลเลทท์ มิลเล็ต (Millett,1945 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล 2538: 7)



1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) เพื่อทราบถึงระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่มัน การศึกษาคุณภาพการบริการจะช่วยให้เข้าใจถึงความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้เหมาะสมกับความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม

2) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่มันซึ่งเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่มัน หมายถึง บุคลากรที่ดำเนินงานในตำแหน่งและฝ่ายต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่มัน

ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่มัน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่ที่ได้รับการบริการต่าง ๆ จากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่มัน ที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

การบริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่มัน หมายถึง การบริการที่พนักงานส่วนตำบลให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่ประชาชนมาขอรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่มัน ในอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ซึ่งรวมถึงเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอาชีพ ที่มีผลต่อการบริการของประชาชนในพื้นที่ดังกล่าว

สถานภาพ หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น เช่น โสด สมรส หย่าร้าง หม้าย

การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่นที่มีการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันต่อทุกคน โดยไม่มีความแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการ ทุกคนได้รับการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเท่าเทียมกันในทุกมุมมอง

การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการต้องเป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้ในแผนการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่นจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งอาจทำให้ประชาชนไม่พึงพอใจ

การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อยที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน เช่นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ การพัฒนากระบวนการทำงาน เพื่อให้บริการมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างเหมาะสม

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทำวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

- 2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
- 2.1.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ
- 2.1.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
- 2.1.7 บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

วรัสสิญา ศุภธนโชติพงศ (2562:20) ได้กล่าวไว้ว่าการบริการเป็นความรู้สึก ที่ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการให้บริการ ที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวัง ของผู้ให้บริการตามมาตรฐานและคุณภาพที่เหมาะสม โดยการประเมิน หรือการแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม รวมไปถึงคุณลักษณะที่ปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีท่ามกลางการแข่งขันของธุรกิจ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกถึงความประทับใจ

อรทินี ทวยนาคและคณะ (2563 : 24) ได้กล่าวไว้ว่าการบริการเป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจ ให้เหนือกว่าคู่แข่งได้การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ ของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการณสถานที่ที่ ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ

อาทิตยา วิมลเมือง (2562 : 35) กล่าวมาพอสรุปได้ว่า การบริการคือการปฏิบัติในกระบวนการกระทำหรือลงมือทำต่อผู้ที่ได้รับเรียกว่าผู้รับบริการโดยผลของการที่ได้รับบริการนั้น คือ ความพึงพอใจที่ได้รับ ที่มาจากคุณภาพการให้บริการดังนั้น ความหมายของการให้บริการเนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาลซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ ที่เรียกว่าผู้รับบริการนั่นเององค์การของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่มการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชน ที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว

พาราสุรามาน และคณะ Parasuraman et al, (1988 อ้างใน วรัสสิญา ศุภธนโชติพงศ, 2562: 20) กล่าวถึงความหมายของคุณภาพการ บริการเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความแตกต่างในการ

ให้บริการที่ตรงกับหรือตรงกับความต้องการของ ผู้ใช้บริการและการรับรู้ที่มีต่อการบริการจริง ซึ่งยังเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษา ของนักวิชาการช่วยทำให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปใน รูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามี ความ สอดคล้องกันเพียงไร สอดคล้องกับ Ahn, Ryu & Han (2007) ที่ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าหรือการบริการ ซึ่งเมื่อไหร่ก็ตามที่มีการให้การ บริการแก่ลูกค้าจะไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการอาจจะเป็นประสบการณ์ ความทรงจำ การใช้ บริการหรือการบริโภคบริการไม่มีลักษณะทางกายภาพ ไม่สามารถจับต้องได้ (Perreault & Jeromc, 1996) รวมไปถึงคุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ 2552) โดยคุณภาพของการให้บริการ เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญที่มีผลต่อการ สร้างโอกาสในการแข่งขันขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ธุรกิจธนาคารที่จำเป็นต้องมีคุณภาพของ การให้บริการในระดับสูง (Choudhury, 2008; Liu & Wang, 2017; Siddiqi, 2011; Yousfani, Solangi, & Lakhia, 2019)

Parasuraman et al, (1988: 23) การศึกษาของ Parasuraman และคณะมีความสำคัญในการเข้าใจและประเมินคุณภาพการบริการ โดยพวกเขาได้แบ่งปัจจัยที่สำคัญของคุณภาพบริการออกเป็น 10 ด้าน และในภายหลังพัฒนาเครื่องมือการประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า "SERVQUAL" ที่ประกอบด้วยปัจจัยในการประเมินคุณภาพบริการเหลือเพียง 5 ด้าน ซึ่งเป็นการย่อยลงจากด้านเดิมเพื่อความกระชับและความง่ายในการใช้งาน ดังนั้น SERVQUAL ประกอบด้วย

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)
2. ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability)
3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)
5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy)

Parasuraman และคณะ (1991) การวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
2. ความสามารถตอบสนอง (responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว
3. ความแน่นอน (assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
4. ความเข้าใจลูกค้า (empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย
5. ลักษณะที่สัมผัสได้ (tangible) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

Gronroos, 1982 คุณภาพการบริการ (service quality) เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (expectation-WHAT THEY WANT) กับการรับรู้ (perception-WHAT THEY GET) คุณภาพการบริการจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมิน

Crosby, 1988 คุณภาพการบริการ (service quality) เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

“การให้บริการ” อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริการงานภาครัฐโดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการมีนักวิชาการให้แนวความคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” ที่นำมาขอกกล่าว ได้แก่ มิลเลตต์ (Millett, 1945 อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, 2538: 7) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ ได้แก่

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมืองและการให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งเชื้อชาติผิวหรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้วการบริการนั้นถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือการให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการศึกษาอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอมีการศึกษาอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

ไพโรพนา ศรีเสน (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเองไม่สามารถจับต้องได้ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับ

สินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทรมีน้ำใจ ไม่ตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (dependability)
2. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.2 สามารถในการบริการ
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก
 - 4.2 ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป
 - 4.3 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
 - 4.4 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.5 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการ ให้บริการ นั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุ เป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่งคือ การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการเพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็น การตอบ คำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไรก็ตามการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้แต่สามารถที่จะถูก รับรู้ในเชิงความพึงพอใจ

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคน หนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นที่ที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็น ผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการ ผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทาง กายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหา หลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่ สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้ เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณา ต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อ ความหมายได้ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่าย ต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การ ให้บริการเป็นทั้งการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่ สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการ อยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับ ผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิด ปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการ บริโภคในขณะเดียวกันกล่าวคือผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งรายเนื่องจาก ผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่รอสามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภค ในเวลาเดียวกันทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็น การให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความแน่นอนในบริการและ

สอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพซึ่งทำได้ 3 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการรวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 กำหนดมาตรฐานของการให้บริการโดยจัดทำในรูปของแผนภูมิที่แสดงเหตุการณ์พร้อมกับการระบุถึงจุดที่จะมีโอกาสผิดพลาดไว้ด้วย

3.3 สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้าการสำรวจข้อมูลลูกค้าและการเปรียบเทียบทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขบริการ ให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) ไม่สามารถผลิตเก็บส่วนไว้ได้ เหมือนกับ สินค้าอื่น ๆ ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการ ไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

กุลธนะ ธนาพงศธร (2528). ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่า มีหลักการดังต่อไปนี้

1. การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
2. การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
3. การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
4. การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
5. การให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ การที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดคุณภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดการให้บริการนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไรก็ตาม พอสรุปลความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของประชาชนหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจ และสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

มีนา อองบางน้อย (2563: 36) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจหมายถึงทัศนคติด้านบวก ระดับความรู้สึกยินดี และเป็นสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการแต่ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์ทัศนคติความเชื่อและค่านิยมของแต่ละบุคคล

วิภาวี คำวงษ์ (2563: 9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจหมายถึงการทำให้ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับบริการในสิ่งที่ดี เป็นที่ประทับใจตามที่ผู้รับบริการตั้งใจไว้หรือ

มากกว่าที่คิดไว้ การจะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ หน่วยให้บริการต้องวางระบบโครงสร้างที่ดี สอดคล้องสัมพันธ์กันทุกฝ่ายเช่นด้านเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยด้านบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้าใจในหน้าที่ และต้องมีใจรักในการให้บริการ นำสถานที่สะอาดพื้นที่เหมาะสมกับการให้บริการ มีความเชื่อมั่นและมั่นใจเมื่อบริการซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งจากองค์ประกอบ อื่นๆด้านที่จะนำไปสู่จุดสูงสุดในความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา บัณฑิตวิทยาลัย (2563: 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีและทัศนคติที่แสดงออกของแต่ละบุคคลซึ่งมักเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองต้องการ ซึ่งความพึงพอใจในแต่ละส่วนนั้นย่อมมีความพึงพอใจแตกต่างกันออก

อทิทยา วิมลเมือง (2562: 10) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชมพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนาให้กระทำใน สิ่งที่ต้องการซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพอใจ มากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่างๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่นความสะดวกสบายที่ได้รับความสวยงามความเป็นกันเองความภูมิใจการยกย่องการได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและศรัทธา

ลักษณะวรรณ พวงไม่มีง (2545: 9-11) ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิต ที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นแนวความคิด หรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจาก ความคาดหวังไว้ว่าเมื่อทำงานชิ้นหนึ่งแล้วจะได้รับรางวัลอย่างใดอย่างหนึ่งถ้าได้รับตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้ารางวัลต่ำกว่าที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

คอตเลอร์ (Kotler อังใน กิตติยา เหมันต์ 2548: 12) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้า โดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

ความพึงพอใจมีแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ม.ป.ป.)

1. ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

1.1 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะข้อมูล ดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณสมบัติของ

การบริการ ที่ผู้รับบริการต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้รับบริการปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการ ที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพ ของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวัง ของผู้รับบริการก็ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่น และความเข้าใจต่อผู้อื่น

- ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จ ของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็น ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

1.2 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีเมื่อการบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจ ของผู้รับบริการสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และตอบสนอง ความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้

- ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออก ถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและผลของงานในแต่ละองค์การเมื่อการบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจ ในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการพนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงาน บริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดี กับผู้รับบริการให้ใช้บริการต่อไป สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ บริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างและรักษา ความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญๆ ดังนี้

2.1 ผลผลิตขั้นบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะ คุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ

2.2 ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

2.3 สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการยอม ก่อให้เกิด ความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวก แก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2.4 การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยิน ข้อมูล ข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก

2.5 ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็น บุคคล ที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการ บริการที่วาง นโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถ ตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการ หรือพนักงานบริการที่ตระหนัก ถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการ และสนอง บริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

2.6 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมี อิทธิพล ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ที่ เกี่ยวข้องกับการ ออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็น สัดส่วนตลอดจน การออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

2.7 กระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้ การ ปฏิบัติงาน เช่น บริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ

3. แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ การเสริมสร้างความพึงพอใจในการ บริการ มีแนวทางดังนี้

3.1 การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ

3.2 การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน

3.3 การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีคุณภาพ

3.4 การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

3.5 การนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล การ เสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของการสร้าง ความพึงพอใจของผู้รับบริการการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการสำรวจและตรวจสอบ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการบริการและการ จัดการ งานบริการ เพื่อการกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะ ทำให้ปัญหา ข้อบกพร่องของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบบริการลดน้อยลง และนำไปสู่ความสำเร็จ ขององค์กรบริการ ในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

สวี่ฉัน บัญเรื่อง (2545: 18) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมายดังกล่าวนี้สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

วัง (Wang อ่างใน สวี่ฉัน บัญเรื่อง 2545: 18) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นตามที่ต้องการ การบริการมี 4 ปัจจัยสำคัญ คือ

1. ตัวบริการ (Management)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client groups)

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวถึง เราสามารถสรุปได้ว่า ระบบการให้บริการเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม โดยจะมุ่งเน้นให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดอย่างเชื่อถือได้ ซึ่งจะมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

1. ความยืดหยุ่น (Flexibility) ระบบการให้บริการจะต้องมีความยืดหยุ่นในการเคลื่อนย้ายบริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น การให้บริการผ่านทางออนไลน์, โทรศัพท์, หรือการเข้ารับบริการโดยตรง เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเลือกช่องทางการใช้บริการได้ตามความสะดวกของตนเอง

2. ความตรงต่อเวลา (Timeliness) ระบบการให้บริการจะต้องมีการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดโดยเคร่งครัด โดยการเตรียมและดำเนินการให้บริการตามเวลาที่ตกลงจะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับบริการในขณะที่พวกเขาต้องการและเป็นการสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการ

ดังนั้น ระบบการให้บริการที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม และมีความตรงต่อเวลาจะช่วยให้บริการมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และความต้องการของลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา

2.1.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนภาครัฐ

สุนันทา ทวีผล (2550: 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้มันจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และ เท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือ ผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สุนันทา ทวีผล (2550). การให้บริการที่มีคุณภาพมีลักษณะหลายประการ คือ

1. การเข้าใจและการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า การให้บริการที่มีคุณภาพคือการเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการและความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม โดยให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอให้กับลูกค้า
 2. การสร้างประสบการณ์ที่ดี การให้บริการที่มีคุณภาพต้องมุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ที่ดีและทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้พวกเขาสามารถให้บริการที่ดีและเป็นประสบการณ์ที่น่าจดจำได้
 3. ความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือ บริการที่มีคุณภาพต้องมีความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือจากลูกค้า นักวิจัยได้ชี้ว่าการเชื่อมั่นนี้เกิดขึ้นเมื่อลูกค้ารู้สึกว่าคุณภาพมีความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาและเต็มใจช่วยเหลือ
 4. การให้บริการอย่างมีอาชีพ การให้บริการที่มีคุณภาพต้องมีการให้บริการอย่างมีอาชีพ สุนันทา ทวีผล (2550) ได้กล่าวถึงว่านั่นเป็นการดำเนินการที่ต้องใช้ความรู้และทักษะในการให้บริการอย่างเต็มที่แก่ลูกค้าและประชาชน
 5. การตรวจสอบและการวัดผล การตรวจสอบและการวัดผลเป็นส่วนสำคัญในการให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป
- จากข้อความข้างต้นสรุปได้ว่า การให้บริการที่มีคุณภาพมีลักษณะที่มุ่งเน้นการเข้าใจความต้องการของลูกค้าและการสร้างประสบการณ์ที่ดี รวมถึงการมีความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือจากลูกค้า และการให้บริการอย่างมีอาชีพโดยมีการตรวจสอบและการวัดผลเพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในอนาคต

2.1.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดและทฤษฎีในการกระจายอำนาจ (Decentralization) ได้มีนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

วิญญู อังคนารักษ์ (2519: 14) ได้นิยามไว้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองในรูปลักษณะการกระจายอำนาจบางอย่างที่รัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเอง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสปกครองและบริหารงานท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนในท้องถิ่นให้งานดำเนินไปอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลตรงกับความต้องการของประชาชนโดยเหตุที่ว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการของท้องถิ่นนั้นๆ ได้ดีกว่าบุคคลอื่น และย่อมมีความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้น โดยมีงบประมาณของตนเองและมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร

Wit (1967 อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, 2549: 1) การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547: 4 – 5) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การให้คนในท้องถิ่น คือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีพื้นฐานจากหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ที่หมายถึง การที่รัฐมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่น ๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลางจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ

ประทาน คงฤทธิศึกษาการ (โกวิทย์ พวงงาม 2549: 2) การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐและโดยนัยนี้ก็จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้จัดตั้งและ ถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง จัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างโดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

2.1.7 บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

ตำบลหมู่ม่น แยกออกจากตำบลหมากแข้ง เมื่อประมาณ พ.ศ. 2400 โดย ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอเมืองอุดรธานี ผู้ที่ตั้งหมู่บ้าน คือ ขุนวิเศษศรีโสดาพล ซึ่งเป็นชาวอำเภอกิ่งชัย จังหวัดนครราชสีมา ได้อพยพโดยขบวนเกวียนประมาณ 20 เล่ม ถึงจังหวัดอุดรธานี ตรงที่เป็นบ้านหมู่ม่น ในปัจจุบันได้พบแหล่งน้ำทั้งพื้นที่อันอุดมสมบูรณ์ เหมาะสมที่จะเป็นที่ทำมาหากินเต็มไปด้วยสัตว์ป่านานาชนิด โดยเฉพาะหมูป่ามีเป็นจำนวนมากเที่ยวซุกซี้พื้นดินจนเป็นหลุมเป็นบ่อ ขุนวิเศษศรีโสดาพล จึงตั้งรกรากอยู่ที่นี้ ตั้งหมู่บ้านขึ้นชื่อว่า บ้านหมู่ม่น และใกล้เคียง ๆ หมู่บ้านมีหนองน้ำขนาดใหญ่ชื่อว่า หนองสำโรง ปัจจุบันนี้ก็ยังคงอยู่ปัจจุบันเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น มีพื้นที่ 52.6 ตารางกิโลเมตร ตำบลหมู่ม่น ได้ยกฐานะจากสภาตำบลหมู่ม่น ขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 มีพื้นที่ประมาณ 52.6 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 32,815.5 ไร่

อาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่บ้านหมู่ม่น เลขที่ 247 หมู่ที่ 13 ตำบลหมู่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ติดกับถนนสายบ้านหมู่ม่น-ท่าตูมและสถานีอนามัยตำบลหมู่ม่น มีพื้นที่ประมาณ 4 ไร่ โดยใช้งบประมาณในการก่อสร้างทั้งหมด 1,851,970

บาทเป็นงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่มนั้งสิ้นเขตการปกครองตำบลหม่มนั้ง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

เขตการปกครองตำบลหม่มนั้ง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี มีเนื้อที่ประมาณ 56.9 ตารางกิโลเมตร

ทิศเหนือจดกับ อบต.นาแกว้างและ อบต.กุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

ทิศใต้จดกับ อบต.บ้านเลื่อมและเทศบาลหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี

ทิศตะวันออก จดกับ อบต.กุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

ทิศตะวันตกจดกับ อบต.เซียงยืน อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

วิสัยทัศน์การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลหม่มนั้ง

“ ตำบลน่าอยู่ สังคมมีความสุข

เศรษฐกิจก้าวหน้า การเกษตรพัฒนา

ล้ำเลิศบริการ สืบสานประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น ”

ตำบลน่าอยู่

มีการส่งเสริมพัฒนาระบบสาธารณสุขภาค สาธารณูปการให้ได้มาตรฐาน ทันสมัยเพียงพอแก่ความต้องการและการวางผังเมืองภายในชุมชนให้ได้สัดส่วนและเหมาะสม สามารถรองรับการขยายตัวของชุมชนได้อย่างสะดวกสบาย

สังคมมีความสุข

ส่งเสริมให้ครอบครัวอยู่อย่างวิถีไทย รักษาเอกลักษณ์ไทย มีการเกื้อกูลกันในสังคม พึ่งพาตนเองมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปราศจากการเอาเปรียบกันทางสังคม และการละเมิดสิทธิ-มนุษยชน การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้ได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ทุกคน มีคุณธรรม-จริยธรรมที่ดี มีสุขภาพร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ ชุมชนมีสิ่งแวดล้อมที่ดี ไม่มียาเสพติดในชุมชน

เศรษฐกิจก้าวหน้า

มีการส่งเสริมการประกอบอาชีพ เพิ่มรายได้ ลดรายจ่าย มีการออม มีระบบเศรษฐกิจชุมชนที่เข้มแข็งมีความเป็นอยู่อย่างพอเพียงตามแนวทางในพระราชดำริ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

การเกษตรพัฒนา

ส่งเสริมพัฒนาการเกษตรให้มีผลิตผลมากขึ้น โดยการส่งเสริมการใช้ปุ๋ยอินทรีย์แทนการใช้ปุ๋ยเคมีเน้นการเกษตรผสมผสาน

ล้ำเลิศบริการ

มีการพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับบริการ รวดเร็ว ทันใจ ถูกต้อง มีการจัดการโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ ทันสถานการณ์ และมีคุณธรรม จริยธรรมอันดี สืบสานประเพณีวัฒนธรรม ส่งเสริมอนุรักษ์วัฒนธรรมที่ดั้งเดิมของท้องถิ่นให้คงอยู่สืบไป

ตราสัญลักษณ์



องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น ประกอบด้วยหมู่บ้านจำนวน 9 หมู่บ้าน ดังนี้

- | | |
|---------------------|------------|
| 1. บ้านหมู่ม่น | หมู่ที่ 1 |
| 2. บ้านแวง | หมู่ที่ 2 |
| 3. บ้านสูงแคน | หมู่ที่ 3 |
| 4. บ้านทุ่งแร่ | หมู่ที่ 4 |
| 5. บ้านท่าตุ้ม | หมู่ที่ 5 |
| 6. บ้านโนนบ่อ | หมู่ที่ 10 |
| 7. บ้านท่าตุ้มทอง | หมู่ที่ 11 |
| 8. บ้านดงเจริญ | หมู่ที่ 12 |
| 9. บ้านหมู่ม่นพัฒนา | หมู่ที่ 13 |

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าได้นำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งอาจเป็นการวิเคราะห์ผลการวิจัยที่เคยมีและเปรียบเทียบกับผลการวิจัยใหม่ๆ หรือการศึกษาเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องมีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

นันทกา สายสวาท (2562) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษาและอาชีพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้การอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่มีความแตกต่างกัน ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากอาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อยมีการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง และเสมอภาค ตรงเวลา และให้บริการอย่างเพียงพอ

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนด้านเพศ อายุ สถานะภาพ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

วรสิริญา ศุภธนโชติพงศ์ (2562) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค 203 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ลูกค้ามาทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค 203 พบว่า ทักษะการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.738 อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.379 อยู่ในระดับมาก คุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.762 อยู่ในระดับมากการกลับมาใช้บริการธนาคารซ้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.740 อยู่ในระดับ มากและเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าความพึงพอใจการบริการเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, $SD = .32$) ผลการวิจัยพบว่า 1. ลูกค้าที่มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพที่แตกต่างกัน มีการกลับมาใช้บริการธนาคารซ้ำ ไม่แตกต่างกัน 2. ทักษะการบริการ คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจการบริการสามารถรวมกันกันทำนายการกลับมาใช้บริการธนาคารซ้ำ ได้ร้อยละ 33.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปาริฉัตร ประเสริฐ (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการและ ปัจจัยด้านพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้าน Xiaomi ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ลูกค้าที่ใช้บริการกลุ่ม ตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งเพศชาย และเพศหญิงที่เคยใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้าน Xiaomi และซื้อผ่านช่องทางออนไลน์พบว่า การตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้าน Xiaomi ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่ส่งผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการและปัจจัยด้านพฤติกรรมที่ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้าน Xiaomi ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภค คือ ตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้าน Xiaomi ผ่านช่องทางออนไลน์เพราะเห็นว่ากำลังได้รับ นิยมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.17$, $SD = .84$) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้าน Xiaomi ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านการเข้าถึงการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเปาโลรังสิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ผู้รับบริการที่มีประวัติเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเปาโล รังสิต ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการโรงพยาบาลเปาโล รังสิต มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมระดับดี และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีคุณภาพระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, $SD = .643$)

วัชรกร พึ่งสุจริต (2566) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง ผลการศึกษา คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี มีความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ โดยผู้มาใช้บริการให้ความคิดเห็นว่าผู้ให้บริการสามารถปกปิดข้อมูลส่วนตัวของผู้มาใช้บริการ ผู้ให้บริการรับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะและพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการลูกค้า และผู้ให้บริการนำเสนอผลิตภัณฑ์/บริการที่ตรงกับความต้องการลูกค้า

จักริน ศรีกฤตา (2564) ได้ศึกษา เรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิกที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด ที่แตกต่างกัน

วรกมลวรรณ รักษา (2565) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการรับคุณค่าของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสระว่ายน้ำสุนัข ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมาณผลงานวิจัยนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการรับคุณค่าของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสระว่ายน้ำสุนัข ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมาณผลโดยใช้คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ทั้ง 5 องค์ประกอบ ประกอบด้วยสิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ (Tangibles), ความน่าเชื่อถือ (Reliability), การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness), การให้ความมั่นใจ (Assurance) และความเอาใจใส่ (Empathy) เข้าร่วม จากงานวิจัยแสดงให้เห็นว่าการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness), ความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเอาใจใส่ (Empathy) มีผลต่อการรับคุณค่าของผู้บริโภค และรับคุณค่าของผู้บริโภคมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการจนนำไปสู่ความความภักดีของผู้บริโภค ในการเลือกใช้บริการสระว่ายน้ำสุนัข ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมาณผล

น้ำลิน เทียมแก้ว (2560) การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากกว่าที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจาก สำนักวิทยบริการได้มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี และทุกภาคการศึกษาโดยมุ่งการศึกษาความพึงพอใจตามจุดบริการที่สำนักวิทยบริการให้บริการ โดยได้นำผลการวิจัยมาจัดทำแผนปฏิบัติงาน เพื่อแก้ไขปัญหาการให้บริการเพื่อให้เกิดคุณภาพสูงสุด ต่อผู้ให้บริการ ตลอดจนการดำเนินงานกลุ่มงานต่าง ๆ ได้มีการประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาและ อุปสรรคต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการเนื่องจากคุณภาพของการบริการและความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กัน

สุขุม อ้นทอง วัลลภา พัฒนา และ พิเชษฐ์ พรหมใหม่ (2565) คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำสถานีรถไฟชุมทางหาดใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำสถานีรถไฟชุมทางหาดใหญ่มีการรักษา

มาตรฐานคุณภาพการบริการโดยรวมของสถานีรถไฟชุมทางหาดใหญ่ อยู่ในระดับมาก แต่อย่างไรก็ตามเพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการบริการให้อยู่ในระดับมากที่สุด ทางสถานีรถไฟชุมทางหาดใหญ่ ควรจัดทำมาตรฐานการบริการ เช่น บุคลากรผู้ให้บริการ รวมไปถึงสภาพแวดล้อมของสถานีรถไฟชุมทางหาดใหญ่ ให้มีการพัฒนามากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างคุณภาพการบริการอย่างสูงสุด จะทำให้ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำสถานีรถไฟชุมทางหาดใหญ่มากยิ่งขึ้น ดังนั้น เจ้าหน้าที่ของสถานีรถไฟชุมทางหาดใหญ่ควรมีทักษะการบริการที่ดี คล่องแคล่ว ว่องไวจนทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าได้รับบริการที่ดีที่สุดจากสถานีรถไฟชุมทางหาดใหญ่และด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ของสถานีรถไฟชุมทางหาดใหญ่ควรมีความรู้ในเรื่องการบริการและสามารถบริการได้ตรงความคาดหวังของผู้ใช้บริการทุกครั้งที่มาใช้บริการ

หยาดพิรุณ นาชัยสินธุ์ (2563) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาปูน จากผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมของทุกงานบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากถึงมากที่สุด โดยงานบริการด้านรายได้และภาษีผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาปูนได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพ ของการปฏิบัติงานเพื่อบริการประชาชน โดยเฉพาะการบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยการดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณแบบสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์และแปลผล
- 3.5 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ คือประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น จำนวน 7,978 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น 2563)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณจะถูกคำนวณโดยใช้สูตรที่กำหนดโดยสูตรยามานะ โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นระดับความมั่นคงทางสถิติที่พบบ่อย ผู้ศึกษาได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน 381 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ

- 5 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมาก

3 คะแนน หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อย

1 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อมูลที่วิเคราะห์จากแบบสอบถามโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าตามแนวทางของลิเคิร์ท 5 ระดับ คือ

4.50 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3.50 - 4.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

2.50 - 3.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

1.50 - 2.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

1.00 - 1.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวทางที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือการเก็บรวบรวมปริมาณโดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูล

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบ

4. จัดหมวดหมู่ของข้อมูล เพื่อศึกษาวิเคราะห์ต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล

ผู้วิจัยทำการวิจัยเชิงปริมาณได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปมีขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. เปรียบเทียบความคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้ t-test และ F-test โดยใช้ค่าสถิติ t-test วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลของข้อมูล 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ และใช้ค่าสถิติ F-test วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลของข้อมูลตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอาชีพ เมื่อผลการวิเคราะห์ F-test เกิดความแตกต่างใช้ค่าสถิติ LSD ในการทดสอบความแตกต่าง

3.5 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

การสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ตามลำดับ คือ

1. ศึกษาหลักการทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำผลการศึกษามาสร้าง แบบสอบถาม โดยขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

2. กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือ

3. สร้างเครื่องมือในการวิจัย

4. เสนอร่างเครื่องมือต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ

5. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแล้วเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความตรงทางเนื้อหา (Content Validity) หรือความสอดคล้องระหว่างข้อความที่เขียนขึ้นในแบบสอบถามกับนิยามศัพท์ที่กำหนดไว้ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 – 1.00

6. นำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำผลการทดลองมาใช้คำนวณเพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าโดยการ วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alfa Coefficient) ด้วยวิธีการของครอนบาค

7. นำเครื่องมือที่ทดลองใช้ แล้วเสนอที่อาจารย์ปรึกษา เพื่อปรับปรุงเครื่องมือให้ถูกต้อง สมบูรณ์ และจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t-test และ F-test

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันชัดเจนในการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ในการแปลผล ดังต่อไปนี้

p	แทน ค่า p (ค่า Significance ที่ปรากฏในผลการวิเคราะห์ค่าสถิติ)
F	แทน ความถี่
\bar{x}	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Average)
N	แทน จำนวนประชากรทั้งหมด
n	แทน จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง
SD	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง (Standard Deviation)
t	แทน ค่าสถิติที่คำนวณจาก t-test
f	แทน ค่าสถิติที่คำนวณจาก f-test หรือวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)
SS	แทน ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมของความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
DF	แทน ระดับความเป็นอิสระ (degrees of freedom)

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยแบบการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 วิเคราะห์รายละเอียดของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

ตอนที่ 1 วิเคราะห์รายละเอียดของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปร้อยละของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามลักษณะชีวสังคมของประชากร

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	192	50.39
หญิง	189	49.61
รวม	381	100.0
2. อายุ		
อายุ 30 – 40 ปี	108	28.35
อายุ 41 – 50 ปี	161	42.26
อายุ 51 – 60 ปี	75	19.69
อายุ 60 ปีขึ้นไป	37	9.70
รวม	381	100.00
3. สถานภาพ		
โสด	125	32.81
สมรส	214	56.17
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	42	11.02
รวม	381	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	46	12.07
มัธยมศึกษา	120	31.50
อนุปริญญา	78	20.47
ปริญญาตรี	109	28.61
สูงกว่าปริญญาตรี	28	7.35
รวม	381	100.00
5. อาชีพ		
รับราชการ	94	24.67
เกษตรกร	87	22.83
รับจ้างทั่วไป	84	22.05
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	84	22.05
อื่น ๆ	32	8.40
รวม	381	100.00

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชายมากกว่าเพศหญิง มีจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 50.39 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มากที่สุด จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 42.26 รองลงมาคืออายุระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.35 อายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.69 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.71 ตามลำดับ สถานภาพการสมรส มากที่สุด จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 56.17 รองลงมาคือสถานภาพโสด จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.18 และสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.02 ตามลำดับ การศึกษาระดับมัธยมศึกษา มากที่สุด จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมาคือการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 28.61 ระดับอนุปริญญา จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.67 ระดับประถมศึกษา จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.07 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.35 ตามลำดับ อาชีพรับราชการ มากที่สุด จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.67 รองลงมาคืออาชีพเกษตรกร จำนวน 87 คนคิดเป็นร้อยละ 22.83 อาชีพรับจ้างทั่วไปและค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22.05 เท่ากัน และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 32 คนคิดเป็นร้อยละ 8.40 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การศึกษาระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม	ประชาชน (n=381)			
	อันดับที่	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	1	4.52	.49	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการตรงเวลา	2	4.42	.52	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3	4.36	.54	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	5	4.27	.61	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4	4.32	.60	มาก
ภาพรวม		4.38	.51	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) สามารถเรียงลำดับระดับคุณภาพการบริการ ได้ดังนี้ คุณภาพด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.52$) คุณภาพด้านการให้บริการตรงเวลา ($\bar{X} = 4.42$) คุณภาพด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.36$) คุณภาพด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.32$) คุณภาพด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ($\bar{X} = 4.27$)

ตารางที่ 3 ผลการศึกษาระดับคุณภาพด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

ที่	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	\bar{X}	SD	แปลผล
1.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.60	.55	มากที่สุด
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามคิวก่อน - หลัง	4.56	.54	มากที่สุด
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	4.59	.56	มากที่สุด
4.	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง	4.39	.62	มาก
5.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ปฏิบัติกับทุกคนด้วยความสุภาพ	4.48	.58	มาก
ภาพรวม		4.52	.12	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการศึกษาคุณภาพการบริการด้านการให้บริการอย่างเสมอขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) โดยเรียงลำดับจากระดับคุณภาพการบริการ ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 4.59$) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามคิวก่อน - หลัง ($\bar{X} = 4.56$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ปฏิบัติกับทุกคนด้วยความสุภาพ ($\bar{X} = 4.48$) และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.39$)

ตารางที่ 4 ผลการศึกษาระดับคุณภาพด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

ที่	ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	\bar{X}	SD	แปลผล
1.	มีขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์ม ในการให้บริการ	4.43	.56	มาก
2.	ให้ความสะดวกในการให้บริการด้วยความถูกต้อง	4.45	.56	มาก
3.	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	4.44	.59	มาก
4.	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน เช่น การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ การขอใบอนุญาตก่อสร้าง การชำระภาษี	4.40	.61	มาก
5.	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดตามระเบียบ	4.41	.57	มาก
ภาพรวม		4.43	.13	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการศึกษาคคุณภาพการบริการด้านการให้บริการที่ตรงเวลาขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) โดยเรียงลำดับจากระดับคุณภาพการบริการ ได้ดังนี้ ให้ความสะดวกในการให้บริการด้วยความถูกต้อง ($\bar{X} = 4.45$) รองลงมา คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา ($\bar{X} = 4.44$) มีขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์ม ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.43$) เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดตามระเบียบ ($\bar{X} = 4.41$) และมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน เช่น การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ การขอใบอนุญาตก่อสร้าง การชำระภาษี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.40$)

ตารางที่ 5 ผลการศึกษาระดับคุณภาพด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ขององค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

ที่	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	\bar{X}	SD	แปลผล
1.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	4.42	.57	มาก
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ	4.39	.58	มาก
3.	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงพักกลางวัน	4.30	.68	มาก
4.	มีการให้บริการนอกสถานที่ /นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ เช่น การกำจัดขยะ การรับชำระภาษี	4.38	.63	มาก
5.	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ เช่นการชำระภาษี การจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ การจัดซื้อจัดจ้าง	4.36	.59	มาก
ภาพรวม		4.37	.14	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการศึกษาคูณภาพการบริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องของ องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) โดยเรียงลำดับจากระดับคุณภาพการบริการ ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความ รับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.42$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความถูกต้องและแม่นยำ ($\bar{X} = 4.39$) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ เช่น การกำจัดขยะ การรับชำระภาษี ($\bar{X} = 4.38$) มีการประชาสัมพันธ์การ ให้บริการด้านต่าง ๆ เช่นการชำระภาษี การจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ การจัดซื้อจัดจ้าง ($\bar{X} = 4.36$) และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงพักกลางวัน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.30$)

ตารางที่ 6 ผลการศึกษาระดับคุณภาพด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ขององค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

ที่	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	\bar{X}	SD	แปลผล
1.	มีช่องทางสำหรับคนชราและคนพิการอย่างเพียงพอ	4.32	.65	มาก
2.	มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.31	.66	มาก
3.	สถานที่มีความเหมาะสม มีจุดรองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	4.30	.68	มาก
4.	มีห้องน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ	4.20	.72	มาก
5.	มีน้ำดื่มให้บริการอย่างเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.24	.69	มาก
6.	มีเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัยและเพียงพอเมื่อมีผู้มาใช้บริการ	4.26	.72	มาก
ภาพรวม		4.26	.16	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ผลการศึกษาคูณภาพการบริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอของ องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) โดยเรียงลำดับจากระดับคุณภาพการบริการ ได้ดังนี้ มีช่องทางสำหรับคนชราและคนพิการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.32$) รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.31$) สถานที่มีความเหมาะสม มีจุดรองรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.30$) มีเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัยและเพียงพอเมื่อมีผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.26$) มีน้ำดื่มให้บริการอย่างเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.24$) มีห้องน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.20$)

ตารางที่ 7 ผลการศึกษาระดับคุณภาพด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ขององค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

ที่	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	\bar{X}	SD	แปลผล
1.	มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์/ไลน์/เฟสบุ๊ก)	4.39	.63	มาก
2.	มีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์	4.32	.69	มาก
3.	มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา	4.30	.68	มาก
4.	มีอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการให้บริการมีความทันสมัยเหมาะสม และมีความพร้อมสำหรับการให้บริการผู้มารับบริการ	4.31	.64	มาก
5.	มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง	4.29	.66	มาก
ภาพรวม		4.32	.15	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ผลการศึกษาคคุณภาพการบริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าของ องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) โดยเรียงลำดับจากระดับคุณภาพการบริการ ได้ดังนี้ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์/ไลน์/เฟสบุ๊ก) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.39$) รองลงมา คือ มีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ($\bar{X} = 4.32$) มีอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการให้บริการมีความทันสมัยเหมาะสม และมีความพร้อมสำหรับการให้บริการผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.31$) มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.30$) และมีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.29$)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

ตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

เพศ	n	\bar{X}	SD	t
ชาย	192	4.26	.03	.053
หญิง	189	4.50	.03	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง พบว่า ได้ค่าที่เท่ากับ .053 ซึ่งค่าที่ดังกล่าวไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าคุณภาพการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ระหว่างเพศชายกับเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคุณภาพการบริการแยกตามอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

แหล่งความแปรปรวน	.df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	3	4.47	1.491	5.830
ภายในกลุ่ม	377	96.38	.256	
รวม	380	100.851		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 พบว่า อายุต่างกันไม่มีผลทำให้คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคุณภาพการบริการแยกตามสถานภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

แหล่งความแปรปรวน	.df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	1.95	.977	3.733
ภายในกลุ่ม	378	98.89	.262	
รวม	380	100.851		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 พบว่า สถานภาพต่างกันไม่มีผลทำให้คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคุณภาพการบริการแยกตามการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

แหล่งความแปรปรวน	.df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	4	12.847	3.212	13.722
ภายในกลุ่ม	376	88.005	.234	
รวม	380	100.851		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 11 พบว่า การศึกษาต่างกันไม่มีผลทำให้คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคุณภาพการบริการแยกตามอาชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

แหล่งความแปรปรวน	.df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	4	2.065	2.065	8.388
ภายในกลุ่ม	376	92.590	.246	
รวม	380	100.851		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 12 พบว่า อาชีพต่างกันไม่มีผลทำให้คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่องคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น จำนวน 7,978 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรกำหนดขนาดตัวอย่างของยามานะ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 381 คน และนำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำผลการทดลองมาใช้คำนวณเพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าโดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alfa Coefficient) ด้วยวิธีการของครอนบาค เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล คือ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสถิติ t-test และค่าสถิติ F-test

5.1 สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.39 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.35 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 56.2 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 31.5 และมีอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 24.7

2. ระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) สามารถเรียงลำดับระดับคุณภาพการบริการ ได้ดังนี้ คุณภาพด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 4.52$) คุณภาพด้านการให้บริการตรงเวลา ($\bar{X} = 4.42$) คุณภาพด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.36$) คุณภาพด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.32$) คุณภาพด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ($\bar{X} = 4.27$) สามารถสรุปเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) สามารถสรุปเป็นรายด้าน ได้ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) โดยเรียงลำดับจากระดับคุณภาพการบริการ ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 4.59$) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามคิวก่อน - หลัง ($\bar{X} = 4.56$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ปฏิบัติกับทุกคนด้วยความสุภาพ ($\bar{X} = 4.48$) และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.39$)

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) โดยเรียงลำดับจากระดับคุณภาพการบริการ ได้ดังนี้ ให้ความสะดวกในการให้บริการด้วยความถูกต้อง ($\bar{X} = 4.45$) รองลงมา คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา ($\bar{X} = 4.44$) มีขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์ม ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.43$) เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดตามระเบียบ ($\bar{X} = 4.41$) และมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน เช่น การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ การขอใบอนุญาตก่อสร้าง การชำระภาษี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.40$)

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) โดยเรียงลำดับจากระดับคุณภาพการบริการ ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.42$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ ($\bar{X} = 4.39$) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ เช่น การกำจัดขยะ การรับชำระภาษี ($\bar{X} = 4.38$) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น การชำระภาษี การจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ การจัดซื้อจัดจ้าง ($\bar{X} = 4.36$) และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงพักกลางวัน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.30$)

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) โดยเรียงลำดับจากระดับคุณภาพการบริการ ได้ดังนี้ มีช่องทางสำหรับคนชราและคนพิการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.32$) รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.31$) สถานที่มีความเหมาะสม มีจุดรองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.30$) มีเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัยและเพียงพอเมื่อมีผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.26$) มีน้ำดื่มให้บริการอย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.24$) มีห้องน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.20$)

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) โดยเรียงลำดับจากระดับคุณภาพการบริการ ได้ดังนี้ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์/ไลน์/เฟซบุ๊ก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.39$) รองลงมา คือ มีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ($\bar{X} = 4.32$) มีอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการให้บริการมีความทันสมัยเหมาะสม และมีความพร้อมสำหรับการให้บริการผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.31$) มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.30$) และมีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.29$)

3. การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการของประชาชน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน ไม่มีผลทำให้คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่มีความแตกต่างกัน

5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่องคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี มีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. ผลการศึกษาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พบว่าระดับคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น มีการให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค และตรงเวลา บริการอย่างต่อเนื่อง ก้าวหน้าและให้บริการอย่างเพียงพอ สอดคล้องกับผลการวิจัยของนันทกา สายสวาท (2561) พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการบริการพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการตรงเวลา นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวรสิริญา ศุภธนโชติพงศ์ (2562) พบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานครภาค 203 ทิศนคตการบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าความพึงพอใจการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของปาริฉัตร ประเสริฐ (2564) พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพการบริการและปัจจัยด้านพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้าน Xiaomi ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ลูกค้าที่ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งเพศชายและเพศหญิงที่เคยใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้าน Xioame และซื้อผ่านช่องทางออนไลน์พบว่าการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้าน Xiaomi ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระบบมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่ส่งผลต่อปัจจัยคุณภาพการบริการและปัจจัยพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้าน Xiaomi ผ่านช่องทางออนไลน์เพราะเห็นว่าการกำลังได้รับความนิยมน้อยอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้าน Xiaomi ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเป็นส่วนตัวและด้านการเข้าถึงการให้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) พบว่าคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ผู้รับบริการที่มีประวัติเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเปาโลรังสิต อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรกร พิงสุจริต (2566) พบว่าคุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทยสาขาแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก สามารถอภิปรายเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จากผลการศึกษาระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากระดับคุณภาพการบริการ อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยความเต็มใจ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนันทกา สายสวาท (2561) พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ

บริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยความเอาใจใส่ด้วยความเต็มใจและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตรและไม่เลือกปฏิบัติกับทุกคน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจักริน ศรีกฤตา (2564) พบว่าคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร ปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา จากผลการศึกษาระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากระดับคุณภาพการบริการ อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกในการให้บริการด้วยความถูกต้อง และเจ้าหน้าที่มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน เช่น การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ การขอใบอนุญาตก่อสร้าง การชำระภาษี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนันทกา สายสวาท (2561) พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน อยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการ สิ่งที่ต้องจัดการบริหารทำได้ดีคือเรื่องมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน รวมถึงเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดตามระเบียบขั้นตอน และแบบฟอร์ม และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2560) พบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คือผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ รองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการผ่านออนไลน์ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จากผลการศึกษาระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากระดับคุณภาพการบริการ อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนันทกา สายสวาท (2561) พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน น้ำลิน เทียมแก้ว (2560) พบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการด้านบุคลากร ด้านบุคลากร คือผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการคำแนะนำ และช่วยเหลือ และมีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม รองลงมาคือ บุคลากร ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และบุคลากรมีความกระตือรือร้นและ เต็มใจให้บริการ

ด้านการให้บริการเพียงพอ จากผลการศึกษาระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากระดับคุณภาพการบริการ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียงอาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกในการให้บริการด้วยความถูกต้อง และเจ้าหน้าที่มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน เช่น การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ การขอใบอนุญาตก่อสร้าง การชำระภาษี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนันทกา สายสวาท (2561) พบว่า เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ รวมถึงมีอาคารสถานที่ที่มีความเหมาะสม

มีจุดรองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของรองศาสตราจารย์ ดร. สัญญา เคนาภูมิ และคณะ พบว่า การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาในประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ คอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด รองลงมาคือมีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จากผลการศึกษาระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม อำเภอมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากระดับคุณภาพการบริการ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ด้วยตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์/ไลน์/เฟสบุ๊ก รองลงมาคือผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ สอดคล้องกับงานวิจัยของนันทกา สายสวาท (2561) พบว่าการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา รองลงมาคือมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของรองศาสตราจารย์ ดร. สัญญา เคนาภูมิ และคณะ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร งานด้านพัฒนา ชุมและสวัสดิการสังคมในประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้านมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ

2. เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม อำเภอมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านการศึกษา และด้านอาชีพที่แตกต่างกัน ไม่มีผลทำให้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของนันทกา สายสวาท (2561) พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอมแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย ไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

จากผลการวิจัยที่ได้ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ตามวัตถุประสงค์การวิจัย และเพื่อใช้ในการวางแผนและกำหนดแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม อำเภอมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ผู้ศึกษาขอเสนอแนะจากผลการศึกษาเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ ดังนี้

1. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม ควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาผลการในแต่ละด้านให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ประชาชนคาดหวัง
2. ควรศึกษาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาลอื่น ที่มีปัจจัยในด้านต่างๆ ใกล้เคียง เพื่อเปรียบเทียบ ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นการมองการให้บริการรอบด้านมากยิ่งขึ้น
3. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม ควรกำหนดนโยบายคุณภาพการบริการให้เหมาะสมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่

4. ควรกำหนดมาตรฐานด้านคุณภาพการบริการ ติดตาม กำกับดูแลการบริหารงาน ของท้องถิ่นไว้ในแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติงานประจำปี

5. จากการวิเคราะห์คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านการให้บริการ อย่างพอเพียงน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับทั้ง 5 ด้านโดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น แก้ไขปัญหาที่สำคัญ ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้ขยายอาคาร เนื่องจากอาคารคับแคบ

บรรณานุกรม

- กิตติยา เหมงค์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริหารรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กาญจนา คำพุด. (2561). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการบริการของสหกรณ์ประมงพาน จำกัด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก
- โกวิท พวงงาม. (2549). การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมติใหม่ในอนาคต. (พิมพ์ครั้งที่5). กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- จักริน ศรีกุดตา. (2564). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตร ปฏิรูปที่ดินหนองบัว จำกัด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (การจัดการ ภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ ตามมาตรฐานภาครัฐ ด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O. 107) : ศึกษา เฉพาะกรณี อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา นโยบายสาธารณะ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชลลดา เขียมจิตวานิชย์ และคณะ. (2564, มกราคม – มิถุนายน). “ต้นแบบการเป็นผู้ประกอบการ ใหม่ของนักศึกษาปริญญาตรี สังกัดมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล,” วิชาการ. 7(1)
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). รายงานวิจัยการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนัก วิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- นันทกา สายสวาท. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน. รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต วิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการแห่งแปซิฟิก.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2537). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : พีระพัฒนา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปาริฉัตร ประเสริฐ (2564). **ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการและปัจจัยด้านพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้าน Xiaomi ผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร**. ปรินญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
- ปวินท์ เทพคุณหนิมิตต์ และคณะ. (2564 มกราคม – มิถุนายน). “การพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจไอทีขนาดกลางและขนาดย่อมในสวนภูมิภาค.” **วิชาการ**. 7(1)
- ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). **ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก**. โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล : วิทยานิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตร์.
- มีนา อ่องบางน้อย. (2563). **คุณค่าตราสินค้า ความไว้วางใจ และความพึงพอใจ ที่มีผลต่อความภักดีต่อตราสินค้า CAT CDMA (แคท ซีดีเอ็มเอ)**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- หยาดพิรุณ นาชัยสินธุ์ (2563). **รายงานการวิจัยความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาปูน**. มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง.
- รัชยากุลวานิชไชยพันธ์. (2535). **รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์:ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. กรุงเทพฯ: สำนักรงานประกันสังคม.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). **คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเปาโล รังสิต**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, กรุงเทพมหานคร.
- ลักขวรรณ พวงไม้มีง. (2545). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่า จังหวัดแพร่**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิญญู อังคนารักษ์. (2519). **แนวความคิดในการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร: ศักดิ์โสภการพิมพ์. หน้า 20. วารสาร มจร เพชรบุรีปริทรรศน์.
- วรรษสิญา ศุภธนโชติพงศ์.(2562). **คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานครภาค203** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วรกมลวรรณ รักษา (2565). **คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการรับคุณค่าของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสระว่ายน้ำสุนัข ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. ปรินญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วิภาวี คำวงศ์. (2563). การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนในการใช้บริการโรงอาหาร โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนากร ปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2547). กฎหมายการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- สุขุม อันทอง วัลลภา พัฒนา และพิเชษฐ์ พรหมใหม่. (2565). คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำสถานีรถไฟชุมทางหาดใหญ่. วารสารบริหารธุรกิจ. 4(2),43
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหา ด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อติตยา วิมลเมือง. (2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากรคณะสถาปัตยกรรม รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อรุณี ทวยนาค เขียวภา ปฐมศิริกุล ประภัสสร ทองยินดี และกัลยา ศาลทูลทัต. (2563). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี (ประจำปีงบประมาณ 2564). การค้นคว้าอิสระ ปทุมธานี.เทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี.
- องค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น. (2563). ข้อมูลประชากรในเขตตำบลหม่ม่น. อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี : องค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม่น.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา
เรื่อง คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่มน อำเภอมืองอุดรธานี
จังหวัดอุดรธานี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาวิจัย คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่มน อำเภอมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี และใช้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก เท่านั้น ผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ และไม่เผยแพร่ข้อมูลเป็นส่วนบุคคล จึงไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่านทั้งสิ้น ดังนั้นขอความกรุณาตอบข้อมูลหรือความคิดเห็นตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

1. แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่มน
2. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่มน ใน 5 ด้าน
 - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่มน กรุณาตอบคำถามและแสดงความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ปภาดา นันทจันทร์

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม อำเภอมืองอุตรธานี
จังหวัดอุตรธานี

คำชี้แจง

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม ใน

5 ด้าน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหม่ม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน เพื่อแสดงข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. อายุ 30 – 40 ปี 2. อายุ 41 – 50 ปี
3. อายุ 51 – 60 ปี 4. อายุ 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด 2. สมรส 3. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษา 3. อนุปริญญา
4. ปริญญาตรี 5. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

1. รับราชการ 2. เกษตรกร 3. รับจ้างทั่วไป
4. ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว 5. อื่น ๆ.....

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น
อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ	คุณภาพการบริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค					
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยความเต็มใจ					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามคิวก่อน - หลัง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส					
4. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ปฏิบัติกับทุกคนด้วยความสุภาพ					
ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา					
1. มีขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์ม ในการให้บริการ					
2. ให้ความสะดวกในการให้บริการด้วยความถูกต้อง					
3. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็วทันเวลา					
4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน เช่น การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ การขอใบอนุญาตก่อสร้าง การชำระภาษี					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดตามระเบียบ					
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ					
3. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการช่วงพักกลางวัน					
4. มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ เช่น การกำจัดขยะ การรับชำระภาษี					

5. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น การชำระภาษี การจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ การจัดซื้อจัดจ้าง					
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
1. มีช่องทางสำหรับคนชราและคนพิการอย่างเพียงพอ					
2. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
3. สถานที่มีความเหมาะสม มีจุดรองรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ					
4. มีห้องน้ำสะอาดบริการอย่างเพียงพอ					
5. มีน้ำดื่มให้บริการอย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ					
6. มีเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัยและเพียงพอเมื่อมีผู้มารับบริการ					
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
1. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/ โทรศัพท์/เว็บไซต์/ไลน์/เฟสบุ๊ก)					
2. มีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์					
3. มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา					
4. มีอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการให้บริการมีความทันสมัยเหมาะสม และมีความพร้อมสำหรับการให้บริการผู้มารับบริการ					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น อำเภอมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ผกาภรณ์ บุสบง	รองอธิการบดี สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก -บธ.ด.(บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น -ศษ.ม.(บริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี -ศศ.บ. (เศรษฐศาสตร์สหกรณ์) วิทยาลัยครูลำปาง
ดร.สุनीย์ ยังสว่าง	อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก ดุซงกีบัณฑิต (บริหารการจัดการ) มหาวิทยาลัยสยาม
ดร.จารุวรรณ นาทัน	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาการบริหาร การศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสาวปภาดา นันทจันทร์ Miss Paprada Nanthachan
วัน เดือน ปี เกิด	10 เมษายน 2522
ที่อยู่ปัจจุบัน	35 หมู่ที่ 3 ตำบลหมู่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี 41000 โทร. 098-254-2571
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี
ประสบการณ์ทำงาน	4 ปี 10 เดือน
ที่อยู่ทำงาน	องค์การบริหารส่วนตำบลหมู่ม่น 247 หมู่ที่ 13 ตำบลหมู่ม่น อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โทร. 098-254-2571
วุฒิการศึกษา	ประถมศึกษา โรงเรียนกระจำจวิทย์ มัธยมศึกษา โรงเรียนศิริวัฒนวี 1 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ โรงเรียนเทคนิคพาณิชยการสันตพล ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง โรงเรียนเทคนิคพาณิชยการสันตพล ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ