

ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี

SATISFACTION OF THE PEOPLE IN THE AREA TO THE SERVICES OF  
NONG BUA BAN SUBDISTRICT MUNICIPALITY NONG WUA SO DISTRICT  
UDON THANI PROVINCE

วีรเวช ประเสริฐสุข

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน จำนวนทั้งสิ้น 378 คน โดยใช้สูตรคำนวณของทาโรยามาเน (Taro Yamane (Yamane, 1967) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานได้แก่  $t$ -Test และ  $F$ -test (One Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ ) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.72$ ) รองลงมาคือด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.71$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $\bar{X} = 3.37$ ) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน ก็พบว่าทุกด้านก็ไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะ แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน ได้แก่ ควรจะมีนโยบายแสวงหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยให้เพียงพอกับความต้องการใช้งาน มีการพัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงาน เครือข่ายสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การให้บริการ, เทศบาลตำบล

## ABSTRACT

The main objective of this research was to study the satisfaction of the people in the area. to the services of Nong Bua Ban Subdistrict Municipality The samples used in this research were people living in the area of Nong Bua Ban Subdistrict Municipality. A total of 378 people were used by Taro Yamane's computational formula, the tool used to collect data was a questionnaire. The statistics used in the analysis were percentage, mean, and standard deviation. Inferential statistics include *t*-Test and F-test (One Way ANOVA).

The results showed that Satisfaction of the people in the area to the services of Nong Bua Ban Subdistrict Municipality Nong Wua So District Udon Thani Province Overall, it was at a high level ( $\bar{X} = 3.62$ ) and when considering each aspect, it was found that the aspect with the highest mean was the response to the service recipient ( $\bar{X} = 3.72$ ), followed by the knowledge and understanding of the service recipient ( $\bar{X} = 3.71$ ) and the aspect with the least mean was the concrete service ( $\bar{X} = 3.37$ ) to the services of Nong Bua Ban Subdistrict Municipality Classified by sex, age, education level, occupation and average monthly income found that overall people with different gender, age, education level, occupation and average monthly income. Satisfied with the service of Nong Bua Ban Subdistrict Municipality no different which is not in accordance with the assumptions set and when considering each aspect It was found that all aspects were not different. Recommendations Guidelines for improving the service of Nong Bua Ban Subdistrict Municipality include: there should be a policy to seek modern information technology equipment to meet the needs of use. The skills of information network operators are continually developed.

**Keywords:** satisfaction, service, sub-district municipality

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพของสังคมประเทศไทยในปัจจุบัน พบว่ามีการเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมทั้งเรื่องของการเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งส่งผลกระทบต่อ การดำรงชีวิตของประชาชนไม่ว่าจะเป็นชุมชน ท้องถิ่นและสังคม ซึ่งการปกครองท้องถิ่นไทยใน ยุคโลกาภิวัตน์ได้มีการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นพึ่งตนเองไว้ในรัฐธรรมนูญแห่ง ราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพนั้น เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงสมรรถนะของการ ปฏิบัติงานการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของ หน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตาม แนวความคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management-NPM) ที่ระบบราชการของ หลายประเทศรวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ ในการขับเคลื่อนการจัดการ ระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปี ที่ผ่านมาตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุง สมรรถภาพ และการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมิติอยู่ที่การพัฒนา ทรัพยากรบุคคล (Human resource development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้ มากขึ้น โดยการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น มีมิติสำคัญประการหนึ่งที่สำคัญต่อการ ให้บริการประชาชน (Public service orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ เป็นลูกค้า ผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชน และผู้ประกอบการที่ต้อง ติดต่อสัมพันธ์ กับหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะนับจากช่วงกลางทศวรรษ พ.ศ.2540-2550 ที่ รัฐบาลหลายสมัยของประเทศไทย ต่างได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ บริบทของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในฐานะที่เป็นเรื่องอันคาบเกี่ยวกับ บทบาทภารกิจการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ (ชัชวาลย์ ทัดศิวิชัย, 2552)

การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลนั้น ในปัจจุบันพบว่าการเปลี่ยนแปลงและ พัฒนาตลอดมาเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ของแต่ละช่วงเวลาเพื่อให้เกิดความทันสมัยและ เหมาะสม ซึ่งปัญหาและอุปสรรคหลายประการที่ทำให้การปกครองท้องถิ่นไม่สามารถอำนวย ประโยชน์ให้กับประชาชนได้อย่างเต็มที่ตามวัตถุประสงค์ในการปกครองประเทศ โดยเฉพาะ วัตถุประสงค์หลักในการปกครองท้องถิ่น คือการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเมืองการ ปกครอง โดยมีตัวแทนของประชาชนในรูปของกรรมการชุมชนที่ทำหน้าที่แทนประชาชนในการ บริหารเทศบาล นอกจากนี้บุคลากรถือได้ว่าเป็นปัจจัยหลักและเป็นกำลังสำคัญในการดำเนินงาน และนำความสำเร็จมาสู่องค์กร โดยเฉพาะความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างผู้บริหารและ ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการได้รับความร่วมมือของประชาชนในพื้นที่เป็นสำคัญเพื่อเป็นการ ขับเคลื่อนไปสู่ทิศทางหรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด ด้วยการสร้างคุณธรรมและ

จริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต และความเชื่อถือศรัทธาจากประชาชน การปรับกระบวนการทัศน์ ค่านิยมในการทำงานให้ทันต่อวัตุนิยม หรือการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว (ไททัศน์ มาลา, 2560)

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การให้บริการ ประสบความสำเร็จก็คือการมีทรัพยากร มนุษย์ที่มีจิตสำนึกจิตวิญญาณในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ชัดเจนแต่จะออกมาในรูปแบบของเวลา สถานที่รูปแบบการให้บริการ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้นจิตสำนึกในการให้บริการ สาธารณะจึงเป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้การให้บริการประสบความสำเร็จ(ชอลดา หวังนำ , 2545) ประเด็นนี้จึงเป็นอีกหนึ่งปัญหาในการให้บริการสาธารณะด้านสังคมสงเคราะห์และพัฒนา คุณภาพชีวิตโดยใช้หลักพุทธธรรมของเทศบาลในประเทศไทย จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถ สรุปปัญหาในการให้บริการสาธารณะด้านสังคมสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิตว่า เป็นการ ให้บริการที่ไม่เป็นระบบ แม้มีมาตรฐานในการให้บริการจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการที่เทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอ หนองบัวซอ จังหวัดอุดรธานี ในปัจจุบันยังพบว่า กระบวนการให้บริการยังมีความล่าช้าใน บางส่วนงานเนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่ ที่มีจำกัดขั้นตอนในการให้บริการมีความซับซ้อนหลาย ขั้นตอนจึงให้ประชาชนต้องรอนาน และนอกจากนี้ประชาชนบางคนยังขาดความรู้ความเข้าใจใน ขั้นตอนต่าง ๆ ของการใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน เช่นในเรื่องของการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหนองบัวบานทางระบบออนไลน์ทางเว็บไซต์ (เทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวซอ จังหวัดอุดรธานี, 2565)

เทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวซอ จังหวัดอุดรธานี เพื่อให้การดำเนินการ ด้านบริการสาธารณะต่าง ๆ แก่ประชาชนในพื้นที่ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีหน้าที่เช่นการ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้าย คือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยว และอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณี ท้องถิ่น

เทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวซอ จังหวัดอุดรธานี จึงได้ดำเนินการ วางแผน และกำหนดยุทธศาสตร์พัฒนาเพื่อการจัดบริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนในพื้นที่ เพื่อ สอดคล้องกับท้องถิ่นและเกิดประโยชน์กับประชาชนในท้องถิ่นให้มากที่สุด และทุกหน่วยงาน ของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน ได้ดำเนินการตามแผนและยุทธศาสตร์ที่วางไว้ ดังนั้นเพื่อให้ ทราบผลการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นว่าบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่นั้น จำเป็นต้อง อาศัยการประเมินผลการให้บริการของเทศบาล ซึ่งถือเป็นขั้นตอนหนึ่งที่มีความสำคัญ เพื่อที่จะ นำข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง มาใช้ปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานอันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา ท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพต่อไป การวิจัยในครั้งนี้จึงมุ่งที่จะ ประเมินการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวซอ จังหวัดอุดรธานี เพื่อตรวจสอบว่าการให้บริการที่

ดำเนินการ ในปัจจุบันประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพอยู่ในระดับใด มีปัจจัยหรือปัญหาอุปสรรคใด ที่ทำให้การบริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน ไม่มีประสิทธิภาพ เพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไข และเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีในเทศบาลตำบลหนองบัวบาน ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ตามแนวคิดและทฤษฎีของที่เกี่ยวข้องของอรรถพรณ ชมชื่น (2554:17-18) ได้กล่าวไว้ว่าคุณภาพการบริการเป็น ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการรับรู้ และ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพราะบริการนั้นไม่สามารถจับต้องได้ทำให้การประเมินคุณภาพการบริการยากกว่าคุณภาพสินค้า การประเมิน คุณภาพการบริการเกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบบริการ และผลลัพธ์ของการบริการซึ่งคุณภาพ การบริการในการรับรู้ของลูกค้า มาจากกระบวนการประเมินของลูกค้า โดยการ เปรียบเทียบระหว่างการรับรู้การส่งมอบบริการ กับ ความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบไปด้วยคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) และ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

#### 2. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี จำนวน 6,674 คน เทศบาลตำบลหนองบัวบาน มีจำนวนหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลหนองบัวบาน ทั้งหมดจำนวน 14 หมู่บ้าน ในเขตตำบลหนองบัวบาน มี 9 หมู่บ้าน (หมู่ที่ 1-9) และนอกเขตตำบลหนองบัวบาน มี 5 หมู่บ้าน (สภาตำบลหนองวัวซอ หมู่ที่ 1, 3, 4, 7 และ 8) ประกอบไปด้วย 14 หมู่บ้าน (ข้อมูลทั่วไป เทศบาลตำบลหนองบัวบาน, 2565)

## 2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวซอ จังหวัดอุดรธานี ที่ใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน 378 จำนวน

ซึ่งทราบจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่แท้จริง (Actual population) โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบค่าประชากรจากสูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1967) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 378 ตัวอย่าง และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental random sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวซอ จังหวัดอุดรธานี

## 3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรต้น (Independent variable) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวซอ จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ การให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวซอ จังหวัดอุดรธานี ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

## 4. ด้านพื้นที่ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษากับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวซอ จังหวัดอุดรธานี เท่านั้น

## 5. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา คือ ระหว่างเดือนเมษายน จนถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2565

## สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวซอ จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวซอ จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวซอ จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวซอ จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี
2. ทราบถึงปัญหาด้านต่าง ๆ ในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี
3. ผลที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปเป็นข้อมูล และแนวทางในวางแผนการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

นักวิชาการหลายท่านทั้งในและต่างประเทศ ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

Parasuraman and et. al. 1990, p. 21 (อ้างถึงใน อรรถพรณ ชมชื่น 2554:17-18) ได้เริ่มทำการวิจัยด้วยการค้นหาคำตอบของข้อคำถาม 3 ประการข้างต้น โดยร่วมกันทำการวิจัยเชิงสำรวจ(Exploratory Research) เกี่ยวกับคุณภาพบริการการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันวิจัยทางการตลาด MIS (Marketing Science Institute) และใช้เวลาในการวิจัยนานถึง 7 ปี (1983-1990) โดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ เริ่มจากการวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการ ผู้ให้บริการในบริษัทชั้นนำ และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพบริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาทำการปรับปรุงด้วยวิธีการวิจัยได้เครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า (Service Quality) และการปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพบริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ ในระยะที่สามได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์เหมือนในระยะที่สอง แต่มุ่งผลการวิจัยให้ครอบคลุมองค์กรต่าง ๆ มากขึ้น มีการดำเนินงานหลายขั้นตอน เริ่มต้นด้วยการวิจัยในสำนักงาน 89 แห่ง ของ 5 บริษัท ชำนาญในการให้บริการ แล้วนำงานวิจัยทั้ง 3 ระยะมาศึกษาร่วมกัน โดยทำการสัมมนากลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฉวีวรรณ ชัยโสทด (2557) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของ Lazada เว็บไซต์ช้อปปิ้งออนไลน์ พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยใช้องค์ประกอบในประเมินคุณภาพ การบริการ ทั้งหมด 9 ด้านคือ 1) ด้านความหลากหลายของสินค้าและบรรจุภัณฑ์ 2) ด้านการ บริการออนไลน์ 3) ด้าน

การรับสินค้า 4) ด้านหน้าเว็บไซต์ 5) ด้านพนักงานส่งสินค้า 6) ด้านการนัดหมวดหมู่ของสินค้า 7) ด้านความสะดวกและความปลอดภัยในการใช้บริการ 8) ด้านการให้ ความมั่นใจในการใช้บริการ และ 9) ด้านช่องทางการให้บริการ

สมชาย คิตประดับ (2557) ศึกษาคุณภาพปัญหาและแนวทางพัฒนาการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า 1. คุณภาพการให้บริการของงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพของงาน มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน และด้านสถานที่ ตามลำดับ 2. ปัญหาของการบริการของงานทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพของงาน มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสถานที่ ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน และด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับ

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวซอ จังหวัดอุดรธานี ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง (Actual population) โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบค่าประชากรจากสูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1967) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 378 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวซอ จังหวัดอุดรธานี โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยเลือกเฉพาะวิธีวิเคราะห์ข้อมูล ที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้าและทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

1. สถิติพรรณนา ได้แก่ 1.1 จำนวน (n) 1.2 ค่าร้อยละ (Percentage) 1.3 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ 1.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่



2.1 สถิติ *t*-test ใช้ทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 ตัวแปร สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวซอ จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามเพศ

2.2 สถิติ *F*-test โดยการทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป และหากพบว่ามีความแตกต่างรายคู่เกิดขึ้น ผู้ศึกษาต้องทำการทดสอบต่อไปว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน และแตกต่างกันอย่างไร ตามวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe's method) สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวซอ จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

### ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 51.06 ส่วนใหญ่อายุอยู่ระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 32.01 และช่วงอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.17 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.63 และน้อยที่สุดคือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.44 ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.49 และน้อยที่สุดคืออาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจกับธุรกิจส่วนตัว จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.79 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 29.37 และน้อยที่สุดคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.91

2. ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวซอ จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ , S.D. = 0.60) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D. = 0.72) รองลงมาคือด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.71$ , S.D. = 0.79) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $\bar{X} = 3.37$ , S.D. = 0.81)

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวซอ จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวซอ จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน ก็พบว่าทุกด้านก็ไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะ แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวซอ จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ เทศบาลตำบลหนองบัวบาน ควรสร้างแรงจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ทุกระดับให้รู้สึกกระตือรือร้นในการบริการ เช่น เรื่องสวัสดิการต่าง ๆ และสนับสนุนการเทศบาลตำบลหนองบัวบาน ควรให้เจ้าหน้าที่ที่มีความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบ ให้คำอธิบายแนะนำชี้แจง แก้ไขปัญหาที่มีความชัดเจนแน่นอนแก่ประชาชน และเทศบาลตำบลหนองบัวบาน ควรจะมีนโยบายแสวงหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยให้เพียงพอกับความต้องการใช้งาน มีการพัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงานเครือข่ายสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง

### การอภิปรายผลการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวซอ จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ , S.D. = 0.60) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D. = 0.72) รองลงมาคือด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.71$ , S.D. = 0.79) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $\bar{X} = 3.37$ , S.D. = 0.81) ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าทางเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวซอ จังหวัดอุดรธานี ได้ให้ความสำคัญในเรื่องของงานบริการแก่ประชาชนในพื้นที่ในทุก ๆ ด้าน เช่นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ทางเทศบาลตำบลหนองบัวบานมีการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่ง ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ให้เพียงพอต่อจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการที่เพียงพอ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีการกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และมีการกำหนดนโยบายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยช่วยเหลือประชาชนผู้มารับบริการให้เกิดความสะดวกอย่างเต็มความสามารถจึงทำให้การให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน จากผลการวิจัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับที่ดี ดังนั้นเทศบาลตำบลหนองบัวบาน ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ทราบอย่างทั่วถึง โดยการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน เฟสบุ๊ก ไลน์ ที่ทันสมัย ฯลฯ และควรจัดให้มีกล่องรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และเรื่องร้องเรียน ของทางเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวซอ จังหวัดอุดรธานี และนำเรื่องต่าง ๆ ที่ประชาชนได้แนะนำมาปรับปรุงคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวซอ จังหวัดอุดรธานี ให้ดียิ่งขึ้นในทุก ๆ ด้าน

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวซอ จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล

หนองบัวบาน อำเภอหนองบัวซอ จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน ก็พบว่าทุกด้านก็ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของประชาชนไม่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้

#### 1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1.1 เทศบาลตำบลหนองบัวบาน ควรกำหนดนโยบายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยให้ประชาชนรับได้ทราบข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นของทางเทศบาลตำบลหนองบัวบาน ได้อย่างทั่วถึง และครอบคลุมทุกพื้นที่

1.1.2 เทศบาลตำบลหนองบัวบาน ควรกำหนดนโยบายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยช่วยเหลือประชาชนผู้มารับบริการให้เกิดความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ

#### 1.2 ข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ

1.2.1 เทศบาลตำบลหนองบัวบาน ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ทราบอย่างทั่วถึง โดยการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน เฟสบุ๊ก ไลน์ ที่ทันสมัย ฯลฯ

1.2.2 ควรจัดให้มีกล่องรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และเรื่องร้องเรียนของทางเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวซอ จังหวัดอุดรธานี และนำเรื่องต่าง ๆ ที่ประชาชนได้แนะนำมาปรับปรุงคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวซอ จังหวัดอุดรธานี ให้ดียิ่งขึ้นในทุก ๆ ด้าน

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวซอ จังหวัดอุดรธานี

2.2 ควรศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ และทำวิจัยต่อยอดเพื่อพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวซอ จังหวัดอุดรธานี ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

กรรณรัตน์ วิทยาภิตติพงษ์. (2551). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขตถนนทพบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. 2552. คุณภาพการให้บริการภาครัฐ. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 1(7),105 - 145.

ฉวีวรรณ ชัยโสทด (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของ Lazada เว็บไซต์ปิ้งออนไลน์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการตลาดบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

บุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์. (2548). ความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพตามความรับรู้ของตัวแทน.ปัญหาพิเศษรัฐ ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,มหาวิทยาลัยบูรพา.

เทศบาลตำบลหนองบัวบาน. (2565). ข้อมูลพื้นฐาน. เทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวซอ จังหวัดอุดรธานี.

“รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560”, ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก, 6 เมษายน 2560, หน้า 1-90.

สุนารี แสนพยูห์. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด.

การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

อรพรรณ ชมชื่น. (2554). การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1988). A conceptual model of service quality And its implications for future research. *Journal of Marketin*, 1, p. 44.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985, Fall). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49,pp. 41 - 50.

Yamane. (1967). *Taro Statistic : An Introductory Analysis*. New York: Harper &row.