คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

นางสาวชลธิชา นวลศรี

วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2569

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

นางสาวชลธิชา นวลศรี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2569

สงวนลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



ใบอนุมัติวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ นางสาวชลธิชา นวลศรี แล้ว
เห็นสมควรเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

_____ ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ เมยไธสง)

_____ กรรมการ _____ กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคณาภูมิ) (รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ)

_____ กรรมการ _____ กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์) (รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

_____ _____
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชาคร คัยนันทน์) (รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษกนก ดวงชาทม)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
วันที่.....เดือน.....ปี.....

ชื่อเรื่อง : คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม
ผู้วิจัย : นางสาวชลธิชา นวลศรี
ปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์
รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร
ปีการศึกษา : 2569

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ (3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 398 คน โดยการใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม มาตราส่วนประมาณค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน เปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ ใช้สถิติ t-test และจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ใช้สถิติ One-Way ANOVA

ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) เปรียบเทียบคุณภาพของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และ (3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การปรับปรุงสถานที่และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อความสะดวก การดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีมาตรฐาน การให้บริการรวดเร็วและใส่ใจลูกค้า การพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และคุณธรรมและการให้บริการที่เข้าใจลูกค้า เพื่อยกระดับภาพลักษณ์และประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: คุณภาพ, การให้บริการ, เทศบาลตำบลโพนทอง

_____อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Title : Quality of Service Provided by Phon Thong Subdistrict Municipality, Chiang Yuen District, Maha Sarakham Province
Author : Miss Chonthicha Nuansri
Degree : Master of Public Administration (Public Administration)
Rajabhat Maha SaraKham University
Advisor : Associate Professor Dr.Phakdee Phosing
Associate Professor Dr.Soawalak Kosolkittiamporn
Year : 2026

ABSTRACT

This study aimed to: (1) examine the level of service quality of Phon Thong Subdistrict Municipality, Chiang Yuen District, Maha Sarakham Province, (2) compare service quality perceptions of Phon Thong Subdistrict Municipality based on demographic characteristics, namely gender, age, and educational level, And (3) propose guidelines for improving the service quality of Phon Thong Subdistrict Municipality. The sample consisted of 398 residents living within the jurisdiction of Phon Thong Subdistrict Municipality, Chiang Yuen District, Maha Sarakham Province. The sample size was determined using Yamane's formula. The research instrument was a questionnaire employing a rating scale. Statistical analyses included frequency, percentage, mean, and standard deviation. An independent samples t-test was used to compare service quality by gender, while one-way analysis of variance (One-Way ANOVA) was employed to examine differences based on age and educational level.

The findings revealed that; (1) the overall service quality of Phon Thong Subdistrict Municipality was at a high level, (2) there were no statistically significant differences in perceptions of service quality among residents when classified by gender, age, and educational level, And (3) guidelines for improving service quality comprised five key dimensions: improving service facilities and adopting digital technologies for convenience; ensuring transparent and standardized service operations; providing prompt and customer -oriented services; developing personnel with professional knowledge and ethical integrity; and delivering services that emphasize understanding and responsiveness to citizens' needs. These approaches contribute to enhancing the organizational image and achieving sustainable service performance improvement.

Keywords: Quality, Service, Phon Thong Municipality

_____Major Advisor

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม รองศาสตราจารย์ ดร. สุเทพ เมยไธสง ประธานสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคณาภูมิ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร. ยุภาพร ยุภาศ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณ นายกเทศมนตรีตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ที่กรุณาอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลการวิจัย และประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนทอง เป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถามการวิจัย ครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา-มารดา และขอขอบคุณ พ่อ แม่ ที่คอยสนับสนุน อำนวยความสะดวกและให้กำลังใจข้าพเจ้าตลอดมา จนทำให้การศึกษาครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

นางสาวชลธิชา นวลศรี

สารบัญ

หัวเรื่อง **หน้า**

บทคัดย่อ ..... ก
ABSTRACT ..... ข
กิตติกรรมประกาศ ..... ง
สารบัญ ..... จ
สารบัญตาราง ..... ช
สารบัญภาพ ..... ซ
บทที่ 1 บทนำ 1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา 1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย 3
1.3 สมมุติฐานการวิจัย 4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย 4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ 5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 5
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม 6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ 23
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการ 30
2.4 บริบททั่วไปเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม 36
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 39
2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย 48
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 49
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 49
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 50
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล 52
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล 52
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย 53
บทที่ 4 ผลการวิจัย 54
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย 54
4.2 ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย 54
4.3 ผลการวิจัย 55
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 74
5.1 สรุป 74
5.2 อภิปรายผล 80

หัวเรื่อง **หน้า**

5.3 ข้อเสนอแนะ 83
บรรณานุกรม 85
ภาคผนวก 93
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย 94
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย 99
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย 101
ภาคผนวก ง ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์ 103
การเผยแพร่ผลงานวิจัย 108
ประวัติผู้วิจัย 109

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

2.1 ประชากรในเขตเทศบาลตำบลโพนทอง 37
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 50
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 55
4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 56
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 57
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ 58
4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 59
4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 60
4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ 61
4.8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน 62
4.9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ 62
4.10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา 63
4.11 การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม 63
ข.1 ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย 100
ค.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย 102

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย 48
4.1 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม 73

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นได้กลายเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และมีบทบาทในการจัดบริการสาธารณะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตอย่างทั่วถึงและเหมาะสม (นิพัทธพงศ์ ปุณณกันต์, 2563) การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงไม่เพียงแต่เป็นภารกิจประจำ หากแต่เป็นกระบวนการที่ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความคุ้มค่า โปร่งใส และมีประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของประชาชน ในยุคที่สังคมไทยเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ได้กลายเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาในระดับพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้บริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่หลักตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ที่กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณูปโภค สาธารณูปการ การสาธารณสุข การศึกษา และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2565)

การให้บริการสาธารณะของเทศบาล จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนและเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการบริหารงานของหน่วยงานรัฐในระดับฐานราก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่ประชาชนมีความคาดหวังต่อภาครัฐสูงขึ้น และให้ความสำคัญกับสิทธิในการเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพ ความรวดเร็ว ความโปร่งใส และความเท่าเทียม (บุญเลิศ วิเศษปรีชา, 2561) คุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ได้รับการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางในฐานะที่เป็นตัวแปรสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988) โดยเฉพาะในภาคบริการของรัฐที่ความคาดหวังของประชาชนได้เปลี่ยนแปลงจากการยอมรับสภาพการให้บริการแบบราชการไปสู่การเรียกร้องการบริการที่มีมาตรฐานคล้ายภาคเอกชน เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความสุภาพ และการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ (Rainey, 2020)

การศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากองค์กรเหล่านี้เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดและทำหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะในระดับพื้นฐานอย่างครอบคลุม โดยเฉพาะในด้านที่มีผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน เช่น บริการด้านสาธารณสุขขั้นต้น การศึกษาเบื้องต้นและการศึกษาตลอดชีวิต การจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ การสาธารณูปโภคพื้นฐาน เช่น การจัดการขยะ น้ำประปา และไฟฟ้า รวมถึงงานด้านทะเบียน การพัฒนาชุมชน และการอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ (นิพัทธพงศ์ ปุณณกันต์, 2563 และธีระพล เจริญสุข, 2564) การศึกษาดังกล่าวครอบคลุมทั้งการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดความเหมาะสมของกระบวนการบริการ รวมถึงการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงโครงสร้างและเชิงพฤติกรรมที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เช่น ระบบการจัดการภายในองค์กร ทัศนคติของบุคลากร ความสามารถ

ในการสื่อสารและการมีส่วนร่วมของประชาชน (บุญเลิศ วิเศษปรีชา, 2561) นอกจากนี้การศึกษาเชิงลึกยังสามารถนำไปสู่การจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายและแนวทางเชิงปฏิบัติในการปรับปรุงระบบบริการทั้งในด้านโครงสร้างองค์กร เทคโนโลยีการบริหาร และรูปแบบการบริการที่เน้นความโปร่งใส ความคล่องตัว และความเป็นธรรม

ในบริบทของการบริหารงานภาครัฐสมัยใหม่ (New Public Management) ที่เน้นหลักการสำคัญได้แก่ ความโปร่งใส (Transparency) ความรับผิดชอบ (Accountability) และผลสัมฤทธิ์ (Effectiveness) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงกลายเป็นหัวใจหลักของการบริหารจัดการ เพราะเป็นกลไกที่สำคัญในการส่งเสริมการดำเนินงานให้เกิดความชัดเจน ตรวจสอบได้ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง โดยความโปร่งใสในที่นี้ หมายถึง การเปิดเผยข้อมูลและกระบวนการให้บริการอย่างเปิดเผยเพื่อให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงข้อมูลและตรวจสอบการดำเนินงานได้ (ชาญชัย แสวงศักดิ์, 2564) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยลดโอกาสของการทุจริตคอร์รัปชันและเพิ่มความน่าเชื่อถือขององค์กรภาครัฐในส่วนของความรับผิดชอบ หมายถึง ความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องตอบสนองและรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานและการใช้ทรัพยากรสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการที่ดีจะต้องมีการติดตามประเมินผลและรายงานผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Bouckaert and Halligan, 2008) ส่วนผลสัมฤทธิ์ คือ การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้โดยเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพสูง สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของประชาชนและมีผลกระทบในเชิงบวกต่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน การพัฒนาคุณภาพ การให้บริการภายใต้กรอบการบริหารงานภาครัฐสมัยใหม่แต่ยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสร้างความไว้วางใจระหว่างภาครัฐกับประชาชนในระยะยาว เพราะความไว้วางใจนั้นจะเป็นฐานที่ช่วยส่งเสริม การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นและสร้างความร่วมมือที่เข้มแข็งระหว่างภาครัฐกับภาคประชาชน (Gillespie and Dietz, 2009) ซึ่งจะเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืนและครอบคลุมทุกมิติ ดังนั้นการศึกษาคุณภาพการให้บริการจึงมิได้มีบทบาทเพียงแค่เป็นเครื่องมือวิเคราะห์เชิงวิชาการ หรือเป็นเพียงตัวชี้วัดผลงานเท่านั้นแต่ยังเป็นฐานข้อมูลที่สำคัญในการตัดสินใจเชิงนโยบายและกลยุทธ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สามารถบริหารจัดการและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้อย่างแท้จริง ทั้งยังเป็นการส่งเสริมความมั่นคงและความยั่งยืนของการพัฒนาท้องถิ่นในระยะยาวที่สมดุลและครอบคลุมทุกภาคส่วน (ชาญชัย แสวงศักดิ์, 2564)

เทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม เป็นหน่วยงานหนึ่งในระดับท้องถิ่นที่มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เช่น การจัดบริการสาธารณูปโภค การส่งเสริมคุณภาพชีวิต การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ การจัดเก็บและบำบัดขยะ การพัฒนาสาธารณสุข และการอำนวยความสะดวกในด้านงานทะเบียนราษฎรฯลฯ ซึ่งล้วนเป็นบริการที่มีผลกระทบโดยตรงต่อวิถีชีวิตของประชาชนในพื้นที่ หากเทศบาลสามารถดำเนินการให้บริการได้อย่างมีคุณภาพย่อมจะส่งผลต่อความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นร่วมกัน (บุญเลิศ วิเศษปรีชา, 2561) แม้เทศบาลจะมีภารกิจชัดเจนและได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณตามสมควร แต่ยังคงพบปัญหาในด้านคุณภาพของการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชน

จากการรายงานสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดมหาสารคาม (2567) พบว่า ประชาชนในพื้นที่บางส่วนมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล เช่น การให้บริการล่าช้า การขาดความต่อเนื่องการให้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน และการขาดระบบติดตามผลอย่างเป็นระบบ ซึ่งปัญหาเหล่านี้สะท้อนถึงคุณภาพของการบริหารจัดการที่ยังสามารถพัฒนาได้อีกมาก ภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจสังคมและเทคโนโลยีในปัจจุบัน ส่งผลให้ความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ประชาชนในยุคปัจจุบันให้ความสำคัญกับคุณภาพของบริการที่ได้รับทั้งในแง่ของความสะดวกรวดเร็ว ความโปร่งใส ความเป็นธรรม และการเข้าถึงบริการที่เท่าเทียมกันที่กระทบต่อความพึงพอใจของประชาชน และอาจทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจต่อการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐในระดับท้องถิ่น ในขณะเดียวกันระบบราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังคงเผชิญข้อจำกัดหลายประการ เช่น การขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเฉพาะทางงบประมาณที่จำกัด รวมถึงระบบการบริหารจัดการภายในที่ยังไม่ทันสมัยเพียงพอทำให้เกิดข้อจำกัดในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเต็มศักยภาพ สอดคล้องกับการวิจัยของ สุภาวดี บุญช่วย (2562) ยังชี้ให้เห็นว่าเทศบาลในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมักประสบกับข้อจำกัดหลายประการ เช่น การขาดแคลนบุคลากรที่มีศักยภาพ งบประมาณที่ไม่เพียงพอ กระบวนการให้บริการที่ล่าช้าและการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ยังไม่ครอบคลุม ส่งผลให้ไม่สามารถยกระดับคุณภาพบริการให้ตรงตามความคาดหวังของประชาชนได้ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม เพื่อให้เทศบาลสามารถรับรู้ปัญหาที่แท้จริงและกำหนดแนวทางในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการให้บริการให้ตอบโจทย์กับความคาดหวังของประชาชนในปัจจุบันเพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการให้บริการและส่งเสริมการบริหารงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนอย่างระยะยาว

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา

1.2.3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

1.3 สมมุติฐานการวิจัย

1.3.1 ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.3.2 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทองแตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตพื้นที่ของการวิจัย

เทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

1.4.1.1 ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา

1.4.1.2 ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยผู้วิจัยนำแนวคิดคุณภาพการให้บริการ Parasuraman, et al. (1988) and Ziethaml, Parasuraman and Berry (2013) มาเป็นตัวแปร ได้แก่

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
2) ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ
3) ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ
4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
5) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

1.4.3 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.4.3.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5,147 คน

1.4.3.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 372 คน โดยการใช้สูตรหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ (Yamane, 1973, p. 727) และสุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นสัดส่วนกับจำนวนประชากรในชั้นนั้น (Proportional Allocation) และใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

1.4.3.3 กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 10 คน โดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

1.4.4 ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ อยู่ระหว่างเดือนมิถุนายน-สิงหาคม 2568

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดีให้กับประชาชนผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดและอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี ประกอบด้วย

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพตามสาเหตุที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อมการตกแต่ง ป้ายประกาศ เอกสารต่าง ๆ เป็นต้น โดยพิจารณาถึงความสะอาดและความเป็นระเบียบที่ลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับประชาชนงานบริการที่มอบหมายให้แก่ประชาชนทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของประชาชนและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการและสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดกับประชาชนด้วยความเต็มใจ

3. การตอบสนองของผู้รับบริการ หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือประชาชนโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เมื่อเห็นประชาชนแล้วจะต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ รวมทั้งสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของประชาชนาและสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ หมายถึง พนักงานที่ให้บริการประชาชนแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และการให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาควาต้องการของประชาชนแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่องโดยใช้เป็นแนวทางการให้บริการประชาชนแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการของเทศบาล ข้อมูลจากการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบาย วางแผน และปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้นและเพื่อเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่ให้ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพ ส่งเสริมความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐ

บทที่ 2
การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการ
4. บริบททั่วไปเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

2.1.1 ความหมายของคุณภาพบริการ

ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดคุณภาพการให้บริการของนักวิชาการต่าง ๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2550) ให้ความหมายว่า คุณภาพการบริการ คือ ความสามารถขององค์กรในการให้บริการที่ถูกต้อง ตรงเวลา และเชื่อถือได้ โดยเน้นถึงมาตรฐานของการดำเนินงานและความสม่ำเสมอของการให้บริการที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552) อธิบายว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ระดับของการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยพิจารณาจากความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงผลลัพธ์ของกระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพ

สมยศ นาวีการ (2553) ให้ความหมายว่า คุณภาพการบริการ คือ การให้บริการที่มีมาตรฐานมีความถูกต้องและสามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยเน้นองค์ประกอบด้านบุคลากร กระบวนการและผลลัพธ์ของการให้บริการ

กุลธน ธนาพงศธร (2554) กล่าวว่าคุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างครบถ้วน รวดเร็ว และเป็นธรรม โดยเน้นมิติของการบริการสาธารณะในภาครัฐที่ต้องคำนึงถึงความเสมอภาคและความโปร่งใส

วิโรจน์ สารรัตนะ (2556) อธิบายว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ระดับของการดำเนินงานบริการที่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างต่อเนื่องและก่อให้เกิดความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และความพึงพอใจในระยะยาว

Juran (1974) ให้นิยามคุณภาพว่า คือ ความเหมาะสมสำหรับการใช้งาน (Fitness for Use) โดยระบุว่าสิ่งสำคัญของผลิตภัณฑ์หรือบริการ คือ ต้องตอบสนองความต้องการของผู้ที่จะนำไปใช้งานจริง ซึ่งแนวคิดนี้ใช้ได้กับสินค้าและบริการทุกประเภทโดยไม่มีข้อยกเว้น Mountain Goat Software Juran

ยังได้เสนอ Quality Trilogy อันประกอบด้วย การวางแผนคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ และการปรับปรุงคุณภาพเพื่อเป็นแนวทางในการลดต้นทุนจากการบริการที่ด้อยคุณภาพ Nvtquality

Feigenbaum (1983) ให้นิยามคุณภาพว่า คือ ผลรวมของผลิตภัณฑ์ บริการ และการบำรุงรักษาทั้งหมดที่ทำให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าในระหว่างการใช้งาน โดยองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ ความเชื่อถือได้ (Reliability) การให้บริการ (Serviceability) และความทนทาน (Maintainability) Open Textbooks for Hong Kong Feigenbaum เรียกแนวคิดนี้ว่า Total Quality Control ซึ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าในทุกมิติ

Lewis and Bloom (1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบ โดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) จึงหมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

Deming (1986) Deming ให้นิยามคุณภาพว่า คือ ระดับความสม่ำเสมอและความน่าเชื่อถือที่คาดการณ์ได้ (Predictable Degree of Uniformity and Dependability) โดยมุ่งเน้นว่ามีเพียงนิยามของคุณภาพตามมุมมองของลูกค้าเท่านั้นที่มีความสำคัญ Juran แนวคิดของ Deming ชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการบริการไม่ใช่สิ่งที่หยุดนิ่ง แต่ต้องได้รับการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของลูกค้า

Crosby (1988) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ หรือ Service Quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่องและตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการและสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

Kotler (1988) ได้กล่าวว่า การบริการนั้น หมายถึง กิจกรรม หรือการปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับอีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องและแสดงความเป็นเจ้าของได้ ซึ่งการกระทำดังกล่าวนั้นอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ถึงผลการดำเนินงานภายหลังจากการได้การบริการ

Matsushita (1989) ได้กล่าวว่า สินค้า การขาย และการบริการ คือ สามเสาหลักที่อาจแยกออกจากกันได้องค์ที่ดำเนินธุรกิจที่ดีต้องมีสินค้าที่ดีและยิ่งกว่านั้นองค์กรหรือธุรกิจนั้นต้องมีบริการที่ดีด้วยเพราะด้วยการบริการที่ดีจะทำให้ธุรกิจสามารถพัฒนาให้มีศักยภาพที่ถึงจุดสูงสุดได้

Gronroos (1990) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าสามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมิน

Cronin and Taylor (1992) เสนอว่าการวัดคุณภาพการบริการแบบอิงผลการปฏิบัติงานจริง (Performance-based) อาจเป็นวิธีที่ดีกว่าในการวัดคุณภาพการบริการ โดยพบว่าคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่นำมาก่อนความพึงพอใจของผู้บริโภคและความพึงพอใจของผู้บริโภคส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจในการซื้อ Sage Journals ทั้งสองได้พัฒนาแบบจำลอง SERVPERF ซึ่งแตกต่างจาก

SERVQUAL ตรงที่ไม่วัดช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับผลการปฏิบัติงานแต่มุ่งเน้นการวัดจากการรับรู้ของลูกค้าต่อผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการเพียงอย่างเดียว ResearchGate

Bitner and Hubbert (1994) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นความประทับใจในภาพรวมของลูกค้าผู้รับบริการ อันมีต่อความเป็นเลิศขององค์กรและบริการที่องค์การจัดให้มี

Schmenner (1995) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวังก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวังคุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวกหรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง

White and Abel (1995) ได้กล่าวไว้ว่า การวินิจฉัยของผู้รับบริการเกี่ยวกับความสามารถในการเติมเต็มงานการให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการ เช่นว่านี้ ไวท์ และเอเบล เสนอแนวคิดว่าแตกต่างไปจากสินค้า (Goods) กล่าวคือ สินค้าเป็นสิ่งที่จับต้องได้ มีความคงทนสูง และโดยทั่วไปผลิตขึ้นภายใต้และผลิตเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่แน่นอนอันหนึ่ง ในขณะที่บริการเป็นเรื่องที่มีความผันแปรมากกว่าสินค้าแม้จะมีลักษณะที่ตอบสนองผู้บริโภคเช่นเดียวกับสินค้าก็ตามและโดยทั่วไปแล้ว บริการมีคุณลักษณะสำคัญที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลายและไม่สามารถแบ่งแยกได้จากการผลิตและการบริโภค

Brady and Cronin (2001) พบว่าโครงสร้างของคุณภาพการบริการนั้นเป็นแบบลำดับชั้นสาม ซึ่งเชื่อมโยงการรับรู้คุณภาพการบริการกับมิติที่ชัดเจนและนำไปปฏิบัติได้ 3 ด้าน ได้แก่ คุณภาพด้านผลลัพธ์ (Outcome Quality) คุณภาพด้านปฏิสัมพันธ์ (Interaction Quality) และคุณภาพด้านสภาพแวดล้อม (Environmental Quality) โดยในแต่ละมิติ ประกอบด้วย มิติย่อยอีก 3 ด้าน ที่เป็นพื้นฐานของการรับรู้ คุณภาพการบริการ

Zeithaml (2003) ได้ให้ความหมายเพิ่มเติมว่าคุณภาพการบริการเป็นการประเมินโดยรวมของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศของบริการ โดยเกิดจากประสบการณ์สะสมและการรับรู้ในระยะยาว ซึ่งสะท้อนถึงภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์กรผู้ให้บริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดีให้กับผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี

2.1.2 มิติของคุณภาพการบริการ

การศึกษาคุณภาพการบริการได้มีการวิจัยทางการตลาดมาแล้วหลายครั้ง โดยเริ่มตั้งแต่ปี 1983 ได้มีการสร้างรูปแบบของคุณภาพบริการ (Service Quality Model) และมิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of Service Quality) ซึ่งวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการว่าบริการที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่เพียงใด Zeithaml, Berry and Parasuraman (1990) และได้มีการวิจัยแล้วนาไปพัฒนาเป็นรูปแบบของการบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งมีสิ่งบ่งชี้คุณภาพบริการ ดังนี้

มิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of Service Quality) โดยการประเมินจาก

ผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วย เกณฑ์ต่าง ๆ 10 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) หมายถึง ลักษณะสิ่งอานวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร

2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ให้สัญญาไว้และมีความน่าเชื่อถือ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที

4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้และความสามารถทักษะในการบริการที่ให้และสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้

5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติ มีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจเชื่อถือได้ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ให้บริการ

7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งการรักษา ความลับของผู้รับบริการ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการใช้สื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจ และรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้รับบริการ

10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the Customer) หมายถึง การทำความเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตนเอง

พิณ ทองพูน (2529) ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการไว้ว่า หมายถึง การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยคุณภาพการให้บริการนั้นประกอบด้วย 2 มิติหลัก ๆ ดังนี้

1. มิติด้านคุณภาพ หมายถึง การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และตรงเวลา

2. มิติด้านความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติเชิงบวกของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กร

สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง (2542) ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการไว้ว่า หมายถึง การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างครบถ้วนและตรงตามมาตรฐานที่กำหนด โดยคุณภาพการให้บริการนั้น ประกอบด้วย 3 มิติหลัก ๆ ดังนี้

1. มิติด้านความตรงตามความต้องการ หมายถึง การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และตรงตามมาตรฐานที่กำหนด

2. มิติด้านความเชื่อถือได้ หมายถึง ความเชื่อมั่นว่าองค์กรจะสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. มิติด้านความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติเชิงบวกของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กร

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2555) ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการไว้ว่า หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และตรงเวลาโดยคุณภาพการให้บริการนั้น ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ๆ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความเชื่อมั่นว่าองค์กรจะสามารถให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้

2. ความตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความรวดเร็วและความเต็มใจในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

3. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ

4. ความเอื้ออาทร (Empathy) หมายถึง การเอาใจใส่และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

5. ความประทับใจ (Aesthetics) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการให้บริการ

2.1.3 เครื่องมือวัดคุณภาพบริการ

จากการศึกษาวิจัยที่ได้มีการพัฒนามาตลอดของ Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) พบว่า คุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมารับบริการนั้นจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้และยังพบมิติในการประเมินคุณภาพบริการจากผู้รับบริการ ซึ่งมี 10 ด้าน ดังกล่าวมาแล้ว จึงได้นำมิติของคุณภาพบริการทั้ง 10 ด้าน แล้วนามาสร้างเป็นเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการ บริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service Quality) มีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติจนสามารถสรุปรวมมิติสำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการมีจำนวน 5 ด้านหลักเท่านั้น (Zeithaml, et al., 1990) SERVQUAL เป็นเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพบริการ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ประกอบด้วย 22 ข้อ เป็นการประเมินความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการ และส่วนที่ 2 ประกอบด้วย 22 ข้อ เช่นกัน แต่ประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริง โดยเรียกเครื่องมือนี้ว่า “RATER” (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy and Responsiveness) ซึ่งผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้ (Tenner and Detoro, 1992)

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้บริการได้สัมผัสและการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันท่วงทีผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการสามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการดีที่สุด

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทร เอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน มิติที่ใช้เป็นเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน

2.1.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

2.1.4.1 การวัดคุณภาพของการบริการ

Parasuraman and Berry, et al. (1985, pp. 201-203) and Zeithaml and Bitner (1996, p. 114) กล่าวว่า ในการวัดคุณภาพการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี 5 มิติ ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือ สิ่งที่สามารถจับต้องได้ รวมถึงลักษณะทางกายภาพมีความสำคัญต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1.1 สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ เช่น ที่จอดรถพียงพอ มีที่นั่งเพียงพอ สวยงาม

1.2 เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงานมีความทันสมัยพร้อมที่จะใช้งานได้ทันทีและมีความเที่ยงตรง

1.3 บุคลากรที่ให้บริการ มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพ สะอาด ตลอดจนมีท่วงทีในการทำงานที่คล่องแคล่วเป็นบุคลิกภาพที่สังเกตได้ (Lererence and Barbara, 1988)

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) เป็นมุมมองที่ลูกค้าดูจากความสามารถในการส่งมอบบริการของพนักงานบริการได้ตรงตามเวลาและถูกต้องตามที่ตกลงกันไว้สามารถแสดงที่จะผลงานการบริการให้ได้อย่างที่โฆษณาไว้และมีความถูกต้องแม่นยำทุกครั้ง ไม่เกิดความผิดพลาด บุคลากรมีความเชี่ยวชาญเป็นอย่างดี

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) เป็นความพร้อมที่จะให้บริการกับลูกค้าทันทีที่ลูกค้ามีความต้องการผู้ให้บริการที่จะส่งผลให้เกิดบริการที่มีคุณภาพได้นั้นจะต้องมีคุณลักษณะ ดังนี้

3.1 มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ ความแข็งแรงของร่างกายจะบ่งบอกถึงท่าทางที่คล่องแคล่ว กระตือรือร้น และมีชีวิตชีวา ผู้ปฏิบัติงานบริการจะต้องมีพื้นฐานความสมดุลของสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี จึงจะสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่ เพราะงานบริการเป็นงานหนักที่ต้องใช้ทั้งแรงกายและแรงใจอย่างมากในการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการและช่วยเหลือให้เขาได้รับในสิ่งที่ต้องการ

3.2 มีอัธยาศัยที่ดี บุคลิกของผู้ปฏิบัติงานบริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีสุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเองจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกเป็นมิตรน่าคบหาและต้องการมีปฏิสัมพันธ์ด้วย ซึ่งจะเป็นผลดีต่อกระบวนการนำเสนอบริการต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการเพราะเมื่อผู้รับบริการ

ยอมรับหรือเชื่อถือไว้วางใจผู้ปฏิบัติงานการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการก็ย่อมเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 มีจิตสำนึกของการบริการผู้ที่จะปฏิบัติงานบริการได้ดีจำเป็นต้องมีค่านิยม หรือเจตคติที่ดีต่อการให้บริการและมีความรู้สึกภูมิใจต่ออาชีพบริการ ไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการระดับใดก็จะจ้องมีความภาคภูมิใจในบทบาทหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความตั้งใจและความพยายามที่จะทำงานนั้น ให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

3.4 มีความสามารถในการปรับตัว งานบริการเป็นงานที่ต้องพบปะผู้คนจำนวนมากอยู่ตลอดเวลา ผู้ปฏิบัติงานบริการจะต้องมีความสามารถในการปรับตัวให้ได้ในทุก ๆ สถานการณ์เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการด้วยเหตุนี้เอง ผู้ปฏิบัติงานบริการจึงต้องเป็นผู้ที่รู้จักควบคุมตัวเอง มีความอดทนอดกลั้น มีความยืดหยุ่น เป็นคนช่างสังเกตและมีดุลยพินิจในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ ได้อย่างรอบคอบมีไหวพริบ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ความรู้ในงานและความมีอัธยาศัยของพนักงานบริการที่พร้อมจะให้คำอธิบายขั้นตอนการบริการเพื่อให้เกิดความมั่นใจกับลูกค้าในการให้บริการตลอดจน เพื่อลดความไม่แน่ใจและความเสี่ยงของลูกค้าก่อนรับบริการ ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส มีการต้อนรับที่ดี มีความรู้ ความสามารถในการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี และแสดงออกถึงความมีน้ำใจ เอาใจใส่ถึงความต้องการของลูกค้าสามารถแสดงให้ลูกค้าไว้วางใจและมั่นใจว่าผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะมากพอที่จะให้บริการได้

5. ความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) คือ การใส่ใจรับฟังปัญหาความคิดเห็น และความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการเป็นรายบุคคล มีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกันจดจำผู้ที่มาใช้บริการได้ มีอัธยาศัยไมตรี สุภาพให้เกียรติ มีการบริการ 24 ชั่วโมง ในกรณีฉุกเฉินพนักงานบริการสามารถที่จะให้การสื่อสารที่เข้าใจง่ายและจัดให้มีช่องทางที่ลูกค้าจะเข้าถึงข้อมูลของงานบริการนั้น ๆ ตลอดเวลา

5.1 วิธีการดูแลเอาใจใส่ที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับความเห็นอกเห็นใจจากผู้ให้บริการ มี 4 ประการ คือ

5.1.1 ตระหนักถึงคุณภาพและความต้องการของบุคคลเป็นการกระทำตามความต้องการเฉพาะของบุคคล

5.1.2 การสนับสนุนให้กำลังใจ ทำให้ผู้รับบริการมีกำลังใจและรู้สึกสบายใจ

5.1.3 การให้ข้อมูลข่าวสารการบอกเล่าสิ่งต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการมีทั้งสิ่งที่เป็นทางการ คือ การสอน และไม่เป็นทางการ คือ การให้ข้อมูลเรื่องทั่ว ๆ ไป

5.1.4 การแสดงออกถึงความรู้สึกและทักษะเชิงวิชาชีพเป็นการปฏิบัติให้ปรากฏต่อชุมชนและผู้รับบริการให้รับรู้ว่ามีความเฉพาะอันเป็นเอกลักษณ์ของวิชาชีพ

5.2 การดูแล และเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคลตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้ในการให้บริการหนึ่ง ๆ ลูกค้าจะยอมรับว่าบริการใดมีคุณภาพหรือไม่ จะต้องวัดจาก 5 องค์ประกอบข้างต้น

แต่ถึงอย่างไรทั้ง 5 องค์ประกอบ ลูกค้าก็ให้ความสำคัญแตกต่างกันซึ่งก็เป็นสัดส่วนที่ต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับว่าเป็นการบริการในอุตสาหกรรมใดด้วย

5.2.1 โดยช่วงว่างที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะเป็นส่วนที่ทำให้ไม่สามารถเติมเต็มความคาดหวังนั้น ๆ ได้ (Parasuraman, et al., 1988) พบว่ามีสิ่งที่สำคัญที่จะทำให้การจัดบริการมีคุณภาพสูง ก็คือ การจัดบริการให้ผู้รับบริการรับรู้ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการต้องไม่ให้เกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ และการจัดบริการให้มีคุณภาพนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับกระบวนการซึ่งมีขั้นตอนต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กัน ซึ่งมีช่องว่าง (Gap) เกิดขึ้นระหว่างขั้นตอนต่าง ๆ ที่ทำให้บริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการนั้น ประกอบด้วย ช่องว่าง 5 ช่อง

ช่องว่างที่ 1 เป็นช่วงว่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการและการรับรู้ถึงความคาดหวังนั้นของผู้บริหาร โดยทั่วไปผู้บริการอาจไม่ทราบหรือรับรู้ถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ทั้งหมด

ช่องว่างที่ 2 เป็นช่องว่างระหว่างการรับรู้ของผู้บริหารเรื่องความคาดหวังของผู้รับบริการ และการกำหนดลักษณะของคุณภาพบริการ แม้ว่าผู้บริหารรับรู้ความคาดหวังของผู้รับบริการและทราบถึงความสำคัญแต่ไม่ได้นำมากำหนดเปาหมาย

ช่องว่างที่ 3 เป็นช่องว่างระหว่างลักษณะของคุณภาพของบริการที่ได้กำหนดไว้ และบริการที่ให้ผู้บริหารได้มีการกำหนดลักษณะของคุณภาพบริการไว้อย่างชัดเจนแล้วแต่ยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกที่มีผลทำให้การบริการที่จัดให้ไม่เป็นไปที่ได้วางข้อกำหนดไว้ จึงทำให้บริการไม่มีคุณภาพ

ช่องว่างที่ 4 เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ได้รับจริงและการสื่อสารให้ผู้มารับบริการรับทราบการสื่อสาร หรือการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มารับบริการได้รับรู้หรือรับทราบถึงการบริการที่ให้นั้นมีผลต่อบริการที่จะได้รับบริการ ซึ่งบริการที่ผู้ให้บริการตั้งใจให้นั้นอาจต่างจากบริการที่ผู้รับบริการคิดว่าตนได้รับเนื่องจากความเข้าใจที่ไม่ตรงกันถ้าผู้ให้บริการประชาสัมพันธ์โดยการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการตามที่ได้กำหนดเป้าหมายของคุณภาพไว้ล่วงหน้า

การเกิดปัญหาจากช่องว่างทั้ง 4 ช่องนั้น เกิดขึ้นจากผู้ให้บริการซึ่งมีผลต่อคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ ซึ่งสาเหตุนั้นอาจจะมาจากลักษณะแนวโน้มทางการตลาด การขาดการติดต่อสื่อสารจากผู้ให้บริการถึงผู้บริหารระดับสูง การมีระดับชั้นของการบังคับบัญชามากเกินไป ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร การกำหนดเป้าหมาย การกำหนดมาตรฐานของงานการรับรู้ต่อความเป็นไปได้ การทำงานเป็นทีม การจัดคนให้เหมาะสมกับงาน การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงาน การรับรู้ต่อการควบคุมตนเอง ระบบการนิเทศควบคุมงาน ความขัดแย้งในบทบาท ความไม่ชัดเจนในบทบาท การติดต่อสื่อสารแนวราบ และการในสัญญาที่เกินความเป็นจริง

ช่องว่างที่ 5 เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ผู้มารับบริการรับรู้และบริการที่ผู้มารับบริการคาดหวังไว้บริการที่ผู้มารับบริการรับรู้เป็นผลจากบริการที่ให้และการสื่อสารของผู้ให้บริการที่ให้ผู้รับบริการรับทราบ และความคาดหวังของผู้รับบริการนั้นก็เป็นผลจากคำบอกเล่าของบุคคลอื่น ความต้องการของตนเอง และประสบการณ์ในอดีต ซึ่งคุณภาพบริการนั้นจะขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ ถ้าหากบริการที่จัดให้นั้น ผู้รับบริการได้รับรู้

ว่าดีกว่าหรือเท่ากับที่คาดหวังไว้บริการนั้น จะถูกจัดว่ามีคุณภาพแต่หากบริการที่รับรู้ด้วยกว่าที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการก็จะประเมินว่าบริการไม่ดี หรือไม่มีคุณภาพ

Higgins, et al. (1991, p. 17) กล่าวว่า ในการกำหนดคุณภาพการให้บริการลูกค้าจะวัดจากเกณฑ์ของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี 10 มิติ ได้แก่

1. ความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้และมีความน่าเชื่อถือ

2. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง เป็นความเต็มใจและความพร้อมของพนักงานในการให้บริการอย่างรวดเร็ว โดยลูกค้าไม่ต้องรอคอย เช่น ให้บริการแก่ลูกค้า ณ เคาน์เตอร์ ผลิตกรมธรรม์ ได้ทันทีทันใด เป็นต้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากผู้ให้บริการเฉื่อยชาแล้วย่อมมีลักษณะที่ทำให้ลูกค้าหมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างทันท่วงที บุคคล หรือองค์กรที่ขาดความกระตือรือร้นนอกจากทำให้ภาพลักษณ์เสียไปแล้ว ยังเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลา หรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

3. ความรู้ความชำนาญ (Competence) การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะที่ปฏิบัติงาน ด้านบริการเป็นอย่างดี เช่น พนักงานบริษัทได้รับการฝึกอบรมให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี เป็นต้น เนื่องจากผู้ให้บริการต้องมีปฏิสัมพันธ์ทั้งโดยทางตรงและโดยทางอ้อมกับบุคคลต่าง ๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลาย ทั้งมีความต้องการใช้บริการในรูปแบบที่แตกต่างกัน ลูกค้าส่วนใหญ่ก็มีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติแต่บางรายอาจนำปัญหามาสู่ผู้ให้บริการ ทั้งที่เป็นปัญหาอันเกิดจากลูกค้าและปัญหาที่เกิดจากผู้ให้บริการเอง ฉะนั้นผู้ให้บริการจึงต้องมีความสามารถที่หลากหลายพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนการให้บริการได้หลายรูปแบบตามที่ลูกค้าแต่ละรายต้องการและเมื่อเกิดปัญหาขึ้นก็สามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา อีกทั้งคิดหาวิธีแก้ไขเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและสบายใจได้

4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ ทั้งนี้ครอบคลุมถึงเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง รวมทั้งวิธีการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการเข้าพบ หรือติดต่อกับผู้ให้บริการ เช่น มีสถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกแก่การไปติดต่อ เป็นต้น

5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีกิริยาและวาจาสุภาพเรียบร้อย มีมารยาทงดงามให้ความเป็นมิตรและนับถือในตัวลูกค้า ซึ่งโดยธรรมชาติแล้วลูกค้าทุกคนต้องการติดต่อกับผู้ให้บริการที่มีกิริยามารยาทสุภาพ คำพูดฟังแล้วรื่นหู และรังเกียจผู้ที่มีกิริยาแข็งกระด้าง พูดจาก้าวร้าวหยาบคาย ดังนั้นการให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจผู้ให้บริการ จึงต้องเป็นผู้มีกิริยามารยาทและวาจาสุภาพ เพื่อให้ลูกค้ามีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การที่บุคลากรในองค์กรมความสุภาพอ่อนน้อมวาจาไพเราะย่อมเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานนั้น นอกจากนี้การแสดงออกถึงความมีมารยาทการรู้จักที่ต่ำที่สูงที่ชอบที่ควรนับเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นก็จะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานอย่างมาก

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รับฟัง ความคิดเป็น ตลอดจนข้อเสนอแนะ และคำติชมของลูกค้าที่เกี่ยวกับการบริการขององค์กรด้วยเหตุผลที่ว่าการให้ความรู้และสารสนเทศเกี่ยวกับการให้บริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการ และเป็นงานขั้นพื้นฐานที่ผู้ให้บริการทุกคนต้องทำในแต่ละหน้าที่ ดังนั้นผู้ให้บริการต้องแสวงหาความรู้เกี่ยวกับงานบริการของตนให้มากที่สุด โดยให้รู้แจ้ง รู้จริงอย่างถ่องแท้เพื่อจะได้อธิบายหรือให้คำชี้แจง ช่วยเหลือแก่ลูกค้าผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความซื่อสัตย์ และความเชื่อถือได้ขององค์กรรวมทั้ง บุคลากรผู้ให้บริการ เช่น องค์กรมีชื่อเสียงมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ไว้วางใจได้ เป็นต้น การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพต้องเป็นการให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา ไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล เนื่องจากลูกค้าทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากองค์กรและบุคลากรที่ซื่อสัตย์รักษาคำพูด ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ จึงเป็นที่ปรารถนาของลูกค้าทุกคน

8. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตรายโดยไม่มีความเสี่ยง หรือความเคลือบแคลงใด ๆ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีความถูกต้องเป็นที่ยอมรับในการให้บริการมีระบบการเก็บรักษาสินทรัพย์ ตลอดจนข้อมูลของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เป็นต้น เนื่องจากธุรกิจบริการบางประเภทมีความเกี่ยวข้องกับทรัพย์สินของลูกค้า ดังนั้นการให้บริการที่คำนึงถึงความปลอดภัย ปราศจากอันตรายต่าง ๆ ย่อมเป็นที่พึงปรารถนาของลูกค้าผู้ใช้บริการ

9. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the Customer) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทุกคน

10. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร

2.1.4.2 องค์ประกอบคุณภาพบริการ

เชิดชาติ ตะโกจีน (2559) ได้กล่าวถึงการสร้างมิติแห่งการบริการเพื่อให้มั่นใจว่าการบริการนั้นพอดีที่จะทำให้ลูกค้ารับรู้และรู้สึกว่าได้รับคุณค่าจากต้นทุนที่ได้ใช้จ่ายออกไปเพื่อสร้างความผูกพันระยะยาวได้กำหนดมิติคุณภาพการบริการ ออกเป็น 5 มิติ ได้แก่

1. สิ่งที่สัมผัสได้และสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangible) เช่น การมีที่จอดรถที่เพียงพอ การมีที่นั่งสำหรับรับรองลูกค้า การมีห้องน้ำที่สะอาด

2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) เช่น ทุกกิจกรรมเป็นไปอย่างถูกต้องและตรงกับวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นในเวลาที่เหมาะสม

3. การตอบสนอง (Responsiveness) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ควรให้ลูกค้ารอนานรวมถึงให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการอย่างเร็วที่สุด

4. การสร้างความมั่นใจ (Assurance) เป็นการสร้างความมั่นใจว่าพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้านั้น เป็นผู้มีความรู้ความสามารถที่จะให้ความช่วยเหลือได้

5. การเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) ต้องเข้าใจถึงปัญหา ความต้องการและการแก้ไขปัญหาตามความต้องการที่แตกต่างกันไปและจะต้องสื่อสารการทำความเข้าใจกับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น

Millet (1954, p. 12) ได้ให้ความเห็นในเรื่องของการให้บริการว่าจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหาร งานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) Millett เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้การบริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Berry (1988, อ้างถึงใน ชุลีวรรณ บัวอินทร์, 2551, น. 56) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการเพื่อค้นคว้าว่าปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า โดยสรุปแล้วมีปัจจัยที่ลูกค้า มักอ้างอิงถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. Competence ความสามารถ หรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้เหมาะสม และเชี่ยวชาญรู้จริง (มือถึง)
4. Access การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
5. Courtesy ความสุภาพ เคารพนบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ
6. Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้าทราบเข้าใจ และได้รับคาตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
7. Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะใช้บริการ
9. Customer Understanding ความเข้าอกเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน

10. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

สรุปจะเห็นได้ว่า เป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถที่ดีเพียงพอที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของบริการจะต้องเป็นบริการที่สะดวกและเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการคุณภาพบริการ อาจพิจารณาได้เป็น 2 มิติ คือ

1. คุณภาพที่ต้องมี (Must be Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากไม่ได้รับการตอบสนองลูกค้าจะไม่พอใจอย่างมากเป็นระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ

2. คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวัง แม้ไม่มีก็ไม่เป็นไร แต่ถ้าหากมีจะได้รับการชื่นชมประทับใจ แต่เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งนี้จะกลายเป็นความคาดหวังของลูกค้าเป็นคุณภาพที่ต้องมีระบบการบริการทั้งหลาย มิติคุณภาพ จึงอาจพิจารณาจากลักษณะของระบบบริการ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะที่ถูกต้อง เท่าเทียมกัน ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดนั้น มีองค์ประกอบ ดังนี้

2.1 ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competency) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องตามเทคนิคการให้บริการ กระบวนการ (Process) ความเหมาะสมของการให้บริการ (Appropriateness) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย

2.1.1 การเข้าถึงบริการ (Accessibility) หมายถึง ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว คือ สามารถรับบริการได้ง่ายและไม่ต้องรอนานจนเกินสมควร

2.1.2 ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง ความปลอดภัย และอบอุ่นใจในการใช้บริการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2.1.3 ผลลัพธ์ (Outcome) การยอมรับของผู้รับบริการ (Acceptability) หมายถึง การยอมรับของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการนั้น ประกอบด้วย

2.1.3.1 ประสิทธิผล (Effectiveness) ผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการภายหลังการรับบริการ

2.1.3.2 ประสิทธิภาพ (Efficiency) คุ้มค่า หมายถึง ผู้รับบริการรู้สึกคุ้มค่ากับการจ่ายเงิน เพื่อแลกกับการให้บริการที่ได้รับบริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม ไม่สูงจนทำให้บุคคลบางกลุ่มถูกกีดกัน

2.1.3.3 ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีข้อยกเว้น หรือไม่มีการได้เปรียบเสียเปรียบในการไปใช้บริการ

2.2 องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ

ตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ (Service Quality Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพบริการ เครื่องมือในการวัดคุณภาพบริการ หรือประเมินและปรับปรุงคุณภาพบริการ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

2.2.1 ประเภทตัวบ่งชี้คุณภาพ

2.2.2.1 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านโครงสร้าง (Structure Indicators) หรือตัวบ่งชี้ถึงการจัดระบบงานที่ดี (Good System) ทั้งระบบบริการ (Service System) ระบบสนับสนุน

บริการ (Supporting Service System) ระบบพัฒนาบริการ (Improving Service System) และระบบบริหารจัดการ (Management System) เช่น อัตราการมีเอกสาร (Document) แสดงลักษณะระบบงานเอื้ออำนวยให้ผู้ปฏิบัติงานทางานได้สะดวก อัตราของบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจระบบงาน จำนวนเครื่องมือจำนวนพนักงานอัยการ นิติกร หรือเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ต่อจำนวนคดีที่ให้บริการ เป็นต้น

2.2.2.2 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการ (Process Indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้กระบวนการทางานตามระบบที่วางไว้ (Good Implementation) ซึ่งสามารถประเมินได้จากกิจกรรมขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การจัดให้มีพนักงานอัยการ/นิติกรไว้คอยให้บริการ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้จากการสอบถามจากผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องและจากการสังเกตการปฏิบัติงานหรือให้บริการต่าง ๆ

2.2.2.3 ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านผลลัพธ์ (Outcome Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการบ่งบอกถึงการได้ผลการดำเนินงานตามระบบที่ได้ใช้ประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการที่เกิดในขณะให้บริการ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ระหว่างกระบวนการ (Proximate Outcome) เช่น การได้รับพบพนักงานอัยการ/นิติกรทุกครั้งที่มาขอรับบริการและผลลัพธ์ขั้นสุดท้าย (Ultimate Outcome) เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น การเลือกตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องคำนึงถึงความถูกต้องแม่นยำ ความไว ความยากง่าย ในการเก็บข้อมูลเสียค่าใช้จ่ายต่ำและใช้เวลาน้อยที่สุด และบ่งชี้ถึงกิจกรรมหลักช่วยให้ค้นหาปัญหาได้ทั้งในปัจจุบันและย้อนหลังและสามารถป้องกันปัญหาได้ มีความน่าเชื่อถือเพียงพอ ประเมินสิ่งที่ต้องการจะประเมินได้ในระดับต่าง ๆ และมีความถูกต้องตามเนื้อหาหลักการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพ มีข้อพิจารณา ดังนี้

1) ตัวบ่งชี้ พึงชี้วัดถึง ผลสำเร็จของภารกิจที่รับผิดชอบ

2) ตัวบ่งชี้ พึงชี้ให้เห็นปัจจัย (Inputs) กระบวนการ (Process) และผลงาน (Output) ของบริการ (System Theory)

3) ตัวบ่งชี้ พึงมีความชัดเจนและสะดวกในการใช้ไม่ว่าจะเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงปริมาณหรือตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงพรรณนา

4) ตัวบ่งชี้คุณภาพพึงกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการ

5) ตัวบ่งชี้พึงมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม

2.2.2 วิธีสร้าง และพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ

การสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของหน่วยงานอาจทำได้ ดังนี้ 1) สร้างทีมพัฒนาที่มีจุดมุ่งหมายชัดเจนร่วมกัน 2) กำหนดขอบเขตของบริการ 3) ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ 4) ค้นหาแง่มุมสำคัญของการบริการและการดูแลเฝ้าติดตาม 5) กำหนดเครื่องบ่งชี้ 6) ตั้งเป้าหมายสำหรับระดับเครื่องบ่งชี้ที่บ่งบอกถึงปัญหา หรือโอกาสในการพัฒนา 7) วางกลไกในการเก็บข้อมูล 8) วางความถี่ที่จะดาเนินการทบทวนผลที่วัดโดยเครื่องบ่งชี้ 9) ทดสอบเครื่องบ่งชี้ 10) วางผู้ที่จะใช้ประโยชน์จากผลการประเมินและกิจกรรมที่จะดำเนินต่อไป ทบทวนและปรับปรุงเครื่องบ่งชี้คุณภาพให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ นอกจากนี้เครื่องบ่งชี้คุณภาพที่สร้างขึ้น ควรจะมีการนิยาม

ที่ชัดเจนมีการกำหนดตัวอย่างหรือแหล่งของข้อมูล เพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้

วิธีการและขั้นตอนในการสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพบริการที่มีประสิทธิภาพนั้น ควรอยู่ในกรอบแนวคิด ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การทบทวนวรรณกรรม และการเลือกตัวบ่งชี้ โดยพิจารณาเลือกตัวบ่งชี้คุณภาพบริการที่ได้จากการทบทวนเอกสารวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และจากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกรณีศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้น

ขั้นตอนที่ 2 การกลั่นกรองโดยคณะผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องตามเนื้อหา (Face Validity) และความถูกต้องตามการผูกโยง (Construct Validity)

ขั้นตอนที่ 3 การหาความเชื่อถือ (Reliability) โดยการนำไปทดลองใช้ในสถานการณ์จริง เพื่อทดสอบความไว และความจำเพาะของตัวบ่งชี้ในการค้นหาปัญหาคุณภาพและการนำไปใช้ประโยชน์

ขั้นตอนที่ 4 การจำลองการใช้ (Simulation) เพื่อศึกษาผลของตัวบ่งชี้ ในสภาพแวดล้อมที่จะนำไปใช้จริงเป็นขั้นตอนที่จะหาคำตอบเกี่ยวกับคุณค่าของตัวบ่งชี้ในการค้นหาผู้ให้บริการที่ด้อยคุณภาพได้อย่างถูกต้องแม่นยำและทำให้ทราบขนาดตัวอย่างว่าจะใช้มากน้อยเพียงใดมีความผิดพลาดในการวัดมากน้อยเพียงใด เป็นต้น

Parasuraman, et al. (1988) ให้ความหมายของคุณภาพ การบริการ หมายถึง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการและการรับรู้ที่มีต่อการบริการจริง โดยได้สร้างเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL โดยกำหนดมิติคุณภาพการบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่

1. ด้านการสัมผัสและการรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ (Tangibility) เป็นทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมที่ปรากฏในลักษณะที่ผู้รับบริการผ่านประสาทสัมผัส เช่น การแต่งกายกับพนักงาน ความสะดวกสบายของสถานที่ให้บริการ ความทันสมัยของเครื่องมือ เป็นต้น
2. ด้านความน่าเชื่อถือของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (Reliability) เป็นความสามารถในการมอบบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของการบริการภายในเวลาที่เหมาะสม เช่น การรักษาข้อมูลของลูกค้า การรักษาเวลาในการให้บริการ
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) เป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้ความสำคัญกับการบริการอย่างรวดเร็ว ซึ่งมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ความรวดเร็วในการได้รับบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการ
4. ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อมั่นและเชื่อถือ (Assurance) เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน อาทิ ความรู้สึกเชื่อมั่นไว้ใจในชื่อเสียง ความมั่นคงของบริการ ความสุภาพของพนักงาน และความพร้อมในการให้บริการของพนักงาน

5. ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) เป็นการแสดงความเข้าใจการรับรู้ความต้องการของลูกค้า มีความใส่ใจดูแลให้บริการลูกค้าอย่างตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาที่ความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง มุ่งเน้นการบริการที่จะแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคลต่อมานักวิจัย

Ziethaml, Parasuraman and Berry (2013) กล่าวถึงคุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพตามสาเหตุที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานสภาพแวดล้อมการตกแต่ง ป้ายประกาศ เอกสารต่าง ๆ เป็นต้น โดยพิจารณาถึงความสะอาดและความเป็นระเบียบที่ลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้างานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการและสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้นเมื่อเห็นลูกค้าแล้วจะต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ รวมทั้งสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัย

5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และการให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบศึกษาควาต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง โดยใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัย สรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดีให้กับประชาชนผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดและอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี ประกอบด้วย

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพตามสาเหตุที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานสภาพแวดล้อมการตกแต่ง ป้ายประกาศ เอกสารต่าง ๆ เป็นต้น โดยพิจารณาถึงความสะอาดและความเป็นระเบียบที่ลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับประชาชนงานบริการที่มอบหมายให้แก่ประชาชนทุกครั้งต้องมีความถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของประชาชนและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการและสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดกับประชาชนด้วยความเต็มใจ

3. การตอบสนองของผู้รับบริการ หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือประชาชน โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เมื่อเห็นประชาชนแล้วจะต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ รวมทั้งสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของประชาชนาและสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ หมายถึง พนักงานที่ให้บริการประชาชนแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และการให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาควาต้องการของประชาชนแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่องโดยใช้เป็นแนวทางการให้บริการประชาชนแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

2.1.5 สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจากงานบริการ

นิติพล ภูตะโชติ (2551, อ้างถึงใน เบญชภา แจ้งเวชฉาย, 2559) กล่าวว่า เมื่อลูกค้าตัดสินใจใช้บริการแล้ว ลูกค้ามีความคาดหวังที่จะได้รับจากงานบริการหลายอย่าง ซึ่งสามารถแบ่ง ได้ดังนี้

1. การดูแลเอาใจใส่ (Take Care) ลูกค้าส่วนมากต้องการให้ผู้ที่ให้บริการดูแลเอาใจใส่ให้ความสนใจในการให้บริการอย่างเต็มความสามารถติดตามให้บริการจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

2. ความเอื้ออาทรช่วยเหลือ (Hospitality) ความมีไมตรีจิต เพื่อให้ความช่วยเหลือลูกค้าด้วยความจริงใจ ยิ่งผู้ให้บริการปฏิบัติกับลูกค้าดีมากเท่าไร ก็จะทำให้ลูกค้าประทับใจในบริการมากขึ้นเท่านั้น

3. ความซาบซึ้ง (Appreciation) ลูกค้าเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด การให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าว่าลูกค้า คือ บุคคลสำคัญจะทำให้ผู้ให้บริการ บริการด้วยความตั้งใจเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่เขาได้รับ

4. ความพร้อมของผู้ให้บริการ (Readiness) ความพร้อมของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของงานบริการ คือ ต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าตลอดเวลา มีความรู้ในเรื่องของงานเป็นอย่างดีและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าทันท่วงที

5. เปิดใจกว้างเพื่อรับฟังความคิดเห็น (Open Minded) ผู้ที่ทำงานในธุรกิจการให้บริการจะต้องเปิดใจกว้างเพื่อรับฟังความคิดเห็น และคำแนะนำต่าง ๆ จากลูกค้า การรับฟังความคิดเห็นจากคนอื่น ๆ จะทำให้ได้ข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงงานบริการให้ดีและเหมาะสมเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

6. ความกระตือรือร้น (Enthusiast) เนื่องจากงานบริการเป็นงานที่มีความตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นผู้ให้การบริการจะต้องเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้น มีความตั้งใจและใช้ความพยายามในการแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงอย่างรวดเร็ว ไม่ทำให้ลูกค้าเสียเวลาในการรอคอย

7. ความประทับใจ (Impression) ความประทับใจในการบริการเป็นสิ่งที่ลูกค้าสิ่งที่เขาควรจะได้รับคือความประทับใจใน การสร้างความประทับใจนั้นต้องคำนึงถึงความรู้ความสามารถของพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน และผ่านการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี

8. สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (Initiative) เนื่องจากธุรกิจบริการมีการแข่งขันกันสูง การปรับปรุงการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ เพื่อนำเสนอแก่ลูกค้า ย่อมเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

จากการศึกษาพอนำมาสรุปได้ว่า ในปัจจุบันมาตรฐานของการบริการที่ดีถูกกำหนด โดยคำว่าคุณภาพ ซึ่งมุมมองในปัจจุบันนั้นแตกต่างไปจากความเข้าใจแต่เดิมในอดีตจากเดิมที่คุณภาพจะถูกกำหนดโดยผู้ให้บริการแต่ในปัจจุบันการตัดสินของระดับคุณภาพได้ถูกเปลี่ยนมาเป็นที่ผู้รับบริการเป็นผู้กำหนด ซึ่งคุณภาพจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้รับบริการมีการรับรู้คุณค่าหรือได้สัมผัส ได้ใช้สินค้าหรือบริการนั้น หากผู้รับบริการรับรู้ถึงสิ่งที่ได้รับเท่ากับหรือสูงกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดการบอกต่อผู้อื่นในคุณภาพที่รับรู้ รวมทั้งการกลับมาใช้บริการนั้นซ้ำ ในทางกลับกันหากผู้รับบริการได้รับสินค้าหรือบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังจะส่งผลให้ผู้รับบริการไม่เกิดความพึงพอใจและปฏิเสธที่จะใช้สินค้าหรือบริการนั้นซ้ำ เป็นเหตุให้หน่วยงานหรือองค์กรนั้นได้รับความเสียหายในการดำเนินธุรกิจ

2.1.6 ความสำเร็จในการให้บริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2555, อ้างถึงใน สมฤดี ธรรมสุรัติ, 2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสำเร็จในการให้บริการและแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการมีจุดหมายในการรับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องรับรู้ และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อตอบสนองบริการตรงกับความคาดหวังจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

3. ความพร้อมในการให้บริการประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้า รวมทั้งความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ การให้บริการมีลักษณะและวิธีการที่แตกต่างกัน ดังนั้นคุณค่าของการให้บริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับ และเกิดความรู้สึกพึงพอใจ

5. ความสนใจต่อการให้บริการ การให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกันนับเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด เพราะลูกค้าทุกคนต่างก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น

6. ความสุภาพในการให้บริการ การต้อนรับ และให้บริการลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการแสดงถึงความมีอัธยาศัยและบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตร อบอุ่น เป็นกันเอง ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน การกำหนดปรัชญา หรือแผน และการพัฒนากลยุทธ์ในการให้บริการเพื่อให้การบริการมีคุณภาพสม่ำเสมอเป็นการแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการให้บริการ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษคำว่า “Satisfaction” โดยมีความหมายโดยทั่วไปว่าระดับความรู้สึกในเชิงบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความหมายของความพึงพอใจในการบริการสามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับ 1) ความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือลูกค้า (Consumer Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ ในที่นี้ผู้วิจัยขอเสนอในแง่ของความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือลูกค้า (เพ็ญนภา จรัสพันธ์, 2557) ความพึงพอใจถือเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงาน กล่าวคือ เป็นการดูประสิทธิภาพของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้เป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละคนในแนวทางที่เขาพึงประสงค์

สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง (2542) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางวัตถุและด้านจิตใจ

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2550) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นสภาวะทางจิตใจที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคล ซึ่งสะท้อนถึงระดับของความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้บริโภคที่เกิดขึ้นหลังจากการใช้สินค้า หรือบริการ โดยเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับผลลัพธ์ที่ได้รับ หากผลลัพธ์ตรงหรือสูงกว่าความคาดหวังจะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

สมยศ นาวีการ (2553) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเกิดขึ้นในลักษณะของความพอใจหรือไม่พอใจขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับ

กุลธน ธนาพงศธร (2554) อธิบายว่า ความพึงพอใจเป็นผลลัพธ์ของการรับรู้คุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการได้รับโดยเกิดจากการประเมินประสบการณ์ในการใช้บริการว่าเป็นไปตามความต้องการหรือไม่

ผุสดี แสงหล่อ (2555) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางบวก ซึ่งก่อให้เกิดความกระตือรือร้นและความมุ่งมั่นในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ

วิโรจน์ สารรัตนะ (2556) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกเชิงบวกของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวัง ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมและทัศนคติในอนาคต

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2555) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติเชิงบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินหรือเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลขึ้นอยู่กับบริบทหรือสถานการณ์โดยความพึงพอใจอาจแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ประสบการณ์ ความรู้ ทักษะ ความต้องการและทัศนคติ เป็นต้น

จารุภา สายโยช์ (2559) ให้ความพึงพอใจใช้บริการธนาคารไว้ หมายถึง การตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกผลิตภัณฑ์ หรือบริการด้านสินเชื่อที่มีความคาดหวังในการใช้บริการแล้วก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือบริการสินเชื่อประเภทต่าง ๆ ที่ลูกค้าเลือกใช้

Good (1973, p. 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับผลตอบสนองความเครียด ความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น

Willard and Teece (1983, p. 42) กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากความต้องการของบุคลากรในองค์กรบางคนอาจพอใจเนื่องจากผลงานที่ได้ทำสำเร็จ บางคนอาจพอใจ เพราะลักษณะงาน แต่บางคนอาจพอใจเพราะเพื่อนร่วมงาน

McCormick and Tiffin (1984, p. 298) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความต้องการที่จะได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่การงานของบุคคลอื่นแล้วได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม

Kotler (1996, p. 40) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากสินค้า หรือบริการกับความคาดหวังของแต่ละบุคคลก่อนที่จะใช้ หรือได้รับสินค้า และบริการนั้น ๆ

Kotler and Keller (2006, p. 136) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีระดับความพอใจที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงาน ตามทีเห็นและเข้าใจกับความคาดหวัง (Customer Expectations) หากบุคคลเห็นและเข้าใจการทำงานว่าต่ำกว่าความคาดหวังส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) แต่หากระดับของการเห็นและเข้าใจการทำงานตรงกับความคาดหวังบุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และถ้าผลที่ได้รับจากการทำงานสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความประทับใจ (Delighted) ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าและประชาสัมพันธ์ถึงสิงที่ดีและไม่ดีของการทำงานนั้น ๆ ต่อบุคคลอื่นต่อไปยังผลของการทำงานสูงกว่าความคาดหวังเท่าใด ผู้บริโภคจะยิงพึงพอใจมากเท่านั้น

Lovelock (2007) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติหลังการประเมินจากการซื้อสินค้าหรือบริการที่ได้รับการปฏิสัมพันธ์การประเมินความพึงพอใจในคุณค่าจากคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการได้รับเทียบกับ สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังความพึงพอใจทางบวกที่ยั่งยืนและการทำให้ผู้รับบริการประทับใจ เรียกว่า Customer Delight โดย Customer Delight ประกอบไปด้วย องค์ประกอบหลัก 3 ประการ 1) ความประทับใจจากการบริการที่เกินความคาดหวัง (Unexpectedly Hight Level of

Performance) 2) ความประทับใจด้วยความตื้นตัน และ 3) ความประทับใจด้วยความรู้สึกทางบวก

Kotler and Armstrong (2008) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสินค้า หรือการบริการ

Schiffman and Kanuk (2010) ให้ความหมายของ ความพึงพอใจว่าเป็นการรับรู้ของลูกค้าแต่ละคนเกี่ยวกับการทำงานของสินค้าหรือบริการ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง

Lin, Chen and Chiu (2010) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ สิ่งที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ของบุคคลแต่ละบุคคลว่าพอใจ หรือมีความสุขโดยเกิดจากการเปรียบเทียบกับประสิทธิภาพการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ เปรียบเทียบกับความคาดหวังในผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ต้องการจะได้รับ โดยประเมินจากที่รับผลิตภัณฑ์หรือบริการจริงกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่คาดหวังไว้และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่ขึ้นอยู่กับการตอบสนองของความต้องหรือแม้กระทั่งสังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออกทางพฤติกรรม

Kotler and Keller (2011) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลจะเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างงานที่รับรู้จากสินค้าหรือบริการที่ได้รับความคาดหวังของบุคคลและการวัดความสำเร็จในการดำเนินงานของในเรื่องภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้า กลับมาใช้บริการซ้ำและการแนะนำบอกต่อลูกค้ารายอื่น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากสินค้า หรือบริการกับความคาดหวังของแต่ละบุคคลก่อนที่จะได้รับบริการนั้น ๆ โดยความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้หรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรก

2.2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจอาจแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ประสบการณ์ ความรู้ ทักษะ ความต้องการ และทัศนคติ เป็นต้น แบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของสินค้าและบริการ ผู้รับบริการจะสามารถรับรู้ว่าสินค้าและบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริบการ

Solomon, Bamossy, Askegaard and Hogg (2010) กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้าสามารถแบ่งได้เป็น 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. การมีผลิตภัณฑ์ที่สมบูรณ์แบบ (Perfect Product) บางครั้งสินค้าและบริการอาจเกิดความผิดพลาดขึ้นโดยไม่สามารถคาดเดาได้ว่าจะเกิดขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจของลูกค้าได้ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีสินค้าและบริการที่ดีเยี่ยมควรออกแบบสินค้าและบริการให้ดีที่สุด

2. การจัดส่งด้วยความใส่ใจ (Caring Delivery) เมื่อมีสินค้าและบริการที่ดีเยี่ยมแล้ว การเป็นมิตรในการนำส่งก็เป็นสิ่งสำคัญพนักงานที่เป็นมิตรมีความใส่ใจในการนำส่งสินค้าและบริการ จะทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกที่ดีต่อทั้งสินค้าและบริการ รวมถึงตัวธุรกิจด้วย

3. การใช้เวลาอย่างเหมาะสม (Timeliness) ลูกค้ามีประสบการณ์มากมายเป็นไปตามความคาดหวัง ดังนั้นการนำส่งตรงเวลาตามมาตรฐานที่ควรจะเป็นหรือการส่งสินค้าและบริการอย่างรวดเร็วช่วยให้เกิดความพึงพอใจได้

4. กระบวนการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Problem Resolution Process) สำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นจากสินค้าและบริการที่ลูกค้าได้รับเป็นเหตุการณ์ที่มีผลทางอารมณ์ที่สำคัญมากต่อธุรกิจ ดังนั้นการแก้ปัญหาจะช่วยลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับตัวธุรกิจได้และการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพวัดได้จากคะแนนความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อทำให้ลูกค้ากลับมามีความจงรักภักดีกับสินค้าและบริการอีกครั้ง

2.2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดขึ้นจากความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็นสำคัญตามแนวคิดตามพฤติกรรมศาสตร์ มีนักวิชาการหลายคนได้ให้แนวคิดและทฤษฎีที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ไว้มากมายความพึงพอใจ ได้มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องพอสรุปได้ ดังนี้ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (The Needs Hierarchy Theory) ทฤษฎีนี้ เป็นทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Abraham Maslow) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความจูงใจจากความต้องการของมนุษย์โดยที่มองเห็นว่ามนุษย์ทุกคนล้วนแต่มีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเอง ซึ่งความต้องการนี้จะไม่มีที่สิ้นสุดและความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปหาสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองจะมีความต้องการอื่นในระดับสูง ต่อไป (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541, น. 311) ซึ่ง มาสโลว์ ได้นำความต้องการมาจัดเรียงลำดับขั้นจากขั้นต่ำไปขั้นสูง ดังนี้

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย และการนอน การพักผ่อน มาสโลว์ได้กำหนดตำแหน่ง ซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอดและความต้องการอื่นที่จะกระตุ้นบุคคล ต่อไป

2. ความต้องการความมั่นคง หรือความปลอดภัย (Security or Safety Needs) ความต้องการเหล่านี้ เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางร่างกายและความกลัวต่อการสูญเสียงานทรัพย์สิน อาคาร หรือที่อยู่อาศัย

3. ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (Affiliation, or Acceptance Needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจะต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) ตามทฤษฎีของ มาสโลว์ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้วจะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นความพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Confidence)

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for Self-Actualization) มาสโลว์คำนึงว่าความต้องการในระดับสูงสุดเป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

ทฤษฎีความคาดหวัง Expectancy Theory (Vroom, 1964) Working and Motivation) ได้นำแนวคิดทฤษฎีนี้ มาจากหลายบุคคล ซึ่งนำโดย วรูม ได้อธิบาย ความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่างานนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับ (รายได้การส่งเสริมให้ก้าวหน้า สภาพการทำงานที่ดีขึ้น) บุคคลจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้และในขั้นสุดท้าย เมื่อมีการประเมินเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ บุคคลจะรู้สึกถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้น ดังนั้นทฤษฎีความคาดหวังจึงอยู่บนพื้นฐานของสมมุติฐาน 4 ข้อ คือ

1. พฤติกรรมจะถูกกำหนด โดยแรงกดดันภายในบุคคลและสภาพแวดล้อมคนจะมีความต้องการและความคาดหวังไม่เหมือนกันจะมีอิทธิพลต่อการตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมของงานที่ไม่เหมือนกันจะทำให้คนมีพฤติกรรมแตกต่างกัน

2. บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของพวกเขาภายในองค์การซึ่งในการที่จะตัดสินใจเหล่านั้น อาจเป็นเรื่องของพฤติกรรมในฐานะที่เป็นสมาชิก การมาทำงานการอยู่ภายในสถานที่ทำงาน หรือพฤติกรรมของการใช้กำลังพยายามจะทำงานหนักมากน้อยแค่ไหน

3. บุคคลจะมีความต้องการและเป้าหมายไม่เหมือนกันบุคคลต่าง ๆ จะมีความพอใจผลลัพธ์ไม่เหมือนกัน การทำความเข้าใจ ความต้องการของพวกเขาจะนำไปสู่ความเข้าใจเกี่ยวกับการจูงใจและให้ผลตอบแทนพวกเขาอย่างไรถึงจะดีที่สุด

4. บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นทางเลือก โดยอยู่บนพื้นฐานของความคาดหมายของพวกเขาว่าพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการมากน้อยแค่ไหน คนมีแนวโน้มจะมีพฤติกรรมในแนวทางที่พวกเขาเชื่อว่าจะได้รับผลตอบแทนและหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่พวกเขามองเห็นว่าจะก่อให้เกิดผลที่ติดตามที่ไม่ต้องการทฤษฎีของ (Herzberg, 1959, p. 79) แบ่งประเภทของความพึงพอใจ ออกเป็น 2 ลักษณะ ตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ได้แก่

4.1 ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่เกิดจากความมีสำนึกในการทำงานผลสัมฤทธิ์ ความเจริญเติบโตของงาน ความก้าวหน้า รายได้ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เทคนิคการนิเทศงาน ความรับผิดชอบในการทำงาน นโยบายในการทำงานนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงานสภาวะของงานตัวของงานที่ทำสภาพและปัจจัยส่วนตัวของผู้ทำงานตลอดจนความมั่นคงในการทำงานความพึงพอใจเบื้องต้นนี้สามารถสังเกตได้จากผลงานที่ทำ

4.2 ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูงส่วนใหญ่จะเป็นความพึงพอใจที่เกิดจากความรู้สึก เช่น ความรู้สึกอันเกิดจากสามัญสำนึกที่มีต่องานและผลสัมฤทธิ์ของงานความรู้สึกที่มีต่อความเจริญเติบโตของงานต่อความรับผิดชอบในการทำงาน ต่อกลุ่มผู้ร่วมงาน ต่อการเพิ่ม หรือลดความมั่นคงในการทำงาน ความรู้สึกที่มีต่อความยุติธรรม ความรู้สึกภูมิใจต่อความเสมอภาค หรือรู้สึกละอายต่อความไม่เสมอภาครวมทั้งความรู้สึกที่มีต่อรายได้ที่ได้รับ

Millet (1954, p. 257) ความพึงพอใจด้านการให้บริการ หรือการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ โดยการพิจารณาจากองค์กร ประกอบด้วย 5 ประการ ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ผู้ใช้บริการจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดการบริการเมื่อใด

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน การเพิ่มประสิทธิภาพจะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Aday and Andersen (1975) ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและความรู้สึกผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการนำมาจัดกลุ่มความพึงพอใจ 6 ด้าน นั้น คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น
   1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ (Office Waiting Time)
   1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of Care When Needs)
   1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of Getting to Care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-Ordination) ซึ่งแยกออกเป็น

2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Getting All Needs Met at One Place)

   2.2 ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ
   2.3 ได้รับการติดตามผลงาน (Follow-Up)
3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information)
   3.1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ วิธีการรับบริการ กฎระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการรับบริการ
   3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ
4. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ใช้บริการและความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ
   4.1 คำพูดเชิงบวก
   4.2 บุคลิกภาพที่น่าเลื่อมใส
   4.3 มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี

4.4 มีความเอาใจใส่ตลอดเวลา

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการบริการ

5.1 ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

5.2 คุณภาพของผลิตภัณฑ์

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output-Off-Pocket Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

6.1 ราคายุติธรรม

6.2 สมเหตุสมผล ไม่เอาเปรียบลูกค้า

Rust and Oliver (1994) กล่าวว่า คุณภาพในการให้บริการที่ดีนั้นจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้ให้บริการและเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในทางธุรกิจ

Patterson and Spreng (1997) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยหลักที่ชี้แนะความตั้งใจในการกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภค คุณค่าที่ลูกค้ามองเห็นเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการหรือซื้อซ้ำ เพราะเมื่อลูกค้าเห็นถึงคุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจซึ่งส่งผลต่อการกลับมาซื้อซ้ำ ของผู้บริโภค

Olive (1981) ได้ใช้แบบจำลองความคาดหวัง เพื่ออธิบายถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่ถูกกาหนดโดยการเปรียบเทียบจากความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ถึงประสิทธิภาพการทำงาน ทฤษฎีดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของลูกค้าถูกวัดโดยช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและผลการปฏิบัติงานที่รับรู้ ดังนั้นหากประสิทธิภาพการรับรู้เกินความคาดหวังจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและในทางตรงกันข้าม หากลูกค้าเกิดการรับรู้ถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่ำก็จะส่งผลให้ลูกค้าไม่เกิดความพึงพอใจในงานนั้น ๆ

Hornby (2000) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

Chaudhuri and Holbrook (2001) กล่าวว่า เมื่อลูกค้าเกิดความไว้เนื้อเชื่อใจแล้วย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจตามมา

สรุป จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ดังกล่าวข้างต้นทำให้ทราบว่าความพอใจของบุคคลจะเกิดขึ้นภายในตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งมีความคาดหวังในสิ่งต่าง ๆ ซึ่งถูกกำหนดด้วยประสบการณ์ของคน ๆ นั้น และเมื่อได้รับการตอบสนองความคาดหวัง จึงก่อให้เกิดความพึงพอใจ และถ้าได้รับการตอบสนองมากเกินความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจสูงสุดแต่ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันไม่เท่ากัน ทั้งนี้อาจมาจากประสบการณ์ สถานการณ์ หรือแม้กระทั่งเป้าหมายของความคาดหวังนั้น ๆ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของการให้บริการเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ หมายถึง การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ

2. ด้านการประสานงานของการบริการ หมายถึง การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ การได้รับการติดตามผลงาน

3. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ หมายถึง วิธีการรับบริการ กฎระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการรับบริการข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ

4. ด้านอัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ หมายถึง การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ใช้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ

5. ด้านคุณภาพของบริการ หมายถึง คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน คุณภาพของผลิตภัณฑ์ ความรวดเร็วของการให้บริการ มีช่องทางที่หลากหลาย

6. ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ ราคายุติธรรม สมเหตุสมผล ไม่เอาเปรียบลูกค้า มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

2.3.1 ความหมายความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ในหลากหลายบริบทโดยความคาดหวังสามารถประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาแนวทางในการจูงใจบุคคลให้แสดงพฤติกรรมที่ต้องการได้ มีนักวิชาการต่าง ๆ ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

พีร์ พวงมะลิต (2560) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าการกระทำของตนจะนำไปสู่การบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์ และผลตอบแทนที่ได้รับจากการบรรลุผลลัพธ์

Vroom (1964) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่า การกระทำของตนจะนำไปสู่การบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการและผลลัพธ์นั้นเป็นสิ่งที่บุคคลพึงพอใจและผลตอบแทนที่จะได้รับจากการบรรลุผลลัพธ์นั้นเป็นสิ่งที่บุคคลพึงพอใจ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) แม้เป็นงานคลาสสิก แต่ยังคงใช้ในงานวิจัยปัจจุบัน โดยระบุว่าความคาดหวังเป็นมาตรฐานของบริการที่ลูกค้าคาดหวังและใช้เปรียบเทียบกับการรับรู้บริการจริง (SERVQUAL Model)

Zeithaml (1990 A, p. 31) องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความคาดหวัง ซึ่งเกิดจากผู้รับบริการนั้นมี 3 องค์ประกอบ คือ คำบอกเล่าปากต่อปาก (Word of Mouth Communications) ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) และประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) และอีกองค์ประกอบหนึ่งเกิดขึ้นจากผู้ให้บริการ ซึ่งก็คือ การสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ไปสู่ผู้รับบริการ (External Communications to Customers) องค์ประกอบเหล่านี้ มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับจริง

Zeithaml (1990 B, p. 38) ความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ แบ่งได้ 2 ระดับ ซึ่งแตกต่างกันระหว่างระดับบริการที่ปรารถนาและระดับบริการที่เคยได้รับในระดับแรกเกิดจากผู้รับบริการหวังไว้ว่า

ควรจะได้รับหรือควรจะเป็นส่วนในระดับที่สอง ผู้รับบริการได้รับเหมือนที่ผ่านมาในครั้งก่อน ๆ ก็จะยอมรับบริการนี้ได้

Johnson and Brown (1991, p. 44) ได้กล่าวไว้ว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับว่าควรเป็นไปตามการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนี้เกิดจากประสบการณ์การได้รับบริการที่ผ่านมาประสบการณ์อื่นและการบริหารทางการตลาดของบริการนั้น ซึ่งในการตลาดของบริการต้องมีการสื่อสาร หรือการประชาสัมพันธ์ที่มีคุณภาพเพื่อให้ผู้รับบริการรับทราบถึงบริการที่เป็นจริงถ้าเกินความเป็นจริงจากบริการที่ได้รับผู้รับบริการก็จะรู้สึกผิดหวังแต่ถ้าน้อยกว่าความเป็นจริงก็ยากที่จะดึงดูดใจให้ผู้รับบริการได้ผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพของบริการตามความพึงพอใจที่มีต่อบริการที่ได้รับ โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับ 1 ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ความคาดหวัง > บริการที่ได้รับด้อยคุณภาพ

ระดับ 2 ผู้รับบริการพึงพอใจ ความคาดหวัง = บริการที่ได้รับมีคุณภาพ

ระดับ 3 ผู้รับบริการประทับใจ ความคาดหวัง < บริการที่ได้รับมีคุณภาพสูง

Tenner and De Toro (1992, p. 56) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้รับบริการมีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนเองบรรลุผลอย่างครบถ้วนและมีแนวโน้มที่จะยอมรับบริการนั้นได้โดยการเปรียบเทียบประสบการณ์จริงที่เคยได้รับกับบริการจริงก่อนที่จะชำระค่าบริการ การตัดสินว่าบริการใดไม่เป็นที่พึงพอใจก็คือ ความคาดหวังนั้นไม่ได้รับการตอบสนองนั่นเอง ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับการตอบสนองและมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นเมื่อผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความคาดหวังได้มากที่สุด ดังนั้นในหน่วยงานที่ประสบผลสำเร็จในการบริการจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายลักษณะความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนทุก ๆ ครั้ง โดยมีปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนี้

1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของลักษณะงานบริการที่สำคัญ
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

นอกจากนี้ Tenner and De Toro ยังได้กล่าวถึง ความคาดหวังนี้เป็นการแสดงความต้องการของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการนั้น มี 3 ระดับ ซึ่งความคาดหวังนี้เป็นการแสดงความต้องการของลูกค้าที่มีต่อบริการ ดังนี้

ระดับที่ 1 เป็นความคาดหวังขั้นพื้นฐานระดับต่ำสุด ที่แสดงลักษณะของบริการที่ได้รับอยู่เสมอและถ้าไม่ได้รับก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

ระดับที่ 2 เป็นความคาดหวังที่เหนือขึ้นมา ซึ่งแสดงถึงลักษณะเฉพาะและความต้องการของผู้รับบริการที่จะเลือกบริการได้

ระดับที่ 3 เป็นความคาดหวังที่อยู่ในระดับสูงสุด ซึ่งมีค่ามากกว่าลักษณะเฉพาะและเป็นจุดเด่นของบริการที่ผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ

Folkes, Rust and Oliver (1994, pp. 271-300, อ้างถึงใน ศุภกานต์ อโนมะศิริ, 2547, น. 25) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้รับบริการจากความพึงพอใจที่มีต่อบริการโดยการประเมินจากความคาดหวังที่คาดการณ์ไว้กับบริการที่ได้รับถ้ามีความแตกต่างกันก็จะไม่พึงพอใจและประเมินว่าบริการนั้น

ด้อยคุณภาพความคาดหวังของผู้รับบริการนั้น ได้ผ่านการคิดอย่างมีวิจารณญาณแล้วโดยการพิจารณาจากประสบการณ์การรับรู้ของตนเองในบริการที่ได้รับครั้งก่อนและการได้รับข่าวสาร เช่น จากหนังสือพิมพ์ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการถึงแม้ว่าบริการนั้นจะดีเพียงใด เมื่อได้รับข่าวสาร เช่น จากหนังสือพิมพ์ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการถึงแม้ว่าบริการนั้นจะดีเพียงใดเมื่อได้รับข่าวสารที่ไม่ตรงกันบ่อยครั้งผู้รับบริการก็จะเกิดอคติต่อบริการนั้นได้

Webster (1998, p. 815) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า หมายถึง การคาดการณ์อนาคตในสิ่งดี โดยที่ความคาดหวังนั้นอาจจะเป็นการคาดการณ์อนาคตในสิ่งที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ พจนานุกรมของ Oxford (1989, p. 721) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่าเป็นสภาวะทางจิต ซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิด หรือเป็นความคิดเห็นอย่างมีวิจารณญาณของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมีควรจะเป็นหรือควรจะเกิดขึ้นความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

Payne (2006) ให้ความหมายว่า ความคาดหวังคือระดับของบริการที่ลูกค้าคิดว่าจะได้รับ ซึ่งเกิดจากการสื่อสารทางการตลาดและประสบการณ์ที่ผ่านมา

Gronroos (2007) อธิบายว่า ความคาดหวังคือภาพลักษณ์และการรับรู้ล่วงหน้าที่ผู้บริโภคมีต่อบริการ ซึ่งมีผลต่อการประเมินคุณภาพบริการ

Anderson (2013) กล่าวว่า ความคาดหวังคือการคาดการณ์ของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณค่าและประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการ

Aaker (2014) ให้ความหมายว่า ความคาดหวังเป็นการรับรู้ล่วงหน้าที่เชื่อมโยงกับภาพลักษณ์ตราสินค้าและคุณค่าที่ผู้บริโภคคาดว่าจะได้รับ

Oliver (2014) อธิบายว่า ความคาดหวังคือความเชื่อของผู้บริโภคเกี่ยวกับระดับผลการดำเนินงานของสินค้า/บริการก่อนการบริโภค ซึ่งเป็นพื้นฐานของการประเมินความพึงพอใจ

Kotler and Keller (2016) ให้ความหมายว่า ความคาดหวังเป็นการรับรู้ล่วงหน้าของผู้บริโภคเกี่ยวกับผลลัพธ์ของสินค้าและบริการ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจหลังการใช้

Lovelock and Wirtz (2016) ระบุว่า ความคาดหวังเป็นกรอบอ้างอิงที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงของบริการ

Gummesson (2017) อธิบายว่า ความคาดหวังคือผลลัพธ์ของความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับลูกค้า ซึ่งสะท้อนจากประสบการณ์สะสมและการสื่อสาร

Zeithaml, Bitner and Gremler (2018) อธิบายว่า ความคาดหวัง คือ มาตรฐานหรือเกณฑ์ที่ผู้บริโภคใช้ในการประเมินคุณภาพของบริการ โดยเกิดจากประสบการณ์เดิม การสื่อสาร และปัจจัยส่วนบุคคล

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าการกระทำของตนจะนำไปสู่การบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ ซึ่งผลลัพธ์นั้นอาจเป็นสิ่งที่บุคคลพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้ความคาดหวังสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลได้ โดยหากบุคคลมีความคาดหวังสูงว่าการกระทำของตนจะนำไปสู่การบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการบุคคลก็จะมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ

2.3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังเป็นทฤษฎีที่อธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ โดยเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากการคาดหวังของบุคคลว่าการกระทำของตนจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการหรือไม่ ผลลัพธ์ที่ต้องการนี้อาจเป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมนั้นๆ

พีร์ พวงมะลิต (2560) ได้ศึกษาทฤษฎีความคาดหวังและประยุกต์ใช้กับพฤติกรรมการบริโภค โดยพบว่า ความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพสินค้า ความพอใจต่อคุณภาพสินค้าและผลตอบแทนที่ได้รับจากการซื้อสินค้ามีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค สามารถตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการได้ ก็จะกล่าวว่า บริการนั้นมีคุณภาพ บริการนี้ เป็นบริการที่เกี่ยวเนื่อง (Peripheral Services) โดยผู้ให้บริการสามารถให้ร่วมกับบริการหลักที่ต้องการจริง ๆ (Core Services) ซึ่งมีส่วนช่วยส่งเสริมคุณภาพของบริการได้ โดยแบ่งเป็น

1. บริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ (Expected Service) หมายถึง บริการข้างเคียงที่เกี่ยวเนื่องหลาย ๆ อย่างกับ (Core Services) ที่ผู้รับบริการคาดหวังล่วงหน้าว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ ได้รับความรู้และความเห็นอกเห็นใจความต้องการบริการในกลุ่มนี้จะเปลี่ยนไปตามสถานการณ์บุคคล เวลา และสถานที่ การได้รับบริการตามที่คาดหวังไว้จะทำให้ผู้มารับบริการตามที่คาดหวังไว้จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ (Sates Faction) และประเมินว่าบริการที่ได้รับนั้น มีคุณภาพหากไม่ได้รับบริการที่คาดหวังบริการนั้นย่อมมีคุณภาพด้อยลง

2. บริการที่อยู่นอกเหนือความคาดหมาย (Augmented Services) หมายถึง บริการที่ผู้มารับบริการอยากจะได้รับแต่ไม่ได้คาดหวังว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ เช่น ผู้รับริการมารับใช้บริการอาจคาดว่าต้องนั่งรอเป็นเวลานาน แต่กลับได้รับบริการที่รวดเร็วมาก เป็นต้น การได้รับบริการ เช่นนี้จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความปิติยินดี และอิ่มอกอิ่มใจ (Delight) อันเป็นความรู้สึกที่ยิ่งกว่าความพอใจ ส่งผลให้ประเมินว่าบริการที่ได้รับมีคุณภาพดีเยี่ยม อย่างไรก็ดีแม้ว่าผู้มารับบริการจะไม่ได้บริการประเภทนี้ก็มิได้เกิดความไม่พึงพอใจแต่อย่างไร

จากแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าการประเมินคุณภาพของบริการประกันภัยจะประเมินจากมุมมองของผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการประกันภัย ซึ่งจะเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากบริการ โดยการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการกับการรับรู้ของผู้มารับบริการต่อบริการที่ได้รับ หากบริการที่ได้รับสามารถตอบสนองความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้มารับบริการได้บริการนั้นย่อมถือว่ามีคุณภาพ

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) เป็นทฤษฎีที่อธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ โดยเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากการคาดหวังของบุคคลว่าการกระทำของตนจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการหรือไม่ ผลลัพธ์ที่ต้องการนี้อาจเป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ

Vroom (1964) ผู้พัฒนาทฤษฎีความคาดหวัง ได้ศึกษาทฤษฎีนี้กับพนักงาน ในองค์กร โดยพบว่า ความคาดหวังของพนักงานต่อผลตอบแทน ความพอใจต่อผลตอบแทน และผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานทฤษฎีความคาดหวังได้รับการพัฒนาโดย Victor Vroom ในปี ค.ศ. 1964 ประกอบด้วย สมมุติฐาน 3 ประการ คือ

ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าการกระทำของตนจะนำไปสู่การบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการหรือไม่

ความพอใจ (Valence) หมายถึง ความพึงพอใจหรือความปรารถนาของบุคคลต่อผลลัพธ์ที่ต้องการ

ผลตอบแทน (Reward) หมายถึง ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ

2.3.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ

2.3.3.1 ความหมายของการรับรู้

การรับรู้มีความสำคัญต่อมนุษย์เป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นกระบวนการที่ช่วยให้มนุษย์สามารถเข้าใจและตีความสิ่งต่างๆ รอบตัวได้ ซึ่งการรับรู้ที่ดีจะช่วยให้มนุษย์สามารถตัดสินใจและดำเนินชีวิตได้อย่างเหมาะสม ได้มีนักวิชาการต่างๆ ให้ความหมายดังนี้

พีร์ พวงมะลิต (2560) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้ความเห็นซึ่งเกิดขึ้นจาก การตีความ การสัมผัสของร่างกายกับสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นสิ่งเร้า โดยการใช้ประสบการณ์เดิมช่วยในการให้ ความหมายแห่งการสัมผัสนั้น ๆ

Parasuraman, et al. (1990, p. 69) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้คุณภาพบริการนั้นเกิดขึ้นจากช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้บริการ ซึ่งการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการนั้นเป็นผลมาจากการเกิดปัญหาตั้งแต่ ช่องว่างที่ 1 ถึงช่องว่างที่ 4 เกิดขึ้นจากผู้ใช้บริการ ช่องว่างเหล่านั้นได้แก่

ช่องว่างที่ 1 เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและการรับรู้ของผู้บริหารที่มีต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ช่องว่างที่ 2 เป็นช่องว่างระหว่างการรับรู้ของผู้บริหารที่มีต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการและการกำหนดลักษณะหรือมาตรฐานของบริการ

ช่องว่างที่ 3 เป็นช่องว่างระหว่างลักษณะของคุณภาพบริการที่กำหนดไว้และบริการที่ให้

ช่องว่างที่ 4 เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ให้และการสื่อสารให้ผู้มาใช้บริการรับทราบการที่จะให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพได้นั้นจะต้องพยายามลดช่องว่างหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากช่องว่างต่าง ๆ ให้น้อยลง

Bartal and Martin (1991) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom ว่าจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบพื้นฐาน 3 องค์ประกอบ คือ ความคาดหวังในความพยายามต่อผลการปฏิบัติงาน ความคาดหวังในผลการปฏิบัติงานต่อผลลัพธ์และความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์ ซึ่งบุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานหรือไม่นั้น องค์ประกอบพื้นฐานของทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom ประกอบด้วย

1. ความคาดหวังในความพยายามต่อผลการปฏิบัติงานเป็นการคาดการณ์หรือประมาณการไว้ล่วงหน้าว่ามีความเป็นไปได้มากน้องเพียงใดในการที่จะแสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งว่าจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ ถ้าได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถของตนเองร่วมกับความพร้อมอื่น ๆ ตามสถานการณ์ในขณะนั้นและถ้าคาดการณ์ หรือประมาณการพบว่า มีความพร้อมเพียงพอบุคคลจะตัดสินใจแสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงานชิ้นนั้นด้วยความพยายามดังกล่าว แต่ถ้าพบว่างานนั้นยากเกินไปตนเองไม่มีความสามารถเพียงพอขาดทรัพยากรหรือสิ่งสนับสนุนที่สำคัญบุคคลอาจตัดสินใจไม่แสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงานชิ้นนั้น ดังนั้นงานความพร้อมของสิ่งแวดล้อม

การทำงานและความสามารถของตนเองที่มีอยู่จึงเป็นตัวจูงใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรมหรือการทำงาน

2. ความคาดหวังในผลการปฏิบัติงานต่อผลลัพธ์ เป็นการคาดการณ์หรือประมาณการไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงานว่าถ้าได้แสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงานชิ้นนั้นแล้วด้วยความพยายามอย่างเต็มที่จะได้ผลลัพธ์อย่างไรกับตนเองผลลัพธ์ที่ได้นั้นก่อให้เกิดผลดีและผลเสียต่อตนเองอย่างไรบ้าง คุ้มค่าหรือไม่ ผลลัพธ์หรือรางวัลที่ได้รับนี้รวมถึงรางวัลภายนอกที่เป็นรูปธรรมชัดเจน เช่น เงิน คำชมเชย การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น และรางวัลภายในที่เป็นนามธรรม เช่น ความรู้สึกเป็นสุข อิ่มเอิบใจในความสำเร็จของชีวิต ดังนั้นผลลัพธ์จึงเป็นตัวจูงใจสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรม

3. ความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์ เป็นการคาดการณ์ หรือประมาณการในการให้คุณค่าของผลลัพธ์ หรือรางวัลจากการทำงานชิ้นนั้น ๆ เมื่อได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถของตนเองแล้วบุคคลจะมีความคาดการณ์ หรือประมาณการในการให้คุณค่าของผลลัพธ์แตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคลถึงแม้ว่างานที่ทำนั้นจะมีลักษณะงานเช่นเดียวกันกับคนอื่นก็ตาม ถ้าเมื่อใดบุคคลมีความคาดการณ์ หรือประมาณการในการให้คุณค่าของผลลัพธ์ไว้มากก็จะเป็นรางวัลที่มีค่าสูงแต่ถ้าน้อยก็จะเป็นรางวัลที่มีคุณค่าต่ำ ดังนั้นรางวัลที่มีคุณค่าสูงจะเป็นตัวจูงใจให้บุคคลตัดสินใจแสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงาน

Desarbo, et al. (1991, pp. 201-202) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้คุณภาพบริการผู้รับบริการนั้นสามารถสร้างเป็นรูปแบบคุณภาพบริการได้ โดยต้องมีสิ่งบ่งชี้ที่จะทำให้เกิดการรับรู้ได้ 3 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการที่มีคุณภาพตามเทคนิควิธีการที่สำคัญของบริการนั้น

2. ผู้รับบริการสามารถรับรู้ถึงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ดังนั้นสิ่งสำคัญในการบริการ ก็คือ การสร้างภาพของบริการให้เป็นที่น่าเชื่อถือของผู้รับบริการ

3. การรับรู้คุณภาพบริการเป็นการประเมินบริการจากผู้รับบริการ ซึ่งเกิดจากการแตกต่างระหว่างความคาดหวังบริการและการรับรู้บริการ ถ้าบริการที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังก็จะประเมินบริการนั้นว่ามีคุณภาพ

Teas (1993, p. 78) ได้กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการเป็นการประเมินผลลัพธ์ของการบริการ ซึ่งเกิดจากการมีช่องว่างความคาดหวังที่มีต่อบริการและการรับรู้บริการ การเกิดช่องว่างนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีรูปแบบการรับรู้ที่มีคุณภาพเพื่อให้ช่องว่างดังกล่าวลดลง

Greenberg and Baron (2008) ให้ความหมายว่า การรับรู้ คือ กระบวนการทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการเลือก การจัดระเบียบ และการตีความข้อมูล เพื่อสร้างภาพความเป็นจริงในใจของบุคคล

Kahneman (2011) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการทางความคิดที่เกี่ยวข้องกับการประมวลผลข้อมูลอย่างรวดเร็วและอัตโนมัติ ซึ่งอาจมีอคติจากประสบการณ์เดิม

Keller (2013) อธิบายว่า การรับรู้เป็นการตีความข้อมูลที่ได้รับจากสิ่งแวดล้อมซึ่งมีผลต่อภาพลักษณ์และทัศนคติของผู้บริโภคต่อสินค้าและบริการ

Aaker (2014) ให้ความหมายว่า การรับรู้เป็นการประเมินความหมายของสิ่งเร้าผ่านกรอบความคิดและประสบการณ์ของผู้บริโภค ซึ่งมีผลต่อการสร้างคุณค่าตราสินค้า

Daft (2016) ให้ความหมายว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่บุคคลตีความข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจต่อสภาพแวดล้อมและเหตุการณ์ต่าง ๆ

Jones and George (2017) อธิบายว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่บุคคลเลือกและตีความข้อมูลเพื่อสร้างความหมายที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในองค์การ

Robbins and Judge (2017) อธิบายว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่บุคคลใช้ในการจัดระเบียบและตีความข้อมูลจากสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อสถานการณ์

Solomon (2018) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่บุคคลเลือก จัดระเบียบและตีความสิ่งเร้า เพื่อสร้างความหมายที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค

Turban, et al. (2018) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่บุคคลใช้ในการตีความข้อมูลจากสิ่งแวดล้อมดิจิทัลและเทคโนโลยี ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจและพฤติกรรมของผู้ใช้

Schiffman and Wisenblit (2019) อธิบายว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่บุคคลรับข้อมูลจากสิ่งเร้าและแปลความหมายตามประสบการณ์และความเชื่อของตน

สรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลรับเอาข้อมูลข่าวสารหรือสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อมเข้ามาสู่ระบบประสาทส่วนกลาง และสร้างความหมายให้กับข้อมูลเหล่านั้น โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ เช่น ประสบการณ์เดิม ความสนใจ ความเชื่อ และทัศนคติที่มี ซึ่งการรับรู้ของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันได้ เนื่องจากแต่ละบุคคลมีปัจจัยต่างๆ ที่แตกต่างกัน

ดังนั้นในการประเมินคุณภาพของบริการ จึงขึ้นอยู่กับการพิจารณาเปรียบเทียบคุณภาพของบริการที่ได้รับกับคุณภาพของการบริการที่คาดหวัง ฉะนั้นคุณภาพของการบริการที่ดี จึงหมายถึง การได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวัง หรือเกิดกว่าความต้องการของผู้รับบริการผู้ให้บริการ จึงจำเป็นที่ต้องเข้าใจความหวังของผู้รับบริการและคำนึงถึงการรักษาคุณค่าของการบริการที่มีคุณภาพดี และผู้บริหารควรนำมาเป็นวัตถุประสงค์ หรือนโยบายหลักขององค์การที่เน้นคุณภาพของการบริการที่ประทับใจผู้รับบริการเป็นหลัก

2.4 บริบททั่วไปเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

เทศบาลตำบลโพนทอง ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ของอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม เป็นหนึ่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทเทศบาลตำบลที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและให้บริการประชาชนในพื้นที่อย่างใกล้ชิด โดยเทศบาลตำบลโพนทองได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มาเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาลเพื่อให้สามารถบริหารจัดการและให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

2.4.1 ด้านภูมิศาสตร์และพื้นที่

เทศบาลตำบลโพนทอง มีพื้นที่ครอบคลุมประมาณกว่า 40 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วย พื้นที่ราบลุ่มสลับกับเนินดินเตี้ย มีลักษณะภูมิประเทศที่เหมาะแก่การเพาะปลูกเป็นหลักโดยเฉพาะการทำนาและปลูกพืชไร่ มีลำห้วยและหนองน้ำธรรมชาติหลายแห่งที่ใช้สำหรับเกษตรกรรมและอุปโภคบริโภค

ในชีวิตประจำวัน พื้นที่บางส่วนติดกับเขตการปกครองของตำบลใกล้เคียง เช่น ตำบลเชียงยืน และตำบลดอนเงิน

2.4.2 การปกครอง

เทศบาลตำบลโพนทอง แบ่งเขตการปกครอง ออกเป็น 13 หมู่บ้าน ซึ่งประกอบด้วย ครัวเรือนหลากหลายจำนวน โดยมีโครงสร้างการบริหารงานในรูปแบบของสภาเทศบาลและคณะผู้บริหารเทศบาล มีนายกเทศมนตรีเป็นผู้บริหารสูงสุดในระดับท้องถิ่น และมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บริหารด้านงานราชการประจำ

2.4.3 ประชากร

ประชากรในเขตเทศบาลตำบลโพนทอง มีจำนวนประมาณ 5,147 คน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น ทำนา ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ และบางส่วนทำงานรับจ้างทั่วไปหรือประกอบธุรกิจขนาดเล็กในชุมชน โดยมีโครงสร้างครอบครัวแบบเครือญาติและวิถีชีวิตที่ผูกพันกับวัฒนธรรมท้องถิ่น วิถีชุมชน และประเพณีพื้นบ้านที่ยังคงสืบทอดกันมาอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 2.1 ประชากรในเขตเทศบาลตำบลโพนทอง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชาย	หญิง	รวม	จำนวนครัวเรือน
1	บ้านโพน	91	102	193	104
2	บ้านโพนทอง	148	173	321	107
3	บ้านโพน	262	231	493	149
4	บ้านสีดา	190	195	385	72
5	บ้านสระแก้ว	145	170	315	105
6	บ้านหนองไห	286	312	598	90
7	บ้านหนองคู	362	362	724	269
8	บ้านหนองคูใต้	102	188	390	126
9	บ้านโพนใต้	371	180	551	257
10	บ้านโพนพัฒนา	168	290	458	156
11	บ้านหนองคูพัฒนา	246	277	523	165
12	บ้านโพนบูรพา	109	87	196	50
รวม		2,480	2,567	5,147	1,650

2.4.4 เศรษฐกิจ

เศรษฐกิจหลักของตำบลโพนทองขึ้นอยู่กับภาคการเกษตร โดยเฉพาะการทำนาข้าวซึ่งเป็นพืชเศรษฐกิจหลักของพื้นที่ นอกจากนี้ยังมีการปลูกพืชไร่ เช่น มันสำปะหลัง อ้อย และพืชผักสวนครัวเพื่อจำหน่ายในตลาดท้องถิ่น ประชาชนบางส่วนมีรายได้เสริมจากการค้าขาย การรับจ้าง และการแปรรูปผลิตผลทางการเกษตร อย่างไรก็ตามพื้นที่ยังคงประสบกับปัญหาด้านราคาผลผลิตตกต่ำ แรงงานย้ายถิ่น และการขาดโอกาสในการเข้าถึงแหล่งทุนและนวัตกรรมการเกษตรสมัยใหม่

2.4.5 ด้านสังคมและวัฒนธรรม

ประชาชนในพื้นที่มีความผูกพันกับศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่นอย่างเหนียวแน่น โดยเฉพาะพระพุทธศาสนาและขนบธรรมเนียมประเพณีอีสาน เช่น บุญบั้งไฟ บุญข้าวประดับดิน บุญสรงน้ำ และงานเทศกาลอื่น ๆ ที่สะท้อนถึงวิถีชีวิตแบบเรียบง่ายและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กันในชุมชน สถาบันทางสังคม เช่น วัด โรงเรียน และกลุ่มอาสาสมัครในท้องถิ่นมีบทบาทในการส่งเสริมความสามัคคีและคุณภาพชีวิตของประชาชน

2.4.6 การบริหารและการให้บริการ

เทศบาลตำบลโพนทองมีหน้าที่ในการบริหารจัดการงานพัฒนาท้องถิ่นและการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างหลากหลาย ได้แก่ การจัดการขยะมูลฝอย การบำรุงรักษาถนนและสาธารณูปโภค การดูแลด้านสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน การพัฒนาด้านการศึกษา การให้บริการด้านทะเบียนราษฎร และการส่งเสริมอาชีพ โดยยึดหลักการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในกิจกรรมต่าง ๆ ของท้องถิ่น อย่างไรก็ตามยังมีความท้าทายที่ต้องเผชิญ เช่น การขาดแคลนงบประมาณ การขาดบุคลากรเฉพาะทาง และข้อจำกัดด้านเครื่องมือ หรือเทคโนโลยีสนับสนุนการบริหาร

2.4.7 เทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและให้บริการประชาชนในพื้นที่อย่างใกล้ชิด โดยมีการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2566-2570 ซึ่งครอบคลุมหลายด้าน ดังนี้

2.4.7.1 ข้อมูลเชิงสถิติ

1) ประชากร ประมาณ 5,147 คน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น ทำนา ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ และบางส่วนทำงานรับจ้างทั่วไปหรือประกอบธุรกิจขนาดเล็กในชุมชน

2) หน่วยงานภายในเทศบาล ประกอบด้วย สำนักงานปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

3) โครงสร้างพื้นฐาน มีถนนลาดยางและถนนคอนกรีตเชื่อมต่อหมู่บ้าน ระบบประปาหมู่บ้าน ไฟฟ้าเข้าถึงทุกครัวเรือน และมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในพื้นที่

2.4.7.2 ภาพรวมด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1) การคมนาคม มีการพัฒนาเส้นทางคมนาคมภายในตำบล เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางและขนส่งสินค้าเกษตร

2) สาธารณูปโภค มีระบบประปาหมู่บ้านที่ให้บริการน้ำสะอาดแก่ประชาชน และมีการจัดการขยะมูลฝอยอย่างเป็นระบบ

3) การศึกษา มีโรงเรียนประถมศึกษาและศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ให้บริการด้านการศึกษาขั้นพื้นฐานแก่เด็กในพื้นที่

2.4.7.3 แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2566-2570

เทศบาลตำบลโพนทองได้จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่อย่างยั่งยืน แผนพัฒนาฯ ครอบคลุมด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ปรับปรุงและพัฒนาเส้นทางคมนาคม ระบบประปาและระบบไฟฟ้าให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ

2) การส่งเสริมอาชีพและเศรษฐกิจชุมชน สนับสนุนการฝึกอบรมอาชีพ การส่งเสริมการเกษตรแบบยั่งยืน และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน

3) การพัฒนาการศึกษาและสาธารณสุข ส่งเสริมการศึกษาขั้นพื้นฐานและการเรียนรู้ตลอดชีวิตรวมถึงการดูแลสุขภาพของประชาชนทุกช่วงวัย

4) การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ดำเนินโครงการปลูกป่า การจัดการขยะ และการรณรงค์ลดการใช้พลาสติก

5) การส่งเสริมวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น จัดกิจกรรมสืบสานประเพณีท้องถิ่น เช่น งานบุญข้าวคูณลาน และงานประเพณีลอยกระทง

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

นิพนธ์ เรืองหิรัญวนิช (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร จำแนกตามคณะและวิทยาเขต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ในการศึกษาเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ และวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 392 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มี 2 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way Analysis of Variance) ผลการวิจัย พบว่า 1) นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านหอพักนักศึกษา และด้านอนามัย รองลงมา คือ ด้านบริการและสวัสดิการนักศึกษา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านกีฬาและนันทนาการ 2) การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากรจำแนกตามคณะและวิทยาเขต พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในคณะและวิทยาเขตที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุภาพร เตียงงา (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ต่อการให้บริการของบริษัท สินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า 1) ความคิดเห็นของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ต่อการให้บริการของบริษัท สินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด โดยภาพรวมเห็นด้วยในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เห็นด้วยระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน

และเห็นด้วยระดับมาก จำนวน 6 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการ 2) ความคิดเห็นของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ต่อการให้บริการของบริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามอายุ โดยภาพรวม พบว่า มีความแตกต่างกันโดยที่ลูกค้าที่อายุไม่เกิน 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากลูกค้าที่มีอายุมากกว่า 30 ปี ขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนา คุณภาพการดำเนินธุรกิจประกันภัยรถยนต์ของบริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด พบว่า ตัวแทนจำหน่าย ควรเสนอข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการซื้อกรมธรรม์อย่างตรงไปตรงมาเพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจผิด หรือความรู้สึกว่าถูกหลอกลวงบริษัท ควรชี้ให้เห็นคุณค่าของการซื้อกรมธรรม์เสมือนว่าเป็นการบริหารความเสี่ยงล่วงหน้าบริษัทควรมีวิธีปลุกฝังทัศนคติที่ดีต่อการประกันภัย และควรอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็วและทันท่วงทีเมื่อรถลูกค้าเกิดอุบัติเหตุ

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ศึกษาความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการและการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการจากโรงพยาบาล ตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป จำนวน 350 คน โดยใช้วิธีการ สุ่มตัวอย่างและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยและใช้สถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีการของเพียร์สันเพื่อทดสอบสมมุติฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์มากที่สุดกับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.692) รองลงมา คือ คุณภาพการให้บริการการด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.689) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการมากที่สุด (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.682) รองลงมา คือ ความพึงพอใจ ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.676) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า ความพึงพอใจทุกด้าน มีระดับความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำอยู่ในระดับมาก

ประกาศิต รักษาแก้ว (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานภูเก็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานภูเก็ต กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารชาวต่างชาติที่ใช้บริการเที่ยวบินระหว่างประเทศผ่านทางอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศแห่งใหม่ ณ ท่าอากาศยานภูเก็ต จำนวน 410 คน การเลือกตัวอย่างใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และ LSD. ผลการวิจัย พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้ประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานชาติภูเก็ต โดยภาพรวม ในระดับดีมากที่สุด โดยประเมินระดับคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยมากที่สุด รองลงมา คือ

ด้านการเอาใจใส่ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความเป็นรูปธรรม/สัมผัสได้ ด้านการตอบสนอง และระดับดีน้อยที่สุด ในด้านความน่าเชื่อถือ 2) เพศ และระดับการศึกษา สูงสุดของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่ต่างกันมีการประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานภูเก็ตไม่แตกต่างกัน ในขณะที่อายุ สัญชาติ ศาสนา อาชีพ จุดประสงค์ในการเดินทาง และความถี่ ในการใช้บริการของผู้โดยสารชาวต่างชาติที่ต่างกันมีการประเมินคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานภูเก็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลการวิจัยข้างต้นสามารถนำไปประยุกต์เป็นข้อเสนอแนะรวมถึงเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานภูเก็ต ต่อไป

โสรัจจะราช เถระพันธ์ (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดปทุมธานี เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างและแบบสอบถามปลายปิดที่มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิและมีค่าความเชื่อถือ เท่ากับ 0.962 ในการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการเป็นประจำที่โรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 220 ราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนและแบบสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ย/เดือน 25,001–35,000 บาท ส่วนผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเอาใจใส่ และด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจและปัจจัยความไว้วางใจ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านมั่นใจ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ความไว้วางใจและความพึงพอใจ โดยรวมปัจจัยคุณภาพการบริการ และการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดปทุมธานี

อิทธิศักดิ์ อักษรเวช (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา รวมทั้งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ กลุ่มตัวอย่างที่วิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำนวน 377 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ แล้วสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิและสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .32 ถึง .84 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .84 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ

ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธี LSD. ผลการวิจัย พบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ปรากฏ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึงและสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ

เกียรติศักดิ์ มาลีหวล (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพด้านกระบวนการมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการประสานงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีเพียง 2 ด้านที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประสานงาน ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีเพียง 1 ด้าน ที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัญหา/อุปสรรคในการให้บริการ ได้แก่ ปัญหาการติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์เป็นส่วนใหญ่และข้อเสนอแนะในการรับบริการ โดยส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการตรวจเช็คโทรศัพท์อยู่เสมอหรือควรมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลายขึ้น

มงคล เถาชาลี (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของของสัสดีอำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ และข้อเสนอแนะอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 198 คน โดยการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ สถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบอาชีพ ระดับการศึกษา และตำบลที่อาศัยอยู่ ใช้สถิติ One-Way ANOVA ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนที่มีระดับการศึกษา และตำบลที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ข้อเสนอแนะ อื่นๆ ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีการบริการในช่วงพักเที่ยง ควรมีสถานที่ ให้บริการที่ความสะอาด ควรมีช่องทางการติดต่อสอบถามที่หลากหลาย

โสภาพรรณ ไชยพัฒน์ (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีในจังหวัดคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชี ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชี ในจังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนจากสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 152 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผลการวิจัย พบว่า สำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด จำนวนลูกค้าไม่เกิน 50 ราย ให้บริการ จัดทำบัญชีมาแล้วมากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีจำนวนมากกว่า 2 คน แต่ไม่เกิน 5 คน มีการปฏิบัติงานเต็มเวลาทุกคน และการศึกษาระดับ ปวส. ระดับคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ตอยู่ระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ด้านการดูและเอาใจใส่ต่อลูกค้า และด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีและเปรียบเทียบคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามข้อมูลทั่วไปโดยรูปแบบสำนักงานบัญชี จำนวนลูกค้า ระยะเวลาให้บริการ จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี คุณวุฒิทางการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธนาชัย สุขวณิช (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพในการให้บริการฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพในการให้บริการฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางรักในภาพรวมอยู่ในระดับสูงเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านการตอบสนองลูกค้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือความเป็นรูปธรรมของการบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการเข้าใจและรู้จักลูกค้า การเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางรัก จำแนกตามตามเพศ อายุ รายได้ สถานภาพ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่ใช้บริการ และระยะเวลาที่ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ระดับความคิดเห็นคุณภาพในการให้บริการฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูง เป็นไปตามสมมุติฐานเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร แตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน

สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองความต้องการด้านความเข้าใจ และการรับรู้ความต้องการ และด้านภาพลักษณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยเดือน ภาพรวมไม่แตกต่างกัน จำแนกตาม

ประเภทการรับบริการภาพรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ได้แก่ นายอำเภอปลัดอำเภอ ควรกำกับดูแล และกำกับให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค ควรจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการให้มีความพร้อมกับการให้บริการและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ควรมีการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยที่เหมาะสมกับการให้บริการและตรวจสอบกระบวนการและขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

สุรภา เอมสกุล (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ไม่แตกต่างกัน 3) ปัญหาและแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ พบว่า 1) ในด้านปัญหา คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีไม่พียงต่อการปฏิบัติงานทำให้งานเกิดความล่าช้า 2) ขาดการนำการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเข้ามาเพิ่มใช้ในการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยให้คำปรึกษา แนะนำผู้มาใช้บริการในสำนักงาน 4) ขาดการประชาสัมพันธ์ และแจ้งข่าวสารให้ผู้รับบริการหรือประชาชนในที่ได้รับทราบ 2) ในด้านแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา คือ 1) ควรจัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับปริมาณงาน 2) ควรมีการลดขั้นตอนการบริการต่าง ๆ เพื่อให้การใช้บริการเร็วยิ่งขึ้นกว่าเดิม 3) ควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อซักถามให้แก่ผู้มารับบริการโดยเฉพาะ 4) ควรทำการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องผ่านกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และตัวแทนประชาชนในพื้นที่ 5) นำเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์ที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการให้บริการกับประชาชน

มลธิชา สนจุมภะ (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง คุณภาพบริการมีความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีแก่ประชาชน ดังนั้นบทความวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะของผู้รับบริการ และกลุ่มงาน ที่เข้ารับบริการโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนผู้รับบริการที่สำนักงานประมงจังหวัดระยอง ได้แก่ เกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำผู้ประกอบการด้านการประมง และชาวประมง จำนวน 384 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สถิต t-test สถิติ One-Way ANOVA และเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธี Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการดี เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติ พบว่า มีระดับคุณภาพการให้บริการดีทุกมิติ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มิติเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล

มิติความเชื่อถือไว้วางใจได้ มิติตอบสนองต่อผู้รับบริการ มิติให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และมิติความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) สถานะผู้รับบริการ และกลุ่มงานที่เข้ารับบริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองไม่แตกต่างกัน

วัชรากร พึ่งสุจริต (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการธนาคารกสิกไทย สาขาแหลมฉบัง เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง โดยแบ่งตามข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้ของผู้มาใช้บริการ และประเภทการมารับบริการ การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบแบบรายคู่ โดยวิธี Least Significant Difference (ISD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง พบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ด้านความสามารถจับต้องได้ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็วตามลำดับ พฤติกรรมของผู้มารับบริการ 2) ผู้รับบริการที่มีอาชีพ และประเภทการมารับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบังแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา และรายได้/เดือนของผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบังไม่แตกต่างกัน สรุปคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบังอยู่ในระดับดีมาก โดยที่ผู้รับบริการที่มีอาชีพและประเภทการมารับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน

วัชรี วงษาบุตร (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของสมาชิกศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่าต่อการบริการศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า และเพื่อศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า จำนวน 272 คน และเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 6 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาค่าสถิติที และการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจเพื่อหาความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการและวิเคราะห์เนื้อหา นำเสนอในรูปตารางและข้อมูลประกอบความเรียง ผลการวิจัย พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเปรียบเทียบค่าความคาดหวังคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่ 5 ด้าน ได้แก่

1) การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) รูปลักษณ์ ทางกายภาพของการบริการที่ดี 3) การตอบสนองที่ทันใจ 4) การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ 5) ความเชื่อถือได้ ส่วนในด้านความเอื้ออาทรและด้านความไว้วางใจได้ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ผลความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยรวมเท่ากับคุณภาพการบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังและสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึกการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์กีฬาบางกอกอารีน่า ได้แก่ สนามต้องเป็นไปตามมาตรฐานของอาคารและสถานที่ ควรเสนอแผนงบประมาณในเรื่องการซ่อมบำรุงทั้งระบบสิ่งอำนวยความสะดวก เพิ่มเติมกิจกรรมที่หลากหลายต้องมีการประชุมพนักงานเป็นประจำ มีการจัดการอบรมในเรื่อง Service Mind การดูแลเอาใจใส่ มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอน การเข้าร่วมกิจกรรม การเปิด-ปิดบริการในทุกช่องทางและการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ

ศุภกร ลาวงศ์ และฐิตารีย์ ศิริมงคล (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การรับรู้ระดับคุณภาพการบริการแยกตามคุณลักษณะประชากรศาสตร์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ และประเภทการใช้ไฟฟ้า โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ในการวิจัย คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 353 คน โดยเลือกเฉพาะผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่เป็นหลัก รวมทั้งมีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมุติฐานใช้ค่าสถิติ t-test ทดสอบความแต่งต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One-Way ANOVA ในการวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบทางเดียวและการเปรียบเทียบความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD. กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้ระดับคุณภาพการบริการแยกตามคุณลักษณะ ประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.59 เมื่อวิเคราะห์แต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุดเป็นอันดับแรก ได้แก่ ด้านมารยาทและความเอาใจใส่การให้บริการของพนักงานและด้านคุณภาพของอุปกรณ์ประกอบต่าง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.63 รองลงมา คือ ด้านความคุ้มค่าของราคาเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 อันดับถัดมา คือ ด้านมีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาเพิ่มประสิทธิภาพการบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ด้านความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางให้บริการหลากหลาย/สะดวกในการติดต่อมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของการรับรู้ระดับคุณภาพการบริการแยกตามคุณลักษณะประชากรศาสตร์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย/เดือน และประเภท

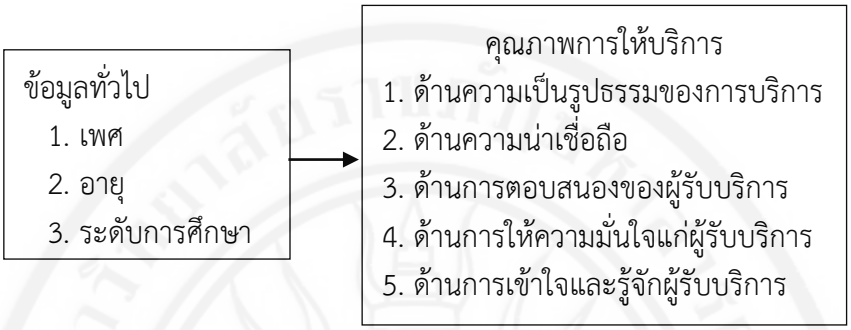
วชิระ เข็มพงษ์ (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศาลยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ผู้รับบริการได้รับกลุ่มประชากร คือ ประชาชนผู้มาติดต่อและขอรับบริการด้านต่าง ๆ ณ ศาลเยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช ใช้กลุ่มตัวอย่าง

จำนวน 332 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อแจกแจงความถี่ อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมุติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมานและสถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียวจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของศาลยาวชนและครอบครัว โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการตามลำดับ ดังนี้ 1) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ระดับดี 2) ความเป็นรูปธรรมของบริการ ระดับดี 3) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการระดับดี 4) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการระดับปานกลาง และ 5) ความเชื่อถือไว้วางใจระดับปานกลาง ตามลำดับ และผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า อาชีพต่างกัน ได้รับคุณภาพการบริการของศาลยาวชนและครอบครัวแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสำคัญทางสถิติระดับ .05 โดยที่เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ย/เดือนของครอบครัว ไม่มีผลต่อการให้รับคุณภาพการบริการของศาลยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราชแตกต่างกัน

พีรพัฒน์ อภัยกาวี (2567) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการวิจัย พบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการศูนย์ดำรงธรรม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์ดำรงธรรม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.06) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้านด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้มารับบริการ ($\overline{X}$ = 4.18) รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ($\overline{X}$ = 4.12) และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ($\overline{X}$ = 4.05) ตามลำดับ 2) คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ย/เดือน พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ในภาพรวมทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการศูนย์ดำรงธรรม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์มีความคิดเห็นว่าควรมีการปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์ให้สามารถเห็นได้ชัดเจน มีขนาดใหญ่เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องให้บริการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วขึ้นและเปิดช่องทางที่หลากหลายให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้ถามข้อสงสัยหรือแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, et al (1988), Ziethaml, Parasuraman and Berry (2013) มาเป็นตัวแปรตามซึ่งผู้วิจัย สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัย ได้ดำเนินการวิจัย ไว้ตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5,147 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 372 คน โดยการใช้สูตรหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ (Yamane, 1973, p. 727)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \qquad (3\text{-}1)$$

กำหนดให้ N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

e แทน ค่าความคาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ กำหนดให้ไม่เกิน .05 แทนค่าในสูตรได้

แทนค่า $n = \frac{5,147}{1 + 5,147(.05)^2}$

$n = 371.15$ คน

จำนวนเต็ม คือ $n = 372$ คน

ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	บ้านโพน	193	14
2	บ้านโพนทอง	321	23
3	บ้านโพน	493	36
4	บ้านสีดา	385	28
5	บ้านสระแก้ว	315	23
6	บ้านหนองไห	598	43
7	บ้านหนองคู	724	52
8	บ้านหนองคูใต้	390	28
9	บ้านโพนใต้	551	40
10	บ้านโพนพัฒนา	458	33
11	บ้านหนองคูพัฒนา	523	38
12	บ้านโพนบูรพา	196	14
รวม		5,147	372

3.1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

สุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นสัดส่วนกับจำนวนประชากรในชั้นนั้น (Proportional Allocation) เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มประชากรทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม และใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยนำรายชื่อประชากรทั้งหมด จัดทำเป็นฉลากใส่กล่อง แล้วหยิบครั้งละหนึ่งรายชื่อ ได้รายชื่อใดจดบันทึกไว้แล้วนำรายชื่อนั้นกลับลงกล่องแล้วหยิบใหม่ หากได้ชื่อเดิมจะใส่กลับลงไปในกล่องแล้วจับสลากใหม่ ทั้งนี้เพื่อให้ทุกรายชื่อมีโอกาสถูกเลือกเท่ากันทำจนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบถ้วน คือ 372 คน

3.1.4 กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 10 คน โดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการบูรณาการจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นคำถามความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับความคิดเห็นให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended)

3.2.2 การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

3.2.2.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม เพื่อกำหนดประเด็นต่าง ๆ แล้วกำหนดเป็นข้อคำถามในการสร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมเนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด และนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับการศึกษาครั้งนี้

3.2.2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม แล้วนำไปใช้ เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

3.2.2.3 ร่างแบบสอบถาม นำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงในเนื้อหา และข้อเสนอแนะที่จะจัดทำเป็นต้นฉบับของแบบสอบถาม ซึ่งคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการตั้งข้อคำถามให้ตรงกับนิยามศัพท์เฉพาะและสอดคล้องกับความมุ่งหมายของการวิจัย

3.2.2.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบและแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความถูกต้องของเนื้อหา การใช้ภาษา และด้านการวัดและประเมินผล เพื่อตรวจสอบข้อคำถามหรือข้อความแต่ละข้อ และครอบคลุมเนื้อหาตามที่ต้องการศึกษาหรือไม่เป็นตัวแทนของเนื้อหาทั้งหมดที่ต้องการให้ถามหรือไม่ รวมถึงความสอดคล้องตามทฤษฎีหรือแนวคิดคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์โดยใช้วิธีหาค่า IOC (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยกำหนดค่า ดังนี้

+1 หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

0 หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

-1 หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

1) นางสาวปฏิญญา ภูจำปา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ตำแหน่งผู้ช่วยพัฒนาสังคมเทศบาลตำบลหัวนาคำ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2) นางสาววราภรณ์ งอสอน วุฒิการศึกษาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) สาขาวิชาภาษาไทย ตำแหน่งครู คศ.1 เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านภาษา

3) นายประยงค์ ศรีทรัพย์ วุฒิการศึกษาการศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา ตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนหนองกุงวันดีประชาสรรค์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านวัดผลและประเมินผล

3.2.2.5 หากการประเมินดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 หมายความว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์

3.2.2.6 นำข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67-1.00 ไปทดลองใช้กับประชาชนในเขตพื้นที่อื่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 42 คน

3.2.2.7 การค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ทั้งฉบับ โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1970)

3.2.2.8 นำแบบสอบถามที่ได้จัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บข้อมูลต่อไป

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนทุกด้าน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 ขอหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์และอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.2 ดำเนินการแจกแบบสอบถามโดยผู้วิจัยดำเนินการด้วยตัวเองและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้อธิบายขั้นตอนและวิธีการเก็บรวบรวมให้แก่ผู้ช่วยวิจัยให้เข้าใจก่อนและเก็บข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่าง

3.3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามเวลาที่กำหนดไว้

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนจากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3.3.5 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์แล้ว ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ข้อมูลเชิงปริมาณผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

3.4.2 ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามแต่ละฉบับที่ได้รับคืน

3.4.3 ลงรหัสในแบบสอบถามตามแบบการลงรหัส (Coding Form)

ระดับความคิดเห็น มากที่สุด 5 คะแนน

ระดับความคิดเห็น มาก 4 คะแนน

ระดับความคิดเห็น ปานกลาง 3 คะแนน

ระดับความคิดเห็น น้อย 2 คะแนน

ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด 1 คะแนน

3.4.4 นำแบบสอบถามไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยกำหนดใช้ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560, น. 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.5.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

3.5.2 สถิติที่ใช้ในการการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.3 สถิติทดสอบสมมุติฐาน

3.5.3.1 วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน คือ t-test (Independent Samples)

3.5.3.2 วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญของการทดสอบที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่างใช้การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี LSD. (Least Significant Different) (บุญชม ศรีสะอาด, 2560, น. 119)

3.5.4 การวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จะใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และพรรณนาความ

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำเสนอข้อมูลด้วยตาราง ประกอบด้วยการอธิบายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย
2. ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย
3. ผลการวิจัย

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean of Squares)
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณา (F-Distribution)
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
Sig.	แทน	ค่าสำคัญทางสถิติทดสอบ

4.2 ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

4.3 ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 372 คน ปรากฏผลดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.	เพศ		
1.1	ชาย	175	47.04
1.2	หญิง	197	52.96
	รวม	372	100
2.	อายุ		
2.1	ต่ำกว่า 25 ปี	34	9.14
2.2	25-35 ปี	68	18.28
2.3	36-45 ปี	95	25.54
2.4	46-55 ปี	119	31.99
2.5	55 ปีขึ้นไป	56	15.05
	รวม	372	100
3.	ระดับการศึกษา		
3.1	ไม่ได้เรียนหนังสือ	36	9.677
3.2	ประถมศึกษา	74	19.89
3.3	มัธยมศึกษาตอนต้น	32	8.602
3.4	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	41	11.02
3.5	อนุปริญญา/ปวส.	59	15.86
3.6	ปริญญาตรี	64	17.2
3.7	ปริญญาโท	46	12.37
3.8	ปริญญาเอก	20	5.376
	รวม	372	100

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 372 คน

1. ด้านเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 52.96 และเพศชาย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 47.04

2. ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่อายุ อายุ 46-55 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 31.99 รองลงมา คือ 36-45 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 25.54 อายุ 25-35 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.28 อายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 15.05 อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.14

3. ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.89 รองลงมา คือ ปริญญาตรี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20 อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.86 ปริญญาโท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.37 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.02 ไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.68 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 ปริญญาเอก จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.38

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ข้อ	คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม	$\overline{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ	อันดับที่
1.	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.81	0.87	มาก	1
2.	ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	3.63	0.85	มาก	5
3.	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.71	0.85	มาก	2
4.	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.70	0.74	มาก	3
5.	ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	3.64	0.78	มาก	4
โดยรวม		3.70	0.82	มาก	-

จากตารางที่ 4.2 ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\overline{X}$ = 3.81) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\overline{X}$ = 3.71) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\overline{X}$ = 3.70) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ($\overline{X}$ = 3.64) และด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.63) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ข้อ	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.	การเดินทางมีความสะดวกสบาย	3.82	0.88	มาก
2.	มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอกับสัดส่วนของผู้รับบริการ อากาศถ่ายเทได้สะดวก	3.70	0.80	มาก
3.	มีป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน ทั้งภายนอกและภายใน	3.77	0.90	มาก
4.	มีเครื่องมืออุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ทันสมัย	3.90	0.91	มาก
5.	เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่เรียบร้อย สะอาดสะอ้าน ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพอ่อนโยน	3.85	0.87	มาก
	โดยรวม	3.81	0.87	มาก

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.81) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีเครื่องมืออุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ทันสมัย ($\overline{X}$ = 3.90) รองลงมาเจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่เรียบร้อย สะอาดสะอ้าน ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพอ่อนโยน ($\overline{X}$ = 3.85) การเดินทางมีความสะดวกสบาย ($\overline{X}$ = 3.82) มีป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนทั้งภายนอกและภายใน ($\overline{X}$ = 3.77) และมีสถานที่กว้างขวางเพียงพอกับสัดส่วนของผู้รับบริการอากาศถ่ายเทได้สะดวก ($\overline{X}$ = 3.70) ตามลำดับ

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

ข้อ	ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.	มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	3.70	0.80	มาก
2.	เจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้ สามารถให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจน ตรงความต้องการ	3.56	0.84	มาก
3.	มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่ายสะดวก	3.82	0.87	มาก
4.	เจ้าหน้าที่มีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีคุณภาพ ตรงประเด็น	3.58	0.92	มาก
5.	มีความรู้สึกมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุดทุกครั้งของการเข้ารับบริการ	3.50	0.84	มาก
โดยรวม		3.63	0.85	มาก

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.63) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่ายสะดวก ($\overline{X}$ = 3.82) รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ($\overline{X}$ = 3.70) เจ้าหน้าที่มีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีคุณภาพ ตรงประเด็น ($\overline{X}$ = 3.58) เจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้ สามารถให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจน ตรงความต้องการ ($\overline{X}$ = 3.56) และมีความรู้สึกมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุดทุกครั้งของการเข้ารับบริการ ($\overline{X}$ = 3.50) ตามลำดับ

2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ข้อ	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.	เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยในการเข้ารับบริการได้อย่างถูกต้องชัดเจน	3.64	0.88	มาก
2.	ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็วเหมาะสม	3.50	0.85	มาก
3.	เจ้าหน้าที่ มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา	3.65	0.82	มาก
4.	มีช่องทางในการเสนอความคิดเห็นได้อย่างสะดวก เช่น กล่องรับความคิดเห็น ทั้งเพื่อการปรับปรุง	3.96	0.95	มาก
5.	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างตรงตามความต้องการ	3.78	0.75	มาก
โดยรวม		3.71	0.85	มาก

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.71) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีช่องทางในการเสนอความคิดเห็นได้อย่างสะดวก เช่น กล่องรับความคิดเห็น ทั้งเพื่อการปรับปรุง ($\overline{X}$ = 3.96) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างตรงตาม ความต้องการ ($\overline{X}$ = 3.78) เจ้าหน้าที่ มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา ($\overline{X}$ = 3.65) เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยในการเข้ารับบริการ ได้อย่างถูกต้องชัดเจน ($\overline{X}$ = 3.64) และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็วเหมาะสม ($\overline{X}$ = 3.50) ตามลำดับ

2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ข้อ	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.	เจ้าหน้าที่มีความมั่นใจในการให้บริการสามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็น	3.92	0.71	มาก
2.	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.62	0.86	มาก
3.	เจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้ในการให้บริการและมีความน่าเชื่อถือ	3.66	0.82	มาก
4.	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการแก้ไขปัญหาระหว่างให้บริการ	3.56	0.84	มาก
5.	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการจนแล้วเสร็จทุกขั้นตอน	3.75	0.48	มาก
โดยรวม		3.70	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.70) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความมั่นใจในการให้บริการสามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็น ($\overline{X}$ = 3.92) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการจนแล้วเสร็จทุกขั้นตอน ($\overline{X}$ = 3.75) เจ้าหน้าที่ มีองค์ความรู้ในการให้บริการและมีความน่าเชื่อถือ ($\overline{X}$ = 3.66) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\overline{X}$ = 3.62) และเจ้าหน้าที่มีทักษะในการแก้ไขปัญหาระหว่างให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.56) ตามลำดับ

2.5 ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

ข้อ	ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.	เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในความแตกต่างปัจเจกบุคคล	3.77	0.89	มาก
2.	รู้สึกได้รับความเห็นอกเห็นใจทุกครั้งที่ได้เข้ารับบริการ	3.83	0.86	มาก
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล	3.56	0.80	มาก
4.	มีการสอบถามความต้องการและให้คำแนะนำจนเสร็จสิ้นขั้นตอน	3.48	0.86	ปานกลาง
5.	ให้คำปรึกษาด้วยความเต็มใจบริการเสมือนญาติ	3.58	0.48	มาก
โดยรวม		3.64	0.78	มาก

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.64) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ รู้สึกได้รับความเห็นอกเห็นใจทุกครั้งที่ได้เข้ารับบริการ ($\overline{X}$ = 3.83) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในความแตกต่าง ปัจเจกบุคคล ($\overline{X}$ = 3.77) ให้คำปรึกษาด้วยความเต็มใจบริการเสมือนญาติ ($\overline{X}$ = 3.58) เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล ($\overline{X}$ = 3.56) และมีการสอบถามความต้องการและให้คำแนะนำจนเสร็จสิ้นขั้นตอน ($\overline{X}$ = 3.48) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.87	0.53	3.78	0.62	-.21	.22
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.78	0.54	3.84	0.51	-.60	.68
3. ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ	3.58	0.55	3.64	0.45	-1.56	.09
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.51	0.59	3.52	0.45	-1.28	.07
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	3.72	0.62	3.7	0.48	-1.02	.10
รวม	3.69	0.57	3.70	0.50	-1.10	.20

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน โดยรวมมีคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.12	2	.06	.235	.79
ภายในกลุ่ม	47.34	396	25	-	-
รวม	47.46	398	-	-	-

จากตารางที่ 4.9 พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับอายุต่างกัน โดยรวมมีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	*df*	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.13	2	0.06	0.20	0.82
ภายในกลุ่ม	114.08	396	0.32	-	-
รวม	114.20	398	-	-	-

จากตารางที่ 4.10 พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยรวมมีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

ข้อ	รายการ	ความถี่
1.	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	
1.1	เทศบาลตำบลโพนทองควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์ประกอบด้านกายภาพของการให้บริการให้มีความเหมาะสม สะอาด เป็นระเบียบ และปลอดภัย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความประทับใจแรกแก่ผู้รับบริการ อาคาร สถานที่ที่มีสภาพแวดล้อมเอื้อต่อ	30
1.2	เทศบาลควรจัดพื้นที่การให้บริการให้เป็นสัดส่วน มีความชัดเจนและเหมาะสมกับลักษณะงานแต่ละประเภท พร้อมทั้งจัดให้มีป้ายหรือสื่อแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ภาษาที่เหมาะสมกับบริบทของประชาชนในพื้นที่	12
1.3	เทศบาลตำบลโพนทอง ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน เช่น ระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการ เว็บไซต์ หรือแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวก ลดระยะเวลาการรอคอย และเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ	8
2.	ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ	
2.1	เทศบาลตำบลโพนทองควรมุ่งเน้นการให้บริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ และสามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจแก่ประชาชนผู้รับบริการโดยควรกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละประเภทงานอย่างชัดเจน เช่น ระยะเวลาการดำเนินการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และรายการเอกสารที่เกี่ยวข้อง	23

(ต่อ)

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ความถี่
2.2	เทศบาลควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อให้บุคลากรทุกระดับมีความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับมาตรฐาน ขั้นตอน และแนวทางการให้บริการแก่ประชาชน การสร้างความเข้าใจร่วมกันจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีความต่อเนื่อง ไม่เกิดความผิดพลาดหรือความล่าช้าและสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน	19
2.3	เทศบาลตำบลโพนทองควรจัดให้มีระบบควบคุม ตรวจสอบ และติดตามผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งสามารถตรวจพบและแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที การดำเนินงานที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และยึดหลักความเป็นธรรมและความเท่าเทียม	14
3.	ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ	
3.1	เทศบาลตำบลโพนทองควรส่งเสริมให้บุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติงานและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชนสามารถตอบสนองต่อความต้องการ ข้อซักถาม และปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม	18
3.2	เทศบาลควรปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	12
3.3	เทศบาลตำบลโพนทองควรจัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารและรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ สื่อสังคมออนไลน์ หรือระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการของเทศบาลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว พร้อมทั้งควรกำหนดแนวทางการติดตามและการตอบกลับอย่างชัดเจน	10
4.	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	
4.1	เทศบาลตำบลโพนทอง ควรพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน	24
4.2	เทศบาลควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสาร การให้ข้อมูลและการอธิบายขั้นตอนการบริการแก่ประชาชนอย่างเข้าใจง่าย ควบคู่กับการปลูกฝังจิตสำนึกการบริการ (Service Mind) ให้แก่บุคลากร	15
4.3	เทศบาลตำบลโพนทอง ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความสุภาพ อ่อนน้อม ความมีมนุษยสัมพันธ์ และความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความเคารพเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	10

(ต่อ)

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ความถี่
5.	ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	
5.1	เทศบาลตำบลโพนทองควรให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจความต้องการ ความแตกต่าง และบริบททางสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมของประชาชนในพื้นที่อย่างรอบด้านเพื่อให้การออกแบบและการจัดบริการสาธารณะสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความจำเป็นที่แท้จริงของประชาชน	25
5.2	เทศบาลตำบลโพนทอง ควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือประชาชนที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการโดยควรออกแบบรูปแบบการให้บริการที่มีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับสภาพปัญหาและความจำเป็นเฉพาะกลุ่ม เช่น การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ การให้ความช่วยเหลือเฉพาะราย หรือการปรับขั้นตอนการให้บริการให้เหมาะสม	15
5.3	เทศบาลตำบลโพนทอง ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีในการรับฟังความคิดเห็น ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะของประชาชนอย่างจริงจัง พร้อมทั้งนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ	8

สรุปแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เทศบาลตำบลโพนทองควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์ประกอบด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมของการให้บริการให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชนและเอื้อต่อการเข้าถึงบริการอย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้การปรับปรุงอาคาร สถานที่ ให้มีความสะอาด เป็นระเบียบ และปลอดภัยจะช่วยสร้างความประทับใจแรกแก่ผู้รับบริการและสะท้อนถึงความเป็นมืออาชีพขององค์กร นอกจากนี้ควรจัดพื้นที่ให้บริการให้เป็นสัดส่วน มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ภาษาที่เหมาะสมกับประชาชนในพื้นที่ ซึ่งจะช่วยลดความสับสนและความกังวลของผู้รับบริการได้อย่างมีนัยสำคัญ ในขณะเดียวกันเทศบาลควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ เช่น ระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการประชาชน เว็บไซต์หรือแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวก ลดระยะเวลาการรอคอย และเพิ่มความทันสมัยของการบริการภาครัฐ ซึ่งจะช่วยยกระดับภาพลักษณ์ของเทศบาลให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัล

2. ด้านความน่าเชื่อถือ เทศบาลตำบลโพนทอง ควรมุ่งเน้นการให้บริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ และสามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการโดยควรกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละประเภทงานอย่างชัดเจน เช่น ระยะเวลาการดำเนินการ ขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งสื่อสารให้บุคลากรทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน นอกจากนี้ ควรมีระบบควบคุม ตรวจสอบ และติดตามผลการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดและสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที การดำเนินงานที่มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้

จะช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือของเทศบาลและทำให้ประชาชนเกิดความมั่นใจว่าการเข้ารับบริการจะได้รับการดูแลอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม

3. ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลโพนทองควรส่งเสริมให้บุคลากรมีความพร้อมและความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม โดยควรปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้การให้บริการมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรจัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารและรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ สื่อสังคมออนไลน์ หรือระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงเทศบาลได้อย่างสะดวกและได้รับการตอบกลับอย่างทันท่วงที การตอบสนองที่รวดเร็วและจริงใจจะช่วย ลดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเทศบาลกับประชาชนในพื้นที่

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เทศบาลตำบลโพนทองควรพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงทักษะด้านการสื่อสารและการให้บริการด้วยจิตสำนึกการบริการ (Service Mind) การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอจะช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ชัดเจน และลดความผิดพลาดในการให้บริการ นอกจากนี้การแสดงออกถึงความสุภาพ อ่อนน้อม ความมีมนุษยสัมพันธ์ และความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่จะช่วยสร้างความรู้สึกปลอดภัยและความเชื่อถือให้แก่ประชาชนทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจว่าการติดต่อราชการกับเทศบาลตำบลโพนทองจะได้รับการดูแลอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ เทศบาลตำบลโพนทองควรให้ความสำคัญกับการเข้าใจความต้องการ ความแตกต่าง และบริบทของประชาชนในพื้นที่อย่างรอบด้านโดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือประชาชนที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการ ซึ่งควรได้รับการออกแบบรูปแบบการบริการที่มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมกับสภาพปัญหาและความจำเป็นเฉพาะกลุ่ม นอกจากนี้เทศบาลควรส่งเสริมให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนอย่างจริงจังและนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้ความสำคัญกับประชาชนในฐานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักจะช่วยสร้างความพึงพอใจ ความผูกพันและความเชื่อมั่นต่อเทศบาลตำบลโพนทองในระยะยาว

ตอนที่ 5 วิเคราะห์การสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

กลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 10 คน โดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 พัฒนาและปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้มีความทันสมัยและเหมาะสม

เทศบาลควรปรับปรุงอาคารสถานที่ให้มีความสะอาด เป็นระเบียบ และเอื้อต่อการเข้าถึงของประชาชนทุกกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และประชาชนทั่วไป โดยจัดให้มีพื้นที่รอรับบริการที่เพียงพอ

มีที่นั่งที่สะดวกสบายและมีระบบระบายอากาศที่ดี ซึ่งจะช่วยสร้างความประทับใจและความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานภาครัฐ

1.2 จัดหาและพัฒนาอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ เช่น ระบบคิวอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบริการออนไลน์ (e-Service) และเครื่องมืออำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและลดระยะเวลาในการให้บริการ รวมทั้งลดความแออัดในการใช้บริการ

1.3 ปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์และสื่อข้อมูลให้ชัดเจน เข้าใจง่าย ควรจัดทำป้ายแนะนำขั้นตอนการให้บริการ แผนผังอาคาร และข้อมูลบริการต่าง ๆ ให้มีความชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และอาจมีการใช้สื่อดิจิทัล เช่น จอแสดงผล (Digital Signage) เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว

1.4 พัฒนาภาพลักษณ์บุคลากรและเครื่องแบบให้มีความเป็นมืออาชีพ บุคลากรควรแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีป้ายชื่อชัดเจน และแสดงออกถึงความพร้อมในการให้บริการ ซึ่งจะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

1.5 จัดสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานให้ครบถ้วนและเพียงพอ เช่น ห้องน้ำสะอาด จุดบริการน้ำดื่ม ที่จอดรถ ป้ายบอกทาง และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายสูงสุดในการเข้ารับบริการ

1.6 พัฒนาสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการให้บริการแบบเป็นมิตร ควรจัดภูมิทัศน์โดยรอบให้สะอาด ร่มรื่น มีการจัดตกแต่งพื้นที่อย่างเหมาะสม เช่น การจัดสวนหรือมุมพักผ่อน ซึ่งจะช่วยลดความตึงเครียดของผู้รับบริการ และสร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการ

“...อยากให้สถานที่สะอาด เป็นระเบียบและมีที่นั่งรอเพียงพอจะได้ไม่แออัดค่ะ...”

(คนที่ 1 สัมภาษณ์, วันที่ 23 ตุลาคม 2568)

“...ถ้ามีการจัดสถานที่ให้เหมาะกับผู้สูงอายุหรือผู้พิการจะช่วยให้ทุกคนเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้น...”

(คนที่ 2 สัมภาษณ์, วันที่ 23 ตุลาคม 2568)

“...อยากให้มีระบบคิวอัตโนมัติ หรือบริการออนไลน์จะช่วยให้สะดวกและไม่ต้องรอนาน...”

(คนที่ 3 สัมภาษณ์, วันที่ 23 ตุลาคม 2568)

“...ป้ายบอกขั้นตอนควรชัดเจน เข้าใจง่าย จะได้ไม่ต้องถามหลายรอบ...”

(คนที่ 4 สัมภาษณ์, วันที่ 23 ตุลาคม 2568)

“...เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวเรียบร้อย มีป้ายชื่อจะดูน่าเชื่อถือและเป็นมืออาชีพมากขึ้น...”

(คนที่ 5 สัมภาษณ์, วันที่ 23 ตุลาคม 2568)

“...อยากให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ เช่น ห้องน้ำสะอาด น้ำดื่ม และที่จอดรถเพียงพอ...”
(คนที่ 6 สัมภาษณ์, วันที่ 23 ตุลาคม 2568)

2. ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ

2.1 พัฒนามาตรฐานการให้บริการให้มีความชัดเจนและเป็นระบบ ควรกำหนดมาตรฐานขั้นตอน ระยะเวลา และผลลัพธ์ของการให้บริการในแต่ละประเภทอย่างชัดเจนและประกาศให้ประชาชนรับทราบเพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าหน่วยงานสามารถให้บริการได้ตามที่กำหนด

2.2 สร้างระบบการให้บริการที่มีความถูกต้องและลดข้อผิดพลาด ควรมีการตรวจสอบข้อมูลเอกสาร และกระบวนการทำงานอย่างรัดกุม เช่น การใช้ระบบดิจิทัลในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อลดความคลาดเคลื่อนและเพิ่มความถูกต้องของการให้บริการ

2.3 พัฒนาความสม่ำเสมอในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติและให้บริการอย่างเท่าเทียมในทุกช่วงเวลาเพื่อให้ประชาชนเกิดความมั่นใจในคุณภาพบริการของเทศบาล

2.4 ส่งเสริมการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด ควรมีระบบติดตามและควบคุมระยะเวลาในการให้บริการ เช่น การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงาน (Service Level Agreement: SLA) และแจ้งผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน

2.5 พัฒนาระบบติดตามผลและการร้องเรียน ควรจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะและการติดตามผลอย่างเป็นระบบ เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ หรือแอปพลิเคชันเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบและติดตามสถานะบริการได้

2.6 เสริมสร้างความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ควรเปิดเผยข้อมูลการให้บริการ ขั้นตอน ค่าใช้จ่ายและระยะเวลาอย่างชัดเจน รวมถึงมีระบบตรวจสอบภายในและภายนอก เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและลดข้อกังวลของประชาชน

“...อยากให้มีมาตรฐานชัดเจนค่ะ ว่าทำเรื่องอะไร ใช้เวลากี่วันจะได้วางแผนถูก...”
(คนที่ 1 สัมภาษณ์, วันที่ 23 ตุลาคม 2568)

“...บางครั้งข้อมูลผิดพลาดทำให้เสียเวลาอยากให้ตรวจสอบให้รอบคอบก่อนให้บริการ...”
(คนที่ 2 สัมภาษณ์, วันที่ 23 ตุลาคม 2568)

“...อยากให้เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติจะได้รู้สึกยุติธรรม...”
(คนที่ 3 สัมภาษณ์, วันที่ 23 ตุลาคม 2568)

“...ถ้าบอกว่าจะเสร็จวันไหน ก็ควรเสร็จตามนั้นจะทำให้เชื่อถือหน่วยงานมากขึ้น...”
(คนที่ 4 สัมภาษณ์, วันที่ 23 ตุลาคม 2568)

“...อยากให้มีช่องทางร้องเรียนที่สะดวกและติดตามได้ว่าเรื่องไปถึงไหนแล้ว....”
(คนที่ 5 สัมภาษณ์, วันที่ 23 ตุลาคม 2568)

“...ควรแจ้งขั้นตอน ค่าใช้จ่าย และระยะเวลาให้ชัดเจนจะได้ไม่ต้องเดาหรือกังวล...”
(คนที่ 6 สัมภาษณ์, วันที่ 23 ตุลาคม 2568)

3. ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ

3.1 พัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการ ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้กระชับ ลดความซ้ำซ้อนและนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว เช่น ระบบคิวอัตโนมัติ หรือการให้บริการออนไลน์ (e-Service) เพื่อลดระยะเวลารอคอยของประชาชน

3.2 เสริมสร้างความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างเต็มใจ โดยอาจมีการจัดอบรมด้านการบริการ (Service Mind) อย่างต่อเนื่อง

3.3 พัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน Line Official หรือ Call Center เพื่อให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลหรือขอรับบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทันเวลา

3.4 จัดระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ควรบูรณาการการให้บริการหลายขั้นตอนให้อยู่ในจุดเดียวเพื่อลดการเดินเรื่องหลายจุดและเพิ่มความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อราชการ

3.5 พัฒนาระบบแจ้งสถานะและติดตามงาน ควรมีระบบแจ้งความคืบหน้าของการดำเนินงาน เช่น การแจ้งเตือนผ่าน SMS หรือแอปพลิเคชัน เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามสถานะงานได้อย่างโปร่งใสและลดความกังวล

3.6 กำหนดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเฉพาะด้านอย่างชัดเจน ควรมีการมอบหมายหน้าที่ของเจ้าหน้าที่แต่ละคนให้ชัดเจน พร้อมทั้งมีการแสดงข้อมูลผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อได้ตรงจุดและได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

“...อยากให้บริการเร็วขึ้นค่ะ บางทีต้องรอนานถ้ามีระบบคิวหรือทำออนไลน์ได้จะดีมาก...”
(คนที่ 1 สัมภาษณ์, วันที่ 23 ตุลาคม 2568)

“...เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นมากกว่านี้เวลาประชาชนมาสอบถามจะได้รู้สึกว่าได้รับการช่วยเหลือจริง ๆ...”
(คนที่ 2 สัมภาษณ์, วันที่ 23 ตุลาคม 2568)

“...อยากให้มีหลายช่องทาง เช่น Line หรือโทรสอบถามจะได้ไม่ต้องเดินทางไปเองทุกครั้ง...”
(คนที่ 3 สัมภาษณ์, วันที่ 23 ตุลาคม 2568)

“...ถ้ามีบริการแบบจุดเดียวจบจะสะดวกมากไม่ต้องเดินหลายโต๊ะให้เสียเวลา...”

(คนที่ 4 สัมภาษณ์, วันที่ 23 ตุลาคม 2568)

“...อยากให้มีการแจ้งสถานะงาน เช่น ตอนนี้เรื่องถึงไหนแล้วจะได้ไม่ต้องมาถามหลายรอบ...”

(คนที่ 5 สัมภาษณ์, วันที่ 23 ตุลาคม 2568)

“...บางครั้งไม่รู้จะติดต่อใคร ถ้ามีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบชัดเจนจะช่วยให้ทำงานเร็วขึ้นครับ...”

(คนที่ 6 สัมภาษณ์, วันที่ 23 ตุลาคม 2568)

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

4.1 พัฒนาความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของบุคลากรอย่างต่อเนื่องควรจัดให้มีการอบรมและพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในด้านกฎหมาย ระเบียบ ขั้นตอนการให้บริการ และทักษะเฉพาะทางเพื่อให้สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และน่าเชื่อถือแก่ประชาชน

4.2 เสริมสร้างทักษะการสื่อสารและการให้คำแนะนำอย่างมืออาชีพ เจ้าหน้าที่ควรสามารถอธิบายขั้นตอน ข้อกำหนด และเงื่อนไขต่าง ๆ ให้ประชาชนเข้าใจได้ง่าย ชัดเจน และเป็นมิตร ซึ่งจะช่วยลดความสับสนและเพิ่มความมั่นใจในการรับบริการ

4.3 ส่งเสริมจริยธรรม คุณธรรม และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ควรปลูกฝังค่านิยมด้านความซื่อสัตย์สุจริต การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในความเป็นกลางและความโปร่งใสของหน่วยงาน

4.4 สร้างระบบความปลอดภัยของข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการ ควรมีมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน เช่น การจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ การจำกัดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล และการใช้ระบบสารสนเทศที่มีความปลอดภัย เพื่อสร้างความมั่นใจในการใช้บริการ

4.5 พัฒนาภาพลักษณ์องค์กรและความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน ควรส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของเทศบาล เช่น การประชาสัมพันธ์ผลงาน การให้บริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องและการได้รับมาตรฐานรับรองต่าง ๆ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน

4.6 จัดให้มีระบบรับรองคุณภาพและการประเมินผลการให้บริการ ควรมีการประเมินคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการ

“...อยากให้เจ้าหน้าที่มีความรู้จริงให้ข้อมูลถูกต้อง เวลาเรามาถามจะได้มั่นใจว่าไม่ผิดพลาด...”

(คนที่ 1 สัมภาษณ์, วันที่ 23 ตุลาคม 2568)

“...ถ้าเจ้าหน้าที่มีความเป็นมืออาชีพ พูดจาดี อธิบายชัดเจนจะทำให้รู้สึกมั่นใจมากขึ้นค่ะ...”

(คนที่ 2 สัมภาษณ์, วันที่ 23 ตุลาคม 2568)

“...อยากให้ทำงานโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ ทุกคนควรได้รับบริการเท่าเทียมกัน...”

(คนที่ 3 สัมภาษณ์, วันที่ 23 ตุลาคม 2568)

“...เรื่องข้อมูลส่วนตัวสำคัญมาก อยากให้หน่วยงานดูแลข้อมูลของประชาชนให้ปลอดภัย ไม่รั่วไหล...”

(คนที่ 4 สัมภาษณ์, วันที่ 23 ตุลาคม 2568)

“...ถ้าเห็นว่าหน่วยงานมีมาตรฐาน หรือมีผลงานที่ดีจะทำให้เชื่อถือและกล้าใช้บริการมากขึ้นครับ...”

(คนที่ 5 สัมภาษณ์, วันที่ 23 ตุลาคม 2568)

“...อยากให้มีการประเมินผลการบริการ เช่น ให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นแล้วนำไปปรับปรุงจริง...”

(คนที่ 6 สัมภาษณ์, วันที่ 23 ตุลาคม 2568)

5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

5.1 ส่งเสริมการให้บริการแบบใส่ใจรายบุคคล (Personalized Service) ควรให้เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความแตกต่างของผู้รับบริการ เช่น อายุ อาชีพ หรือข้อจำกัดเฉพาะบุคคลและปรับวิธีการให้บริการให้เหมาะสม เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการอย่างแท้จริง

5.2 พัฒนาทักษะการรับฟังและเข้าใจความต้องการของประชาชน เจ้าหน้าที่ควรมีทักษะในการรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะอย่างตั้งใจ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงการให้บริการ

5.3 จัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงกลุ่มเปราะบาง ควรพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้ที่มีข้อจำกัดด้านการสื่อสาร เช่น การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย การมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ หรือการจัดบริการเชิงรุกในชุมชน

5.4 สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นมิตรและแสดงความห่วงใยต่อผู้รับบริการ เพื่อสร้างความไว้วางใจและความรู้สึกที่ดีต่อหน่วยงาน

5.5 พัฒนาระบบฐานข้อมูลผู้รับบริการ ควรมีการจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ เช่น ประวัติการใช้บริการ ความต้องการ หรือข้อร้องเรียน เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์และพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชน

5.6 ส่งเสริมการให้บริการเชิงรุกในพื้นที่ ควรมีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่หรือจัดกิจกรรมให้บริการในชุมชนเพื่อเข้าถึงประชาชนที่ไม่สะดวกเดินทางและแสดงถึงความใส่ใจในการให้บริการอย่างทั่วถึง

“...บางพื้นที่เดินทางลำบาก ถ้ามีหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปให้บริการในชุมชนจะช่วยได้มากเลยครับ...”

(คนที่ 5 สัมภาษณ์, วันที่ 23 ตุลาคม 2568)

“...อยากให้หน่วยงานมีข้อมูลของผู้ใช้บริการ เช่น เคยมาติดต่อเรื่องอะไรจะได้ไม่ต้องอธิบายใหม่ทุกครั้ง...”

(คนที่ 6 สัมภาษณ์, วันที่ 23 ตุลาคม 2568)

“...ถ้าเจ้าหน้าที่พูดจาดี ยิ้มแย้ม เป็นกันเองจะทำให้รู้สึกสบายใจและอยากมาใช้บริการอีกค่ะ...”

(คนที่ 7 สัมภาษณ์, วันที่ 23 ตุลาคม 2568)

“...คนแก่หรือคนพิการบางคนเข้าถึงบริการยาก อยากให้มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยหรือมีบริการที่ไปถึงชุมชนเลยจะดีมาก...”

(คนที่ 8 สัมภาษณ์, วันที่ 23 ตุลาคม 2568)

“...บางทีไปติดต่อแล้วรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยฟัง อยากให้ตั้งใจฟังปัญหาของประชาชนมากกว่านี้จะได้ช่วยแก้ปัญหาได้ตรงจุด...”

(คนที่ 9 สัมภาษณ์, วันที่ 23 ตุลาคม 2568)

“...อยากให้เจ้าหน้าที่ดูตามสถานการณ์ของแต่ละคนค่ะอย่างผู้สูงอายุอาจต้องพูดช้า ๆ อธิบายละเอียดจะช่วยให้เข้าใจมากขึ้น...”

(คนที่ 10 สัมภาษณ์, วันที่ 23 ตุลาคม 2568)



ภาพที่ 4.1 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ทำการสรุป อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะ ไว้ตามลำดับดังนี้

5.1 สรุป

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม พบว่า

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 372 คน

5.1.1.1 ด้านเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 52.96 และเพศชาย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 47.04

5.1.1.2 ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่อายุ อายุ 46-55 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 31.99 รองลงมา คือ 36-45 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 25.54 อายุ 25-35 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.28 อายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 15.05 อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.14

5.1.1.3 ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.89 รองลงมา คือ ปริญญาตรี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20 อนุปริญญา /ปวส. จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.86 ปริญญาโท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.37 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.02 ไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.68 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 ปริญญาเอก จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.38

5.1.2 ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\overline{X}$ = 3.81) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\overline{X}$ = 3.71) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\overline{X}$ = 3.70) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ($\overline{X}$ = 3.64) และด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.63) ตามลำดับ

5.1.2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.81) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีเครื่องมืออุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ทันสมัย ($\overline{X}$ = 3.90) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่เรียบร้อย สะอาดสะอ้าน ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพอ่อนโยน ($\overline{X}$ = 3.85) การเดินทางมีความสะดวกสบาย ($\overline{X}$ = 3.82) มีป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนทั้งภายนอกและภายใน ($\overline{X}$ = 3.77) และมีสถานที่กว้างขวางเพียงพอกับสัดส่วนของผู้รับบริการ อากาศถ่ายเทได้สะดวก ($\overline{X}$ = 3.70) ตามลำดับ

5.1.2.2 ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.63) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่ายสะดวก ($\overline{X}$ = 3.82) รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ($\overline{X}$ = 3.70) เจ้าหน้าที่มีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีคุณภาพ ตรงประเด็น ($\overline{X}$ = 3.58) เจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้สามารถให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจนตรงความต้องการ ($\overline{X}$ = 3.56) และมีความรู้สึกมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุดทุกครั้งของการเข้ารับบริการ ($\overline{X}$ = 3.50) ตามลำดับ

5.1.2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.71) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีช่องทางในการเสนอความคิดเห็นได้อย่างสะดวก เช่น กล่องรับความคิดเห็น ทั้งเพื่อการปรับปรุง ($\overline{X}$ = 3.96) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างตรงตามความต้องการ ($\overline{X}$ = 3.78) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา ($\overline{X}$ = 3.65) เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยในการเข้ารับบริการได้อย่างถูกต้องชัดเจน ($\overline{X}$ = 3.64) และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็วเหมาะสม ($\overline{X}$ = 3.50) ตามลำดับ

5.1.2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.70) เรียงลำดับ จากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความมั่นใจในการให้บริการสามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็น ($\overline{X}$ = 3.92) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการจนแล้วเสร็จทุกขั้นตอน ($\overline{X}$ = 3.75) เจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้ในการให้บริการ และมีความน่าเชื่อถือ ($\overline{X}$ = 3.66) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\overline{X}$ = 3.62) และเจ้าหน้าที่มีทักษะในการแก้ไขปัญหาระหว่างให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.56) ตามลำดับ

5.1.2.5 ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.64) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ รู้สึกได้รับความเห็นอกเห็นใจทุกครั้งที่ได้เข้ารับบริการ ($\overline{X}$ = 3.83) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในความแตกต่างปัจเจกบุคคล ($\overline{X}$ = 3.77) ให้คำปรึกษาด้วยความเต็มใจบริการเสมือนญาติ ($\overline{X}$ = 3.58) เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล ($\overline{X}$ = 3.56) มีการสอบถามความต้องการและให้คำแนะนำจนเสร็จสิ้นขั้นตอน ($\overline{X}$ = 3.48) ตามลำดับ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา พบว่า

5.1.3.1 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน โดยรวมมีการจัดบริการสาธารณะ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

5.1.3.2 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับอายุต่างกัน โดยรวมมีคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

5.1.3.3 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยรวมมีคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

5.1.4 สรุปแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

5.1.4.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เทศบาลตำบลโพนทองควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์ประกอบด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมของการให้บริการให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชนและเอื้อต่อการเข้าถึงบริการอย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การปรับปรุงอาคาร สถานที่ให้มีความสะอาด เป็นระเบียบ และปลอดภัยจะช่วยสร้างความประทับใจแรกแก่ผู้รับบริการและสะท้อนถึงความเป็นมืออาชีพขององค์กร นอกจากนี้ควรจัดพื้นที่ให้บริการให้เป็นสัดส่วน มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ภาษาที่เหมาะสมกับประชาชนในพื้นที่ ซึ่งจะช่วยลดความสับสนและความกังวลของผู้รับบริการได้อย่างมีนัยสำคัญ ในขณะเดียวกันเทศบาลควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ เช่น ระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการประชาชน เว็บไซต์ หรือแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวก ลดระยะเวลาการรอคอย และเพิ่มความทันสมัยของการบริการภาครัฐ ซึ่งจะช่วยยกระดับภาพลักษณ์ของเทศบาลให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัล

5.1.4.2 ด้านความน่าเชื่อถือ เทศบาลตำบลโพนทองควรมุ่งเน้นการให้บริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ และสามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยควรกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละประเภทงานอย่างชัดเจน เช่น ระยะเวลาการดำเนินการ ขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งสื่อสารให้บุคลากรทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน นอกจากนี้ควรมีระบบควบคุม ตรวจสอบ และติดตามผลการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดและสามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที การดำเนินงานที่มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้จะช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือของเทศบาล และทำให้ประชาชนเกิดความมั่นใจว่าการเข้ารับบริการจะได้รับการดูแลอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม

5.1.4.3 ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลโพนทองควรส่งเสริมให้บุคลากรมีความพร้อมและความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม โดยควรปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้การให้บริการมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ควรจัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารและรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ สื่อสังคมออนไลน์ หรือระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงเทศบาลได้อย่างสะดวกและได้รับการตอบกลับอย่างทันท่วงที การตอบสนองที่รวดเร็วและจริงใจจะช่วยลดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเทศบาลกับประชาชนในพื้นที่

5.1.4.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เทศบาลตำบลโพนทองควรพัฒนาศักยภาพของบุคลากร อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ทั้งในด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงทักษะด้านการสื่อสารและการให้บริการด้วยจิตสำนึกการบริการ (Service Mind) การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอจะช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ชัดเจน และลดความผิดพลาด

ในการให้บริการ นอกจากนี้การแสดงออกถึงความสุภาพ อ่อนน้อม ความมีมนุษยสัมพันธ์ และความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่จะช่วยสร้างความรู้สึกปลอดภัยและความเชื่อถือให้แก่ประชาชนทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจว่าการติดต่อราชการกับเทศบาลตำบลโพนทอง จะได้รับการดูแลอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

5.1.4.5 ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ เทศบาลตำบลโพนทองควรให้ความสำคัญกับการเข้าใจ ความต้องการ ความแตกต่าง และบริบทของประชาชนในพื้นที่อย่างรอบด้าน โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือประชาชนที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการ ซึ่งควรได้รับการออกแบบรูปแบบการบริการที่มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมกับสภาพปัญหาและความจำเป็นเฉพาะกลุ่ม นอกจากนี้เทศบาลควรส่งเสริมให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนอย่างจริงจังและนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้ความสำคัญกับประชาชนในฐานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักจะช่วยสร้างความพึงพอใจ ความผูกพันและความเชื่อมั่นต่อเทศบาลตำบลโพนทองในระยะยาว

5.1.5 สรุปการสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

5.1.5.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีข้อเสนอแนะดังนี้

1) พัฒนาและปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้มีความทันสมัยและเหมาะสม เทศบาลควรปรับปรุงอาคารสถานที่ให้มีความสะอาด เป็นระเบียบ และเอื้อต่อการเข้าถึงของประชาชนทุกกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และประชาชนทั่วไป โดยจัดให้มีพื้นที่รอรับบริการที่เพียงพอมีที่นั่งที่สะดวกสบายและมีระบบระบายอากาศที่ดี ซึ่งจะช่วยสร้างความประทับใจและความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานภาครัฐ

2) จัดหาและพัฒนาอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ เช่น ระบบคิวอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบริการออนไลน์ (e-Service) และเครื่องมืออำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและลดระยะเวลาในการให้บริการ รวมทั้งลดความแออัดในการใช้บริการ

3) ปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์และสื่อข้อมูลให้ชัดเจน เข้าใจง่าย ควรจัดทำป้ายแนะนำขั้นตอนการให้บริการ แผนผังอาคาร และข้อมูลบริการต่าง ๆ ให้มีความชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และอาจมีการใช้สื่อดิจิทัล เช่น จอแสดงผล (Digital Signage) เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว

4) พัฒนาภาพลักษณ์บุคลากรและเครื่องแบบให้มีความเป็นมืออาชีพ บุคลากรควรแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีป้ายชื่อชัดเจน และแสดงออกถึงความพร้อมในการให้บริการซึ่งจะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

5) จัดสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานให้ครบถ้วนและเพียงพอ เช่น ห้องน้ำสะอาด จุดบริการน้ำดื่ม ที่จอดรถ ป้ายบอกทาง และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายสูงสุดในการเข้ารับบริการ

6) พัฒนาสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการให้บริการแบบเป็นมิตร ควรจัดภูมิทัศน์โดยรอบให้สะอาด ร่มรื่น มีการจัดตกแต่งพื้นที่อย่างเหมาะสม เช่น การจัดสวนหรือมุมพักผ่อน ซึ่งจะช่วยลดความตึงเครียดของผู้รับบริการและสร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการ

5.1.5.2 ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ

1) พัฒนามาตรฐานการให้บริการ ให้มีความชัดเจนและเป็นระบบ ควรกำหนดมาตรฐานขั้นตอน ระยะเวลา และผลลัพธ์ของการให้บริการในแต่ละประเภทอย่างชัดเจน และประกาศให้ประชาชนรับทราบเพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าหน่วยงานสามารถให้บริการได้ตามที่กำหนด

2) สร้างระบบการให้บริการที่มีความถูกต้องและลดข้อผิดพลาด ควรมีการตรวจสอบข้อมูล เอกสาร และกระบวนการทำงานอย่างรัดกุม เช่น การใช้ระบบดิจิทัลในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อลดความคลาดเคลื่อนและเพิ่มความถูกต้องของการให้บริการ

3) พัฒนาความสม่ำเสมอในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติและให้บริการอย่างเท่าเทียมในทุกช่วงเวลาเพื่อให้ประชาชนเกิดความมั่นใจในคุณภาพบริการของเทศบาล

4) ส่งเสริมการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด ควรมีระบบติดตามและควบคุมระยะเวลาในการให้บริการ เช่น การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงาน (Service Level Agreement: SLA) และแจ้งผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน

5) พัฒนาระบบติดตามผลและการร้องเรียน ควรจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนข้อเสนอแนะและการติดตามผลอย่างเป็นระบบ เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ หรือแอปพลิเคชันเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบและติดตามสถานะบริการได้

6) เสริมสร้างความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ควรเปิดเผยข้อมูลการให้บริการขั้นตอน ค่าใช้จ่าย และระยะเวลาอย่างชัดเจน รวมถึงมีระบบตรวจสอบภายในและภายนอกเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและลดข้อกังวลของประชาชน

5.1.5.3 ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ

1) พัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการ ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้กระชับ ลดความซ้ำซ้อน และนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว เช่น ระบบคิวอัตโนมัติหรือการให้บริการออนไลน์ (e-Service) เพื่อลดระยะเวลารอคอยของประชาชน

2) เสริมสร้างความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างเต็มใจ โดยอาจมีการจัดอบรมด้านการบริการ (Service Mind) อย่างต่อเนื่อง

3) พัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายและเข้าถึงง่าย ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน Line Official หรือ Call Center เพื่อให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลหรือขอรับบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทันเวลา

4) จัดระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ควรบูรณาการการให้บริการหลายขั้นตอนให้อยู่ในจุดเดียวเพื่อลดการเดินเรื่องหลายจุดและเพิ่มความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อราชการ

5) พัฒนาระบบแจ้งสถานะและติดตามงาน ควรมีระบบแจ้งความคืบหน้าของการดำเนินงาน เช่น การแจ้งเตือนผ่าน SMS หรือแอปพลิเคชัน เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามสถานะงานได้อย่างโปร่งใสและลดความกังวล

6) กำหนดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเฉพาะด้านอย่างชัดเจน ควรมีการมอบหมายหน้าที่ของเจ้าหน้าที่แต่ละคนให้ชัดเจน พร้อมทั้งมีการแสดงข้อมูลผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อได้ตรงจุดและได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

5.1.5.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

1) พัฒนาความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ควรจัดให้มีการอบรมและพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในด้านกฎหมาย ระเบียบ ขั้นตอนการให้บริการ และทักษะเฉพาะทาง เพื่อให้สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และน่าเชื่อถือแก่ประชาชน

2) เสริมสร้างทักษะการสื่อสารและการให้คำแนะนำอย่างมืออาชีพ เจ้าหน้าที่ควรสามารถอธิบายขั้นตอน ข้อกำหนด และเงื่อนไขต่าง ๆ ให้ประชาชนเข้าใจได้ง่าย ชัดเจน และเป็นมิตร ซึ่งจะช่วยลดความสับสนและเพิ่มความมั่นใจในการรับบริการ

3) ส่งเสริมจริยธรรม คุณธรรม และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ควรปลูกฝังค่านิยมด้านความซื่อสัตย์สุจริต การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในความเป็นกลางและความโปร่งใสของหน่วยงาน

4) สร้างระบบความปลอดภัยของข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการ ควรมีมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน เช่น การจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ การจำกัดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลและการใช้ระบบสารสนเทศที่มีความปลอดภัยเพื่อสร้างความมั่นใจในการใช้บริการ

5) พัฒนาภาพลักษณ์องค์กรและความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน ควรส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของเทศบาล เช่น การประชาสัมพันธ์ผลงาน การให้บริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และการได้รับมาตรฐานรับรองต่าง ๆ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน

6) จัดให้มีระบบรับรองคุณภาพและการประเมินผลการให้บริการ ควรมีการประเมินคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน และนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการ

5.1.5.5 ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

1) ส่งเสริมการให้บริการแบบใส่ใจรายบุคคล (Personalized Service) ควรให้เจ้าหน้าที่คำนึงถึงความแตกต่างของผู้รับบริการ เช่น อายุ อาชีพ หรือข้อจำกัดเฉพาะบุคคล และปรับวิธีการให้บริการให้เหมาะสมเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการอย่างแท้จริง

2) พัฒนาทักษะการรับฟังและเข้าใจความต้องการของประชาชน เจ้าหน้าที่ควรมีทักษะในการรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะอย่างตั้งใจ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงการให้บริการ

3) จัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงกลุ่มเปราะบาง ควรพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้ที่มีข้อจำกัดด้านการสื่อสาร เช่น การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย การมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ หรือการจัดบริการเชิงรุกในชุมชน

4) สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นมิตรและแสดงความห่วงใยต่อผู้รับบริการเพื่อสร้างความไว้วางใจและความรู้สึกที่ดีต่อหน่วยงาน

5) พัฒนาระบบฐานข้อมูลผู้รับบริการ ควรมีการจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ เช่น ประวัติการใช้บริการ ความต้องการ หรือข้อร้องเรียน เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์และพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชน

6) ส่งเสริมการให้บริการเชิงรุกในพื้นที่ ควรมีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่หรือจัดกิจกรรมให้บริการในชุมชนเพื่อเข้าถึงประชาชนที่ไม่สะดวกเดินทางและแสดงถึงความใส่ใจในการให้บริการอย่างทั่วถึง

5.2 อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผล ดังนี้

5.2.1 สมมุติฐานที่ 1 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากหลายปัจจัยที่สนับสนุนให้การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม ประการแรก เทศบาลตำบลโพนทองมีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง เช่น งานด้านทะเบียนราษฎร งานสาธารณสุข งานสาธารณูปโภค และงานสวัสดิการสังคม ซึ่งล้วนเป็นบริการที่ประชาชนมีโอกาสเข้ามาใช้บริการเป็นประจำ ส่งผลให้เกิดความคุ้นเคย ความเข้าใจในกระบวนการให้บริการ และลดความซับซ้อนในการติดต่อราชการ อันเป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมสร้างการรับรู้เชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม ประการที่สอง บุคลากรของเทศบาลมีความพร้อมทั้งในด้านความรู้ความสามารถ และทัศนคติในการให้บริการประชาชน โดยให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centered Service) การที่ประชาชนรับรู้ถึงความตั้งใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ย่อมส่งผลให้การประเมินคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง ประการที่สาม ระบบและขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลมีความชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ เช่น การแจ้งข้อมูลขั้นตอนระยะเวลา และเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน การให้คำแนะนำที่ถูกต้อง รวมถึง การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความรวดเร็วและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ปัจจัยเหล่านี้ช่วยลดภาระและความไม่สะดวกของประชาชน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม นอกจากนี้การที่เทศบาลตำบลโพนทอง มีการนำความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และปัญหาจากประชาชนไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องยังสะท้อนถึงการบริหารจัดการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พีรพัฒน์ อภัยกาวี (2567) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแลจังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการศูนย์ดำรงธรรม อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์ดำรงธรรม

อำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรภา เอมสกุล (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติศักดิ์ มาลีหวล (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อิทธิศักดิ์ อักษรเวช (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ มงคล เถาชาลี (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

5.2.2 สมมุติฐานที่ 2 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน

5.2.2.1 ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศแตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ จากผลการวิจัยดังกล่าว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ลักษณะการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทองเป็นการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานที่มีมาตรฐานเดียวกันสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม เช่น การติดต่อด้านเอกสารราชการ การให้บริการด้านสาธารณสุข งานสาธารณูปโภค และงานสวัสดิการสังคม ซึ่งมิได้มีการแบ่งแยกหรือปรับรูปแบบการให้บริการตามเพศของผู้รับบริการ ส่งผลให้ประชาชนชายและหญิงได้รับประสบการณ์ในการรับบริการที่ใกล้เคียงกันและมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการในทิศทางเดียวกัน ประการที่สอง บุคลากรของเทศบาล มีการปฏิบัติงานภายใต้หลักความเสมอภาคและความเท่าเทียมในการให้บริการ โดยยึดถือระเบียบและแนวปฏิบัติของทางราชการเป็นหลักทำให้การให้บริการเป็นไปอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติตามเพศ ส่งผลให้ประชาชนทุกเพศได้รับการปฏิบัติในมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งสะท้อนถึงการบริหารจัดการภาครัฐที่ยึดหลักธรรมาภิบาล ประการที่สาม บริบททางสังคมในปัจจุบันมีการส่งเสริมความเท่าเทียมทางเพศอย่างชัดเจน ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิงมีบทบาท หน้าที่ และโอกาสในการเข้าถึงบริการภาครัฐอย่างใกล้เคียงกัน ความแตกต่างด้านความคาดหวังหรือการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการตามเพศ จึงลดลงส่งผลให้ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติศักดิ์ มาลีหวล (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มลธิชา

สนจุมภะ (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อิทธิศักดิ์ อักษรเวช (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ผลการวิจัย พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกัน

5.2.2.2 ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุแตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกันทางสถิติ ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ จากผลการวิจัยดังกล่าว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ลักษณะการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง เป็นบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานที่ออกแบบมาเพื่อรองรับประชาชนทุกช่วงวัยอย่างเท่าเทียม ไม่ว่าจะเป็นงานด้านเอกสารราชการ งานสาธารณสุข งานสวัสดิการ สังคม หรือการอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภค ซึ่งมีขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจนและเป็นรูปแบบเดียวกัน ส่งผลให้ประชาชนในแต่ละช่วงอายุได้รับประสบการณ์การรับบริการที่ใกล้เคียงกัน ประกอบกับเทศบาลมีการปรับรูปแบบการให้บริการให้มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมกับบริบทของผู้รับบริการทุกกลุ่มวัย เช่น การให้คำแนะนำอย่างชัดเจน การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย การอำนวย ความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ และการให้บริการที่รวดเร็วสำหรับประชาชนวัยทำงาน มาตรการเหล่านี้ช่วยลด ความแตกต่างด้านความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการระหว่างช่วงอายุ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันต์ มิทาโช (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองวัวซอ อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองวัวซอ อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยภาพรวม พบว่า อายุไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ วงศ์วัฒน์ (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารของรัฐ พบว่า กลุ่มผู้รับบริการทุกช่วงอายุมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานทุกคนได้รับการฝึกอบรมให้ให้บริการตามมาตรฐานเดียวกันและให้ความสำคัญกับความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน

5.2.2.3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันทางสถิติ ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ จากผลการวิจัยดังกล่าว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ลักษณะการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทองเป็นบริการสาธารณะที่มีขั้นตอนและมาตรฐานการดำเนินงานที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน และใช้หลักเกณฑ์เดียวกันสำหรับประชาชนทุกกลุ่มทำให้ประชาชนไม่ว่าจะมีระดับการศึกษาสูงหรือต่ำสามารถเข้าถึงและรับบริการได้อย่างเท่าเทียม ส่งผลให้การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกัน เทศบาลให้ความสำคัญกับการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการในรูปแบบที่เข้าใจง่าย ชัดเจน และเป็นทางการ เช่น การอธิบายขั้นตอนการดำเนินงาน การแจ้งระยะเวลา และเอกสารที่ต้องใช้ ซึ่งช่วยลดช่องว่างด้านความเข้าใจระหว่างประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันและทำให้การประเมินคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชน

ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผลจากการวิจัย พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวุฒิ สุขเกษม (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น พบว่า กลุ่มประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการประเมินคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานได้รับการอบรมด้านการให้บริการที่ยึดหลักความเสมอภาคและเน้นความเข้าใจผู้รับบริการทุกระดับอย่างเท่าเทียม

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

5.3.1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เทศบาลควรรักษามาตรฐานของสถานที่ให้บริการให้มีความกว้างขวางเพียงพอต่อสัดส่วนของผู้รับบริการในแต่ละช่วงเวลา มีการจัดผังพื้นที่อย่างเป็นระเบียบ ลดความแออัด และเอื้อต่อการเคลื่อนที่ของประชาชน โดยเฉพาะผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้มีข้อจำกัดทางร่างกาย

5.3.1.2 ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ เทศบาลควรกำหนดมาตรฐานและแนวปฏิบัติในการให้บริการที่เป็นรูปธรรม เช่น ระยะเวลาในการดำเนินการ ขั้นตอนการให้บริการ และความถูกต้องของข้อมูลเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอทุกครั้ง ลดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงานของบุคลากร

5.3.1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เทศบาลควรกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการของแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน พร้อมทั้งทบทวนและปรับปรุงให้สอดคล้องกับบริบทการปฏิบัติงานจริงเพื่อลดความล่าช้าและสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีความกระชับ ลดความซ้ำซ้อน

5.3.1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เทศบาลควรจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะด้านการวิเคราะห์ปัญหา การตัดสินใจ และการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ เสริมสร้างความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างถูกต้องและทันสมัยเพื่อให้สามารถให้คำตอบและแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการได้อย่างชัดเจนถูกต้องและน่าเชื่อถือ

5.3.1.5 ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ เทศบาลควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่มีแนวทางในการสอบถามความต้องการ ปัญหา และข้อจำกัดของผู้รับบริการตั้งแต่เริ่มต้นการติดต่อเพื่อให้สามารถให้บริการได้ตรงตามความจำเป็นของแต่ละบุคคล และลดความคลาดเคลื่อนในกระบวนการให้บริการ ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน ครบถ้วน และติดตามผลจนเสร็จสิ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ การบริหารจัดการภายในองค์กร การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการ หรือการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อให้ได้มุมมองที่ครอบคลุมและสามารถอธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

5.3.2.2 ควรขยายขอบเขตไปยังเทศบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อื่น เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการในบริบทที่แตกต่างกันและนำไปสู่การสังเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ในระดับพื้นที่หรือระดับจังหวัด

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2565). *คู่มือการปฏิบัติงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.* กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.

กุลธน ธนาพงศธร. (2554). *การบริหารรัฐกิจ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เกียรติศักดิ์ มาลีหวล. (2562). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตูม อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สุรินทร์: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.

จารุภา สายโยช์. (2559). *อิทธิพลของภาพลักษณ์องค์การและส่วนประสมทางการตลาดต่อความพึงพอใจ ความไว้เนื้อเชื่อใจ ความผูกพัน การบอกต่อ และกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สาขาวงศ์สว่าง* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2555). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ *ในเอกสารประกอบการสอน.* นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2564). การพัฒนาการบริหารงานภาครัฐท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล. *วารสารการบริหารและการพัฒนาภูมิภาค,* 15(3), 34–47.

ชุลีวรรณ บัวอินทร์. (2551). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธนาชัย สุขวณิช. (2564). คุณภาพในการให้บริการฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร. *วารสารมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์*, 5(2), 27-33.

ธีระพล เจริญสุข. (2564). *การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

นิติพล ภูตะโชติ. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกพักโรงแรมที่จังหวัดหนองคาย.* ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

นิพนธ์ เรืองหิรัญวนิช. (2560). คุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปกร. *Veridian E-Journal,* 10(2), 2677-2689.

นิพัทธพงศ์ ปุณณกันต์. (2563). *การบริหารภาครัฐแนวใหม่กับการพัฒนาการให้บริการภาครัฐไทย.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญชม ศรีสะอาด. (2560) *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

บุญเลิศ วิเศษปรีชา. (2561). *สายสตรีท: มานุษยวิทยาข้างถนนในมะนิลา.* กรุงเทพฯ: WAY of BOOK.

เบญชภา แจ้งเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยากรุงเทพ.

ประกาศิต รักษาแก้ว และไพฑูรย์ มนต์พานทอง. (2561). คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานภูเก็ต. *วารสารวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย,* 13(46), 33-44.

ผุสดี แสงหล่อ. (2555). *ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียนสวนป่าอุปถัมภ์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2* (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิณ ทองพูน. (2529). *ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดชายแดนภาคใต้.* สงขลา: ม.ป.ป.

พีร์ พวงมะลิต. (2560). *ทัศนคติและการรับรู้ของประชาชนต่อกฎหมายเกี่ยวกับการปล่อยโคมลอย.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

พีรพัฒน์ อภัยกาวี. (2567). คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์. *วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย,* 4(4), 1-18.

มงคล เถาชาลี. (2563). *คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

มลธิชา สนจุมภะ (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง. *วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย*, 5(1), 137-146.

รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วชิระ เข็มพงษ์. (2566). *คุณภาพการให้บริการของศาลยาวชนและครอบครัว จังหวัดนครศรีธรรมราช* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ศรีสะเกษ: มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา.

วัชรากร พึ่งสุจริต. (2566). คุณภาพการบริการธนาคารกสิกรไทย สาขาแหลมฉบัง. *วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย,* 5(2), 315-324.

วิโรจน์ สารรัตนะ. (2556). *กระบวนทัศน์ใหม่ทางการศึกษา กรณีทัศนะต่อการศึกษาศตวรรษที่ 21.* กรุงเทพฯ: ทิพยวิสุทธิ์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา.* กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2552). *การบริหารการตลาดยุคใหม่ (Marketing Management).* กรุงเทพฯ: Diamond In Business World.

ศุภกร ลาวงศ์ และฐิตารีย์ ศิริมงคล. (2566). การรับรู้ระดับคุณภาพการบริการแยกตามคุณลักษณะประชากรศาสตร์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,* 10(2), 533-546.

ศุภกานต์ อโนมะศิริ. (2547). *การบริหารองค์กรภาครัฐ.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมยศ นาวีการ. (2553). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

สมฤดี ธรรมสุรัติ. (2554). *ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). *การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมศักดิ์ คงเทียน และอัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). *การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดมหาสารคาม. (2567). *รายงานสรุปผลการดำเนินงานเทศบาลในจังหวัดมหาสารคาม ประจำปี 2567.* มหาสารคาม: สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดมหาสารคาม.

สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม. (2564). คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม. *วารสารบัณฑิตศึกษา,* 18(80), 127-134.

สุภาพร เตียงงา. (2560). *ความคิดเห็นของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ต่อการให้บริการของบริษัท สินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สุภาวดี บุญช่วย. (2562). *การบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุรภา เอมสกุล. (2565). องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. *วารสารร้อยแก่นสารวิชาการ,* 7(3), 373-385.

โสภาพรรณ ไชยพัฒน์. (2563). คุณภาพการบริการของสานักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์,* 6(1), 110-121.

โสรัจจะราช เถระพันธ์. (2561). *คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดปทุมธานี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อิทธิศักดิ์ อักษรเวช. (2561). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

Aaker, D.A. (2014). *Aaker on Branding: 20 Principles that Drive Success.* New York: Morgan James Publishing.

Aday, L. and Anderson, R. (1975). *Development of Indices of Access of Medical Care.* Michigan: Health Administration Press.

Anderson, G.J. (2013). Ethnobotany of the Garifuna of Eastern Nicaragua. *Econ Bot,* 5(1), 71-107.

Bartal, K.M. and Martin, D.C. (1991). *Management.* New York: McGraw-Hill.

Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing,* 64, 12-40.

Berry, L.L. and Parasuraman, A. (1990). *Delivering Quality Service.* New York: Free Press.

Bitner, M.J. and Hubbert, A.R. (1994). *Encounter Satisfaction Versus Overall Satisfaction Versus Quality.* Thousands Oaks, CA: Sage Publications.

Bouckaert, G. and Halligan, J. (2008). *Managing performance: International comparisons.* London, UK: Routledge.

Brady, M.K. and Cronin, J.Jr. (2001). Customer orientation: Effects on customer service perceptions and outcome behaviors. *Journal of Service Research,* 33(3), 241-251.

Chaudhuri, A. and Holbrook, M.B. (2001) The Chain of Effects from Brand Trust and Brand Affect to Brand Performance: The Role of Brand Loyalty. *Journal of Marketing,* 65, 81-93.

Cronin Jr, J.J. and Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and Extension. *Journal of Marketing,* 56, 55-68.

Crosby, P.B. (1988). *Quality is Free*. New York: McGraw-Hill.

Daft, R.L. (2016). *Organization theory and design* (12th ed.). Boston, MA: Cengage Learning.

Deming, W.E. (1986). *Out of the Crisis*. Cambridge: Cambridge University Press.

Desarbo, W.S. and Other. (1991). *Marketing research: Methods and applications.* Boston, MA: Allyn and Bacon.

Feigenbaum, A.V. (1983). *Total quality control* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.

George, J.M. and Jones, G.R. (2008). *Understanding and Managing Organizational behavior.* New Jersey: Pearson.

Gillespie, N. and Dietz, G. (2009). Trust repair after an organization-level failure. *Academy of Management Review,* 34(1), 127–145.

Good, C.V. (1973). *Dictionary of Education* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.

Greenberg, J. and Baron, R.A. (2008). *Behavior in Organizations* (9th ed.). London: Pearson Education, Inc.

Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing.* Massachusetts: Lexington.

Gronroos, C. (2007). *Service management and marketing*. Hoboken, NJ: Wiley.

Gummesson, E. (2017). From Relationship Marketing to Total Relationship Marketing and Beyond. *Journal of Services Marketing,* 31, 16-20.

Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work.* New York: John Wiley and Sons.

Higgins, J.M. and Other. (1991). *Strategic management: Text and cases.* Chicago, IL: Irwin.

Hornby, A.F. (2000). *Advance Learner's Dictionary* (6th ed.). London, England: Oxford University.

Johnson, D.W. and Johnson, E.P. (1991). *Joining together: Group Theory and Group Skills.* Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

Juran, J.M. (1974). *Quality control handbook.* New York: McGraw-Hill.

Kahneman, D. (2011). *Thinking, fast and slow*. Farrar, Straus and Giroux.

Keller, K.L. (2013). *Strategic Brand Management: Building Measuring, and Managing Brand Equity* (4th ed.). New York: Pearson Education.

Kotler, P. (1988). *Marketing Management* (6th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Kotler, P. (2011). *Marketing Management: Analysis Planning Implementation and control* (13th ed.). New Jersey: Prentice Hall International, Inc.

Kotler, P. and Armstrong, G. (2008). *Marketing and Introduction* (6th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Pearson Education.

Kotler, P. and Keller, K.L. (2016). *Marketing Management Global Edition Fifteen Edition.* Pearson Education Limited: UK.

Kotler, P. and Keller, L.K. (2006). *Marketing management.* New Jersey: Pearson Education.

Lererence, P. and Barbara, K. (1988). *Organizational behavior and management systems.* Boston, MA: Harvard Business School Press.

Lewis, C.R. and Bloom, H.B. (1983). The Marketing Aspects of Service Quality, in Emerging Perspectives on Services Marketing. *in Berry, L., Shostack G., and Upah, G., eds.* Chicago: American Marketing.

Lin, R.J., Chen, R.H. and Chiu, K.K S. (2010). Customer relationship management and innovation capability: An empirical study. *Industrial Management & Data Systems,* 101(1), 111-133.

Lovelock, C. (2007). *Principles of service marketing and management* (5th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.

Lovelock, C. and Wirtz, J. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). Hackensack, NJ: World Scientific.

Matsushita, K. (1989). *Leadership and management in modern organizations.* Tokyo, Japan: PHP Institute.

McCormick, E.J. and Tiffin, J. (1984). *Industrial psychology.* Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Millet, J. (1954). *Management in the Public Service. The quest for effective performance.* New York: McGraw-Hill Book.

Millet, J.D. (1954). *Management the Public Service*. New York: McGraw-Hill.

Olive, D. (1981). *Public administration and policy development*. New York: McGraw-Hill.

Oliver, R.L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer: Routledge.* New York: McGrawHill.

Oxford, R.L. (1989). Use of Language Learning Strategies A Synthesis of Studies with Implications for Strategy Training. *System,* 17, 235-247.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing,* 49(4), 41-51.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing,* 64(1), 12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1990). *Delivering Service Quality: Planning Customer Perceptions and Expectations.* New York: Free Press.

Patterson, P. and Spreng, R. (1997). Modeling the relationship between perceived value, satisfaction and repurchase intentions in a business to business, Service cont Sext. *International Journal of Service Industry Management,* 8(5), 414-434.

Payne, D. (2006). Striking the Right Chord (or applying first aid to the wrong one) in the Day of a Theory Teacher. *Journal of Music Theory Pedagogy,* 20, 139-150.

Philip, K. (1996). *Marketing management: Analysis, planning, implementation, and control* (9th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Rainey, H.G. (2020). *Understanding and managing public organizations* (6th ed.). San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Robbins, S.P. and Judge, T.A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed). Boston: Pearson.

Rust, R.T. and Oliver, R.L. (1994) *Service Quality: New Directions in Theory and Practice.* Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Schiffman, L.G. and Kanuk, L.L. (2010). *Consumer Behavior* (10th ed.). New Delhi: Pearson Prentice Hall.

Schiffman, L.G. and Wisenblit, J. (2019). *Consumer Behavior* (12th ed.). Malaysia: Vivar.

Schmenner, R.W. (1995). *Service operations management.* Englewood Cliifs. NJ.: Prentice-Hall.

Solomon, M.R. (2018). *Consumer Behavior* (12th ed.). England: Pearson Education.

Solomon, M.R., Bamossy, G., Askegaard, S. and Hogg, M.K. (2010). *Consumer Behaviour: A European perspective Fourth edition.* New York: Prentice Hall.

Taro, Y. (1973). *Statistics: an introductory analysis.* New York: Harper and Row.

Teas, R.K. (1993). Expectations, performance evaluation, and consumers' perceptions of quality. *Journal of Marketing,* 57, 18-34.

Tenner, A.R. and Detoro. I.J. (1992). *Total Quality Management: Three Steps to Continuous. Improvement.* Mass: Addision-Wesley.

Turban, E., Pollard, C. and Wood, G. (2018). *Information technology for management: On-demand strategies for performance, growth, and sustainability* (11th ed.). Poland: Wiley.

Vroom, V.H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley and Sons.

Webster, F.E. (1998). *Marketing management in changing times.* New York: John Wiley and Sons.

White, P.L. and Abel, T. (1995). *Men Message and Media: A Look at Human Communication.* New York: Irwin McGraw-Hill.

Willard, G. and Teece, D. (1983). *Economic performance and strategic management.* Cambridge, MA: Ballinger Publishing.

Zeithaml, V.A. (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations.* USA: Collier Macmillan Publishers.

Zeithaml, V.A. (2003). *Service Marketing: Customer Focus Across the firm* (2nd ed.). Boston: McGraw-Hill.

Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J. (1996). *International of service industry management.* Tempe: Arizona State University.

Zeithaml, V.A., Bitner, M.J. and Gremler, D.D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing,* 49, 41-50.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม
คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย เพื่อรวบรวมข้อมูลคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ขอความร่วมมือข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงตามบริบทของพื้นที่ของท่าน โดยผู้วิจัยจะสรุปผลและนำเสนอการวิจัยเชิงวิชาการในลำดับต่อไป โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโปรดใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ
   - ☐ ชาย
   - ☐ หญิง
2. อายุ
   - ☐ ต่ำกว่า 25 ปี
   - ☐ 25-35 ปี
   - ☐ 36-45 ปี
   - ☐ 46-55 ปี
   - ☐ 55 ปี ขึ้นไป
4. ระดับการศึกษา
   - ☐ ไม่ได้เรียนหนังสือ
   - ☐ ประถมศึกษา
   - ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
   - ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
   - ☐ อนุปริญญา/ปวส.
   - ☐ ปริญญาตรี
   - ☐ ปริญญาโท
   - ☐ ปริญญาเอก

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม
คำชี้แจง: ท่านมีความเห็นต่อข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อเพียงคำตอบเดียว

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ข้อ	คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
1.1	การเดินทางมีความสะดวกสบาย					
1.2	มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอกับสัดส่วนของผู้รับบริการอากาศถ่ายเทได้สะดวก					
1.3	มีป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนทั้งภายนอกและภายใน					
1.4	มีเครื่องมืออุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ทันสมัย					
1.5	เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่เรียบร้อย สะอาด สะอ้าน ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพอ่อนโยน					
2.	ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ					
2.1	มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน					
2.2	เจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้ สามารถให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจนตรงความต้องการ					
2.3	มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่ายสะดวก					
2.4	เจ้าหน้าที่มีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีคุณภาพตรงประเด็น					
2.5	มีความรู้สึกมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุดทุกครั้งของการเข้ารับบริการ					
3.	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
3.1	เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยในการเข้ารับบริการได้อย่างถูกต้องชัดเจน					
3.2	ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็วเหมาะสม					

ข้อ	คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.3	เจ้าหน้าที่ มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา					
3.4	มีช่องทางในการเสนอความคิดเห็นได้อย่างสะดวก เช่น กล่องรับความคิดเห็น ทั้งเพื่อการปรับปรุง					
3.5	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างตรงตามความต้องการ					
4.	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ					
4.1	เจ้าหน้าที่มีความมั่นใจในการให้บริการสามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็น					
4.2	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
4.3	เจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้ในการให้บริการและมีความน่าเชื่อถือ					
4.4	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการแก้ไขปัญหาระหว่างให้บริการ					
4.5	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการจนแล้วเสร็จทุกขั้นตอน					
5.	ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ					
5.1	เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในความแตกต่างปัจเจกบุคคล					
5.2	รู้สึกได้รับความเห็นอกเห็นใจทุกครั้งที่ได้เข้ารับบริการ					
5.3	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล					
5.4	มีการสอบถามความต้องการและให้คำแนะนำจนเสร็จสิ้นขั้นตอน					
5.5	ให้คำปรึกษาด้วยความเต็มใจบริการเสมือนญาติ					

ตอนที่ 3 แบบสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

.....

.....

.....

2. ด้านความน่าเชื่อถือ

.....

.....

.....

3. ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ

.....

.....

.....

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

.....

.....

.....

5. ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

.....

.....

.....

ขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ตารางที่ ข.1 ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
X1	+1	+1	+1	3	1
X2	+1	+1	+1	3	1
X3	+1	0	+1	2	0.67
X4	+1	+1	+1	3	1
X5	+1	+1	+1	3	1
X6	+1	+1	+1	3	1
X7	+1	+1	+1	3	1
X8	+1	+1	+1	3	1
X9	0	+1	+1	2	0.67
X10	+1	+1	+1	3	1
X11	+1	+1	+1	3	1
X12	+1	+1	+1	3	1
X13	+1	+1	+1	3	1
X14	+1	+1	+1	3	1
X15	+1	+1	+1	3	1
X16	+1	+1	+1	3	1
X17	+1	+1	+1	3	1
X18	+1	+1	+1	3	1
X19	+1	+1	+1	3	1
X20	+1	+1	+1	3	1
X21	+1	0	+1	2	0.67
X22	+1	+1	+1	3	1
X23	+1	+1	+1	3	1
X24	+1	+1	+1	3	1
X25	+1	+1	+1	3	1

ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ตารางที่ ค.1 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
X1	0.583
X2	0.325
X3	0.378
X4	0.254
X5	0.746
X6	0.355
X7	0.459
X8	0.535
X9	0.568
X10	0.493
X11	0.372
X12	0.438
X13	0.592
X14	0.431
X15	0.583
X16	0.467
X17	0.514
X18	0.534
X19	0.746
X20	0.583
X21	0.583
X22	0.325
X23	0.378
X24	0.254
X25	0.746

หมายเหตุ: Reliability Coefficients, N of Cases = 42, N of Items = 25, Alpha = .890

ภาคผนวก ง

ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ อว ๐๖๑๙.๑๖(๑).๐๒/ ว๑๑๐

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๘ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโพนทอง

ด้วย **นางสาวชลธิชา นวลศรี** รหัสประจำตัวนักศึกษา **๖๖๘๒๙๒๐๙๐๔๐๑** นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ **เรื่อง "คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม"**เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชาคร คัยนันทน์)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘ ต่อ ๗๓๑



ที่ อว ๐๖๑๙.๑๖(๑).๐๒/ว๑๐๖

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๘ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางสาวปฏิญญา ภูจำปา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย **นางสาวชลธิชา นวลศรี** รหัสประจำตัวนักศึกษา ๖๖๘๒๙๒๐๙๐๔๐๑ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ **เรื่อง "คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม"** เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

เพื่อ ☑ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
☐ ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
☐ ตรวจสอบด้านภาษา
☐ อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชาคร คัยนันทน์)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘ ต่อ ๗๓๑



ที่ อว ๐๖๑๙.๑๖(๑).๐๒/ว๑๐๘

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๘ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายประยงค์ ศรีทรัพย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย **นางสาวชลธิชา นวลศรี** รหัสประจำตัวนักศึกษา **๖๖๘๒๙๒๐๙๐๔๐๑** นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ **เรื่อง "คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม"** เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

เพื่อ
- ☐ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
- ☑ ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
- ☐ ตรวจสอบด้านภาษา
- ☐ อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชาคร คัยนันทน์)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘ ต่อ ๗๓๑



ที่ อว ๐๖๑๙.๑๖(๑).๐๒/ว๑๐๗

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๘ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางสาววราภรณ์ งอสอน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย **นางสาวชลธิชา นวลศรี** รหัสประจำตัวนักศึกษา **๖๖๘๒๙๒๐๙๐๔๐๑** นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ **เรื่อง "คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม"**เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

เพื่อ
- ☐ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
- ☐ ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
- ☑ ตรวจสอบด้านภาษา
- ☐ อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชาคร คัยนันทน์)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘ **ต่อ** ๗๓๑

การเผยแพร่ผลงานวิจัย

ชลธิชา นวลศรี, ภักดี โพธิ์สิงห์ และเสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร. (2569). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม. *Interdisciplinary Academic and Research Journal,* 6(6), พฤศจิกายน-ธันวาคม.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นางสาวชลธิชา นวลศรี

ตำแหน่ง ประกอบธุรกิจส่วนตัว

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2558 ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขาวิชาภาษาไทย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พ.ศ. 2569 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม