รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

# การบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

# CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT AND SERVICE QUALITY THAT AFFECTS THE SATISFACTION OF USERS MAP-AMARIT MUNICIPALITY PATHIU DISTRICT CHUMPHON PROVINCE.

นายธีราทร เกื้อสกุล
รหัสนักศึกษา 61551015

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา 11536617 สหกิจศึกษา
CO-OPERATIVE EDUCATION

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
ปีการศึกษา 2564

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

CO-OPERATIVE REPORT

# CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT AND SERVICE QUALITY THAT AFFECTS THE SATISFACTION OF USERS MAP-AMARIT MUNICIPALITY PATHIU DISTRICT CHUMPHON PROVINCE.

MR.THEERATHON KEAUSAKOOL
STUDENT ID 61551015

A REPORT SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENT
FOR A CO-OPERATIVE EDUCATION
IN BUSINESS ADMINISTRATION
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG
PRINCE OF CHUMPHON CAMPUS 2021

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

COPYRIGHT 2021
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG
PRINCE OF CHUMPHON CAMPUS
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร**
**สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง**
**ใบรับรองสหกิจศึกษา**

.....

**หัวข้อสหกิจศึกษา** การบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT AND SERVICE QUALITY THAT AFFECTS THE SATISFACTION OF USERS MAP-AMARIT MUNICIPALITY PATHIU DISTRICT CHUMPHON PROVINCE.

**ชื่อนักศึกษา** ธีราทร เกื้อสกุล
**รหัสประจำตัว** 61551015
**ปริญญา** บริหารธุรกิจบัณฑิต
**สาขาวิชา** บริหารธุรกิจ
**อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัลลิกา สุบงกฎ

| อาจารย์ผู้ควบคุมสหกิจศึกษา | ลายมือชื่อ |
|---|---|
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัลลิกา สุบงกฎ<br>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ชราภรณ์ ชัชวาลชาญชนกิจ<br>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัญญาภัค หล้าแหล่ง | |

**วัน/เดือน/ปีที่สอบ** 21 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 เวลา 09.00 – 15.30 น.
**สถานที่สอบ** ณ อาคารสำนักวิชา ห้อง BA 208

**เห็นชอบ/รับรอง**

(ดร.ชุติมันต์ บุญนวล)
ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
วันที่ 9 เดือน มีนา พ.ศ. 65

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา**
**ประจำปีการศึกษา 2564**

| | |
|---|---|
| **ชื่อเรื่องการศึกษา** | การบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร |
| **ชื่อผู้จัดทำรายงาน** | นายธีราทร เกื้อสกุล |
| **ชื่อสถานประกอบการ** | สำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต |
| **ที่อยู่** | 111 หมู่ 12 ถนนวงศ์วานิช ตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร |
| **ชื่อพนักงานที่ปรึกษา** | นางจีระวรรณ แจกสินธุ์<br>ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# หนังสือส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

**เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา**

**เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา สาขาบริหารธุรกิจ**

ตามที่ข้าพเจ้า นายธีราทร เกื้อสกุล นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 2 สิงหาคม 2564 ถึง วันที่ 30 พฤศจิกายน 2564 ในตำแหน่ง นักศึกษาสหกิจ แผนกกองคลัง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต และได้รับมอบหมายจากเจ้าหน้าที่ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา ให้ศึกษาและจัดทำรายงานเรื่อง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้เสร็จสิ้นลงแล้ว จึงขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ดังกล่าวมาพร้อม จำนวน 1 เล่ม เพื่อให้เกิดความครบถ้วนถูกต้องตามเงื่อนไข และกฎเกณฑ์ของหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

**ขอแสดงความนับถือ**

นายธีราทร เกื้อสกุล
นักศึกษาสหกิจศึกษา
สาขาบริหารธุรกิจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | |
|---|---|
| **หัวข้อสหกิจศึกษา** | การบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร |
| **ชื่อ-สกุล** | นายธีราทร เกื้อสกุล |
| **รหัสนักศึกษา** | 61551015 |
| **ปริญญา** | บริหารธุรกิจบัณฑิต |
| **สาขา** | บริหารธุรกิจ |
| **ปีการศึกษา** | 2564 |
| **อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา** | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัลลิกา สุบงกฎ |

## บทคัดย่อ


การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร 2. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร 3. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยได้ศึกษาจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ในปีงบประมาณ 2564 จำนวน 2,666 คน และได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 348 คน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น ได้เท่ากับ 0.98 ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 มีการติดต่อขอใช้บริการในด้านการชำระค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=4.16, S.D.=0.34) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=4.18, S.D.=0.37) เมื่อวิเคราะห์ด้านความสัมพันธ์ของทั้ง 2 ปัจจัยต่อความพึงพอใจของประชาชน พบว่า ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ (R) อยู่ระหว่าง 0.857 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ($R^2$) เท่ากับ 0.730 มีค่าความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นอกจากนี้เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ (R)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อยู่ระหว่าง 0.915 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ($R^2$) เท่ากับ 0.873 มีค่าความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | |
|---|---|
| **Co-operative Topics** | Customer Relationship Management and Service Quality That Affects The Satisfaction of Users Map-Amarit Municipality Pathiu District Chumphon Province**.** |
| **Student's Name** | Mr.Theerathon Keausakool |
| **Student ID** | 61551015 |
| **Degree** | Bachelor of Business Administration |
| **Program** | Business Administration |
| **Year** | 2021 |
| **Co-operative Advisors** | Assistant Professor Dr. Mallika Subongkod |


## Abstract

The objectives of this study are 1. To study the opinion level of Factors of Customer Relationship Management and Service Quality that Affect the Satisfaction of Users Map-Amarit Municipality, Pathiu District, Chumphon Province. 2. To study the Factors of Customer Relationship Management that Affects the Satisfaction of Users Map-Amarit Municipality, Pathiu District, Chumphon Province. 3. To study the factors of Service Quality that affects the satisfaction of Users Map-Amarit Municipality, Pathiu District, Chumphon Province. The population of the study were 2,666 users in fiscal year 2021 and it was designed to collect 384 respondents using the Taro Yamane formula. This study used a questionnaire as a tool to collect data and the confidence coefficient was 0.98. and use a Social Science Software to analyze data. Furthermore, the descriptive statistic (such as Frequency, Percentage, Mean and Standard Deviation (S.D.)) and inferential statistics (T-test, F-test and the Correlation Coefficient).

The study has found that the most respondent was male, they were in the age range of 31-40 years old, most of them also have Undergraduate education, Occupation in trading/personal business, Average monthly income 10,001 – 20,000, The most contacted to request services in the payment of solid waste fees. The study has found the level of customer relationship management factor was high ($\overline{X}$=4.16, S.D.=0.*34*) Service Quality factor was high *(*$\overline{X}$=*4.*18*,* S.D.=0.37*),* Furthermore, when the study was analyzed the relationship between the customer relationship management factor affect people's satisfaction*,* the result has shown the correlation (R) in between 0.857, and have the coefficient of determination (R2) in between 0.730, with the same direction at the statistical significance level of 0.05 Moreover, the relationship of the factors Service Quality affect people's satisfaction by using Pearson's Product Moment


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของผลงานทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Coefficient of Correlation, the result has found the same direction as well, have the correlation (r) in between 0.915, and have the coefficient of determination (R2) in between 0.873, with at the statistical significance level of 0.05.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# กิตติกรรมประกาศ

รายงานสหกิจศึกษาเล่มนี้สามารถลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษา ดูแล แก้ไข ปรับปรุงและความช่วยเหลือจากทุกฝ่าย ซึ่งผู้ศึกษาขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มัลลิกา สุบงกฎ อาจารย์ที่ปรึกษารายงานสหกิจศึกษา ที่ชี้แนะแนวทางในการทำการศึกษาให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง และได้เสียสละเวลาในการตรวจงานการศึกษา และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อีกทั้งยังดูแล เอาใจใส่ให้กำลังใจในการทำรายงานสหกิจศึกษาด้วยดีเสมอมา นอกจากนี้ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ชรารัตน์ ชัชวาลชาญชนกิจ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัญญาภัค หล้าแหล่ง อาจารย์ ดร.ภฤศญา ปิยนุสรณ์ อาจารย์ดร.กิตติ แก้วเขียว และอาจารย์ภรณ์ไพลิน คุณวุฒิ ผู้ทรงคุณวุฒิ ในการตรวจเครื่องมือที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อรายงานสหกิจฉบับนี้จนทำให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสมบูรณ์

ขอบคุณนายวีระชัย เตือนวีระเดช นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ที่ให้ความอนุเคราะห์นักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์สหกิจศึกษา ขอขอบคุณ นางจีระวรรณ แจกสินธุ์ ผู้อำนวยการกองคลัง และกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่เป็นกำลังใจผลักดันให้การศึกษาลุล่วงไปได้ด้วยดีพร้อมทั้งช่วยหาแนวทางในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยความรักและความเข้าใจเสมอ

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอมอบคุณประโยชน์และความดีอันพึงมีคุณค่าจากรายงานสหกิจศึกษาเล่มนี้ ผู้ศึกษาขอมอบให้แด่ผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพยิ่งที่ให้รายงานสหกิจศึกษาเล่มนี้สำเร็จลงได้ ตลอดจนครูบาอาจารย์ทุกท่านซึ่งเป็นผู้มอบวิชาความรู้เป็นพื้นฐานที่สำคัญยิ่งแก่ผู้ศึกษา หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขออภัยไว้ ณ ที่นี้

ธีราทร เกื้อสกุล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญ


หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... I

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... III

กิตติกรรมประกาศ..... V

สารบัญ..... VI

สารบัญตาราง..... VIII

สารบัญภาพ..... X

ส่วนที่ 1 รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1.1 บทนำ 2

1.2 การปฏิบัติงาน 4

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 6

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 7

1.3 ประโยชน์ของการศึกษา..... 7

1.4 ขอบเขตของการศึกษา..... 7

1.5 สมมติฐานการศึกษา..... 8

1.6 กรอบแนวคิดการศึกษา..... 10

1.7 นิยามศัพท์..... 11

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ..... 13

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ..... 16

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์..... 19

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น..... 20

2.5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลมาบอำมฤต..... 21

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 25

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา

3.1 การออกแบบการศึกษา..... 33

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา..... 33

3.3 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง..... 34

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา..... 34



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญ (ต่อ)


| | | หน้า |
|---|---|---|
| บทที่ 3 | 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล | 37 |
| | 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ | 37 |
| บทที่ 4 | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | |
| | ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร | 41 |
| | ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต | 41 |
| | ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต | 44 |
| | ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต | 50 |
| | ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต | 56 |
| | ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน | 62 |
| | ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ | 68 |
| บทที่ 5 | สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ | |
| | 5.1 สรุปผลการศึกษา | 69 |
| | 5.2 อภิปรายผล | 74 |
| | 5.3 ข้อเสนอแนะ | 75 |
| บรรณานุกรม | | 76 |
| ภาคผนวก | | 80 |
| | ภาคผนวก ก แบบสอบถาม | 81 |
| | ภาคผนวก ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ และจดหมายต่าง ๆ | 90 |
| | ภาคผนวก ค ค่าคุณภาพของแบบสอบถาม | 101 |
| | ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ | 112 |
| ประวัติย่อผู้ศึกษา | | 156 |


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญตาราง


| ตารางที่ | | หน้า |
|---|---|---|
| 2.7 | สรุปความสัมพันธ์ของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร..... | 29 |
| 4.1 | แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ..... | 41 |
| 4.2 | แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ..... | 41 |
| 4.3. | แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 42 |
| 4.4. | แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอาชีพ..... | 42 |
| 4.5. | แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 43 |
| 4.6. | แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการติดต่อขอใช้บริการ..... | 43 |
| 4.7. | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต..... | 44 |
| 4.8 | ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการติดตามลูกค้า..... | 45 |
| 4.9 | ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการมีสัมพันธภาพกับลูกค้า..... | 46 |
| 4.10 | ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน..... | 48 |
| 4.11 | ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า..... | 49 |
| 4.12 | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต..... | 50 |
| 4.13 | ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ | 51 |
| 4.14 | ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ..... | 52 |
| 4.15 | ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ... | 53 |
| 4.16 | ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ | 54 |
| 4.17 | ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ..... | 55 |
| 4.18 | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต..... | 56 |


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญตาราง (ต่อ)


| ตารางที่ | | หน้า |
|---|---|---|
| 4.19 | ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านขั้นตอนการให้บริการ..... | 57 |
| 4.20 | ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านช่องทางการให้บริการ..... | 58 |
| 4.21 | ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ..... | 59 |
| 4.22 | ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... | 61 |
| 4.23 | แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ศึกษาทั้งหมด..... | 62 |
| 4.24 | การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ตำบลมาบอำมฤต.... | 63 |
| 4.25 | การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต..... | 65 |
| 4.26 | สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... | 67 |



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญภาพ


| ภาพที่ | | หน้า |
|---|---|---|
| 1.1 | ภาพสถานประกอบการ..... | 2 |
| 1.2 | กรอบแนวคิดการศึกษา..... | 10 |


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# รายงานการปฏิบัติงานการฝึกงาน

ภาคเรียนที่ 1/2564

สำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

ฝ่ายธุรการ แผนกกองคลัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทนำ

ภาพที่ 1.1 ภาพสถานประกอบการ

**ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ**

ชื่อ สำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

ที่อยู่ 111 หมู่ 12 ถนนวงศ์วานิช ตำบล ดอนยาง อำเภอปะทิว ชุมพร 86210

สำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งของตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร มีหน้าที่ในการให้บริการต่าง ๆ เช่น การรับชำระภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง การรับจดทะเบียนพาณิชย์ เป็นต้น ภายในเทศบาลประกอบไปด้วยแผนกงาน 5 แผนก ได้แก่ กองคลัง กองช่าง สำนักงานปลัดเทศบาล กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองการศึกษา โดยเทศบาลตำบลมาบอำมฤต บริหารงานในรูปแบบนายกเทศมนตรี โดยได้มีการเลือกหัวหน้าองค์กรมาจากการเลือกตั้งโดยตรง นั่นก็คือ นายกเทศมนตรี

**วิสัยทัศน์และพันธกิจ**

**วิสัยทัศน์**

มาบอำมฤตเมืองน่าอยู่ เคียงคู่สิ่งแวดล้อม พร้อมส่งเสริมการศึกษา พัฒนาคุณภาพผู้สูงวัย ใส่ใจเศรษกิจพอเพียง

**พันธกิจ**

1. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ครอบคลุมอย่างครบวงจร
2. พัฒนาระบบการเมืองการบริหารจัดการให้มีความโปร่งใสและมีประสิทธิภา
3. ส่งเสริมและพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิดความยั่งยืนในอนาคต

เอกสารนี้สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน

5. ส่งเสริมความมั่นคงในอาชีพและระบบเศรษฐกิจในชุมชน

**ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ**

ตำแหน่ง นักศึกษาฝึกสหกิจงานธุรการกองคลัง

ลักษณะงาน ลงรับหนังสือภายในและหนังสือภายนอก ออกหนังสือส่งภายในและภายนอก ดูแลและจัดการเกี่ยวกับเอกสารฎีกาการเงิน การรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ จากประชาชน

**บุคลากรที่ปรึกษาและตำแหน่งของบุคลากรที่ปรึกษา**

นางจีระวรรณ แจกสินธุ์ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง

**ระยะเวลาปฏิบัติงาน**

2 สิงหาคม จนถึง 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564

**วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน**

1. เพื่อเรียนรู้การปรับตัวในด้านของความรับผิดชอบต่อหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

2. เพื่อเตรียมความพร้อมในการเพิ่มทักษะและประสบการณ์ให้พร้อมในการเข้าสู่การทำงานจริง

3. เพื่อเรียนรู้ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานในสังคมการทำงาน

**ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงาน**

1. สามารถนำความรู้ ความสามารถ และทักษะจากการปฏิบัติงานไปใช้ในการทำงานในสถานที่ประกอบการจริงได้

2. ได้รับประสบการณ์ชีวิตในการทำงานเพิ่มขึ้น

3. สามารถพัฒนาตนเองในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

4. ได้ฝึกตนเองให้มีความมั่นใจในการทำงานต่อหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมายได้มากขึ้น

5. เข้าใจหลักการทำงานมากขึ้น มีความรับผิดชอบกับงานที่ได้รับมอบหมาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# การปฏิบัติงาน
## เดือนสิงหาคม – เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2564

| รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายหลัก | ปัญหาที่พบเจอ/วิธีการแก้ไข | ประโยชน์ที่ได้รับ |
|---|---|---|
| **เดือนสิงหาคม**<br>- เรียนรู้งานเกี่ยวกับระบบการทำงานของเทศบาลและฝ่ายกองคลัง<br>- ลงรับเอกสารหนังสือภายในและภายนอกที่ส่งมายังหน่วยกองคลัง<br>- เรียนรู้การใช้โปรแกรมในการทำเอกสารหนังสือฎีกา | ปัญหาที่พบเจอ<br>- การปฏิบัติงานที่ยังไม่ถูกต้องบ่อยครั้ง<br>วิธีการแก้ไข<br>- จดบันทึกในข้อผิดพลาดหรือสิ่งที่ยังทำไม่ถูกต้อง<br>- สอบถามรุ่นพี่ในหน่วยงานและทำความเข้าใจให้มากขึ้น | -ได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ เกี่ยวกับการทำงานในองค์กร<br>-มีความสัมพันธ์ที่ดีกับรุ่นพี่ที่ทำงาน |
| **เดือนกันยายน**<br>- ตรวจสอบเอกสารฎีกา<br>- ลงรับหนังสือเอกสารหนังสือภายในและภายนอกที่ส่งมายังหน่วยกองคลัง<br>- ออกหนังสือเอกสารคำยื่นร้องขอเดินทางข้ามจังหวัด | ปัญหาที่พบเจอ<br>- การตรวจสอบเอกสารฎีกาที่ยังมีข้อผิดพลาด<br>วิธีการแก้ไข<br>-ต้องทำงานด้วยมีสติและรอบคอบ | - ได้พัฒนาการทำงานของตนเองให้มีสติและมีความรอบคอบมากกว่าเดิม |
| **เดือนตุลาคม**<br>- เรียนรู้เกี่ยวกับวิธีการจดทะเบียนพาณิชย์<br>- ออกเอกสารหนังสือส่งหน่วยงานราชการ | ปัญหาที่พบเจอ<br>-เครื่องคอมพิวเตอร์เกิดปัญหาบ่อยครั้ง<br>- การทำงานที่ยังผิดพลาดบ่อยครั้ง<br>วิธีการแก้ไข<br>-จดบันทึกคำสอนของพี่เลี้ยงและนำมาปรับปรุงให้ดีขึ้น | - สามารถปรับตัวให้เข้ากับองค์กรได้ดีขึ้น |
| **เดือนพฤศจิกายน**<br>- ลงรับหนังสือเอกสารหนังสือภายในและภายนอกที่ส่งมายังหน่วยกองคลัง<br>- ออกหนังสือเอกสารคำยื่นร้องขอเดินทางข้ามจังหวัด<br>- | ปัญหาที่พบเจอ<br>-มีประชาชนมาร้องเรียนถึงปัญหาต่าง ๆ<br>วิธีการแก้ไข<br>-อธิบายเหตุผลให้ประชาชนเข้าใจถึงสิ่งที่เกิดขึ้นและแก้ไขปัญหาทันที | - ได้เข้าใจรูปแบบการทำงานเพิ่มมากขึ้น<br>- สามารถรับมือกับปัญหาได้ดีขึ้น |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**หัวข้อรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา**

**เรื่อง**

# การบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1
# บทนำ

## 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันการดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ซึ่งเกิดจากการที่สภาพแวดล้อมทางธุรกิจเปลี่ยนไปตามกาลเวลาและยุคสมัย และมีเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทต่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องและตลอดเวลา ทั้งในด้านของการดำเนินงาน การบริการ การจัดการองค์กร เป็นต้น ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการ และอาจจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อองค์กรทั้งด้านบวกหรือด้านลบได้ ทางองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงได้มีกระบวนการหรือวิธีการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการยังคงรู้สึกผูกพันธ์และรู้สึกพึงพอใจต่อองค์กรอยู่เสมอ โดยได้มีนโยบายในการสร้างรูปแบบหรือปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อให้ตอบสนองต่อผู้ใช้บริการตามยุคสมัยในทุกด้าน โดยเฉพาะในด้านของการให้บริการ ซึ่งเป็นรูปแบบการทำงานหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะเน้นในด้านของคุณภาพการให้บริการ เช่น การให้บริการของพนักงานและอุปกรณ์ที่มีความทันสมัย เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ซึ่งการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการใช้บริการ ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ นอกจากนี้การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าไม่ได้มุ่งเน้นในด้านการบริการเท่านั้น ยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าแบบเฉพาะเจาะจงเพื่อให้ลูกค้ามีความรู้สึกดี ดังนั้น การบริหารลูกค้าสัมพันธ์จึงเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในการสร้างและรักษาลูกค้าให้คงอยู่ได้

นอกจากนี้อีกปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำปัจจัยคุณภาพการให้บริการมาสร้างและพัฒนาการให้บริการ เพื่อสร้างจุดเด่นให้กับองค์กร และเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการมากกว่าในสิ่งที่คาดหวัง เนื่องจากการให้บริการที่มีคุณภาพนั้นจะชี้วัดได้จากความคาดหวังกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการ และปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่ง (Kotano, Nikornpitaya, & Kosolkitiampom, 2014 ; Kuntakard,2016) ได้อธิบายว่าการบริหารลูกค้าสัมพันธ์จะช่วยให้องค์กรเพิ่มความสัมพันธ์อันดีให้กับผู้ใช้บริการและมีความใกล้ชิดกัน ทำให้องค์กรสามารถเพิ่มรายได้และลดค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้รวดเร็วและถูกต้อง ผู้บริหารจึงมีนโยบายในการดำเนินงานโดยเน้นคุณภาพการให้บริการและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นสำคัญ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการและปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาสำนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์คุณภาพการให้บริการและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถเป็นต้นแบบการบริหารจัดการกลยุทธ์ขององค์กรในอนาคตต่อไป

**1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

1.2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

**1.3 ประโยชน์ของการศึกษา**

1.3.1 เพื่อทราบถึงระดับความคิดเห็นของปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

1.3.2 เพื่อทราบถึงปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

1.3.3 เพื่อทราบถึงปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

**1.4 ขอบเขตของการศึกษา**

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤตไว้ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.4.1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1 ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ได้แก่ การติดตามลูกค้า การมีสัมพันธภาพกับลูกค้า การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน และการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า

2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4.1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ในปีงบประมาณ 2564 (ตุลาคม พ.ศ.2563 – กันยายน พ.ศ.2564) จำนวน 2,666 คน

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้เฉพาะในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการศึกษาและรวบรวมเอกสาร ข้อมูลต่าง ๆ ตลอดจนดำเนินการเก็บข้อมูลและประมวลผล โดยใช้เวลาในการศึกษาครั้งนี้คือ 2 สิงหาคม 2564 – 30 พฤศจิกายน 2564

**1.5 สมมติฐานการศึกษา**

การศึกษา การบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร มีการกำหนดสมมติฐานในการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการติดตามลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการมีสัมพันธภาพกับลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

เอกสารนี้เป็นเอกสาร... ไม่ว่ากรณี... เจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการการด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

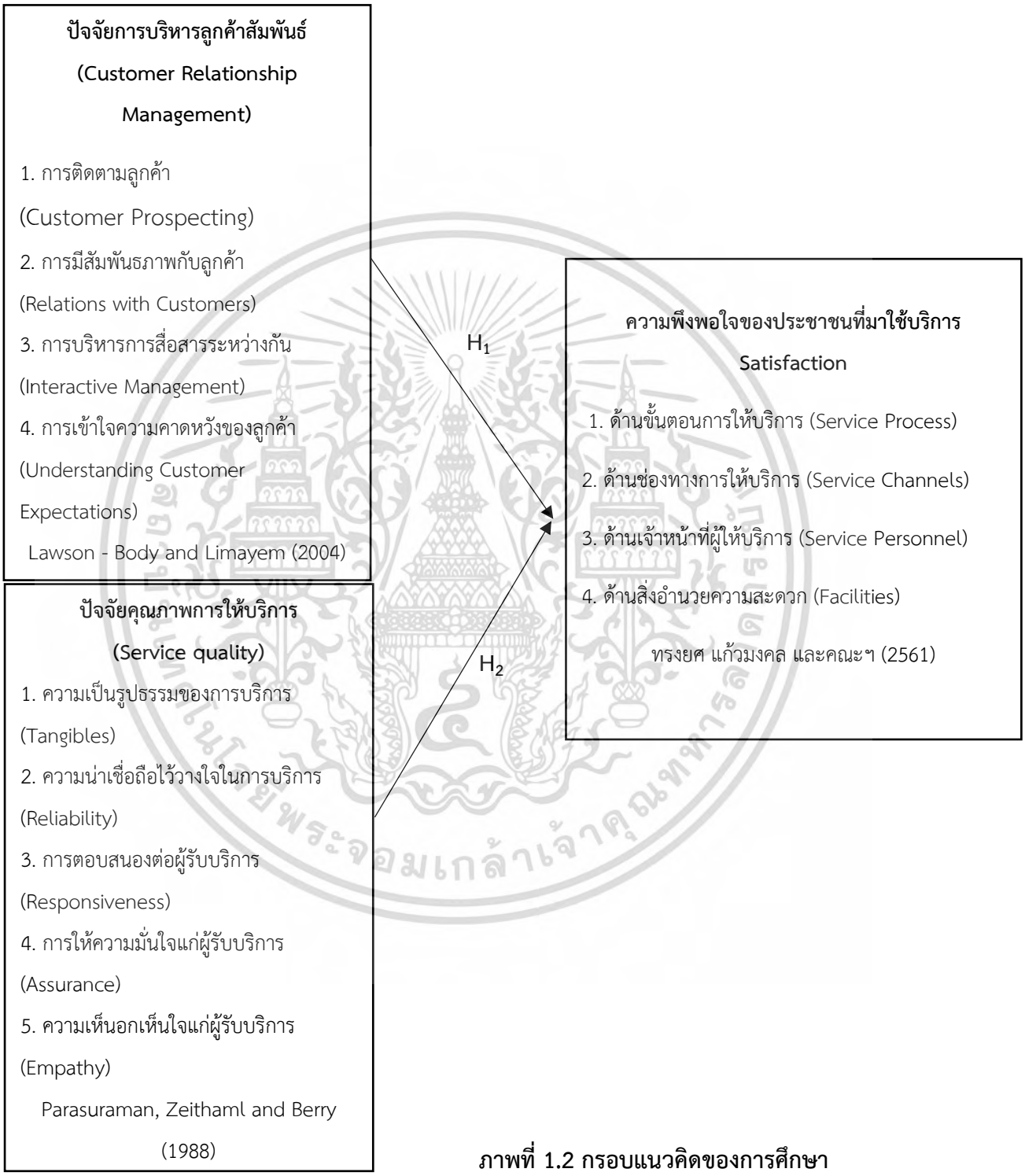
**1.6 กรอบแนวคิดการศึกษา**

**ตัวแปรอิสระ**

**(Independent Variable)**

**ตัวแปรตาม**

**(Dependent Variable)**




**ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดของการศึกษา**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ**

การติดตามลูกค้า หมายถึง การสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าหลังการใช้บริการ และสำรวจเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เพื่อเตรียมพนักงานในการให้ความช่วยเหลือ รวมไปถึงมีการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อเสนอแนะของลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ

การมีสัมพันธภาพกับลูกค้า หมายถึง การสร้างช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อรองรับลูกค้าให้รู้สึกดียิ่งขึ้นไปและเพื่อสร้างความเป็นมิตรให้กับลูกค้า เปิดรับฟังเหตุผลของลูกค้า ให้ความสำคัญกับลูกค้าในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ และสอบถามข้อมูลเพื่อสร้างความคุ้นเคยและช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีปัญหาทันที

การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน หมายถึง การจัดเตรียมช่องทางและการปรับปรุงกระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับลูกค้าเพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันและให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นในหลากหลายช่องทาง และแต่งตั้งบุคลากรในการสื่อสารเพื่อแนะนำสิ่งที่ดีให้กับลูกค้า

การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า หมายถึง เป็นการจัดเตรียมการบริการที่ดีที่สุด เพื่อบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า เช่น สร้างระบบชำระเงินหลายช่องทางและเก็บข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไว้เฉพาะ และพร้อมรับผิดชอบกับทุกปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นต้น

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ การแต่งกายและความรู้ความสามารถของบุคลากร อุปกรณ์และเทคโนโลยี เครื่องมือ ป้ายสัญลักษณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาหรือข้อกำหนดของเจ้าหน้าที่ที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การให้บริการที่ตรงตามลำดับก่อน – หลัง มีการบันทึกข้อมูลของผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องและอยู่ในเวลาที่กำหนด และเจ้าหน้าที่ให้คำชี้แจงด้านขั้นตอนการบริการเป็นอย่างดี

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที

การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีกิริยามารยาทในการให้บริการให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ

ความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการและให้บริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีระบบและกลไกในการให้บริการเพื่อให้ขั้นตอนมีความถูกต้องและสะดวกรวดเร็ว

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนในช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย สะดวกรวดเร็ว

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ ดัดแปลง เผยแพร่ หรือแสวงหาประโยชน์ทางการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้นำเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อุปกรณ์ เทคโนโลยี ป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีไว้บริการภายในหน่วยให้บริการให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เกิดจากแรงจูงใจ เป็นพฤติกรรมภายในที่ส่งผลให้เกิดความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมายก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจ

เทศบาล หมายถึง การปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งในระบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ในงานวิจัยนี้ หมายถึง เทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

กองคลัง หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน เอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกา งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง เงินบำเหน็จบำนาญ งานเกี่ยวกับการพัสดุเทศบาล การให้บริการเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ เช่น การรับชำระเงินภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย การให้บริการเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เช่น การดำเนินการสอบราคา การประกวดราคา

งานพัฒนารายได้ หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวกับศึกษา วิเคราะห์ ปรับปรุง และงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร รับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย รวมทั้งการเก็บค่าธรรมเนียมและใบอนุญาตต่าง ๆ และงานต่างที่เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 2
# แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร และได้ศึกษาการใช้แนวคิด หลักทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยมีหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
2.5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลมาบอำมฤต
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ มีนักวิจัยและนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายและให้นิยามเกี่ยวกับความหมาย แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ดังนี้

**ความหมายของความพึงพอใจ**

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งหมายถึงความรู้สึกจากการตอบสนองและมีปฏิสัมพันธ์จากสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสามารถรู้สึกได้ทั้งความรู้สึกดีและความรู้สึกแย่ โดยความพึงพอใจจะมีความรู้สึกในด้านดีมากกว่าด้านแย่

ความพึงพอใจเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญที่สุด ที่จะทำให้การทำงานใด ๆ ขององค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งผู้นำหรือผู้ให้บริการขององค์กรนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาและเรียนรู้ถึงความต้องการของลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจในตัวสินค้าหรือการบริการและเพื่อตอบสนองต่อความต้องการต่อลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการ เพื่อที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจกับสิ่งที่ได้รับจากตัวสินค้าหรือการบริการ (รุ่งทิพย์ นิลพัท, 2561)

Kotler (1997) ได้อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) ว่าเป็นผลจากการเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนที่ลูกค้าจะได้รับบริการและผลจากการได้รับบริการ นอกจากนี้แล้วความพึงพอใจของลูกค้ายังเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของความสำเร็จต่อองค์กรธุรกิจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้องค์กรมีผลกำไรเพิ่มขึ้นและสามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และมีผลต่อการบอกต่อ (Word of mouth) ของลูกค้าซึ่งจะทำให้กระทบต่อความสามารถในการทำกำไรในระยะยาว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

La Barbera & Mazursky (1983) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า เป็นรูปแบบกระบวนการทางความคิดที่เกิดจากการประเมินของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่ได้รับหรืออาจเกิดจากการเปรียบเทียบจากประสบการณ์ที่ได้รับก่อนหน้า ส่วนทางด้านของ Lovelock (2007) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติที่เกิดหลังจากการประเมินสินค้าหรือบริการที่ได้รับ โดยจะนำการประเมินความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับบริการมาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังที่จะพึงพอใจในทางบวกหรือประทับใจ ซึ่งเรียกได้ว่า Customer Delight ประกอบไปด้วย

1. ความประทับใจจากการบริการที่เกินความคาดหวัง (Unexpeetedly Hight Level of Performance)

2. ความประทับใจด้วยความตื้นตัน

3. ความประทับใจด้วยความรู้สึกทางบวก

**แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ**

องค์ประกอบของความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นต่าง ๆ ซึ่งแบ่งได้เป็น 4 ด้าน ได้ดังนี้ (ทรงยศ แก้วมงคล, 2561)

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการที่ผู้รับบริการดำเนินการเป็นลำดับเพื่อให้บรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ที่ต้องการตามที่องค์กรได้จัดมอบหมายไว้ให้ โดยการแสดงป้ายขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ตัวอย่างการแสดงและปฏิบัติตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในขั้นตอน รวมไปถึงการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้มีความสะดวกรวดเร็ว

2. ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง แนวทางหรือวิธีการขององค์กรที่นำมาใช้เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงงานบริการขององค์กรได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และทันสมัย พัฒนาช่องทางเพื่อให้ผู้รับบริการติดต่อได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ ขององค์กรทำหน้าที่ดูแลผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ เป็นผู้ตอบคำถามในงานได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค และมีกิริยามารยาท บุคลิกภาพ ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อุปกรณ์ที่จัดเตรียมไว้ให้แก่ผู้เข้ารับบริการขององค์กรอย่างเพียงพอและทันสมัย และมีการจัดบริบทในส่วนของงานบริการภายในองค์กรอย่างเพียงพอ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายต่าง ๆ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน

การบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการ ไม่ว่าจะเป็นทั้งการขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี และต้องมีการรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ ซึ่งการบริการที่ดีนั้นจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำ ให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และก่อให้เกิดลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งขันหรือสูญเสียลูกค้าไปได้ (ทรงยศ แก้วมงคล และคณะฯ ,2561)

Kotler and Armstrong (2002) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจไว้ว่า เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากการที่ลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว และส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังของลูกค้าก่อนที่จะได้รับสินค้าหรือบริการนั้น ๆ โดยมีหลักการที่ว่าถ้าสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับนั้นต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าก็จะทำให้ไม่เกิดความพึงพอใจแต่เกิดความไม่พอใจแทน และถ้าสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับนั้นตรงกับความคาดหวังของลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ และถ้าสินค้าหรือบริการที่ได้รับมากกว่าความคาดหวังของลูกค้าก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น

**ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ**

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of needs)

Abraham Maslow (1954) (อ้างถึงใน ชัดชัย รัตนะพันธ์ และคณะ, 2561) มาสโลว์ได้จัดแบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Basic physiological needs) เป็นความต้องการที่จำเป็นและสำคัญที่สุดทางด้านร่างกายสำหรับมนุษย์ เช่น อาหาร น้ำ อากาศ ยารักษาโรค รวมไปถึงความต้องการทางเพศ ซึ่งความต้องการลำดับนี้เป็นความต้องการที่มนุษย์ต้องได้รับตลอดเวลา ไม่สามารถขาดได้ โดยสำหรับองค์กรสามารถสนองความต้องการให้กับลูกค้าหรือประชาชนที่มาใช้บริการได้ โดยการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการของฝ่ายงานนั้น ๆ

ขั้นที่ 2 ความต้องการด้านความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and security needs) เป็นขั้นตอนที่ต้องการความปลอดภัย ต้องการปกป้องรักษาคนที่ตนรักและทรัพย์สินต่าง ๆ ไม่ให้ถูกทำลาย เพราะฉะนั้นองค์กรไม่ควรบังคับภาวะทางด้านร่างกายแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ควรทำให้ประชาชนรู้สึกว่ามาใช้บริการที่องค์กรแห่งนี้แล้วรู้สึกปลอดภัยและสามารถพึ่งพาองค์กรแห่งนี้ได้

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคมและความรักจากผู้อื่น (Love and belonging needs) เป็นความต้องการความรักความอบอุ่นทางด้านจิตใจหรือต้องการเป็นที่พึ่งทางด้านจิตใจให้กับคนที่ตนรัก เป็นความต้องการทางจิตใจและทางสังคมที่จะสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และต้องการการยอมรับจากกลุ่มเพื่อน ๆ ก็คือ ต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน รวมไปถึงความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับหัวหน้างาน

ขั้นที่ 4 ความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศ (Self – esteem needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่องและชมเชยจากสังคม รวมไปถึงความต้องการในเกียรติยศและชื่อเสียง มีภาพพจน์ที่ดีงามในสังคมและสายตาของคนทั่วไป ต้องการได้รับการยอมรับจากบุคคลในองค์กร และได้รับการไว้วางใจจากองค์กรเพิ่มขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self – actualization needs) เป็นความต้องการที่แท้จริงของมนุษย์และเป็นความต้องการในลำดับขั้นสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการแสวงหาความสุขความสมหวังในทุกสิ่งที่ตนปรารถนา ซึ่งมนุษย์มุ่งมั่นที่จะเป็นในสิ่งที่เขาต้องการและมีการวางเป้าหมายในชีวิตเอาไว้และพัฒนาตัวเองเพื่อให้ประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต

มาสโลว์ได้จำแนกความต้องการทั้ง 5 ขั้นของมนุษย์เป็น 2 ระดับใหญ่ ๆ คือ ความต้องการระดับต่ำ (Lower-order Needs) ซึ่งได้แก่ ความต้องการทางกายภาพและความต้องการความมั่นคง และความต้องการระดับสูง (Higher-order Needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคม ความต้องการได้รับการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต โดยความแตกต่างทั้ง 2 ระดับคือ ความต้องการในระดับสูงเป็นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ขณะที่ความต้องการในระดับต่ำเป็นความพึงพอใจที่เกิดจากภายนอก ตัวอย่างเช่น ค่าตอบแทน

จากแนวคิดของนักวิชาการหลาย ๆ ท่านที่ได้กล่าวในข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลจากการตอบสนองและมีปฏิสัมพันธ์จากสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสามารถรู้สึกได้ทั้งความรู้สึกในด้านบวกและความรู้สึกในด้านลบ โดยความพึงพอใจจะมีความรู้สึกในด้านบวกมากกว่าด้านลบ เมื่อได้รับสิ่งที่เป็นประโยชน์และส่งผลต่อจิตใจของบุคคลให้มีความสุขได้

**2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ**

ในการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีนักวิจัยและนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายและให้นิยามเกี่ยวกับความหมาย แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

**ความหมายและแนวคิดของคุณภาพการให้บริการ**

คุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดด้านการจัดการที่เปลี่ยนจากการเน้นความเป็นเลิศในด้านของคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์มาเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าหรือผู้รับบริการ ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากความต้องการของภาคธุรกิจเพื่อที่จะให้องค์กรแข่งขันได้ในตลาด โดยได้มีการให้ความสำคัญกับผู้บริโภคมากขึ้น (น้ำลิน เทียมแก้ว, 2561)

คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานรัฐและธุรกิจเอกชน อาจมีบางส่วนที่แตกต่างกันหรือคล้ายคลึงกันได้ โดยเฉพาะสิ่งที่เป็นรูปธรรมและสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ด้วยความเข้าใจ เช่น ความไว้ใจและความเชื่อมั่น เป็นความรู้สึกที่สามารถตีความหมายได้ โดยเกิดจากผลกระทบที่มาจากอีกฝ่ายหนึ่งเสมอ แต่การทำความเข้าใจต่อคุณภาพบริการของหน่วยงานรัฐ มีข้อจำกัดบางส่วนที่ต่างไปจากการให้บริการของหน่วยธุรกิจหรือองค์กรเอกชน โดยจะเป็นในเรื่องของการปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือข้อบังคับ การชำระค่าธรรมเนียม รวมไปถึง ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างบุคคล อันเป็นขนบประเพณีแบบไทยที่รวมอยู่กับวัฒนธรรมการปฏิบัติงานของแต่ละองค์กร (ณรงค์ ชูสงค์ และพงศกรณ์ พิลาบุตร, 2563)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพการบริการเป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยจะเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวังกับการบริการที่รับรู้ได้จริงจากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้การบริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990)

Buzzell and Gale (1987) คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจและมีการให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ซึ่งได้มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของผู้บริโภค ซึ่งพบว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อน ขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนะของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า “ลูกค้า”

Lewis and Bloom (1983 อ้างถึงใน พัณณิดา เรืองฤทธิ์, 2563) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการเอาไว้ว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบให้กับผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด นั่นหมายความว่า การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering service quality) หมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

**ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ**

Parasuraman et al. (1985) พบว่าเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้าที่เรียกว่า “SERVQUAL (Service Quality)” ประกอบด้วย องค์ประกอบ 10 ประการ (ทรงยศ แก้วมงคล และคณะฯ, 2561) คือ

1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ โดยจะเกี่ยวข้องกับการที่องค์กรให้การบริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ นั่นคือ การที่องค์กรให้การบริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่ลูกค้ามาใช้บริการและรวมถึงการที่องค์กรได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้า

2. การตอบสนองต่อลูกค้า เป็นความตั้งใจหรือความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงการที่พนักงานให้บริการอย่างทันทีทันใดแก่ผู้มารับบริการ

3. ความสามารถในการให้บริการ หมายถึง ทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการของผู้ ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้และทักษะในเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อกับบุคคลอื่น ความรู้ทักษะที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงาน เป็นต้น

4. การเข้าถึง หมายถึง ความสะดวกในการที่ลูกค้าจะติดต่อหรือเข้าถึงการบริการ เช่น การติดต่อที่คล่องตัว ขั้นตอนการใช้บริการไม่ติดขัด ช่วงเวลาที่รอรับบริการไม่นานเกินไป สถานที่ที่ให้บริการสามารถอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าได้

5. อัธยาศัยไมตรี โดยจะหมายถึงในด้านของความสุภาพ การให้เกียรติความเอาใจใส่ ความเป็นมิตร ของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การที่บริษัทให้ความสำคัญโดยการพยายามให้ข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้าอยู่เสมอ โดยใช้ภาษาหรือคำพูดที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใจง่าย เช่น การอธิบายวิธีการใช้บริการ การอธิบายถึงค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าต้องจ่ายหากลูกค้าได้รับบริการนั้น ๆ

7. ความเชื่อถือไว้ใจได้ จะเกี่ยวข้องกับการบริการที่มีคุณค่า มีความน่าเชื่อถือและซื่อสัตย์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการที่บริษัทมีสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญ ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือในการบริการที่ได้รับ

8. ความปลอดภัย หมายถึง การบริการที่ปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยงและความสงสัย เช่น ความปลอดภัยด้านร่างกาย ความปลอดภัยด้านการเงิน หรือการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าให้เป็นความลับ

9. การเข้าใจ การรู้จักลูกค้า เกี่ยวข้องกับการที่ผู้ให้บริการรู้ถึงความต้องการของลูกค้า การให้บริการที่ตรงความสนใจของลูกค้าแต่ละราย รวมถึงการที่ผู้ที่ให้บริการสามารถจำลูกค้าประจำของตนเองได้

10. ความเป็นรูปธรรม หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่ลูกค้าสามารถจับต้องได้ หรือสามารถสังเกตได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ การแต่งกายของ ผู้ใช้บริการ เป็นต้น

หลังจากนั้นได้มีการวิจัยต่าง ๆ มากมาย เกี่ยวกับปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการของลูกค้า ซึ่งพบว่า แต่ละเกณฑ์มีความสัมพันธ์ที่ใกล้เคียงกันมากและบางเกณฑ์สามารถรวมเข้าไว้เป็นเกณฑ์เดียวกันได้ จนกระทั่งในปี ค.ศ. 1988 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการตามแนวคิดของพาราสุรามาน เหลือเพียง 5 ประการ (**ทรงยศ แก้วมงคล และคณะฯ, 2561**) คือ

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานด้านบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพปรากฏให้เห็นชัด เช่น อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน การแต่งกายของพนักงาน ป้ายประกาศ ความเป็นระเบียบของสำนักงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้าได้รับรู้ว่าองค์กรมีความตั้งใจในการให้บริการ

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้กับลูกค้าและงานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความตั้งใจในการช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว มีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ การตอบสนองลูกค้าที่ดีต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง มีทักษะในการทำงานและตอบสนองความต้องการต่อลูกค้าและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อใจและรู้สึกปลอดภัย เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าได้รับการบริการที่ดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ความเห็นอกเห็นใจแก่ลูกค้า (Empathy) หมายถึง การบริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และเป็นกันเอง ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละบุคคลว่าเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร เพื่อใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละบุคคลในการสร้างความพึงพอใจ

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการโดยเป็นสิ่งที่สามารถสร้างความแตกต่างให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ และการให้บริการสามารถทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจได้นั้น ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญเป็นอย่างมากสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

**ความหมายของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์**

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นเรื่องของการเรียนรู้ที่จะสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ซึ่งการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นทั้งกลยุทธ์หรือเครื่องมือขององค์กรและของพนักงานในองค์กรที่จะใช้ในการบริการแก่ลูกค้า อาจไม่จำเป็นต้องพึ่งเทคโนโลยีล้ำสมัยเกินไป หากองค์กรมีเทคโนโลยีที่ยังสามารถประยุกต์ใช้ได้ ทั้งนี้ในองค์กรต้องให้พนักงานเข้าใจว่าเทคโนโลยีนั้นเป็นเพียงเครื่องมือที่สนับสนุนกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เท่านั้น และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นส่วนหนึ่งของทุกคนในองค์การและสร้างความได้เปรียบให้กับองค์การ (ลัลดา ยาวิละ และคณะ, 2564)

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ หมายถึง การบูรณาการเครื่องมือที่ใช้สำหรับการบริหารจัดการกระบวนการในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า และวิเคราะห์ถึงความสำคัญของลูกค้าแต่ละคน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าเพื่อส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร (ญาณัจฉรา เดชะ และคณะฯ, 2563)

ระวีวรรณ ชูกิตติกุล และ ชาตยา นิลพลับ (2564) ได้กล่าวไว้ว่าการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมขององค์กรเพื่อศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้า และดูแลทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องหรือมีผลกระทบต่อลูกค้า โดยใช้กลยุทธ์การสื่อสารที่หลากหลายเพื่อให้ลูกค้ามีความรู้สึกที่ดีและประทับใจในตัวสินค้าหรือการบริการ

Yinusa (2014) ได้ให้ความหมายของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ไว้ว่า เป็นการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับองค์กรในรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์ไมตรีให้กับลูกค้า เพื่อเพิ่มความสัมพันธ์และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเป็นหลักเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และส่งผลไปสู่การสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว

**องค์ประกอบของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์**

Lawson-Body & Limayem, 2004 ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นการจัดลำดับเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ ซึ่งประกอบไปด้วย

1. การติดตามลูกค้า (Customer Prospecting) เป็นการให้ความสำคัญในการแสวงหาและศึกษาความต้องการความจำเป็นของลูกค้า และศึกษาทำความเข้าใจการคาดการณ์ของลูกค้า และทำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำรวจเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ สร้างสิ่งดึงดูดใจด้วยสินค้าหรือการบริการขององค์กรเพื่อให้ได้ลูกค้าใหม่และรักษาฐานลูกค้าเก่าที่มีอยู่

2. การมีสัมพันธภาพกับลูกค้า (Relations with Customers) เป็นการสร้างความเชื่อมั่นในการเริ่มต้นและพัฒนาการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าด้วยมิตรไมตรีอันดียิ่งขึ้นไป

3. การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน (Interactive Management) เป็นการให้ความสำคัญในการจัดการเพื่อให้มีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างลูกค้ากับองค์กร เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารกันได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์ และเข้าใจตรงกันระหว่างลูกค้าและองค์กร โดยใช้เทคโนโลยีมาเชื่อมโยงในการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน

4. การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า (Understanding Customer Expectations) เป็นกระบวนการทางธุรกิจที่สร้างมวลความรู้เกี่ยวกับความคาดหวังและความจำเป็นของลูกค้า เพื่อที่จะเตรียมผลิตภัณฑ์และการบริการที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้า

5. การเป็นหุ้นส่วน (Partnerships) เป็นการส่งเสริมสนับสนุนด้านการดำเนินการต่าง ๆ แก่ผู้จัดหาสินค้าที่ได้มีกิจกรรมที่สร้างสรรค์กับลูกค้า และเพิ่มแรงปรารถนาการบริการไปสู่ผลิตภัณฑ์และการนำเสนอการบริการที่ดีให้กับลูกค้า

6. การให้อำนาจ (Empowerment) เป็นกระบวนการสนับสนุนและส่งเสริมการให้รางวัลแก่พนักงานที่มีส่วนในการสร้างสรรค์คุณค่าและช่วยแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้

7. การทำให้เฉพาะเจาะจงบุคคล (Personalization) เป็นการมอบหมายให้แต่ละสายงานธุรกิจนำเสนอลูกค้าและพัฒนาหรือเตรียมผลิตภัณฑ์เฉพาะให้พิเศษสำหรับลูกค้าเป็นการเฉพาะเจาะจง

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

### ความหมายและแนวคิดของการปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองที่กระจายอำนาจ คือ การที่องค์กรกำหนดให้อำนาจหน้าที่กระจายไปสู่หน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดความคล่องตัวและมีแนวคิดในการส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยมีหน้าที่สำคัญในการสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและมีการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ชัดชัย รัตนะพันธ์ และคณะฯ, 2561)

การปกครองท้องถิ่นหมายถึงการปกครองซึ่งรัฐมอบหมายหรือกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งหรือหลาย ๆ ท้องถิ่นเป็นผู้บริหารงานเอง ทั้งนี้เพื่อที่จะนำเอาบริการสาธารณะไปให้บริการอย่างทั่วถึงและตรงกับความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น โดยคำนึงถึงความจำเป็น ความสามารถ ความเหมาะสมของแต่ละท้องถิ่น (บุญยงค์ หาเพชร, 2560)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**2.5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลมาบอำมฤต**

**ประวัติความเป็นมา**

จากการสืบหาและสอบถามผู้ใหญ่หลาย ๆ ท่านเกี่ยวกับความเป็นมาบ้านมาบอำมฤต ความว่าบ้านมาบอำมฤตเดิมเป็นหมู่บ้านเล็ก ๆ อยู่ภายใต้การปกครองของอำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ตั้งอยู่ทางภาคใต้ตอนเหนือ มีถนนเอเชียขึ้นเหนือล่องใต้ มีทางรถไฟสายใต้เป็นประตูสู่ภาคใต้ที่สำคัญบ้านมาบอำมฤตมีพื้นที่ราบที่อุดมสมบูรณ์เหมาะแก่การเพาะปลูกเป็นอย่างยิ่ง คุณสมบัติอีกประการของบ้านมาบอำมฤตที่สำคัญ คือมีการเมืองการปกครองที่สงบสุข สมัครสมานสามัคคี คนมีน้ำใจ พื้นที่ก็เหมาะสมเป็นที่ดึงดูดใจของคนทั่วไป ต่อมาได้มีคนจีนจากเมืองฟุโจวหรือฮกจิว ประเทศจีนกลุ่มแรกที่เดินทางมาจากตำบลนาบอนและหมู่บ้านจันดี จังหวัดนครศรีธรรมราช มาถึงบ้านมาบอำมฤตและได้พบกับกำนันตำบลมาบอำมฤต ชื่อนายชื่น เนตรสมศรี ท่านได้พาไปดูพื้นที่ในการเกษตรกรรม แล้วก็ได้จับจองและบุกเบิกทำสวนยางพารา โดยการช่วยเหลือสนับสนุนของคุณโกเอ็ก ศิริวิโรจน์ ตั้งแต่นั้นมาผู้บุกเบิกพื้นที่การเกษตรได้ชักชวนญาติพี่น้องจากบ้านนาบอนและบ้านจันดีมาทำสวนยางพาราที่บ้านมาบอำมฤต ระหว่าง พ.ศ.2490 - 2500 ในขณะนั้น พื้นที่บ้านมาบอำมฤตเป็นป่ารกทึบไม่มีถนนรถวิ่งมีแต่ทางเกวียน การคมนาคมต้องอาศัยเดินด้วยเท้า การขนส่งอาศัยเทียมเกวียนอย่างเดียว ถึงแม้จะมีความลำบาก คนฟูเจาหรือคนฮกจิวชุดนี้มีใจแน่วแน่จะมาสร้างอนาคต ที่บ้านมาบอำมฤต สามารถเอาชนะภัยธรรมชาติ สภาพดินฟ้าอากาศ การเจ็บไข้ได้ป่วยและอุปสรรคนานาประการและมีความเชื่อมั่นและเต็มไปด้วยความหวัง สร้างสวนยาพาราแปลงแล้วแปลงเล่า ปลูกผลไม้ ปาล์มน้ำมัน สร้างศาลเจ้าตั๋วแปะกงอธิษฐานขอพรจากตั๋วแปะกง ให้คุ้มครองหมู่บ้านให้มีความเจริญก้าวหน้าอยู่ในระดับหนึ่ง ต่อมาเมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน 2532 เกิดภัยธรรมชาติครั้งที่ร้ายแรงที่สุดในประวัติศาสตร์100 ปี พายุไต้ฝุ่น“เกย์” ได้ทำลายบ้านเรือน ในหมู่บ้านมาบอำมฤตอย่างมากมาย ความเสียหายสุดที่จะคณานับสวนพังพินาศหมดสิ้น ไม่มีความช่วยเหลือจากรัฐบาล และความช่วยเหลือจากทุก ๆ ด้าน กลุ่มคนเชื้อสายไทย - จีนจึงช่วยกันร่วมแรงร่วมใจต่อสู้ด้วยความยากลำบากอย่างไม่ยอมแพ้ สร้างบ้านเรือนและสวนขึ้นมาใหม่ ในปัจจุบันอุดมสมบูรณ์ด้วยพืชพรรณไม้นานาชนิดเป็นจำนวนมาก มีผลไม้ ปาล์มน้ำมัน และสวนยางพารา ซึ่งเป็นพืชเศรษฐกิจความเจริญมีให้เห็นปรากฏอีกครั้งหนึ่ง

“บ้านมาบอำมฤต” จากการสัมภาษณ์ผู้เฒ่าผู้แก่ ทราบว่าในสมัยก่อนได้มีการก่อสร้างสถานีรถไฟขึ้นเมื่อ พ.ศ.2565 ซึ่งปัจจุบันที่ดินและภูเขานั้นเป็นสุสานป่าช้าจีน อยู่ทางด้านทิศตะวันออก มีต้นมะม่วงป่าอยู่บนภูเขา 2 ต้น จึงได้ตั้งชื่อสถานีรถไฟตามต้นมะม่วงว่า “สถานีรถไฟบ้านเขาม่วง” ก่อนสงครามโลกครั้งที่ 2 บ้านเขาม่วง หมู่ที่ 1 ตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร มีผู้ใหญ่บ้านชื่อขุนจบ ภราดร มีภรรยาชื่อ นางยี่สน สุนทรหงส์ และได้เสียชีวิตหลังสงครามโลกครั้งที่สอง หลังจากนั้นก็มีการเปลี่ยนจาก“สถานีรถไฟบ้านเขาม่วง” เป็นสถานีรถไฟเขามะปริด” ผู้ใหญ่บ้านคนแรกของหมู่บ้านมาบอำมฤต ชื่อนายพล้อย เฉยเชือน กำนันชื่อ นายชื่น เนตรสมศรี สาเหตุที่เรียกสถานีรถไฟเขามะปริด เนื่องจากมีต้นมะปริดใหญ่อยู่บนเขา ทางด้านทิศตะวันตกของทางรถไฟ (ปัจจุบันเป็นที่ตั้ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของศาลกรมหลวงชุมพรเขตรอุดมศักดิ์) และทราบว่าถ้ามีคนจากท้องถิ่นอื่นเข้ามาอาศัยอยู่ในขณะนั้นก็จะไม่สบายและเสียชีวิตกันทั้งครอบครัวเนื่องจากมีไข้ป่า (มาลาเรีย) จะอยู่ได้เฉพาะคนที่อยู่เดิมเท่านั้น ซึ่งความเชื่อในสมัยนั้นน่าจะมาจากคำว่า“ปริด”หรือ“ปลิด”หมายถึง สิ้นชีวิตหรือตายในสมัยนั้นสถานีรถไฟเขามะปริด มีโรงเลื่อยไม้ของคนจีน ชื่อ แป๊ะย้าว (ตั้งอยู่บริเวณธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขามาบอำมฤตในปัจจุบัน) เป็นโรงเลื่อยไม้ที่ใช้เลื่อยนั้นเป็นไม้หลุมพอ มีลูกจ้างเป็นคนจีน ชื่อโก๊ยฉ่าย, แป๊ะหยุ่ง ได้เสียชีวิตหมดแล้ว บ้านในขณะนั้นมีจำนวนไม่มากนัก บ้านที่ขายของคือแป๊ะย่าว ซึ่งขายของชำ มีภรรยาชื่อนางสน เป็นคนบ้านดอน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ต่อมาได้มีหมอขุนทอกำเนิดเพชร หมอทหารได้มาตั้งโรงเลื่อยขนาดเล็ก และได้ขายให้กับเถ้าแก่ยูเส็ง ในเวลาต่อมาจากนั้นได้มีการตั้งโรงเลื่อยขึ้นใหม่ของ นายโกเอ็ก สามีของนางวิบูลย์ ศิริวิโรจน์ ซึ่งตั้งอยู่ในปัจจุบัน ทำให้โรงเลื่อยของเถ้าแก่ยูเส็งในสมัยนั้นก็ต้องมีอันปิดไป

เมื่อปี พ.ศ.2500 จอมพลสฤษดิ์ ธนะรัตน์ ได้ปฏิวัติเปลี่ยนแปลงการปกครองและได้ออกกฎหมายใหม่ 1 ฉบับ ความว่า ลูกของคนต่างด้าวที่เกิดในเมืองไทยมีสัญชาติไทยมีสิทธิ์ที่ดินทำกินได้ไม่เกินคนละ 50 ไร่ จากนั้นชาวจีนที่อาศัยอยู่ตำบลนาบอนและครองจันดี จังหวัดนครศรีธรรมราช ก็ได้แสวงหาทำการเกษตรกรรมแหล่งใหม่ ๆ ในต่างจังหวัด บางกลุ่มก็ลงที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี เช่น อำเภอขนอมและที่ไชยา ท่าชนะ ละแม อีกกลุ่มก็ไปที่ชุมพร นำโดยนายน้งแกะ แซ่เอียก เขาบอกว่าเขามีเพื่อน ทำโรงเลื่อยอยู่ที่มะลิด ก็ได้ชักชวน นายซุยป๊อก แซ่ผ่าง, นายวิสิทธิ์ แซ่เอี้ยก และนางเงียงเจียว แซ่ก๊ง(เถ้าแก่ขาว) มาลงที่สถานีชุมพร และมาพักที่โรงแรมชุมพร คือ โรงแรมเฮงไทย เจ้าของโรงแรมก็เป็นคนจีนด้วยกันก็ถามถึงจุดประสงค์ที่มากัน เมื่อคุยกันพอรู้เรื่องเจ้าของโรงแรมบอกว่ามีกำนันมะริดมาพักที่โรงแรมนี้ด้วย จึงได้พาพวกทั้งคณะ 4 คน ไปรู้จักกับกำนัน ซึ่งเขาคนนนั้นคือกำนันชื่น เนตรสมศรี ทำไม้ฟืนหลาให้กับรถไฟ เขาบอกว่ามะริดมีที่ดินว่างเปล่ามากมาย แต่เป็นทุ่งหย้าคา ถ้าสนใจพรุ่งนี้จะพาไปดู จากนั้นวันรุ่งขึ้นกำนันก็พาคณะทั้ง 4 คนมาขึ้นรถไฟที่สถานีชุมพรมาลงที่สถานีมะริดแล้วพาเดินดูที่พอสังเขป และก็พามาพบกับโกเอ็ก เจ้าของโรงเลื่อยพูดคุยกันถึงจุดประสงค์ที่มาในครั้งนี้ โกเอ็กเจ้าของโรงเลื่อยดีใจจึงรับปากว่าจะให้ความช่วยเหลือทุกอย่าง ที่จะให้ช่วยจากพวกคณะทั้ง 4 คนได้กลับมารถไฟมาค้างแรมที่ชุมพรอีก รุ่งเช้าก็ได้พบโกเอ็กเล่าเรื่องราวทั้งหมดให้นายอำเภอฟัง นายอำเภอก็รับปากว่าจะทำหนังสือเปิดป่าไปยังผู้ว่าราชการจังหวัดชุมพร ในสมัยนั้นผู้ว่าราชการจังหวัด ชื่อนายสงค์ มีมุดทา แล้วพวกคณะทั้ง ๔ คน ก็ได้แยกย้ายกับโกเอ็กเจ้าของโรงเลื่อยแล้วเดินทางกลับนาบอน เพื่อไปเตรียมหาหลักฐานทะเบียบบ้าน และทะเบียบทหารกองเกินมายื่นขอจับจองที่ดิน จากนั้นประมาณ 2 เดือน ก็มีการเอาหลักฐานมายื่นขอใบจองประมาณ 11 รายในครั้งแรก ได้สร้างความหนักใจให้กับพนักงานที่ดินมาก เพราะคนที่เอาหลักฐานมายื่นขอออกในจองที่ดินนั้น เขียนและพูดภาษาไทยไม่ค่อยจะรู้เรื่อง ประกอบกับผู้ใหญ่บ้านคือ ผู้ใหญ่พร้อย เฉยเชือน ไม่รู้หนังสือ เพราะใบการออกจับจองที่ดินแต่ละแปลงจะต้องให้ผู้ใหญ่รับรองเมื่อเป็นเช่นนั้น คุณวิสุทธิ์ แซ่เอี้ย หรือคนทั่วไปเรียกว่าผู้จัดการ ได้ขอให้นายประเสริฐ ชัยอนันต์ และคุณวิเชียร ตั้งสุภากิจ มาช่วยเดินเรื่องและเขียนคำร้องทำการออกใบจับจอง จากนั้นก็มีชาวจีนฟุโจว พากันมาไม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขาดสาย จนถึงปัจจุบันชาวฟุโจวสามารถขยายพื้นที่ทำสวนยางพารา ประมาณ 2 แสนกว่าไร่ สร้างรายได้ให้กับประเทศปีละหลายร้อยล้านบาท

ในปัจจุบันนี้บ้านมาบอำมฤตได้พัฒนาสภาพความเป็นชุมชนเมืองกึ่งเกษตรกรรมประชาชนส่วนใหญ่ตั้งถิ่นฐานอยู่หนาแน่นบริเวณชุมชนตลาด และมีแนวโน้มขยายตัวออกไปโดยรอบส่งผลให้มีส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจและเอกชน รวมถึงศาสนสถานและสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ สถานที่ท้องที่มีการลงทุนและการจ้างงาน โดยเฉพาะธุรกิจขนาดเล็กเชิงพาณิชย์ ตลอดจนโรงงานอุตสาหกรรมสินค้าทางการเกษตร และประชาชนมี รายได้มาจากภาคเกษตรและภาคธุรกิจ (เทศบาลตำบลมาบอำมฤต ออนไลน์, 2564)

**สภาพทั่วไป**

เทศบาลตำบลมาบอำมฤต ได้เปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลตามพระราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 6 ก ลงวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 มีสถานที่ตั้งอยู่ภายในอำเภอปะทิว เลขที่ 111 ม.12 ต.ดอนยาง อ.ปะทิว จ.ชุมพร มีอาณาเขตกับพื้นที่ครอบคลุมดังนี้

**อาณาเขต**

ทิศเหนือ

ตั้งแต่หลักเขตที่ 1 ซึ่งอยู่ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3253 ตอนแยกทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 - สถานีรถไฟมาบอำมฤต ฟากเหนือตรงจุดที่อยู่ห่างจากศูนย์กลางถนน - ไปบ้านทุ่งกระบากบรรจบทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3253 ตอนแยกทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 สถานีรถไฟมาบอำมฤตไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือระยะทาง1,200 เมตร

ทิศตะวันออก

จากหลักเขตที่ 2 เป็นเส้นตรงไปทางทิศใต้ ผ่านถนนด่านหนองคุย และห้วยท่าน้อย ถึงหลักเขตที่ 3 ซึ่งตั้งริมถนนทางไปอำเภอปะทิวฟากตะวันออก ตรงคอสะพานข้ามห้วยแก่งแตกฝั่งเหนือ

ทิศใต้

จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ผ่านทางรถไฟสายใต้ ถึงหลักเขตที่ 4 ซึ่งอยู่ในแนวเส้นตั้งฉากศูนย์กลางทางรถไฟสายใต้ตรง กม. 423.000 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ระยะทาง 500 เมตร

ทิศตะวันตก

จากหลักเขตที่ 4 เป็นเส้นขนานกับศูนย์กลางทางรถไฟสายใต้ ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือถึงหลักเขตที่ 5 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนไปบ้านทุ่งเรี้ย ฟากตะวันออก จากหลักเขตที่ 5 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ผ่านถนนไปทางทุ่งกระบากถึงหลักเขตที่ 6 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนไปบ้านทุ่งกระบากฟากตะวันตกตรงจุดที่ห่างจากศูนย์กลางที่ถนนไปบ้านทุ่งกระบาก บรรจบกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3253 ตอนแยกทางหลวงหมายเลข 4 – สถานีรถไฟมาบอำมฤต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**พื้นที่**

เทศบาลตำบลมาบอำมฤต มีพื้นที่ 7.88 ตารางกิโลเมตร โดยมีอาณาเขตการบริหารงานครอบคลุม 3 หมู่บ้าน/6 ชุมชน ดังนี้

หมู่บ้านประกอบด้วย 3 หมู่บ้าน (ไม่ครอบคลุมทั้งหมด)

- หมู่ที่ 1 บ้านมาบอำมฤต
- หมู่ที่ 12 บ้านทุ่งน้ำใส
- หมู่ที่ 13 บ้านในบ้าน

ชุมชนประกอบด้วย 6 ชุมชน

- ชุมชนมาบอำมฤต
- ชุมชนพัฒนาคม
- ชุมชนทุ่งน้ำใส
- ชุมชนสุขสำราญ
- ชุมชนในบ้าน
- ชุมชนศิริวิโรจน์

**วิสัยทัศน์**

“มาบอำมฤตเมืองน่าอยู่ เคียงคู่สิ่งแวดล้อม พร้อมส่งเสริมการศึกษา พัฒนาคุณภาพผู้สูงวัย ใส่ใจเศรษฐกิจพอเพียง”

**พันธกิจ**

1.พัฒนาระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และโครงสร้างพื้นฐานในครอบคลุมอย่างครบวงจร

2.พัฒนาระบบการเมืองการบริหารจัดการให้มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ บุคลากรในองค์กรต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพ และความรู้ความสามารถอย่างเต็มกำลังความสามารถถึงขึ้นสูงสุด

3.ส่งเสริมด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งในด้านพัฒนา ส่งเสริม ปรับปรุง รักษา อย่างรอบด้าน เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในอนาคต

4.ระบบการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบต้องได้รับการพัฒนา

5.ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน

6.เน้นการพัฒนา ส่งเสริม บริหารจัดการด้านสาธารณสุข

7.ส่งเสริมความมั่นคงในอาชีพ และระบบเศรษฐกิจชุมชน

8.มั่งมั่นเมืองหน้าอยู่ ควบคู่ระบบคุณธรรม

9.อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นให้คงอยู่อย่างยั่งยืน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

**งานวิจัยในประเทศไทย**

ปฐมพงค์ กุกแก้ว และ พุฒิพงศ์ ดวงจันทร์ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยคุณภาพการให้บริการและปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการด้านไอทีของลูกค้าห้างหุ้นส่วนจำกัด ต้นกล้า บุ๊ค” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการและปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการด้านไอทีของลูกค้าห้างหุ้นส่วนจำกัด ต้นกล้า บุ๊ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการด้านไอที อยู่ในระดับมากที่สุด

ศิริรักษ์ ภูหิรัญ และ กฤษฎา มูฮัมหมัด (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี” การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. ศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี และ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จบการศึกษาระดับปริญญาตรี พักอาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน ในด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก

พัณณิดา เรืองฤทธิ์ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ส่วนด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลเมืองปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ศึกษาความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการและการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต 2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต ผลการศึกษาพบว่า 1. คุณภาพการให้บริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์มากที่สุดกับการกลับมาใช้บริการซ้ำของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้รับบริการ รองลงมาคือคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมากทุกด้าน 2. ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการมากที่สุด รองลงมาคือความพึงพอใจด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่าความพึงพอใจทุกด้านมีระดับความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำอยู่ในระดับมาก

ร้อยโทหญิงพัชรมน เชื้อนาคะ (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีความสัมพันธ์และมีผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า 2. ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ 3. ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการสูงที่สุดอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยคุณภาพการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กันระดับสูงในทิศทางเดียวกัน ส่วนคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน เมื่อนำมาวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ มีผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลัลดา ยาวิละ และคณะฯ (2564) ศึกษาเรื่อง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ความจงรักภักดีของผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า ของผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 2. ศึกษาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของลูกค้าและความจงรักภักดีของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยด้านการเข้าใจความคาดหวังของ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการติดตามลูกค้า ด้านการสร้างสัมพันธภาพกับลูกค้า และด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกันตามลำดับ ตัวแปรด้านการสร้างสัมพันธภาพกับลูกค้า ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน และด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อการความจงรักภักดีของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งพบว่า ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน เป็นด้านที่มีนัยสำคัญทางสถิติมากที่สุด เนื่องจากเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้การสื่อสารในปัจจุบันมีความก้าวหน้าอย่างมาก ทำให้ช่องทางในการติดต่อสื่อสารสะดวกมากยิ่งขึ้น และยังมีค่าใช้จ่ายที่ลดลงมาก

ทรงยศ แก้วมงคล และคณะฯ (2561) ศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี (ประจำปีงบประมาณ 2561) งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ตลอดจนศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ พื้นที่อยู่อาศัยต่างกัน จะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

**งานวิจัยต่างประเทศ**

Andy Fred Wali (2015) ศึกษาเรื่อง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการบริการ : การศึกษาเชิงคุณภาพ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการบริการลูกค้าต่างประเทศของมหาวิทยาลัยในอุดมศึกษาในสหราชอาณาจักร ผลการวิจัยพบว่าโปรแกรมการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าของมหาวิทยาลัยเคสได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของนักเรียนที่แตกต่างกัน โครงการที่มุ่งเน้นสังคมและวิชาการ ผลการสำรวจยังแสดงให้เห็นว่าแผน CRM ของความพึงพอใจและพฤติกรรมการส่งเสริมงานของนักศึกษานานาชาติ ผลการวิจัยพบว่าหัวข้อใหม่เพื่อประเมินประสิทธิผลของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในระดับที่สูงขึ้น ดังนั้นผู้ตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ระดับที่สูงขึ้นเป็นสิ่งจำเป็น แผนการศึกษาจะเพิ่มการลงทุนและเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

Safiek Mokhlis (2011) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของเทศบาลและความพึงพอใจของประชาชนในภาคใต้ การวิจัยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1. เพื่อตรวจสอบคุณภาพการบริการของเทศบาลที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ของประเทศไทย และ 2. เพื่อระบุมิติคุณภาพการบริการที่สำคัญที่สุดที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชน ผลลัพธ์ระบุว่า 1. SERVQUAL ห้าประการเป็นเครื่องมือที่ถูกต้องในการวัดคุณภาพการบริการของเทศบาลในรูปแบบภาษาไทย และ 2. มิติด้านคุณภาพการบริการ 4 ประการ ได้แก่ การจับต้องได้ การเอาใจใส่ การประกัน และการตอบสนองช่วยทำนายความพึงพอใจของพลเมืองได้อย่างมีนัยสำคัญ

Sanaullah Nazir (2015) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของลูกค้าในอุตสาหกรรมโรงแรม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าต่อความพึงพอใจของลูกค้า ผลการวิจัยพบว่ามีผลกระทบเชิงบวกอย่างมี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นัยสำคัญจากองค์ประกอบต่าง ๆ ของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (คุณภาพบริการ การเข้าถึงบริการ และคุณลักษณะการบริการ) ต่อความพึงพอใจของลูกค้าและธุรกิจไม่สามารถทำได้ประสบความสำเร็จ โดยไม่ต้องเน้นการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในยุคนี้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาราง สรุปความสัมพันธ์ของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร

| ผู้เขียน | ชื่อเรื่อง | ตัวแปรต้น | | | | | | | | | ตัวแปรตาม | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ | | | | ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | | ความพึงพอใจของผู้รับบริการ | | | |
| | | การติดตามลูกค้า | การมีสัมพันธภาพกับลูกค้า | การบริหารการสื่อสารระหว่างลูกค้า | การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า | ความเป็นรูปธรรมของการบริการ | ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ | การตอบสนองต่อผู้รับบริการ | การให้ความมั่นใจแก่ | ความเห็นอกเห็นใจของ | ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ด้านช่องทางการให้บริการ | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก |
| ปฐมพงค์ กุกแก้ว และพุฒิพงศ์ ดวงจันทร์ (2563) | ปัจจัยคุณภาพการให้บริการและปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการด้านไอทีของลูกค้าหจก.ต้นกล้า บุ๊ค | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | | | |
| ศิริรักษ์ ภูหิรัญ และกฤษฎา มูฮัมหมัด (2563) | ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี | | | | | √ | √ | √ | √ | √ | √ | | | |

ตาราง สรุปความสัมพันธ์ของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร (ต่อ)

| ผู้เขียน | ชื่อเรื่อง | ตัวแปรต้น | | | | | | | | | ตัวแปรตาม | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ | | | | ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | | ความพึงพอใจของผู้รับบริการ | | | |
| | | การติดตามลูกค้า | การมีสัมพันธภาพกับลูกค้า | การบริหารการสื่อสารระหว่างลูกค้า | การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า | ความเป็นรูปธรรมของการบริการ | ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ | การตอบสนองต่อผู้รับบริการ | การให้ความมั่นใจแก่ | ความเห็นอกเห็นใจของ | ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ด้านช่องทางการให้บริการ | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก |
| พัณณิดา เรืองฤทธิ์ (2563) | คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช | | | | | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ |
| รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) | คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต | | | | | √ | √ | √ | √ | √ | | | | √ |

ตาราง สรุปความสัมพันธ์ของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร (ต่อ)

| ผู้เขียน | ชื่อเรื่อง | ตัวแปรต้น | | | | | | | | | ตัวแปรตาม | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ | | | | ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | | ความพึงพอใจของผู้รับบริการ | | | |
| | | การติดตามลูกค้า | การมีสัมพันธภาพกับลูกค้า | การบริหารการสื่อสารระหว่างลูกค้า | การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า | ความเป็นรูปธรรมของการบริการ | ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ | การตอบสนองต่อผู้รับบริการ | การให้ความมั่นใจแก่ | ความเห็นอกเห็นใจของ | ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ด้านช่องทางการให้บริการ | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก |
| ร้อยโทหญิง พัชรมน เชื้อนาคะ (2560) | คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า | | | | | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ |
| ลัดดา ยาวิละ และคณะฯ (2564) | การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ความจงรักภักดีของผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก | √ | √ | √ | √ | | | | | | | | √ | |
| ทรงยศ แก้วมงคล (2561) | การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี (ประจำปีงบประมาณ 2561) | | | | | | | | | | √ | √ | √ | √ |

ตาราง สรุปความสัมพันธ์ของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร (ต่างประเทศ)

| ผู้เขียน | ชื่อเรื่อง | ตัวแปรต้น | | | | | | | | | ตัวแปรตาม | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ | | | | ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | | ความพึงพอใจของผู้รับบริการ | | | |
| | | การติดตามลูกค้า | การมีสัมพันธภาพกับลูกค้า | การบริหารการสื่อสารระหว่างลูกค้า | การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า | ความเป็นรูปธรรมของการบริการ | ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ | การตอบสนองต่อผู้รับบริการ | การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า | ความเห็นอกเห็นใจของ | ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ด้านช่องทางการให้บริการ | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก |
| Andy Fred Wali (2015) | การบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการบริการ : การศึกษาเชิงคุณภาพ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | | | |
| Safiek Mokhlis (2011) | คุณภาพการบริการของเทศบาลและความพึงพอใจของประชาชนในภาคใต้ | | | | | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ | √ |
| Sanaullah Nazir (2015) | ผลกระทบของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของลูกค้าในอุตสาหกรรมโรงแรม | √ | √ | √ | √ | | | | | | √ | √ | √ | √ |

# บทที่ 3
# วิธีดำเนินการศึกษา

ในบทนี้ผู้วิจัยจะบรรยายถึงวิธีการดำเนินการศึกษาที่ได้ออกแบบเพื่อทำการศึกษาในหัวข้อ “การบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร” โดยแบ่งเป็นหัวข้อย่อยดังต่อไปนี้

3.1 การออกแบบการศึกษา

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน

**3.1 การออกแบบการศึกษา**

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ออกแบบโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และมีการนำข้อมูลดิบที่ได้เข้ารหัสเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การประมวลผลจากโปรแกรมสำเร็จรูปด้านสังคมศาสตร์ต่อไปจากนั้นทำการสรุปผลการศึกษาเพื่อนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบของตาราง และการบรรยายประกอบ

**3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา**

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำแนกออกเป็นตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

3.2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ได้แก่ การติดตามลูกค้า การมีสัมพันธภาพกับลูกค้า การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน และการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า

2. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ

3.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**3.3 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง**

3.3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ในปีงบประมาณ 2564 (ตุลาคม พ.ศ.2563 – กันยายน พ.ศ.2564) จำนวน 2,666 คน

3.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ในปีงบประมาณ 2564 จำนวน 2,666 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยได้กำหนดระดับความแปรปรวนสูงสุด คือ p = 0.5 และ q = 0.5 ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% หรือ 0.95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5% หรือ 0.05 โดยใช้สูตรการคำนวณทาโร ยามาเน่

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

โดยที่

n : คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N : คือ ขนาดของประชากร

e : คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ร้อยละ หรือ เปอร์เซ็นต์)

แทนค่า

โดย N = 2,666

e = 0.05

$$n = \frac{2,666}{1+2,666(0.05)^2}$$

N = 348 ตัวอย่าง

**3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา**

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษาได้ทำการแบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพของผู้มารับบริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทของการมารับบริการ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ได้แก่ การติดต่อกับลูกค้า การมีสัมพันธภาพกับลูกค้า การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน และการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสาร... ไม่ว่ากรณีใดๆ...

มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมี เกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ท (Five Point Likert Scales)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมี เกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ท (Five Point Likert Scales)

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมี เกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ท (Five Point Likert Scales)

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการสร้างเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้สร้างเครื่องมือตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.4.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้างแบบสอบถาม

3.4.2 ศึกษาวิธีสร้างเครื่องมือ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับ 5 คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ระดับ 4 คือ ระดับความคิดเห็นมาก

ระดับ 3 คือ ระดับความคิดเห็นปานกลาง

ระดับ 2 คือ ระดับความคิดเห็นน้อย

ระดับ 1 คือระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคำตอบในแบบสอบถาม โดยแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\text{ช่วงคะแนน} = \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

ดังนั้นช่วงคะแนน = 0.8

4.21 - 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

3.41 - 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

2.61 - 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

1.81 - 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.00 - 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.4.3 จัดทำแบบสอบถาม เพื่อใช้ศึกษาวิจัยเชิงปริมาณตามกรอบแนวคิดการศึกษา และครอบคลุมนิยามศัพท์ของตัวแปรที่ได้พัฒนาขึ้นมา

3.4.4 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อย เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบ แนะนำแก้ไขและปรับปรุง

3.4.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำ แล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการจัดทำโครงงานสหกิจศึกษา จัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับร่าง เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือด้านค่าความตรง โดยใช้เทคนิค IOC โดยให้ทางผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อที่ศึกษานี้จำนวน 3 ท่าน พิจารณาลงความเห็นข้อคำถามในแบบสอบถามว่า มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่แล้ว พิจารณาให้คะแนนค่าความสอดคล้องระหว่าง +1, 0 และ -1

โดย +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

-1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

หลังจากนั้นนำค่าคะแนนมาใช้แทนสูตร

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

โดย $\sum x$ หมายถึง ผลรวมคะแนนจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

เกณฑ์การพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อควรมีค่าเท่ากับ 0.66 จึงจะนำไปใช้ได้ ถ้าไม่ถึงต้องปรับปรุงจนกระทั่งมีค่าที่ต้องการแล้วจึงนำไปใช้

3.4.6 ทำการจัดพิมพ์แบบสอบถามที่ผ่านการหาความตรงแล้ว และทดลองใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง (ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง) จำนวน 30 คน เพื่อทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค โดยพิจารณาค่าความเชื่อมั่น หากมีค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไปถือว่าใช้ได้ ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ได้มีค่าเท่ากับ 0.982 และเมื่อพิจารณาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 ทุกข้อ ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างได้

3.4.7. หลังจากผู้ศึกษาได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว จึงนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างการทำวิจัยต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล**

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 348 คน ที่ตอบแบบสอบถามโดยตรง

3.5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะคำถามปลายปิด เพื่อศึกษาถึงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 1 ชุดกับผู้ที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.5.1.1 ทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยทำการแจกแบบสอบถามไปยังผู้ที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

3.5.1.2 เมื่อได้รับแบบสอบถามแล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3.5.1.3 นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับไปวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลต่อไป

3.5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ หนังสือ รายงานต่าง ๆ และเว็บไซต์อินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้อง

**3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้**

ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาใช้วิธีหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามโดยใช้การประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ใช้ในการอธิบายระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

2. การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ Correlation เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ซึ่งการบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยหรือไม่มีเลย

สำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยทั่วไปอาจใช้เกณฑ์ ดังนี้

ค่า r ระดับของความสัมพันธ์

0.90 - 1.00 มีความสัมพันธ์กันสูงมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

0.70 - 0.90 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

0.50 - 0.70 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

0.30 - 0.50 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

0.00 - 0.30 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

เครื่องหมาย +,- หนาตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์โดยที่หาก

r มีเครื่องหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูงอีกตัวหนึ่งจะมีค่าสูงไปด้วย)

r มีเครื่องหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง ตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

3. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) เพื่อหาระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระหลายตัวตามกรอบแนวคิดการวิจัย

3.1 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นที่มีผลกระทบต่อความผันแปรของตัวแปรตาม นำมาสร้างเป็นสมการพยากรณ์

4. การทดสอบสมมติฐาน โดยวิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงอนุมาน และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มา วิเคราะห์หาค่าทางสถิติ โดย

สมการที่ 1 ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ

$S = \beta 01 + \beta 1P1 + \beta 2P2 + \beta 3P3 + \beta 4P4 + \varepsilon$

สมการที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ

$S = \beta 02 + \beta 5P5 + \beta 6P6 + \beta 7P7 + \beta 8P8 + \beta 9P9 + \varepsilon$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**เสริม** เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นตาราง ดังนี้

| ลำดับ | ตัวแปรอักษร | อักษรย่อ |
|---|---|---|
| 1 | ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ (Satisfaction) | S |
| 2 | การติดตามลูกค้า (Customer Prospecting) | P1 |
| 3 | การมีสัมพันธภาพกับลูกค้า (Relations with Customers) | P2 |
| 4 | การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน (Interactive Management) | P3 |
| 5 | การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า (Understanding Customer Expectations) | P4 |
| 6 | ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) | P5 |
| 7 | ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) | P6 |
| 8 | การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) | P7 |
| 9 | การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) | P8 |
| 10 | ความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ (Empathy) | P9 |
| 11 | ด้านขั้นตอนการให้บริการ (Service Process) | S1 |
| 12 | ด้านช่องทางการให้บริการ (Service Channels) | S2 |
| 13 | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Service Personnel) | S3 |
| 14 | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) | S4 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 4
# ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร 2. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร 3. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ผู้ศึกษาขอนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มี 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ เพื่อการอธิบายของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) ของตัวแปร อิสระทั้งหมด

ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน ตอนที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

**ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร**

**ตอนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตารางที่ 4.1** แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ชาย | 185 | 53.20 |
| หญิง | 163 | 46.80 |
| **รวม** | **348** | **100** |

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 348 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 53.20 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.2** แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ต่ำกว่า 20 ปี | 11 | 3.20 |
| 20 – 30 ปี | 83 | 23.90 |
| 31 – 40 ปี | 133 | 38.20 |
| 41 ปีขึ้นไป | 121 | 34.80 |
| **รวม** | **348** | **100** |

จากตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 348 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 38.20 รองลงมาเป็นอายุ

เอกสารนี้เป็นเอกสาร... ไม่ว่ากรณีใดๆ...

41 ปีขึ้นไป มีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 อายุ 20 – 30 ปี มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 อายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.3** แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | 8 | 2.30 |
| มัธยมศึกษา | 65 | 18.70 |
| อนุปริญญา/ปวส. | 117 | 33.60 |
| ปริญญาตรี | 129 | 37.10 |
| ปริญญาตรีขึ้นไป | 29 | 8.30 |
| **รวม** | **348** | **100** |

จากตารางที่ 4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 348 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 37.10 รองลงมาเป็นระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60 ระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 และระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.4** แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอาชีพ

| อาชีพ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| เกษตรกร | 101 | 29.00 |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 52 | 14.90 |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | 113 | 32.50 |
| ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 37 | 10.60 |
| นักเรียน/นักศึกษา | 24 | 6.90 |
| รับจ้างทั่วไป | 21 | 6.00 |
| **รวม** | **348** | **100** |

จากตารางที่ 4.4 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 348 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาเป็นอาชีพเกษตรกร จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 52 คน

เอกสารนี้มีลิขสิทธิ์ ห้ามนำไปใช้ในการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คิดเป็นร้อยละ 14.90 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.60 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 และอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.5** แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ต่ำกว่า 10,000 บาท | 50 | 14.40 |
| 10,001 – 20,000 บาท | 176 | 50.60 |
| 20,001 – 30,000 บาท | 87 | 25.00 |
| มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป | 35 | 10.10 |
| **รวม** | **348** | **100** |

จากตารางที่ 4.5 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 348 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 50.60 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.6** แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการติดต่อขอใช้บริการ

| การติดต่อขอใช้บริการ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ชำระค่าน้ำประปา-ไฟฟ้าตลาดสด | 100 | 28.70 |
| ชำระค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย | 197 | 56.60 |
| ชำระภาษีบำรุงท้องที่ | 10 | 2.90 |
| ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง | 15 | 4.30 |
| ชำระภาษีป้าย | 10 | 2.90 |
| ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน | 16 | 4.60 |
| **รวม** | **348** | **100** |

จากตารางที่ 4.6 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 348 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการในด้านชำระค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 56.60 รองลงมาชำระค่าน้ำประปา-ไฟฟ้าตลาดสด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60 ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้คัดลอกไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 และผู้มาใช้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่และชำระภาษีป้าย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

**ตารางที่ 4.7** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

| ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ | $\overline{X}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---|---|---|---|
| ด้านการติดตามลูกค้า | 4.13 | 0.40 | มาก |
| ด้านการมีสัมพันธภาพกับลูกค้า | 4.17 | 0.43 | มาก |
| ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน | 4.18 | 0.42 | มาก |
| ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า | 4.11 | 0.50 | มาก |
| **ภาพรวม** | **4.16** | **0.34** | **มาก** |

จากตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต มีระดับความคิดเห็นปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.16, S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.18, S.D. = 0.42) รองลงมา ด้านการมีสัมพันธภาพกับลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.17, S.D. = 0.43) รองลงมา ด้านการติดตามลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.13, S.D. = 0.40) รองลงมา ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.11, S.D. = 0.50) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.8** ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการติดตามลูกค้า

| ด้านการติดตามลูกค้า | ระดับความคิดเห็น | | | | | $\overline{X}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 1.มีการจัดเตรียมพนักงานเพื่อช่วยเหลือลูกค้าอยู่ตลอดเวลา | 109 (31.30) | 180 (51.70) | 58 (16.70) | 0 (0.00) | 1 (0.30) | 4.14 | 0.69 | มาก |
| 2. มีการสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า | 137 (39.40) | 165 (47.40) | 46 (13.20) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.26 | 0.67 | มากที่สุด |
| 3. มีการนำข้อมูลลูกค้ามาศึกษาพฤติกรรม เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้า | 113 (32.50) | 122 (35.10) | 111 (31.90) | 2 (0.60) | 0 (0.00) | 3.99 | 0.81 | มาก |
| 4. มีการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อเสนอแนะของลูกค้า | 135 (38.80) | 147 (42.20) | 64 (18.40) | 2 (0.60) | 0 (0.00) | 4.19 | 0.74 | มาก |
| 5. มีการนำข้อเสนอแนะของลูกค้ามาปรับปรุงการบริการ | 99 (28.40) | 183 (52.60) | 65 (18.70) | 1 (0.30) | 0 (0.00) | 4.09 | 0.69 | มาก |
| **ภาพรวม** | | | | | | **4.13** | **0.40** | **มาก** |

จากตารางที่ 4.8 พบว่า โดยรวมประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต มีระดับความคิดเห็นด้านการติดตามลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.13, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.26, S.D. = 0.67) รองลงมา มีการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อเสนอแนะของลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.19, S.D. = 0.74) รองลงมา มีการจัดเตรียมพนักงานเพื่อช่วยเหลือลูกค้าอยู่ตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.14, S.D. = 0.69) รองลงมา มีการนำข้อเสนอแนะของลูกค้ามา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช

ปรับปรุงการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.09, S.D. = 0.69) รองลงมา มีการนำข้อมูลลูกค้ามาศึกษาพฤติกรรมเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.99, S.D. = 0.81) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.9** ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการมีสัมพันธภาพกับลูกค้า

| ด้านการมีสัมพันธภาพกับลูกค้า | ระดับความคิดเห็น | | | | | $\overline{X}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 1.มีการสร้างความรู้สึกที่เป็นมิตรให้กับลูกค้า | 99 (28.40) | 185 (53.20) | 63 (18.10) | 0 (0.00) | 1 (0.30) | 4.09 | 0.69 | มาก |
| 2. มีการให้ความสำคัญในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง | 179 (51.40) | 119 (34.20) | 48 (13.80) | 2 (0.60) | 0 (0.00) | 4.36 | 0.73 | มากที่สุด |
| 3. มีการสอบถามข้อมูลเพื่อสร้างความคุ้นเคยกับลูกค้า | 117 (33.60) | 150 (43.10) | 80 (23.00) | 0 (0.00) | 1 (0.30) | 4.10 | 0.76 | มาก |
| 4. มีการรับฟังเหตุผลจากลูกค้าเพื่อทำความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าสื่อ | 133 (38.20) | 152 (43.70) | 60 (17.20) | 2 (0.60) | 1 (0.30) | 4.19 | 0.75 | มาก |
| 5. มีการช่วยเหลือในทันที เมื่อลูกค้าเกิดปัญหาหรือคำถามต่าง ๆ | 99 (28.40) | 193 (55.50) | 52 (14.90) | 3 (0.90) | 1 (0.30) | 4.11 | 0.69 | มาก |
| **ภาพรวม** | | | | | | **4.17** | **0.43** | **มาก** |

จากตารางที่ 4.9 พบว่า โดยรวมประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต มีระดับความคิดเห็นด้านการมีสัมพันธภาพกับลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.17, S.D. =

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

0.43) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการให้ความสำคัญในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.36, S.D. = 0.73) รองลงมา มีการรับฟังเหตุผลจากลูกค้าเพื่อทำความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าสื่อ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.19, S.D. = 0.75) รองลงมา มีการช่วยเหลือในทันทีเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาหรือคำถามต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.11, S.D. = 0.69) รองลงมา มีการสอบถามข้อมูลเพื่อสร้างความคุ้นเคยกับลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.10, S.D. = 0.76) รองลงมา มีการสร้างความรู้สึกที่เป็นมิตรให้กับลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.09, S.D. = 0.69) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.10** ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน

| ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน | ระดับความคิดเห็น | | | | | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 1.มีการปรับปรุงกระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับลูกค้าให้มีความเข้าใจตรงกัน | 103 (29.60) | 178 (51.10) | 65 (18.70) | 1 (0.30) | 1 (0.30) | 4.09 | 0.71 | มาก |
| 2. มีการจัดเตรียมช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าในทุก ๆ ช่องทางที่หลากหลาย เพื่อสร้างความสะดวกแก่ลูกค้า | 169 (48.60) | 125 (35.90) | 51 (14.70) | 3 (0.90) | 0 (0.00) | 4.32 | 0.75 | มากที่สุด |
| 3. มีการสนับสนุนให้มีบุคลากรด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นการเฉพาะ | 129 (37.10) | 139 (39.90) | 79 (22.70) | 1 (0.30) | 0 (0.00) | 4.14 | 0.76 | มาก |
| 4. มีการเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นด้านต่าง ๆ | 127 (36.50) | 156 (44.80) | 63 (18.10) | 1 (0.30) | 1 (0.30) | 4.17 | 0.74 | มาก |
| 5. มีการแนะนำถึงสิ่งที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า | 113 (32.50) | 182 (52.30) | 50 (14.40) | 1 (0.30) | 2 (0.60) | 4.16 | 0.71 | มาก |
| **ภาพรวม** | | | | | | **4.18** | **0.42** | **มาก** |

จากตารางที่ 4.10 พบว่า โดยรวมประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต มีระดับความคิดเห็นด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.18, S.D.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

= 0.42) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการจัดเตรียมช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าในทุก ๆ ช่องทางที่หลากหลาย เพื่อสร้างความสะดวกแก่ลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.32, S.D. = 0.75) รองลงมา มีการเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.17, S.D. = 0.74) รองลงมา มีการแนะนำถึงสิ่งที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.16, S.D. = 0.71) รองลงมา มีการสนับสนุนให้มีบุคลากรด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นการเฉพาะ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.14, S.D. = 0.76) รองลงมา มีการปรับปรุงกระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับลูกค้า ให้มีความเข้าใจตรงกัน อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.09, S.D. = 0.71) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.11** ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า

| ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า | ระดับความคิดเห็น | | | | | $\overline{X}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 1.มีการจัดเตรียมการบริการที่ดีที่สุดไว้สำหรับลูกค้า | 90 (25.90) | 188 (54.00) | 69 (19.80) | 1 (0.30) | 0 (0.00) | 4.08 | 0.70 | มาก |
| 2. มีการใช้ระบบการชำระเงินที่มีความหลากหลาย เพื่อสร้างความสะดวกให้แก่ลูกค้า | 177 (50.90) | 120 (34.50) | 47 (13.50) | 3 (0.90) | 1 (0.30) | 4.05 | 0.68 | มาก |
| 3. พร้อมรับผิดชอบในทันทีเมื่อเกิดปัญหาด้านต่าง ๆ | 127 (36.50) | 149 (42.80) | 70 (20.10) | 1 (0.30) | 1 (0.30) | 4.15 | 0.76 | มาก |
| 4. ให้ความร่วมมือกับลูกค้าในการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลไม่ให้ผู้อื่นทราบ | 120 (34.50) | 161 (46.30) | 64 (18.40) | 2 (0.60) | 1 (0.30) | 4.14 | 0.74 | มาก |
| 5. มีการให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้าในครั้งแรก | 107 (30.70) | 177 (50.90) | 58 (16.70) | 4 (1.10) | 2 (0.60) | 4.10 | 0.75 | มาก |
| **ภาพรวม** | | | | | | **4.11** | **0.50** | **มาก** |

จากตารางที่ 4.11 พบว่า โดยรวมประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต มีระดับความคิดเห็นด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.11, S.D.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้ง

= 0.50) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พร้อมรับผิดชอบในทันทีเมื่อเกิดปัญหาด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.15, S.D. = 0.76) รองลงมา ให้ความร่วมมือกับลูกค้าในการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลไม่ให้ผู้อื่นทราบ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.14, S.D. = 0.74) รองลงมา มีการให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้าในครั้งแรก อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.10, S.D. = 0.75)รองลงมา มีการจัดเตรียมการบริการที่ดีที่สุดไว้สำหรับลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.08, S.D. = 0.70) รองลงมา มีการใช้ระบบการชำระเงินที่มีความหลากหลาย เพื่อสร้างความสะดวกให้แก่ลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.05, S.D. = 0.68) ตามลำดับ

**ตอนที่ 3** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

**ตารางที่ 4.12** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

| ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ | $\overline{X}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---|---|---|---|
| ความเป็นรูปธรรมของการบริการ | 4.16 | 0.49 | มาก |
| ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ | 4.22 | 0.42 | มากที่สุด |
| การตอบสนองต่อผู้รับบริการ | 4.17 | 0.44 | มาก |
| การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ | 4.16 | 0.47 | มาก |
| ความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ | 4.18 | 0.46 | มาก |
| **ภาพรวม** | **4.18** | **0.37** | **มาก** |

จากตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต มีระดับความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.18, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.22, S.D. = 0.42) รองลงมา ด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.18, S.D. = 0.46) รองลงมา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.17, S.D. = 0.44) รองลงมา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.16, S.D. = 0.49) และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.16, S.D. = 0.47) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.13** ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

| ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | | $\overline{X}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 1.อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการมีความเหมาะสม | 133 (38.20) | 148 (42.50) | 65 (18.70) | 0 (0.00) | 2 (0.60) | 4.18 | 0.76 | มาก |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 149 (42.80) | 126 (36.20) | 71 (20.40) | 0 (0.00) | 2 (0.60) | 4.21 | 0.80 | มากที่สุด |
| 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ | 127 (36.50) | 149 (42.80) | 70 (20.10) | 1 (0.30) | 1 (0.30) | 4.15 | 0.76 | มาก |
| 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันทันสมัย | 120 (34.50) | 161 (46.30) | 64 (18.40) | 2 (0.60) | 1 (0.30) | 4.14 | 0.74 | มาก |
| 5. มีป้ายแนะนำขั้นตอนและจุดบริการที่ชัดเจน | 107 (30.70) | 177 (50.90) | 58 (16.70) | 4 (1.10) | 2 (0.60) | 4.10 | 0.75 | มาก |
| **ภาพรวม** | | | | | | **4.16** | **0.49** | **มาก** |

จากตารางที่ 4.13 พบว่า โดยรวมประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต มีระดับความคิดเห็นด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.16, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.21, S.D. = 0.80) รองลงมา อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.18, S.D. = 0.76) รองลงมา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.15, S.D. = 0.76) รองลงมา มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันทันสมัย อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.14, S.D. = 0.74) รองลงมา มีป้ายแนะนำขั้นตอนและจุดบริการที่ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.10, S.D. = 0.75) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.14** ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

| ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | | $\overline{X}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 1.เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี | 101 (29.00) | 180 (51.70) | 66 (19.00) | 0 (0.00) | 1 (0.30) | 4.09 | 0.70 | มาก |
| 2. การให้บริการมีการเรียงลำดับก่อน-หลัง | 181 (52.00) | 104 (29.90) | 61 (17.50) | 1 (0.30) | 1 (0.30) | 4.33 | 0.79 | มากที่สุด |
| 3. ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ | 166 (47.70) | 120 (34.50) | 57 (16.40) | 3 (0.90) | 2 (0.60) | 4.28 | 0.80 | มากที่สุด |
| 4. ข้อมูลของผู้รับบริการได้รับการบันทึกอย่างถูกต้อง | 130 (37.40) | 173 (49.70) | 44 (12.60) | 1 (0.30) | 0 (0.00) | 4.24 | 0.67 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามข้อกำหนดตั้งแต่ครั้งแรก | 113 (32.50) | 170 (48.90) | 64 (18.40) | 1 (0.30) | 0 (0.00) | 4.14 | 0.70 | มาก |
| **ภาพรวม** | | | | | | **4.22** | **0.42** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 4.14 พบว่า โดยรวมประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต มีระดับความคิดเห็นด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.22,

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การให้บริการมีการเรียงลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.33, S.D. = 0.79) รองลงมา ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.28, S.D. = 0.80) รองลงมา ข้อมูลของผู้รับบริการได้รับการบันทึกอย่างถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.24, S.D. = 0.67) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามข้อกำหนดตั้งแต่ครั้งแรก อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.14, S.D. = 0.70) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.09, S.D. = 0.70) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.15** ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

| ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | | $\overline{X}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 1.เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอย่างทันที | 83 (23.90) | 202 (58.00) | 62 (17.80) | 0 (0.00) | 1 (0.30) | 4.05 | 0.66 | มาก |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ | 134 (38.50) | 153 (44.00) | 60 (17.20) | 0 (0.00) | 1 (0.30) | 4.20 | 0.73 | มาก |
| 3. หน่วยงานสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย | 109 (31.30) | 180 (51.70) | 58 (16.70) | 0 (0.00) | 1 (0.30) | 4.14 | 0.69 | มาก |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม | 177 (50.90) | 120 (34.50) | 47 (13.50) | 3 (0.90) | 1 (0.30) | 4.35 | 0.76 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 101 (29.00) | 180 (51.70) | 66 (19.00) | 0 (0.00) | 1 (0.30) | 4.09 | 0.70 | มาก |
| **ภาพรวม** | | | | | | **4.17** | **0.44** | **มาก** |

จากตารางที่ 4.15 พบว่า โดยรวมประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต มีระดับความคิดเห็นด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.17, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.35, S.D. = 0.76) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.20, S.D. = 0.73) รองลงมา หน่วยงานสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.14, S.D. = 0.69) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.09, S.D. =

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

0.70) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอย่างทันที อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.05, S.D. = 0.66) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.16** ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

| ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 1.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงาน | 101 (29.00) | 182 (52.30) | 64 (18.40) | 0 (0.00) | 1 (0.30) | 4.10 | 0.70 | มาก |
| 2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกเก็บเงิน ไม่รับสินบน | 157 (45.10) | 134 (38.50) | 52 (14.90) | 4 (1.10) | 1 (0.30) | 4.27 | 0.77 | มากที่สุด |
| 3. ไม่เปิดเผยข้อมูลผู้ใช้บริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้ใช้บริการรายอื่นทราบ | 112 (32.20) | 135 (38.80) | 97 (27.90) | 4 (1.10) | 0 (0.00) | 4.02 | 0.80 | มาก |
| 4. เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทที่สุภาพและเป็นมิตร | 138 (39.70) | 148 (42.50) | 62 (17.80) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.22 | 0.72 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง | 140 (40.20) | 146 (42.00) | 57 (16.40) | 4 (1.10) | 1 (0.30) | 4.21 | 0.77 | มากที่สุด |
| **ภาพรวม** | | | | | | **4.16** | **0.47** | **มาก** |

จากตารางที่ 4.16 พบว่า โดยรวมประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต มีระดับความคิดเห็นด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.16, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกเก็บเงิน ไม่รับสินบน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.27, S.D. = 0.77) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่สุภาพและเป็นมิตร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.22, S.D. = 0.72) รองลงมา เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.21, S.D. = 0.77) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงาน อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.10, S.D. = 0.70) รองลงมา ไม่เปิดเผยข้อมูลผู้ใช้บริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้ใช้บริการรายอื่นทราบ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.02, S.D. = 0.80) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.17** ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ

| ด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | | $\overline{X}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 1.เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี | 127 (36.50) | 174 (50.00) | 45 (12.90) | 2 (0.60) | 0 (0.00) | 4.22 | 0.68 | มากที่สุด |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย | 201 (57.80) | 105 (30.20) | 39 (11.20) | 2 (0.60) | 1 (0.30) | 4.45 | 0.73 | มากที่สุด |
| 3. เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อเมื่อมีเรื่องร้องเรียนและชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ | 122 (35.10) | 133 (38.20) | 88 (25.30) | 4 (1.10) | 1 (0.30) | 4.07 | 0.82 | มาก |
| 4. เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอรับบริการ | 147 (42.20) | 141 (40.50) | 59 (17.00) | 1 (0.30) | 0 (0.00) | 4.25 | 0.73 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล | 114 (32.80) | 180 (51.70) | 52 (14.90) | 1 (0.30) | 1 (0.30) | 4.16 | 0.69 | มาก |
| **ภาพรวม** | | | | | | **4.18** | **0.46** | **มาก** |

จากตารางที่ 4.17 พบว่า โดยรวมประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต มีระดับความคิดเห็นด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.18, S.D.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

= 0.46) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.45, S.D. = 0.73) รองลงมา เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.25, S.D. = 0.73) รองลงมา เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.22, S.D. = 0.68) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.16, S.D. = 0.69) รองลงมา เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อเมื่อมีเรื่องร้องเรียนและชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.07, S.D. = 0.82) ตามลำดับ

**ตอนที่ 4** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

**ตารางที่ 4.18** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

| ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ | $\overline{X}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---|---|---|---|
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.21 | 0.45 | มากที่สุด |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.17 | 0.47 | มาก |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.22 | 0.46 | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.19 | 0.45 | มาก |
| **ภาพรวม** | **4.20** | **0.42** | **มาก** |

จากตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต มีระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.20, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.22, S.D. = 0.46) รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.21, S.D. = 0.45) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.19, S.D. = 0.45) รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.17, S.D. = 0.47) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.19** ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 93 (26.70) | 202 (58.00) | 52 (14.90) | 0 (0.00) | 1 (0.30) | 4.11 | 0.65 | มาก |
| 2. การบริการมีความสะดวกและรวดเร็วในเวลาที่เหมาะสม | 199 (57.20) | 101 (29.00) | 46 (13.20) | 2 (0.60) | 0 (0.00) | 4.43 | 0.73 | มากที่สุด |
| 3. กระบวนการและขั้นตอนมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ | 115 (33.00) | 138 (39.70) | 93 (26.70) | 2 (0.60) | 0 (0.00) | 4.05 | 0.78 | มาก |
| 4. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน | 143 (41.10) | 153 (44.00) | 51 (14.70) | 0 (0.00) | 1 (0.30) | 4.26 | 0.72 | มากที่สุด |
| 5. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง | 122 (35.10) | 178 (51.10) | 41 (11.80) | 5 (1.40) | 2 (0.60) | 4.19 | 0.73 | มาก |
| **ภาพรวม** | | | | | | **4.21** | **0.45** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 4.19 พบว่า โดยรวมประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต มีระดับความคิดเห็นด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.21, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การบริการมีความสะดวกและรวดเร็วในเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.43, S.D. = 0.73) รองลงมา มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.26, S.D. = 0.72) รองลงมา มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.19, S.D. = 0.73) รองลงมา ขั้นตอน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.11, S.D. = 0.65) รองลงมา กระบวนการและขั้นตอนมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.05, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.20** ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านช่องทางการให้บริการ

| ด้านช่องทางการให้บริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | | $\overline{X}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 1.ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ | 92 (26.40) | 208 (59.80) | 47 (13.50) | 0 (0.00) | 1 (0.30) | 4.12 | 0.64 | มาก |
| 2. การประชาสัมพันธ์มีความทันสมัย ทั่วถึง และชัดเจน | 152 (43.70) | 138 (39.70) | 56 (16.10) | 1 (0.30) | 1 (0.30) | 4.26 | 0.75 | มากที่สุด |
| 3. การติดต่อสื่อสารสะดวก รวดเร็ว และมีความพร้อมในการให้บริการ | 110 (31.60) | 125 (35.90) | 110 (31.60) | 3 (0.90) | 0 (0.00) | 3.98 | 0.81 | มาก |
| 4. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเป็นช่องทางติดต่อได้ตามความเหมาะสม | 147 (42.20) | 160 (46.00) | 40 (11.50) | 1 (0.30) | 0 (0.00) | 4.30 | 0.67 | มากที่สุด |
| 5. ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับพนักงานผ่านทางโทรศัพท์ | 111 (31.90) | 188 (54.00) | 46 (13.20) | 1 (0.30) | 2 (0.60) | 4.16 | 0.69 | มาก |
| **ภาพรวม** | | | | | | **4.17** | **0.47** | **มาก** |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.20 พบว่า โดยรวมประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต มีระดับความคิดเห็นด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.17, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเป็นช่องทางติดต่อได้ตามความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.30, S.D. = 0.67) รองลงมา การประชาสัมพันธ์มีความทันสมัย ทั่วถึง และชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.26, S.D. = 0.75) รองลงมา ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับพนักงานผ่านทางโทรศัพท์ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.16, S.D. = 0.69) รองลงมา ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.12, S.D. = 0.64) รองลงมา การติดต่อสื่อสาร สะดวก รวดเร็ว และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.98, S.D. = 0.81) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.21** ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | | $\overline{X}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 1.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส | 109 (31.30) | 180 (51.70) | 58 (16.70) | 0 (0.00) | 1 (0.30) | 4.14 | 0.69 | มาก |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตอบข้อซักถามได้ดี | 203 (58.30) | 91 (26.10) | 52 (14.90) | 1 (0.30) | 1 (0.30) | 4.42 | 0.77 | มากที่สุด |
| 3. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดี | 128 (36.80) | 126 (36.20) | 89 (25.60) | 3 (0.90) | 2 (0.60) | 4.08 | 0.84 | มาก |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ | 143 (41.10) | 154 (44.30) | 48 (13.80) | 2 (0.60) | 1 (0.30) | 4.25 | 0.73 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 123 (35.30) | 175 (50.30) | 46 (13.20) | 4 (1.10) | 0 (0.00) | 4.20 | 0.70 | มาก |
| **ภาพรวม** | | | | | | **4.22** | **0.46** | **มากที่สุด** |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.21 พบว่า โดยรวมประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต มีระดับความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.22, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตอบข้อซักถามได้ดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.42, S.D. = 0.77) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.25, S.D. = 0.73) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.20, S.D. = 0.70) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.14, S.D. = 0.69) รองลงมา เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดี อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.08, S.D. = 0.84) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตารางที่ 4.22** ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ระดับความคิดเห็น | | | | | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 1.ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม เก้าอี้ เป็นต้น | 101 (29.00) | 188 (54.00) | 58 (16.70) | 1 (0.30) | 0 (0.00) | 4.12 | 0.67 | มาก |
| 2. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย พร้อมให้บริการ | 198 (56.90) | 100 (28.70) | 49 (14.10) | 0 (0.00) | 1 (0.30) | 4.42 | 0.74 | มากที่สุด |
| 3. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ | 113 (32.50) | 133 (38.20) | 98 (28.20) | 3 (0.90) | 1 (0.30) | 4.02 | 0.81 | มาก |
| 4. มีป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่บ่งบอกชัดเจนและเข้าใจง่าย | 146 (42.00) | 155 (44.50) | 46 (13.20) | 0 (0.00) | 1 (0.30) | 4.28 | 0.70 | มากที่สุด |
| 5. บริการ Wi-Fi ครอบคลุมพื้นที่และมีประสิทธิภาพ | 112 (32.20) | 166 (47.70) | 64 (18.40) | 5 (1.40) | 1 (0.30) | 4.10 | 0.76 | มาก |
| **ภาพรวม** | | | | | | **4.19** | **0.45** | **มาก** |

จากตารางที่ 4.22 พบว่า โดยรวมประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต มีระดับความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.19, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย พร้อมให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.42, S.D. = 0.74) รองลงมา มีป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่บ่งบอกชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.28, S.D. = 0.70) รองลงมา ความเพียงพอของอุปกรณ์

เอกสารนี้มีลิขสิทธิ์ ห้ามนำไปใช้ในเชิงพาณิชย์ ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับผู้รับบริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม เก้าอี้ เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.12, S.D. = 0.67) รองลงมา บริการ Wi-Fi ครอบคลุมพื้นที่และมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.10, S.D. = 0.76) รองลงมา สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.02, S.D. = 0.81) ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน**

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) ของตัวแปรอิสระทั้งหมด

**ตารางที่ 4.23** แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ศึกษาทั้งหมด

| ตัวแปร | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | VIF |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Mean | 4.13 | 4.17 | 4.18 | 4.11 | 4.16 | 4.22 | 4.17 | 4.16 | 4.18 | |
| S.D. | 0.40 | 0.44 | 0.42 | 0.51 | 0.50 | 0.43 | 0.45 | 0.48 | 0.46 | |
| P1 | | | | | | | | | | |
| P2 | .699** | | | | | | | | | |
| P3 | .708** | .782** | | | | | | | | |
| P4 | .701** | .709** | .758** | | | | | | | |
| P5 | .679** | .724** | .777** | .764** | | | | | | |
| P6 | .597** | .711** | .686** | .630** | .638** | | | | | |
| P7 | .735** | .762** | .773** | .786** | .791** | .730** | | | | |
| P8 | .688** | .751** | .745** | .724** | .733** | .723** | .792** | | | |
| P9 | .642** | .687** | .719* | .671** | .692** | .708** | .743** | .778** | | |
| VIF | 2.618 | 3.539 | 3.983 | 3.992 | 3.524 | 2.747 | 5.559 | 4.317 | 3.453 | |

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอยู่ระหว่าง 0.597 – 0.791 ซึ่งค่าไม่เกิน 0.80 (Cooper and Schindle, 2006) แสดงว่าตัวแปรต่างๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันเอง จากตารางที่ 4.26 พบว่าผู้วิจัยทดสอบ Multicolinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่าค่า VIF ของตัวแปรต้นมีค่าตั้งแต่ 2.618-5.559 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรต้นไม่มีความสัมพันธ์กัน (Katz, 2006)

**ตอนที่ 2** การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 H1a-H1d : ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ตำบลมาบอำมฤต

**ตารางที่ 4.24** การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ตำบลมาบอำมฤต

| ความพึงพอใจ | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig |
|---|---|---|---|---|---|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| Constant | 0.485 | 0.131 | | 3.689 | 0.000 |
| 1. การติดตามลูกค้า | 0.147 | 0.048 | 0.140 | 3.188 | 0.002 |
| 2. การมีสัมพันธภาพกับลูกค้า | 0.240 | 0.047 | 0.249 | 5.114 | 0.000 |
| 3. การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน | 0.258 | 0.052 | 0.260 | 5.001 | 0.003 |
| 4. การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า | 0.251 | 0.039 | 0.304 | 6.485 | 0.000 |
| $R = 0.857^a$ $R^2 = 0.730$ Adj $R^2 = 0.727$ F = 231.689 Sig = 0.000 | | | | | |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ตำบลมาบอำมฤต ประกอบด้วย การติดตามลูกค้า การมีสัมพันธภาพกับลูกค้า การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน และการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ตำบลมาบอำมฤต ในด้านการติดตามลูกค้า ส่งผลเชิง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช

บวกต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ตำบลมาบอำมฤต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta$ = 0.140, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1a ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการติดตามลูกค้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ตำบลมาบอำมฤต

ด้านการมีสัมพันธภาพกับลูกค้า ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ตำบลมาบอำมฤต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta$ = 0.249, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1b ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการมีสัมพันธภาพกับลูกค้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ตำบลมาบอำมฤต

ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ตำบลมาบอำมฤต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta$ = 0.260, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1c ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกันที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ตำบลมาบอำมฤต

และด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ตำบลมาบอำมฤต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta$ = 0.304, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1d ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ตำบลมาบอำมฤต

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ตำบลมาบอำมฤต ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย การติดตามลูกค้า การมีสัมพันธภาพกับลูกค้า การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน และการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิผลการดำเนินงานของคุณภาพการให้บริการ ได้ร้อยละ 73 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.485 + 0.147\ X1 + 0.240\ X2 + 0.258\ X3 + 0.251\ X4$$

$$\hat{Z} = 0.140\ Z1 + 0.249\ Z2 + 0.260\ Z3 + 0.304\ Z4$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 H2a-H2e : ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

**ตารางที่ 4.25** การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

| **ความพึงพอใจ** | **Unstandardized Coefficients** | | **Standardized Coefficients** | **t** | **Sig** |
|---|---|---|---|---|---|
| | **B** | **Std. Error** | **Beta** | | |
| Constant | 0.286 | 0.097 | | 2.961 | 0.003 |
| 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ | 0.162 | 0.032 | 0.190 | 5.049 | 0.000 |
| 2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ | 0.163 | 0.034 | 0.166 | 4.753 | 0.000 |
| 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ | 0.284 | 0.041 | 0.264 | 6.004 | 0.000 |
| 4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ | 0.144 | 0.039 | 0.164 | 3.718 | 0.000 |
| 5.ความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ | 0.220 | 0.036 | 0.243 | 6.054 | 0.000 |
| $R = 0.915^a$ $R^2 = 0.873$ Adj $R^2 = 0.835$ $F = 351.280$ Sig = 0.000 | | | | | |

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.25 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ ความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ตำบลมาบอำมฤต เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ในด้านความเป็นรูปธรรม ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ตำบลมาบอำมฤต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.190$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2a ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

เอกสารนี้มีลิขสิทธิ์ที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ตำบลมาบอำมฤต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta$ = 0.166, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2b ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

ด้านการตอบสนอง ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta$ = 0.264, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2c ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

ด้านการให้ความมั่นใจ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta$ = 0.164, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2d ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

และด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta$ = 0.243, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2e ปัจจัยคุณภาพการให้บริการการด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ ความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิผลการดำเนินงานของคุณภาพการให้บริการ ได้ร้อยละ 87.30 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.286 + 0.162\ X1 + 0.163\ X2 + 0.248\ X3 + 0.144\ X4 + 0.220\ X5$$

$$\hat{Z} = 0.190\ Z1 + 0.166\ Z2 + 0.264\ Z3 + 0.164\ Z4 + 0.243\ Z5$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตอนที่ 3** สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ สรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังตาราง ต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.26** แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐานที่ | คำอธิบาย | ผลการทดสอบ |
|---|---|---|
| 1a | ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการติดตามลูกค้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ตำบลมาบอำมฤต | ยอมรับสมมติฐาน |
| 1b | ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการมีสัมพันธภาพกับลูกค้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ตำบลมาบอำมฤต | ยอมรับสมมติฐาน |
| 1c | ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกันที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ตำบลมาบอำมฤต | ยอมรับสมมติฐาน |
| 1d | ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ตำบลมาบอำมฤต | ยอมรับสมมติฐาน |
| 2a | ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ตำบลมาบอำมฤต | ยอมรับสมมติฐาน |
| 2b | ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ตำบลมาบอำมฤต | ยอมรับสมมติฐาน |
| 2c | ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ตำบลมาบอำมฤต | ยอมรับสมมติฐาน |
| 2d | ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ตำบลมาบอำมฤต | ยอมรับสมมติฐาน |
| 2e | ปัจจัยคุณภาพการให้บริการการด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาล ตำบลมาบอำมฤต | ยอมรับสมมติฐาน |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ผู้วิจัยนี้ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เนื้อหาพร้อมคำอธิบาย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ควรมีการเปิดให้ใช้ Wifi โดยไม่ต้องเข้าระบบให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ
2. ควรมีสถานที่จอดรถที่ปลอดภัยและร่มเย็นกว่านี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 5
# สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร 2. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร 3. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยใช้เทคนิควิธีวิจัยเชิงปริมาณกับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต จำนวน 348 คน สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลศึกษา

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

**5.1 สรุปผลการศึกษา**

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 53.20 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 38.20 รองลงมาเป็นอายุ 41 ปีขึ้นไป มีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 อายุ 20 – 30 ปี มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 อายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 37.10 รองลงมาเป็นระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60 ระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 และระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาเป็นอาชีพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เกษตรกร จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.90 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.60 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 และอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 50.60 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการในด้านชำระค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 56.60 รองลงมาชำระค่าน้ำประปา-ไฟฟ้าตลาดสด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60 ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 และผู้มาใช้บริการชำระภาษีบำรุงท้องที่และชำระภาษีป้าย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

ระดับความคิดเห็นปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต มีระดับความคิดเห็นปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านการมีสัมพันธภาพกับลูกค้า อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านการติดตามลูกค้า อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านการติดตามลูกค้า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา มีการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อเสนอแนะของลูกค้า อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีการจัดเตรียมพนักงานเพื่อช่วยเหลือลูกค้าอยู่ตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีการนำข้อเสนอแนะของลูกค้ามาปรับปรุงการบริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีการนำข้อมูลลูกค้ามาศึกษาพฤติกรรมเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้า อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านการมีสัมพันธภาพกับลูกค้า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการให้ความสำคัญในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา มีการรับฟังเหตุผลจากลูกค้าเพื่อทำความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าสื่อ อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีการช่วยเหลือในทันทีเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาหรือคำถามต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีการ

เอกสารนี้มีลิขสิทธิ์ ห้ามนำไปใช้ในการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สอบถามข้อมูลเพื่อสร้างความคุ้นเคยกับลูกค้า อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีการสร้างความรู้สึกที่เป็นมิตรให้กับลูกค้า อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการจัดเตรียมช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าในทุก ๆ ช่องทางที่หลากหลาย เพื่อสร้างความสะดวกแก่ลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา มีการเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีการแนะนำถึงสิ่งที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีการสนับสนุนให้มีบุคลากรด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นการเฉพาะ อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีการปรับปรุงกระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับลูกค้า ให้มีความเข้าใจตรงกัน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พร้อมรับผิดชอบในทันทีเมื่อเกิดปัญหาด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ให้ความร่วมมือกับลูกค้าในการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลไม่ให้ผู้อื่นทราบ อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีการให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้าในครั้งแรก อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีการจัดเตรียมการบริการที่ดีที่สุดไว้สำหรับลูกค้า อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีการใช้ระบบการชำระเงินที่มีความหลากหลาย เพื่อสร้างความสะดวกให้แก่ลูกค้า อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

ระดับความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต มีระดับความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก รองลงมา เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ทันสมัย อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีป้ายแนะนำขั้นตอนและจุดบริการที่ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับความคิดเห็นด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การให้บริการมีการเรียงลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ข้อมูลของผู้รับบริการได้รับการบันทึกอย่างถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามข้อกำหนดตั้งแต่ครั้งแรก อยู่ในระดับมาก รองลงมา เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา หน่วยงานสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย อยู่ในระดับมาก รองลงมา เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอย่างทันที อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกเก็บเงิน ไม่รับสินบน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทที่สุภาพและเป็นมิตร อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงาน อยู่ในระดับมาก รองลงมา ไม่เปิดเผยข้อมูลผู้ใช้บริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้ใช้บริการรายอื่นทราบ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล อยู่ในระดับมาก รองลงมา เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อเมื่อมีเรื่องร้องเรียนและชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

ระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต มีระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การบริการมีความสะดวกและรวดเร็วในเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง อยู่ในระดับมาก รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับมาก รองลงมา กระบวนการและขั้นตอนมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเป็นช่องทางติดต่อได้ตามความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา การประชาสัมพันธ์มีความทันสมัย ทั่วถึง และชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับพนักงานผ่านทางโทรศัพท์ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา การติดต่อสื่อสาร สะดวก รวดเร็ว และมีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตอบข้อซักถามได้ดี อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมาก รองลงมา เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดี อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย พร้อมให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา มีป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่บ่งบอกชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม เก้าอี้ เป็นต้น อยู่ในระดับมาก รองลงมา บริการ Wi-Fi ครอบคลุมพื้นที่และมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก รองลงมา สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**5.2 อภิปรายผล**

การวิจัยเรื่อง “การบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร” ได้มีการอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1 H1a-H1d : ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร**

การศึกษา พบว่า ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งตามแนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ Yinusa (2014) ได้ให้ความหมายของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ไว้ว่า เป็นการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับองค์กรในรูปแบบของการสร้างความสัมพันธ์ไมตรีให้กับลูกค้า เพื่อเพิ่มความสัมพันธ์และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเป็นหลักเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และส่งผลไปสู่การสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับ ลัลดา ยาวิละ และคณะฯ (2564) ศึกษาเรื่อง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ความจงรักภักดีของผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

**สมมติฐานที่ 2 H2a - H2e : ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร**

การศึกษา พบว่า ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990 ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการเป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยจะเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวังกับการบริการที่รับรู้ได้จริงจากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้การบริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ร้อยโทหญิงพัชรมน เชื้อนาคะ (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**5.3 ข้อเสนอแนะ**

5.3.1 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเห็นมากและให้ความสำคัญกับด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้ามากที่สุด ดังนั้น องค์กรควรใส่ใจการออกแบบสอบถามเพื่อใช้ในการประเมินถึงความต้องการของลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น ในปัจจุบันเทคโนโลยีก้าวกระโดดต่างจากอดีต องค์กรจึงสามารถนำอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยใช้ในการประเมินเพื่อง่ายต่อการดำเนินการ

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเห็นมากและให้ความสำคัญกับด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ดังนั้น องค์กรควรสร้างความเชื่อมั่นและมีการตอบสนองให้แก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น จากการปฏิบัติงานและการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์และความมั่นใจที่ดีขึ้นกว่าเดิม รวมไปถึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1. ควรศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพ อาทิ การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้นและสามารถนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ได้อย่างละเอียดมากยิ่งขึ้น

5.3.2.2 ควรศึกษาการให้บริการด้านอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มากขึ้นและสามารถใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงต่อไปได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บรรณานุกรม

**ภาษาไทย**

ชัดชัย รัตนะพันธ์ และคณะฯ. (2561). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561.** มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

ญาณัจฉรา เดชะ และคณะฯ. (2563). **การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ภาพลักษณ์องค์กร ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี.** วิทยานิพนธ์ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

ณรงค์ ชูสงค์ และ พงศกรณ์ พิลาบุตร. (2563). **ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี.** วารสารการประชุมวิชาการระดับชาติ. มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น.

ทรงยศ แก้วมงคล และคณะฯ. (2561). **การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี.** มหาวิทยาลัยปทุมธานี.

น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). **การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560.** สำนักวิทยบริการ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

บุญยงค์ หาเพชร. (2560). **ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี: ศึกษาในห้วงเวลาปี พ.ศ.2559.** หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกริก.

ปฐมพงศ์ กุกแก้ว และพุฒิพงศ์ ดวงจันทร์. (2563). **ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยการบริหารลูกค้า สัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการด้านไอทีของลูกค้าห้างหุ้นส่วนจำกัด ต้นกล้าบุ๊ค. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา.** สุพรรณบุรี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี.

รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). **คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต.** ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

พัณณิดา เรืองฤทธิ์. (2563). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช**. บริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บรรณานุกรม (ต่อ)

ร้อยโทหญิงพัชรมน เชื้อนาคะ. (2560). **คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า.** ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ. มหาวิทยาลัยมหิดล.

ระวีวรรณ ชูกิตติกุล และ ชาตยา นิลพลับ. (2564). **อิทธิพลของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีต่อความจงรักภักดีของลูกค้าโรงแรมสีเขียว**. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ลัสดา ยาวิละ และคณะฯ. (2564). **การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ความจงรักภักดีของผู้ประกอบการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก.** วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา. พิษณุโลก. มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.

ศิริรักษ์ ภูหิรัญ และ กฤษฎา มูฮัมหมัด. (2563). **ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัด สระบุรี.** วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา. ปทุมธานี. มหาวิทยาลัยรังสิต.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บรรณานุกรม (ต่อ)

**ภาษาอังกฤษ**

Andy Fred Wali. (2015). **Customer Relationship Management and Service Quality Performance: a qualitative study**. **UK and Federal Univercity Wukari Nigeria.**

Buzzell & T. Gale. (1987). **The PIMS Principles**. New York: The Free.

Kotano, P., Nikornpitaya, S., & Kosolkitiamporn, S. (2014). **The relation between customer service management and competitive advantages of construction business in Kalasin province.** Journal of Graduate Studies Valaya Alongkorn Rajabhat University, 8(2), 168-178. (in Thai)

Kotler, Phillip and Arrmstrong. (2002). **Principle of Marketing**. USA: Prentice-Hall

Kotler, P. (1997). **Marketing management: Analysis, planning, implementation and control (9th ed.)**. Englewood Cliffs NJ: prentice hall.

LaBerbera, P.A. and Mazursky, D. (1983). **A Longitudinal Assessment of Consumer Satisfaction/Dissatisfaction: The Dynamic Aspect of the Cognitive Process.** Journal of Marketing Research, 20, 393-404.

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, pp. 99-107

Lawson-Body, A. and Limayem, M. (2004). **The Impact of Customer Relationship Management on Customer Loyalty: The Moderating Role of Website Characteristics.** Journal of Computer - Mediated Communication, 9(4),1-20.

Maslow, Abraham M. 1954. **Motivation and Personality.** New York: Harper and Row.

Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1985). **A conceptual model of service quality And its implications for future research**. Journal of Marketin, 1, p. 44.

Sanaullah Nazir. (2015). **Impact of customer relationship management on customer satisfactionin hoteling industry.** Journal of Management Info (JMI). University Of Haripur

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1990). **Delivering quality service: Balancing custemer perceptions and expections.** New York: The Free Press.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บรรณานุกรม (ต่อ)

**ออนไลน์**

เทศบาลตำบลมาบอำมฤต. (2564). **ประวัติความเป็นมาของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต.** สืบค้นจาก http://www.mapammarit.go.th/



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# ภาคผนวก

## ก. แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**แบบสอบถามการวิจัย**

**เรื่อง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร**

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามการวิจัยชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

2. แบบสอบถามการวิจัยชุดนี้ มีจำนวน 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3. ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามนี้จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการอย่างมากต่อการนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวิจัย จึงขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริง เพื่อจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไปอย่างสมบูรณ์และข้อมูลที่ท่านให้ไว้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับและไม่นำไปเผยแพร่แต่ประการใด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

หากท่านมีข้อสงสัยประการใดโปรดสอบถาม ข้าพเจ้านายธีราทร เกื้อสกุล หมายเลขโทรศัพท์ 098-4852019 E-mail : 61551015@kmitl.ac.th

ขอขอบพระคุณผู้ที่ให้ข้อมูลไว้ ณ โอกาสนี้

นายธีราทร เกื้อสกุล

นักศึกษาปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**แบบสอบถามการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 - 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด
   - ☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา
   - ☐ มัธยมศึกษา
   - ☐ อนุปริญญา/ปวส.
   - ☐ ปริญญาตรี
   - ☐ ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพของผู้มารับบริการ
   - ☐ เกษตรกร
   - ☐ พนักงานบริษัทเอกชน
   - ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
   - ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
   - ☐ นักเรียน/นักศึกษา
   - ☐ รับจ้างทั่วไป
   - ☐ อื่นๆ โปรดระบุ .....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
   - ☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท
   - ☐ 10,001 – 20,000 บาท
   - ☐ 20,001 – 30,000 บาท
   - ☐ มากกว่า 30,001 ขึ้นไป

6. ท่านได้มาติดต่อขอใช้บริการในด้านใด
   - ( ) ชำระค่าน้ำประปา-ไฟฟ้าตลาดสด
   - ( ) ชำระค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย
   - ( ) ชำระภาษีบำรุงท้องที่
   - ( ) ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
   - ( ) ชำระภาษีป้าย
   - ( ) ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
   - ( ) อื่น ๆ .....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์**

คำชี้แจง : อ่านข้อความอย่างละเอียด ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นที่ท่านคิดว่าจะส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด

หมายเหตุ ระดับความคิดเห็น

5 คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

4 คือ ระดับความคิดเห็นมาก

3 คือ ระดับความคิดเห็นปานกลาง

2 คือ ระดับความคิดเห็นน้อย

1 คือ ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

| ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **ด้านการติดตามลูกค้า** | | | | | |
| 1. มีการจัดเตรียมพนักงานเพื่อช่วยเหลือลูกค้าอยู่ตลอดเวลา | | | | | |
| 2. มีการสอบถามความพึงพอในการใช้บริการของลูกค้า | | | | | |
| 3. มีการนำข้อมูลลูกค้ามาศึกษาพฤติกรรม เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้า | | | | | |
| 4. มีการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อเสนอแนะของลูกค้า | | | | | |
| 5. มีการนำข้อเสนอแนะของลูกค้ามาปรับปรุงการบริการ | | | | | |
| **ด้านการมีสัมพันธภาพกับลูกค้า** | | | | | |
| 6. มีการสร้างความรู้สึกที่เป็นมิตรให้กับลูกค้า | | | | | |
| 7. มีการให้ความสำคัญในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง | | | | | |
| 8. มีการสอบถามข้อมูลเพื่อสร้างความคุ้นเคยกับลูกค้า | | | | | |
| 9. มีการรับฟังเหตุผลจากลูกค้าเพื่อทำความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าสื่อ | | | | | |
| 10. มีการช่วยเหลือในทันที เมื่อลูกค้าเกิดปัญหาหรือคำถามต่าง ๆ | | | | | |
| **ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน** | | | | | |
| 11. มีการปรับปรุงกระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับลูกค้าให้มีความเข้าใจตรงกัน | | | | | |
| 12. มีการจัดเตรียมช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าในทุกๆ ช่องทางที่หลากหลาย เพื่อสร้างความสะดวกแก่ลูกค้า | | | | | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 13. มีการสนับสนุนให้มีบุคลากรด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นการเฉพาะ | | | | | |
| 14. มีการเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นด้านต่าง ๆ | | | | | |
| 15. มีการแนะนำถึงสิ่งที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า | | | | | |
| **ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า** | | | | | |
| 16. มีการจัดเตรียมการบริการที่ดีที่สุดไว้สำหรับลูกค้า | | | | | |
| 17. มีการใช้ระบบการชำระเงินที่มีความหลากหลาย เพื่อสร้างความสะดวกให้แก่ลูกค้า | | | | | |
| 18. พร้อมรับผิดชอบในทันทีเมื่อเกิดปัญหาด้านต่างๆ | | | | | |
| 19. ให้ความร่วมมือกับลูกค้าในการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลไม่ให้ผู้อื่นทราบ | | | | | |
| 20. มีการให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้าในครั้งแรก | | | | | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ**

คำชี้แจง : อ่านข้อความอย่างละเอียด ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นที่ท่านคิดว่าจะส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด

หมายเหตุ ระดับความคิดเห็น

5 คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

4 คือ ระดับความคิดเห็นมาก

3 คือ ระดับความคิดเห็นปานกลาง

2 คือ ระดับความคิดเห็นน้อย

1 คือ ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

| ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **ความเป็นรูปธรรมของการบริการ** | | | | | |
| 1. อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการมีความเหมาะสม | | | | | |
| 2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ | | | | | |
| 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ทันสมัย | | | | | |
| 5. มีป้ายแนะนำขั้นตอนและจุดบริการที่ชัดเจน | | | | | |
| **ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ** | | | | | |
| 6. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี | | | | | |
| 7. การให้บริการมีการเรียงลำดับก่อน-หลัง | | | | | |
| 8. ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ | | | | | |
| 9. ข้อมูลของผู้รับบริการได้รับการบันทึกอย่างถูกต้อง | | | | | |
| 10. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามข้อกำหนดตั้งแต่ครั้งแรก | | | | | |
| **การตอบสนองต่อผู้รับบริการ** | | | | | |
| 11. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอย่างทันที | | | | | |
| 12. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ | | | | | |
| 13. หน่วยงานสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย | | | | | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 14. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม | | | | | |
| 15. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | | | | | |
| **การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ** | | | | | |
| 16. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงาน | | | | | |
| 17. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกเก็บเงิน ไม่รับสินบน | | | | | |
| 18. ไม่เปิดเผยข้อมูลผู้ใช้บริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้ใช้บริการรายอื่นทราบ | | | | | |
| 19. เจ้าหน้าที่มีกริยามารยาทที่สุภาพและเป็นมิตร | | | | | |
| 20. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง | | | | | |
| **ความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ** | | | | | |
| 21. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี | | | | | |
| 22. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย | | | | | |
| 23. เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อเมื่อมีเรื่องร้องเรียนและชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ | | | | | |
| 24. เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอรับบริการ | | | | | |
| 25. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล | | | | | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ**

คำชี้แจง : อ่านข้อความอย่างละเอียดและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ

5 คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 คือ ระดับความพึงพอใจมาก

3 คือ ระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 คือ ระดับความพึงพอใจน้อย

1 คือ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

| หัวข้อความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** | | | | | |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | | | | | |
| 2. การบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ในเวลาที่เหมาะสม | | | | | |
| 3. กระบวนการและขั้นตอนมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ | | | | | |
| 4. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน | | | | | |
| 5. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง | | | | | |
| **ด้านช่องทางการให้บริการ** | | | | | |
| 6. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ | | | | | |
| 7. การประชาสัมพันธ์มีความทันสมัย ทั่วถึง และชัดเจน | | | | | |
| 8. การติดต่อสื่อสาร สะดวก รวดเร็ว และมีความพร้อมในการให้บริการ | | | | | |
| 9. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเป็นช่องทางติดต่อได้ตามความเหมาะสม | | | | | |
| 10. ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับพนักงานผ่านทางโทรศัพท์ | | | | | |
| **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | | | | | |
| 11. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส | | | | | |
| 12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตอบข้อซักถามได้ดี | | | | | |
| 13. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดี | | | | | |
| 14. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ | | | | | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 15. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | | |
| 16. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม เก้าอี้ เป็นต้น | | | | | |
| 17. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย พร้อมให้บริการ | | | | | |
| 18. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ | | | | | |
| 19. มีป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่บ่งบอกชัดเจนและเข้าใจง่าย | | | | | |
| 20. บริการ Wi-Fi ครอบคลุมพื้นที่และมีประสิทธิภาพ | | | | | |

**ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# ภาคผนวก ข.

# รายนามผู้ทรงคุณวุฒิและจดหมายต่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

1. ดร. กิตติ แก้วเขียว
   อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
   สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
   วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

2. อาจารย์ ภรณ์ไพลิน คุณวุฒิ
   อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
   สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
   วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

3. ดร. ภฤศญา ปิยนุสรณ์
   อาจารย์หลักสูตรวิทยาการจัดการ
   มหาวิทยาลัยศิลปากร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บันทึกข้อความ

หน่วยงาน วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ภาควิชาพื้นฐานทั่วไป สาขาบริหารธุรกิจ

ที่ อว ๗๐๑๐/ ๕๐ ๗๑ วันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร. กิตติ แก้วเรียว

ด้วย นายวีราพร เกื้อกูล รหัสประจำตัว ๖๑๕๕๑๐๑๕ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการทำโครงงานรายวิชาสหกิจศึกษา เรื่อง ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยมี ดร.มัลลิกา สุขงกฎ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงงานสหกิจศึกษา

ในการนี้ สจล. วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งทำให้เครื่องมืองานวิจัยมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือวิจัยสำหรับสอบถามประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยมีรายละเอียดตามเอกสารที่นำมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสุ อุดมเพทายกุล)
รักษาการแทนผู้ช่วยอธิการบดี วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
โทรศัพท์ ๐๗ ๕๕๐๓ ๔๕๒๙

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ อว ๗๐๑๐/๕๐๗๒

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
๑๗/๑ หมู่ที่ ๖ ต.ชุมโค อ.ปะทิว จ.ชุมพร ๘๖๑๖๐

๒๖ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ศรณ์ไพลิน คุณวุฒิ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สรุปเค้าโครงรายวิชาสหกิจศึกษา ๑ ฉบับ
๒. เครื่องมือวิจัย ๑ ฉบับ
๓. แบบประเมินเครื่องมือ ๑ ฉบับ
๔. ซองใส่เอกสาร ๑ ซอง

ด้วย นายธีราพร เกื้อสกุล รหัสประจำตัว ๖๑๕๕๑๐๑๑๕ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการทำโครงงานรายวิชาสหกิจศึกษา เรื่อง ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลสลุยอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยมี ดร.บัลลิกา สุขงกฎ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษารายวิชาสหกิจศึกษา

ในการนี้ สจล. วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งทำให้เครื่องมือวิจัยมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือวิจัยสำหรับสอบถามประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลสลุยอำมฤต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสุ อุดมเพทายกุล)
รักษาการแทนผู้ช่วยอธิการบดี วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
โทรศัพท์ ๐๘ ๑๕๗๗ ๔๕๐๕

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ อว ๗๐๑๐/๕๐ ๗๑

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
๑๗/๑ หมู่ที่ ๖ ต.ขุมโค อ.ปะทิว จ.ชุมพร ๘๖๑๒๐

๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.ภคุลญา นิยมุสรณ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สรุปเค้าโครงรายวิชาสหกิจศึกษา ๑ ฉบับ
๒. เครื่องมือวิจัย ๑ ฉบับ
๓. แบบประเมินเครื่องมือ ๑ ฉบับ
๔. ซองใส่เอกสาร ๑ ซอง

ด้วย นายธีรวพร เกื้อกูล รหัสประจำตัว ๖๑๕๕๑๐๑๕ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการทำโครงงานรายวิชาสหกิจศึกษา เรื่อง ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลบางสน อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยมี ดร.ภคุลญา นิยมุสรณ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษารายวิชาสหกิจศึกษา

ในการนี้ สจล. วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งทำให้เครื่องมืองานวิจัยมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือวิจัยสำหรับสอบถามประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลบางสน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสุ อุดมเพทายกุล)
รักษาการแทนผู้ช่วยอธิการบดี วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
โทรศัพท์ ๐๘ ๑๕๗๗ ๔๕๐๗

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่องานวิจัย**

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเชิงปริมาณ เรื่อง "ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอประทิว จังหวัดชุมพร" โดย นายธีราพร เกื้อสกุล นักศึกษาปริญญาตรี รหัสนักศึกษา 61551015 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมี ดร.ปัลลิกา สุขเกษ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษารายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา ธรรมเนียมเรียง สำนวน ย้อยคำ ความชัดเจน
2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยกรุณาให้คะแนน

| | | |
|---|---|---|
| ถ้าแน่ใจว่าสอดคล้อง | ให้คะแนน | 1 |
| ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง | ให้คะแนน | 0 |
| ถ้าเห็นว่าไม่สอดคล้อง | ให้คะแนน | -1 |

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นายธีราพร เกื้อสกุล)
นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ลายเซ็น .....
ผู้ทรงคุณวุฒิ .....
หน่วยงาน .....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย**

เพื่อประกอบการจัดเตรียมโครงงานพิเศษระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

นักศึกษา นายธีราพร เกื้อสกุล
รหัสนักศึกษา 61581015
หัวข้อวิจัย "ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลสมบูรณ์ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร"

ข้อคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)

☐ ดำเนินการต่อ
☑ ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

ดำเนินการตามที่ได้ทำการปรับแก้ไข

ลงชื่อ ผู้ประเมิน
(.....)
วันที่ 26 / 12 / 64

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย**

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเชิงปริมาณ เรื่อง "ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอประทิว จังหวัดชุมพร" โดย นายธีราพร เกื้อสกุล นักศึกษาปริญญาตรี รหัสนักศึกษา 61551015 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมี ดร.มัลลิกา สุบงกฎ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษารายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง สำนวน ถ้อยคำ ความชัดเจน

2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยกรุณาให้คะแนน

| | | |
|---|---|---|
| ถ้าเห็นว่าสอดคล้อง | ให้คะแนน | 1 |
| ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง | ให้คะแนน | 0 |
| ถ้าเห็นว่าไม่สอดคล้อง | ให้คะแนน | -1 |

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นายธีราพร เกื้อสกุล)

นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์จังหวัดชุมพร

ลายเซ็น ..... ภรณ์โพลิน คุณกุลี

ผู้ทรงคุณวุฒิ ..... อ. ภรณ์โพลิน คุณกุลี

หน่วยงาน ..... อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สจล. ชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เพื่อประกอบการจัดเตรียมโครงงานพิเศษระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

นักศึกษา นายธีรพร เกื้อสกุล
รหัสนักศึกษา 61551015
หัวข้อวิจัย "ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลหาดยาย อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร"

ข้อคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)

☑ ดำเนินการต่อ

☐ ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

การตั้งคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ศึกษา เห็นสมควรให้ดำเนินการต่อได้

ลงชื่อ ..... (ผู้ประเมิน)
(น.ส. ภรณ์ไพลิน คุณวุฒิ)
วันที่ 31 ธ.ค. 64

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย**

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเชิงปริมาณ เรื่อง "ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร" โดย นายธีราทร เกื้อสกุล นักศึกษาปริญญาโท รหัสนักศึกษา 61551015 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมี ดร.มัลลิกา สุขงกฎ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับสอบถามประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง สำนวน ถ้อยคำ ความชัดเจน

2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยกรุณาให้คะแนน

| | | |
|---|---|---|
| ถ้าเห็นว่าสอดคล้อง | ให้คะแนน | 1 |
| ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง | ให้คะแนน | 0 |
| ถ้าเห็นว่าไม่สอดคล้อง | ให้คะแนน | -1 |

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นายธีราทร เกื้อสกุล)

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพร.เขตอุดมศักดิ์จังหวัดชุมพร

ลายเซ็น .....

ผู้ทรงคุณวุฒิ .....

หน่วยงาน .....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย**

**เพื่อประกอบการจัดเตรียมโครงงานพิเศษระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต**

**สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง**

**วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร**

.....

นักศึกษา นายธีรวัฒน์ เกื้อสกุล

รหัสนักศึกษา 61551015

หัวข้อวิจัย "ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร"

ข้อคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)

☑ ดำเนินการต่อ

☐ ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(ผศ.ดร.พงษ์ศักดิ์ ปัญญาวัฒนกุล)

วันที่ 9-1-65

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# ภาคผนวก ค.

## ค่าคุณภาพแบบสอบถาม

## ค่าความเที่ยงตรง (Validity : IOC)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ค่าคุณภาพของแบบสอบถาม (IOC)**

**ค่าความที่ยงตรง (Validity : IOC)**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

| ข้อที่ | ข้อคำถามในแบบสอบถาม | ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ | | | ค่า IOC | สรุปผล |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | | |
| ข้อมูลส่วนบุคคล | 1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| | 2. อายุ<br>( ) ต่ำกว่า 20 ปี<br>( ) 20 - 30 ปี<br>( ) 31 – 40 ปี<br>( ) 41 ปีขึ้นไป | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| | 3. ระดับการศึกษา<br>( ) ต่ำกว่ามัธยมศึกษา<br>( ) มัธยมศึกษา<br>( ) อนุปริญญา/ปวส.<br>( ) ปริญญาตรี<br>( ) ปริญญาตรีขึ้นไป | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| | 4. อาชีพของผู้มารับบริการ<br>( ) เกษตรกร<br>( ) พนักงานบริษัทเอกชน<br>( ) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว<br>( ) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ<br>( ) นักเรียน/นักศึกษา<br>( ) รับจ้างทั่วไป | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน<br>( ) ต่ำกว่า 10,000 บาท<br>( ) 10,001 - 20,000 บาท<br>( ) 20,001 - 30,000 บาท<br>( ) มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| | 6. ท่านได้มาติดต่อขอใช้บริการในด้านใด<br>( ) ชำระค่าน้ำประปา-ไฟฟ้าตลาดสด<br>( ) ชำระค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย<br>( ) ชำระภาษีบำรุงท้องที่<br>( ) ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง<br>( ) ชำระภาษีป้าย<br>( ) ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์**

| ข้อที่ | ข้อคำถามในแบบสอบถาม | ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ | | | ค่า IOC | สรุปผล |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | | |
| **ด้านการติดตามลูกค้า** | | | | | | |
| **1.** | มีการจัดเตรียมพนักงานเพื่อช่วยเหลือลูกค้าอยู่ตลอดเวลา | 1 | 0 | 1 | 0.66 | แก้ไข |
| **2.** | มีการสอบถามความพึงพอในการใช้บริการของลูกค้า | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **3.** | มีการนำข้อมูลลูกค้ามาศึกษาพฤติกรรมเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้า | 0 | 1 | 1 | 0.66 | แก้ไข |
| **4.** | มีการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อเสนอแนะของลูกค้า | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **5.** | มีการนำข้อเสนอแนะของลูกค้ามาปรับปรุงการบริการ | 0 | 1 | 1 | 0.66 | แก้ไข |
| **ด้านการมีสัมพันธภาพกับลูกค้า** | | | | | | |
| **6.** | มีการสร้างความรู้สึกที่เป็นมิตรให้กับลูกค้า | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **7.** | มีการให้ความสำคัญในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **8.** | มีการสอบถามข้อมูลเพื่อสร้างความคุ้นเคยกับลูกค้า | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **9.** | มีการรับฟังเหตุผลจากลูกค้าเพื่อทำความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าสื่อ | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **10.** | มีการช่วยเหลือในทันที เมื่อลูกค้าเกิดปัญหาหรือคำถามต่าง ๆ | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน** | | | | | | |
| **11.** | มีการปรับปรุงกระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับลูกค้า ให้มีความเข้าใจตรงกัน | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **12.** | มีการจัดเตรียมช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าในทุกๆ ช่องทางที่หลากหลาย เพื่อสร้างความสะดวกแก่ลูกค้า | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **13.** | มีการสนับสนุนให้มีบุคลากรด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นการเฉพาะ | 0 | 1 | 1 | 0.66 | แก้ไข |
| **14.** | มีการเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นด้านต่าง ๆ | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **15.** | มีการแนะนำถึงสิ่งที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า** | | | | | | |
| **16.** | มีการจัดเตรียมการบริการที่ดีที่สุดไว้สำหรับลูกค้า | 1 | 0 | 1 | 0.66 | แก้ไข |
| **17.** | มีการใช้ระบบการชำระเงินที่มีความหลากหลาย เพื่อสร้างความสะดวกให้แก่ลูกค้า | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **18.** | พร้อมรับผิดชอบในทันทีเมื่อเกิดปัญหาด้านต่างๆ | 1 | 0 | 1 | 0.66 | แก้ไข |
| **19.** | ให้ความร่วมมือกับลูกค้าในการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลไม่ให้ผู้อื่นทราบ | 1 | 0 | 1 | 0.66 | แก้ไข |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **20.** | มีการให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้าในครั้งแรก | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |

**ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ**

| **ข้อที่** | **ข้อคำถามในแบบสอบถาม** | **ผู้เชี่ยวชาญท่านที่** | | | **ค่า IOC** | **สรุปผล** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | **1** | **2** | **3** | | |
| **ความเป็นรูปธรรมของการบริการ** | | | | | | |
| **21.** | อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการมีความเหมาะสม | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **22.** | ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **23.** | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **24.** | มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันทันสมัย | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **25.** | มีป้ายแนะนำขั้นตอนและจุดบริการที่ชัดเจน | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ** | | | | | | |
| **26.** | เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **27.** | การให้บริการมีการเรียงลำดับก่อนหลัง- | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **28.** | ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **29.** | ข้อมูลของผู้รับบริการได้รับการบันทึกอย่างถูกต้อง | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **30.** | เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามข้อกำหนดตั้งแต่ครั้งแรก | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **การตอบสนองต่อผู้รับบริการ** | | | | | | |
| **31.** | เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอย่างทันที | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **32.** | เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **33.** | หน่วยงานสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **34.** | เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **35.** | เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ** | | | | | | |
| **36.** | เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงาน | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **37.** | เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกเก็บเงิน ไม่รับสินบน | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **38.** | ไม่เปิดเผยข้อมูลผู้ใช้บริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้ใช้บริการรายอื่นทราบ | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **39.** | เจ้าหน้าที่มีกริยามารยาทที่สุภาพและเป็นมิตร | 1 | 0 | 1 | 0.66 | แก้ไข |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **40.** | เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **ความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ** | | | | | | |
| **41.** | เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **42.** | เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **43.** | เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อเมื่อมีเรื่องร้องเรียนและชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **44.** | เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอรับบริการ | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **45.** | เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ**

| ข้อที่ | ข้อคำถามในแบบสอบถาม | ผู้เชี่ยวชาญท่านที่ | | | ค่า IOC | สรุปผล |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | | |
| **ด้านขั้นตอนการให้บริการ** | | | | | | |
| **46.** | ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **47.** | การบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ในเวลาที่เหมาะสม | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **48.** | กระบวนการและขั้นตอนมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **49.** | มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **50.** | มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **ด้านช่องทางการให้บริการ** | | | | | | |
| **51.** | ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **52.** | การประชาสัมพันธ์มีความทันสมัย ทั่วถึง และชัดเจน | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **53.** | การติดต่อสื่อสาร สะดวก รวดเร็ว และมีความพร้อมในการให้บริการ | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **54.** | มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเป็นช่องทางติดต่อได้ตามความเหมาะสม | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **55.** | ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับพนักงานผ่านทางโทรศัพท์ | 0 | 1 | 1 | 0.66 | แก้ไข |
| **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** | | | | | | |
| **56.** | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **57.** | เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตอบข้อซักถามได้ดี | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **58.** | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดี | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **59.** | เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **60.** | เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | | | |
| **61.** | ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม เก้าอี้ เป็นต้น | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **62.** | สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย พร้อมให้บริการ | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **63.** | สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| **64.** | มีป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่บ่งบอกชัดเจนและเข้าใจง่าย | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **65.** | บริการ Wi-Fi ครอบคลุมพื้นที่และมีประสิทธิภาพ | 1 | 1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.66 – 1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.00 – 0.66 พิจารณาปรับปรุง หรือนำออก

**ค่าความเชื่อมั่น (Reliability : R)**

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| Cases | Valid | 30 | 100.0 |
| | Excluded | 0 | 0.0 |
| | Total | 30 | 100.0 |

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| 0.982 | 65 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# ภาคผนวก ง.

# ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ**

มี 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย เลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มี 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**1.** เพศ

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | ชาย | 185 | 53.2 | 53.2 | 53.2 |
| | หญิง | 163 | 46.8 | 46.8 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

2. อายุ

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | ต่ำกว่า 20 ปี | 11 | 3.2 | 3.2 | 3.2 |
| | 20 – 30 ปี | 83 | 23.9 | 23.9 | 27.0 |
| | 31 – 40 ปี | 133 | 38.2 | 38.2 | 65.2 |
| | 41 ปีขึ้นไป | 121 | 34.8 | 34.8 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | ต่ำกว่ามัธยมศึกษา | 8 | 2.3 | 2.3 | 2.3 |
| | ปริญญาตรีมัธยมศึกษา | 65 | 18.7 | 18.7 | 21.0 |
| | อนุปริญญา/ปวส. | 117 | 33.6 | 33.6 | 54.6 |
| | ปริญญาตรี | 129 | 37.1 | 37.1 | 91.7 |
| | ปริญญาตรีขึ้นไป | 29 | 8.3 | 8.3 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

4. อาชีพผู้มารับบริการ

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | เกษตรกร | 101 | 29.0 | 29.0 | 29.0 |
| | พนักงาน บริษัทเอกชน | 52 | 14.9 | 14.9 | 44.0 |
| | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | 113 | 32.5 | 32.5 | 76.4 |
| | ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ | 37 | 10.6 | 10.6 | 87.1 |
| | นักเรียน/นักศึกษา | 24 | 6.9 | 6.9 | 94.0 |
| | รับจ้างทั่วไป | 21 | 6.0 | 6.0 | 100.0 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| Valid | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | ต่ำกว่า 10,000 บาท | 50 | 14.4 | 14.4 | 14.1 |
| | 10,001 – 20,000 บาท | 176 | 50.6 | 50.7 | 64.8 |
| | 20,001 – 30,000 บาท | 87 | 25.0 | 25.1 | 89.9 |
| | มากกว่า 30,001 ขึ้นไป | 35 | 10.1 | 10.1 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

6. ท่านได้มาติดต่อขอใช้บริการในด้านใด

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | ชำระค่าน้ำประปา-ไฟฟ้าตลาดสด | 100 | 28.7 | 28.7 | 28.7 |
| | ชำระค่าธรรมเนียมขยะมูลฝอย | 197 | 56.6 | 56.6 | 85.3 |
| | ชำระภาษีบำรุงท้องที่ | 10 | 2.9 | 2.9 | 88.2 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง | 15 | 4.3 | 4.3 | 92.5 |
| | ชำระภาษีป้าย | 10 | 2.9 | 2.9 | 95.4 |
| | ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน | 16 | 4.6 | 4.6 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

1. มีการจัดเตรียมพนักงานเพื่อช่วยเหลือลูกค้าอยู่ตลอดเวลา

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | ปานกลาง | 58 | 16.7 | 16.7 | 17.0 |
| | มาก | 180 | 51.7 | 51.7 | 68.7 |
| | มากที่สุด | 109 | 31.3 | 31.3 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

2. มีการสอบถามความพึงพอในการใช้บริการของลูกค้า

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | ปานกลาง | 46 | 13.2 | 13.2 | 13.2 |
| | มาก | 165 | 47.4 | 47.4 | 60.6 |
| | มากที่สุด | 137 | 39.4 | 39.4 | 100.0 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

3. มีการนำข้อมูลลูกค้ามาศึกษาพฤติกรรม เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้า

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อย | 2 | 0.6 | 0.6 | 0.6 |
| | ปานกลาง | 111 | 31.9 | 31.9 | 32.5 |
| | มาก | 122 | 35.1 | 35.1 | 67.5 |
| | มากที่สุด | 113 | 32.5 | 32.5 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

4. มีการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อเสนอแนะของลูกค้า

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อย | 2 | 0.6 | 0.6 | 0.6 |
| | ปานกลาง | 64 | 18.4 | 18.4 | 19.0 |
| | มาก | 147 | 42.2 | 42.2 | 61.2 |
| | มากที่สุด | 135 | 38.8 | 38.8 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

5. มีการนำข้อเสนอแนะของลูกค้ามาปรับปรุงการบริการ

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อย | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | ปานกลาง | 65 | 18.7 | 18.7 | 19.0 |
| | มาก | 183 | 52.6 | 52.6 | 71.6 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | มากที่สุด | 99 | 28.4 | 28.4 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

Frequencies

Statistics

| | | มีการจัดเตรียมพนักงานเพื่อช่วยเหลือลูกค้าอยู่ตลอดเวลา | มีการสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า | มีการนำข้อมูลลูกค้ามาศึกษาพฤติกรรมเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้า | มีการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อเสนอแนะของลูกค้า | มีการนำข้อเสนอแนะของลูกค้ามาปรับปรุงการบริการ | ด้านการติดตามลูกค้า |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N | Valid | 348 | 348 | 348 | 348 | 348 | 348 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| Mean | | 4.14 | 4.26 | 3.99 | 4.19 | 4.09 | 4.13 |
| Std. Deviation | | .699 | .677 | .818 | .748 | .690 | .401 |

6. มีการสร้างความรู้สึกที่เป็นมิตรให้กับลูกค้า

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | ปานกลาง | 63 | 18.1 | 18.1 | 18.4 |
| | มาก | 185 | 53.2 | 53.2 | 71.6 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | มากที่สุด | 99 | 28.4 | 28.4 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

7. มีการให้ความสำคัญในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อย | 2 | 0.6 | 0.6 | 0.6 |
| | ปานกลาง | 48 | 13.8 | 13.8 | 14.4 |
| | มาก | 119 | 34.2 | 34.2 | 48.6 |
| | มากที่สุด | 179 | 51.4 | 51.4 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

8. มีการสอบถามข้อมูลเพื่อสร้างความคุ้นเคยกับลูกค้า

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | ปานกลาง | 80 | 23.0 | 23.0 | 23.3 |
| | มาก | 150 | 43.1 | 43.1 | 66.4 |
| | มากที่สุด | 117 | 33.6 | 33.6 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

9. มีการรับฟังเหตุผลจากลูกค้าเพื่อทำความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าสื่อ

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | น้อย | 2 | 0.6 | 0.6 | 0.9 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | ปานกลาง | 60 | 17.2 | 17.2 | 18.1 |
| | มาก | 152 | 43.7 | 43.7 | 61.8 |
| | มากที่สุด | 133 | 38.2 | 38.2 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

10. มีการช่วยเหลือในทันที เมื่อลูกค้าเกิดปัญหาหรือคำถามต่าง ๆ

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | น้อย | 3 | 0.9 | 0.9 | 1.1 |
| | ปานกลาง | 52 | 14.9 | 14.9 | 16.1 |
| | มาก | 193 | 55.5 | 55.5 | 71.6 |
| | มากที่สุด | 99 | 28.4 | 28.4 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

| | | มีการสร้างความรู้สึกที่เป็นมิตรให้กับลูกค้า | มีการให้ความสำคัญในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง | มีการสอบถามข้อมูลเพื่อสร้างความคุ้นเคยกับลูกค้า | มีการรับฟังเหตุผลจากลูกค้าเพื่อทำความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าสื่อ | มีการช่วยเหลือในทันทีเมื่อลูกค้าเกิดปัญหาหรือคำถามต่าง ๆ | ด้านการมีสัมพันธภาพกับลูกค้า |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N | Valid | 348 | 348 | 348 | 348 | 348 | 348 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 |
| Mean | | 4.09 | 4.36 | 4.10 | 4.19 | 4.11 | 4.17 |
| Std. Deviation | | .696 | .737 | .764 | .754 | .695 | .435 |

11. มีการปรับปรุงกระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับลูกค้า ให้มีความเข้าใจตรงกัน

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | น้อย | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.6 |
| | ปานกลาง | 65 | 18.7 | 18.7 | 19.3 |
| | มาก | 178 | 51.1 | 51.1 | 70.4 |
| | มากที่สุด | 103 | 29.6 | 29.6 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

12. มีการจัดเตรียมช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าในทุกๆ ช่องทางที่หลากหลาย เพื่อสร้างความสะดวกแก่ลูกค้า

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อย | 3 | 0.9 | 0.9 | 0.9 |
| | ปานกลาง | 51 | 14.7 | 14.7 | 15.5 |
| | มาก | 125 | 35.9 | 35.9 | 51.4 |
| | มากที่สุด | 169 | 48.6 | 48.6 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

13. มีการสนับสนุนให้มีบุคลากรด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นการเฉพาะ

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อย | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | ปานกลาง | 79 | 22.7 | 22.7 | 23.0 |
| | มาก | 139 | 39.9 | 39.9 | 62.9 |
| | มากที่สุด | 129 | 37.1 | 37.1 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

14. มีการเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นด้านต่าง ๆ

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | น้อย | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.6 |
| | ปานกลาง | 63 | 18.1 | 18.1 | 18.7 |
| | มาก | 156 | 44.8 | 44.8 | 63.5 |
| | มากที่สุด | 127 | 36.5 | 36.5 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

15. มีการแนะนำถึงสิ่งที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 2 | 0.6 | 0.6 | 0.6 |
| | น้อย | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.9 |
| | ปานกลาง | 50 | 14.4 | 14.4 | 15.2 |
| | มาก | 182 | 52.3 | 52.3 | 67.5 |
| | มากที่สุด | 113 | 32.5 | 32.5 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

Frequencies

Statistics

| | | มีการปรับปรุงกระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับลูกค้า ให้มีความเข้าใจตรงกัน | มีการจัดเตรียมช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าในทุกๆ ช่องทางที่หลากหลายเพื่อสร้างความสะดวกแก่ลูกค้า | มีการสนับสนุนให้มีบุคลากรด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นการเฉพาะ | มีการเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นด้านต่าง ๆ | มีการแนะนำถึงสิ่งที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า | ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N | Valid | 348 | 348 | 348 | 348 | 348 | 348 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 4.09 | 4.32 | 4.14 | 4.17 | 4.16 | 4.18 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | มีการปรับปรุงกระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับลูกค้า ให้มีความเข้าใจตรงกัน | มีการจัดเตรียมช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าในทุกๆ ช่องทางที่หลากหลาย เพื่อสร้างความสะดวกแก่ลูกค้า | มีการสนับสนุนให้มีบุคลากรด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นการเฉพาะ | มีการเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นด้านต่าง ๆ | มีการแนะนำถึงสิ่งที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า | ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Std. Deviation | .716 | .751 | .769 | .746 | .713 | .423 |

16. มีการจัดเตรียมการบริการที่ดีที่สุดไว้สำหรับลูกค้า

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | ปานกลาง | 68 | 19.5 | 19.5 | 19.8 |
| | มาก | 180 | 51.7 | 51.7 | 71.6 |
| | มากที่สุด | 99 | 28.4 | 28.4 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

17. มีการใช้ระบบการชำระเงินที่มีความหลากหลาย เพื่อสร้างความสะดวกให้แก่ลูกค้า

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อย | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | ปานกลาง | 69 | 19.8 | 19.8 | 20.1 |
| | มาก | 188 | 54.0 | 54.0 | 74.1 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | มากที่สุด | 90 | 25.9 | 25.9 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

18. พร้อมรับผิดชอบในทันทีเมื่อเกิดปัญหาด้านต่างๆ

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | น้อย | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.6 |
| | ปานกลาง | 70 | 20.1 | 20.1 | 20.7 |
| | มาก | 149 | 42.8 | 42.8 | 63.5 |
| | มากที่สุด | 127 | 36.5 | 36.5 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

19. ให้ความร่วมมือกับลูกค้าในการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลไม่ให้ผู้อื่นทราบ

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | น้อย | 2 | 0.6 | 0.6 | 0.9 |
| | ปานกลาง | 64 | 18.4 | 18.4 | 19.3 |
| | มาก | 161 | 46.3 | 46.3 | 65.5 |
| | มากที่สุด | 120 | 34.5 | 34.5 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

20. มีการให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้าในครั้งแรก

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 2 | 0.6 | 0.6 | 0.6 |
| | น้อย | 4 | 1.1 | 1.1 | 1.7 |
| | ปานกลาง | 58 | 16.7 | 16.7 | 18.4 |
| | มาก | 177 | 50.9 | 50.9 | 69.3 |
| | มากที่สุด | 107 | 30.7 | 30.7 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

Frequencies

Statistics

| | | มีการจัดเตรียมการบริการที่ดีที่สุดไว้สำหรับลูกค้า | มีการใช้ระบบการชำระเงินที่มีความหลากหลายเพื่อสร้างความสะดวกให้แก่ลูกค้า | พร้อมรับผิดชอบในทันทีเมื่อเกิดปัญหาด้านต่างๆ | ให้ความร่วมมือกับลูกค้าในการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลไม่ให้ผู้อื่นทราบ | มีการให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้าในครั้งแรก | ด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N | Valid | 348 | 348 | 348 | 348 | 348 | 348 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 4.08 | 4.05 | 4.15 | 4.14 | 4.10 | 4.11 |
| Std. Deviation | | .708 | .683 | .763 | .748 | .751 | .509 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตอนที่ 3** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

1. อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการมีความเหมาะสม

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 2 | 0.6 | 0.6 | 0.6 |
| | ปานกลาง | 65 | 18.7 | 18.7 | 19.3 |
| | มาก | 148 | 42.5 | 42.5 | 61.8 |
| | มากที่สุด | 133 | 38.2 | 38.2 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 2 | 0.6 | 0.6 | 0.6 |
| | ปานกลาง | 71 | 20.4 | 20.4 | 21.0 |
| | มาก | 126 | 36.2 | 36.2 | 57.2 |
| | มากที่สุด | 149 | 42.8 | 42.8 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | น้อย | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.6 |
| | ปานกลาง | 70 | 20.1 | 20.1 | 20.7 |
| | มาก | 149 | 42.8 | 42.8 | 63.5 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | มากที่สุด | 127 | 36.5 | 36.5 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ทันสมัย

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | น้อย | 2 | 0.6 | 0.6 | 0.9 |
| | ปานกลาง | 64 | 18.4 | 18.4 | 19.3 |
| | มาก | 161 | 46.3 | 46.3 | 65.5 |
| | มากที่สุด | 120 | 34.5 | 34.5 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

5. มีป้ายแนะนำขั้นตอนและจุดบริการที่ชัดเจน

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 2 | 0.6 | 0.6 | 0.6 |
| | น้อย | 4 | 1.1 | 1.1 | 1.7 |
| | ปานกลาง | 58 | 16.7 | 16.7 | 18.4 |
| | มาก | 177 | 50.9 | 50.9 | 69.3 |
| | มากที่สุด | 107 | 30.7 | 30.7 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

| | | อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อการบริการมีความเหมาะสม | ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ | มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันทันสมัย | มีป้ายแนะนำขั้นตอนและจุดบริการที่ชัดเจน | ความเป็นรูปธรรมของการบริการ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N | Valid | 348 | 348 | 348 | 348 | 348 | 348 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 4.18 | 4.21 | 4.15 | 4.14 | 4.10 | 4.16 |
| Std. Deviation | | .769 | .802 | .763 | .748 | 751 | .492 |

6. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | ปานกลาง | 66 | 19.0 | 19.0 | 19.3 |
| | มาก | 180 | 51.7 | 51.7 | 71.0 |
| | มากที่สุด | 101 | 29.0 | 29.0 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. การให้บริการมีการเรียงลำดับก่อน-หลัง

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | น้อย | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.6 |
| | ปานกลาง | 61 | 17.5 | 17.5 | 18.1 |
| | มาก | 104 | 29.9 | 29.9 | 48.0 |
| | มากที่สุด | 181 | 52.0 | 52.0 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

8. ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 2 | 0.6 | 0.6 | 0.6 |
| | น้อย | 3 | 0.9 | 0.9 | 1.4 |
| | ปานกลาง | 57 | 16.4 | 16.4 | 17.8 |
| | มาก | 120 | 34.5 | 34.5 | 52.3 |
| | มากที่สุด | 166 | 47.7 | 47.7 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

9. ข้อมูลของผู้รับบริการได้รับการบันทึกอย่างถูกต้อง

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อย | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | ปานกลาง | 44 | 12.6 | 12.6 | 12.9 |
| | มาก | 173 | 49.7 | 49.7 | 62.6 |
| | มากที่สุด | 130 | 37.4 | 37.4 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามข้อกำหนดตั้งแต่ครั้งแรก

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อย | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | ปานกลาง | 64 | 18.4 | 18.4 | 18.7 |
| | มาก | 170 | 48.9 | 48.9 | 67.5 |
| | มากที่สุด | 113 | 32.5 | 32.5 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

Frequencies

Statistics

| | | เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี | การให้บริการมีการเรียงลำดับก่อน-หลัง | ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้กำหนดไว้ | ข้อมูลของผู้รับบริการได้รับการบันทึกอย่างถูกต้อง | เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามข้อกำหนดตั้งแต่ครั้งแรก | ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N | Valid | 348 | 348 | 348 | 348 | 348 | 348 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 4.09 | 4.33 | 4.28 | 4.24 | 4.14 | 4.22 |
| Std. Deviation | | .706 | .791 | .807 | .674 | .709 | .492 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

11. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอย่างทันที

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | ปานกลาง | 62 | 17.8 | 17.8 | 18.1 |
| | มาก | 202 | 58.0 | 58.0 | 76.1 |
| | มากที่สุด | 83 | 23.9 | 23.9 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

12. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0..3 |
| | ปานกลาง | 60 | 17.2 | 17.2 | 17.5 |
| | มาก | 153 | 44.0 | 44.0 | 61.5 |
| | มากที่สุด | 134 | 38.5 | 38.5 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

13. หน่วยงานสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | ปานกลาง | 58 | 16.7 | 16.7 | 17.0 |
| | มาก | 180 | 51.7 | 51.7 | 68.7 |
| | มากที่สุด | 109 | 31.3 | 31.3 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

14. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | น้อย | 3 | 0.9 | 0.9 | 1.1 |
| | ปานกลาง | 47 | 13.5 | 13.5 | 14.7 |
| | มาก | 120 | 34.5 | 34.5 | 49.1 |
| | มากที่สุด | 177 | 50.9 | 50.9 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

15. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | ปานกลาง | 66 | 19.0 | 19.0 | 19.3 |
| | มาก | 180 | 51.7 | 51.7 | 71.0 |
| | มากที่สุด | 101 | 29.0 | 29.0 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

| | | เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอย่างทันที | เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการ | หน่วยงานสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย | เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม | เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | การตอบสนองต่อผู้รับบริการ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N | Valid | 348 | 348 | 348 | 348 | 348 | 348 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 4.05 | 4.20 | 4.14 | 4.35 | 4.09 | 4.17 |
| Std. Deviation | | .664 | .737 | .699 | .765 | .706 | .447 |

16. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงาน

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | ปานกลาง | 64 | 18.4 | 18.4 | 18.7 |
| | มาก | 182 | 52.3 | 52.3 | 71.0 |
| | มากที่สุด | 101 | 29.0 | 29.0 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

17. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกเก็บเงิน ไม่รับสินบน

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | น้อย | 4 | 1.1 | 1.1 | 1.4 |
| | ปานกลาง | 52 | 14.9 | 14.9 | 16.4 |
| | มาก | 134 | 38.5 | 38.5 | 54.9 |
| | มากที่สุด | 157 | 45.1 | 45.1 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

18. ไม่เปิดเผยข้อมูลผู้ใช้บริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้ใช้บริการรายอื่นทราบ

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อย | 4 | 1.1 | 1.1 | 1.1 |
| | ปานกลาง | 97 | 27.9 | 27.9 | 29.0 |
| | มาก | 135 | 38.8 | 38.8 | 67.8 |
| | มากที่สุด | 112 | 32.2 | 32.2 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

19. เจ้าหน้าที่มีกริยามารยาทที่สุภาพและเป็นมิตร

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | ปานกลาง | 62 | 17.8 | 17.8 | 17.8 |
| | มาก | 148 | 42.5 | 42.5 | 60.3 |
| | มากที่สุด | 138 | 39.7 | 39.7 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

20. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | น้อย | 4 | 1.1 | 1.1 | 1.4 |
| | ปานกลาง | 57 | 16.4 | 16.4 | 17.8 |
| | มาก | 146 | 42.0 | 42.0 | 59.8 |
| | มากที่สุด | 140 | 40.2 | 40.2 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

Frequencies

Statistics

| | | เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงาน | เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกเก็บเงิน ไม่รับสินบน | ไม่เปิดเผยข้อมูลผู้ใช้บริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้ใช้บริการรายอื่นทราบ | เจ้าหน้าที่มีกริยามารยาทที่สุภาพและเป็นมิตร | เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง | การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N | Valid | 348 | 348 | 348 | 348 | 348 | 348 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 4.10 | 4.27 | 4.02 | 4.22 | 4.21 | 4.16 |
| Std. Deviation | | .701 | .775 | .805 | .727 | .773 | .479 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

21. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อย | 2 | 0.6 | 0.6 | 0.6 |
| | ปานกลาง | 45 | 12.9 | 12.9 | 13.5 |
| | มาก | 174 | 50.0 | 50.0 | 63.5 |
| | มากที่สุด | 127 | 36.5 | 36.5 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

22. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | น้อย | 2 | 0.6 | 0.6 | 0.9 |
| | ปานกลาง | 39 | 11.2 | 11.2 | 12.1 |
| | มาก | 105 | 30.2 | 30.2 | 42.2 |
| | มากที่สุด | 201 | 57.8 | 57.8 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

23. เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อเมื่อมีเรื่องร้องเรียนและชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | น้อย | 4 | 1.1 | 1.1 | 1.4 |
| | ปานกลาง | 88 | 25.3 | 25.3 | 26.7 |
| | มาก | 133 | 38.2 | 38.2 | 64.9 |
| | มากที่สุด | 122 | 35.1 | 35.1 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

24. เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอรับบริการ

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อย | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | ปานกลาง | 59 | 17.0 | 17.0 | 17.2 |
| | มาก | 141 | 40.5 | 40.5 | 57.8 |
| | มากที่สุด | 147 | 42.2 | 42.2 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

25. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | น้อย | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.6 |
| | ปานกลาง | 52 | 14.9 | 14.9 | 15.5 |
| | มาก | 180 | 51.7 | 51.7 | 67.2 |
| | มากที่สุด | 114 | 32.8 | 32.8 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

| | | เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี | เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย | เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อเมื่อมีเรื่องร้องเรียนและชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ | เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอรับบริการ | เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล | ความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N | Valid | 348 | 348 | 348 | 348 | 348 | 348 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 4.22 | 4.45 | 4.07 | 4.25 | 4.16 | 4.18 |
| Std. Deviation | | .684 | .736 | .820 | .738 | .699 | .464 |

**ตอนที่ 4** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | ปานกลาง | 52 | 14.9 | 14.9 | 15.2 |
| | มาก | 202 | 58.0 | 58.0 | 73.3 |
| | มากที่สุด | 93 | 26.7 | 26.7 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การบริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ในเวลาที่เหมาะสม

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อย | 2 | 0.6 | 0.6 | 0.6 |
| | ปานกลาง | 46 | 13.2 | 13.2 | 13.8 |
| | มาก | 101 | 29.0 | 29.0 | 42.8 |
| | มากที่สุด | 199 | 57.2 | 57.2 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

3. กระบวนการและขั้นตอนมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อย | 2 | 0.6 | 0.6 | 0.6 |
| | ปานกลาง | 93 | 26.7 | 26.7 | 27.3 |
| | มาก | 138 | 39.7 | 39.7 | 67.0 |
| | มากที่สุด | 115 | 33.0 | 33.0 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

4. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | ปานกลาง | 51 | 14.7 | 14.7 | 14.9 |
| | มาก | 153 | 44.0 | 44.0 | 58.9 |
| | มากที่สุด | 143 | 41.1 | 41.1 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 2 | 0.6 | 0.6 | 0.6 |
| | น้อย | 5 | 1.4 | 1.4 | 2.0 |
| | ปานกลาง | 41 | 11.8 | 11.8 | 13.8 |
| | มาก | 178 | 51.1 | 51.1 | 64.9 |
| | มากที่สุด | 122 | 35.1 | 35.1 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

Frequencies

Statistics

| | | ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน | การบริการมีความสะดวกและรวดเร็วในเวลาที่เหมาะสม | กระบวนการและขั้นตอนมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ | มีการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน | มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง | ด้านขั้นตอนการให้บริการ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N | Valid | 348 | 348 | 348 | 348 | 348 | 348 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 4.11 | 4.43 | 4.05 | 4.26 | 4.19 | 4.21 |
| Std. Deviation | | .657 | .738 | .787 | .721 | .738 | .451 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | ปานกลาง | 47 | 13.5 | 13.5 | 13.8 |
| | มาก | 208 | 59.8 | 59.8 | 73.6 |
| | มากที่สุด | 92 | 26.4 | 26.4 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

7. การประชาสัมพันธ์มีความทันสมัย ทั่วถึง และชัดเจน

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | น้อย | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.6 |
| | ปานกลาง | 56 | 16.1 | 16.1 | 16.7 |
| | มาก | 138 | 39.7 | 39.7 | 56.3 |
| | มากที่สุด | 152 | 43.7 | 43.7 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

8. การติดต่อสื่อสาร สะดวก รวดเร็ว และมีความพร้อมในการให้บริการ

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อย | 3 | 0.9 | 0.9 | 0.9 |
| | ปานกลาง | 110 | 31.6 | 31.6 | 32.5 |
| | มาก | 125 | 35.9 | 35.9 | 68.4 |
| | มากที่สุด | 110 | 31.6 | 31.6 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเป็นช่องทางติดต่อได้ตามความเหมาะสม

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อย | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | ปานกลาง | 40 | 11.5 | 11.5 | 11.8 |
| | มาก | 160 | 46.0 | 46.0 | 57.8 |
| | มากที่สุด | 147 | 42.2 | 42.2 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

10. ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับพนักงานผ่านทางโทรศัพท์

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 2 | 0.6 | 0.6 | 0.6 |
| | น้อย | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.9 |
| | ปานกลาง | 46 | 13.2 | 13.2 | 14.1 |
| | มาก | 188 | 54.0 | 54.0 | 68.1 |
| | มากที่สุด | 111 | 31.9 | 31.9 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

| | | ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ | การประชาสัมพันธ์มีความทันสมัย ทั่วถึง และชัดเจน | การติดต่อสื่อสาร สะดวก รวดเร็ว และมีความพร้อมในการให้บริการ | มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเป็นช่องทางติดต่อได้ตามความเหมาะสม | ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับพนักงานผ่านทางโทรศัพท์ | ด้านช่องทางการให้บริการ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N | Valid | 348 | 348 | 348 | 348 | 348 | 360 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 4.12 | 4.26 | 3.98 | 4.30 | 4.16 | 4.17 |
| Std. Deviation | | .642 | .754 | .817 | .678 | .699 | .475 |

11. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | ปานกลาง | 58 | 16.7 | 16.7 | 17.0 |
| | มาก | 180 | 51.7 | 51.7 | 68.7 |
| | มากที่สุด | 109 | 31.3 | 31.3 | 100.0 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตอบข้อซักถามได้ดี

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | น้อย | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.6 |
| | ปานกลาง | 52 | 14.9 | 14.9 | 15.5 |
| | มาก | 91 | 26.1 | 26.1 | 41.7 |
| | มากที่สุด | 203 | 58.3 | 58.3 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

13. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดี

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 2 | 0.6 | 0.6 | 0.6 |
| | น้อย | 3 | 0.9 | 0.9 | 1.4 |
| | ปานกลาง | 89 | 25.6 | 25.6 | 27.0 |
| | มาก | 126 | 36.2 | 36.2 | 63.2 |
| | มากที่สุด | 128 | 36.8 | 36.8 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

14. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | น้อย | 2 | 0.6 | 0.6 | 0.9 |
| | ปานกลาง | 48 | 13.8 | 13.8 | 14.7 |
| | มาก | 154 | 44.3 | 44.3 | 58.9 |
| | มากที่สุด | 143 | 41.1 | 41.1 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

15. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อย | 4 | 1.1 | 1.1 | 1.1 |
| | ปานกลาง | 46 | 13.2 | 13.2 | 14.4 |
| | มาก | 175 | 50.3 | 50.3 | 64.7 |
| | มากที่สุด | 123 | 35.3 | 35.3 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

| | | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส | เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการตอบข้อซักถามได้ดี | เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดี | เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ | เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N | Valid | 348 | 348 | 348 | 348 | 348 | 348 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 4.14 | 4.42 | 4.08 | 4.25 | 4.20 | 4.22 |
| Std. Deviation | | .699 | .772 | .840 | .732 | .703 | .468 |

16. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม เก้าอี้ เป็นต้น

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อย | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | ปานกลาง | 58 | 16.7 | 16.7 | 17.0 |
| | มาก | 188 | 54.0 | 54.0 | 71.0 |
| | มากที่สุด | 101 | 29.0 | 29.0 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

17. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย พร้อมให้บริการ

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | ปานกลาง | 49 | 14.1 | 14.1 | 14.4 |
| | มาก | 100 | 28.7 | 28.7 | 43.1 |
| | มากที่สุด | 198 | 56.9 | 56.9 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

18. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | น้อย | 3 | 0.9 | 0.9 | 1.1 |
| | ปานกลาง | 98 | 28.2 | 28.2 | 29.3 |
| | มาก | 133 | 38.2 | 38.2 | 67.5 |
| | มากที่สุด | 113 | 32.5 | 32.5 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

19. มีป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่บ่งบอกชัดเจนและเข้าใจง่าย

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | ปานกลาง | 46 | 13.2 | 13.2 | 13.5 |
| | มาก | 155 | 44.5 | 44.5 | 58.0 |
| | มากที่สุด | 146 | 42.0 | 42.0 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

20. บริการ Wi-Fi ครอบคลุมพื้นที่และมีประสิทธิภาพ

| | | ความถี่ | เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง | เปอร์เซ็นต์สะสม |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | น้อยที่สุด | 1 | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| | น้อย | 5 | 1.4 | 1.4 | 1.7 |
| | ปานกลาง | 64 | 18.4 | 18.4 | 20.1 |
| | มาก | 166 | 47.7 | 47.7 | 67.8 |
| | มากที่สุด | 112 | 32.2 | 32.2 | 100.0 |
| | รวม | 348 | 100.0 | 100.0 | |

Frequencies Statistics

| | | ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม เก้าอี้ เป็นต้น | สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยพร้อมให้บริการ | สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ | มีป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่บ่งบอกชัดเจนและเข้าใจง่าย | บริการ Wi-Fi ครอบคลุมพื้นที่และมีประสิทธิภาพ | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N | Valid | 348 | 348 | 348 | 348 | 348 | 348 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 4.12 | 4.42 | 4.02 | 4.28 | 4.10 | 4.19 |
| Std. Deviation | | .675 | .749 | .817 | .708 | .762 | .454 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**Regression**

Variables Entered/Removed[a]

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|---|---|---|---|
| 1 | ผลรวมด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า, ผลรวมด้านการติดตามลูกค้า, ผลรวมด้านการมีสัมพันธภาพกับลูกค้า, ผลรวมด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน[b] | | Enter |

a. Dependent Variable: ผลรวมความพึงพอใจของประชาชน

b. All requested variables entered

**Model Summary**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|---|---|---|---|---|
| 1 | .854[b] | .730 | .727 | .220 |

a. Predictors : (Constant), ผลรวมด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า, ผลรวมด้านการติดตามลูกค้า, ผลรวมด้านการมีสัมพันธภาพกับลูกค้า, ผลรวมด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ANOVA[a]**

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Regression | 44.736 | 4 | 11.184 | 231.689 | .000[b] |
| | Residual | 16.557 | 343 | .048 | | |
| | Total | 61.293 | 347 | | | |

a. Dependent Variable : ผลรวมความพึงพอใจของประชาชน

b. Predictors : (Constant), ผลรวมด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า, ผลรวมด้านการติดตามลูกค้า, ผลรวมด้านการมีสัมพันธภาพกับลูกค้า, ผลรวมด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | .485 | .131 | | 3.689 | .000 |
| | ผลรวมด้านการติดตามลูกค้า | .147 | .046 | .140 | 3.188 | .002 |
| | ผลรวมด้านการมีสัมพันธภาพกับลูกค้า | .240 | .047 | .249 | 5.114 | .000 |
| | ผลรวมด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกัน | .258 | .052 | .260 | 5.001 | .000 |
| | ผลรวมด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า | .251 | .039 | .304 | 6.485 | .000 |

a. Dependent Variable : ผลรวมความพึงพอใจของประชาชน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**Regression**

Variables Entered/Removed[a]

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|---|---|---|---|
| 1 | ผลรวมความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ,ผลรวมความเป็นรูปธรรมของการบริการ,ผลรวมความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ,ผลรวมการตอบสนองต่อผู้รับบริการ,ผลรวมการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ[b] | | Enter |

a. Dependent Variable: ผลรวมความพึงพอใจของประชาชน

b. All requested variables entered

**Model Summary**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|---|---|---|---|---|
| 1 | .915[b] | .837 | .835 | .171 |

a. Predictors : (Constant), ผลรวมความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ,ผลรวมความเป็นรูปธรรมของการบริการ,ผลรวมความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ,ผลรวมการตอบสนองต่อผู้รับบริการ,ผลรวมการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ANOVA[a]**

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Regression | 51.303 | 5 | 10.261 | 351.280 | .000[b] |
| | Residual | 9.990 | 342 | .029 | | |
| | Total | 61.293 | 347 | | | |

a. Dependent Variable : ผลรวมความพึงพอใจของประชาชน

b. Predictors : (Constant), ผลรวมความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ,ผลรวมความเป็นรูปธรรมของการบริการ,ผลรวมความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ,ผลรวมการตอบสนองต่อผู้รับบริการ,ผลรวมการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constant) | .286 | .097 | | 2.961 | .003 |
| | ผลรวมความเป็นรูปธรรมของการบริการ | .162 | .032 | .190 | 5.049 | .002 |
| | ผลรวมความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ | .163 | .034 | .166 | 4.753 | .000 |
| | ผลรวมการตอบสนองต่อผู้รับบริการ | .248 | .041 | .264 | 6.004 | .000 |
| | ผลรวมการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ | .144 | .039 | .164 | 3.718 | .000 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| ผลรวมความเห็นอก เห็นใจแก่ ผู้รับบริการ | .220 | .036 | .243 | 6.054 | .000 |

a. Dependent Variable : ผลรวมความพึงพอใจของประชาชน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# ประวัติย่อผู้ศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | |
|---|---|
| ชื่อ – สกุล | นายธีราทร เกื้อสกุล |
| วัน เดือน ปีเกิด | 14 ตุลาคม 2543 |
| สถานที่เกิด | โรงพยาบาลศิริราช |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน | 155 หมู่ที่ 5 ตำบลชุมโค อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร 86160 |
| สถานที่ศึกษาปัจจุบัน | สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร |

ประวัติการศึกษา

| | |
|---|---|
| พ.ศ.2549 | โรงเรียนอนุบาลปะทิว |
| พ.ศ.2555 | โรงเรียนปะทิววิทยา จังหวัดชุมพร |
| พ.ศ.2558 | โรงเรียนปะทิววิทยา จังหวัดชุมพร สายวิทย์ – คณิต |
| พ.ศ.2561 | เข้าศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้