



## โครงการพิเศษ

การศึกษาคุณภาพบริการของเทศบาลตำบลปะทิว

อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

THE STUDY OF SERVICE QUALITY OF PATHIO SUB-DISTRICT MUNICIPALITY,  
PATHIO DISTRICT, CHUMPHON PROVINCE

นายธนวัฒน์ ชุมดี

รหัสนักศึกษา 62205009

โครงการพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ปีการศึกษา 2565



SPECIAL PROJECT

THE STUDY OF SERVICE QUALITY OF PATHIO SUB-DISTRICT MUNICIPALITY,  
PATHIO DISTRICT, CHUMPHON PROVINCE

MR. THANAWAT CHUMDEE

STUDENT ID 62205009

A SPECIAL PROJECT SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENT

FOR THE DEGREE OF BUSINESS ADMINISTRATION

IN BUSINESS ADMINISTRATION

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG PRINCE OF  
CHUMPHON CAMPUS 2022



COPYRIGHT 2022




KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

PRINCE OF CHUMPHON CAMPUS

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์จังหวัดชุมพร  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ใบรับรองโครงการงานพิเศษ

โครงการงานพิเศษเรื่อง การศึกษาคุณภาพบริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว  
จังหวัดชุมพร  
THE STUDY OF SERVICE QUALITY OF PATHIO SUB-DISTRICT  
MUNICIPALITY, PATHIO DISTRICT, CHUMPHON PROVINCE

ชื่อนักศึกษา นาย ธนวัฒน์ ชุมดี  
รหัสประจำตัว 62205009  
ปริญญา บริหารธุรกิจบัณฑิต  
สาขาวิชา บริหารธุรกิจ  
อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการงานพิเศษ ดร. บิณิชา พุทเกิด

อาจารย์ผู้ควบคุมสหกิจศึกษา	ลายมือชื่อ
ดร. บิณิชา พุทเกิด	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อุษณีย์ เสกทวีศรี	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชุตินันต์ บุญนวล	

วัน/เดือน/ปีที่สอบ 3 มีนาคม พ.ศ. 2565 เวลา 09.00 - 15.30 น.  
สถานที่สอบ ณ อาคารสำนักวิชา ห้อง 208

เห็นชอบ/รับรอง



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิชระ ศิลปเสวตร์)

ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

วันที่ 13 เดือน ต.ค. พ.ศ. 66

หัวข้อโครงการพิเศษ	การศึกษาคุณภาพบริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร
ชื่อ-สกุล	นาย ธนวัฒน์ ชุมดี
รหัสนักศึกษา	62205009
ปริญญา	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2565
อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการพิเศษ	ดร.ปิยฉิชา พุทธเกิด

## บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์ ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลให้คุณภาพบริการแตกต่างกัน ของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร และ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 309 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ One-way ANOVA และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ Least significant difference test (LSD)

ผลการศึกษาระดับการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความเห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ ระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ ระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจระดับมาก และสุดท้ายด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความพึงพอใจระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล ปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพบริการ เทศบาลตำบลปะทิว ความพึงพอใจของประชาชน

<b>Project Title</b>	THE STUDY OF SERVICE QUALITY OF PATHIO SUB-DISTRICT MUNICIPALITY, PATHIO DISTRICT, CHUMPHON PROVINCE
<b>Student's</b>	Mr. Thanawat Chumdee
<b>Student ID</b>	62205009
<b>Degree</b>	Bachelor of Business Administration
<b>Program</b>	Business Administration
<b>Year</b>	2022
<b>Project Advisors</b>	Dr. Beaunisha Buddhakerd

## Abstract

The research is titled Service Quality of Pathio Sub-District Municipality, Pathio District, Chumphon Province, and was designed the purpose to study the differentiations of study's population demographic affect the service quality of the Sub-District Municipality differently. It was also planned to collect data from 309 people of the study's sample size group from its population. Moreover, the researcher also planned to apply 2 statistics; (1) the descriptive statistic (e.g. percentage, mean, and standard deviation), and (2) the inferential statistic (e.g. One-Way ANOVA) with the pairwise differences were tested by using Least Significant Difference (LSD).

In terms of the study results, have found that most of the respondents were satisfied with the Pathio Sub-District Municipality's service quality with the overall result at the high level of opinion level. They were also satisfied with sympathy and reassurance of the service quality of the Sub-District Municipality at the high level of opinion level. When considering the response to the service recipient, the reliability in service, and the physical aspect of the service, most respondents were satisfied at the high level of opinion level as well. When considering the hypothesis testing, has found that the demographic with different levels of education and occupation of most respondents were satisfied towards the municipality's service quality was significantly different at the statistical significance level of 0.05.

Keywords : Service Quality, Pathio Sub-District Municipality, Population Satisfaction.



## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องการศึกษาคุณภาพบริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี โดยเฉพาะ อาจารย์ ดร. บิวดิชา พุทธเกิด อาจารย์ภาควิชาพื้นฐานทั่วไปสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ในฐานะที่ปรึกษาโครงการพิเศษ ที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่ศึกษาและตรวจทานตลอดจนให้คำแนะนำในการแก้ไข ชี้แนะแนวทางในการดำเนินงานวิจัย ผศ.ดร. ชุตินันต์ บุญนวล และ ผศ.ดร. อุษณีย์ เสวกวัชรีย์ ในฐานะผู้เชี่ยวชาญตรวจความเที่ยงของเครื่องมือ ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี รวมทั้งเพื่อน ๆ ที่คอยให้กำลังใจและความช่วยเหลืออย่างยิ่ง ผู้ศึกษารู้อีกซึ่งในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

การศึกษาครั้งนี้จะสำเร็จไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว และได้ข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์คุณภาพการบริการทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา และปรับปรุงกลยุทธ์ด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ทั้งนี้ผู้ศึกษาขอขอบคุณทุกท่านที่ได้เอ่ยนามและไม่ได้เอ่ยนาม ในที่นี้ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

นายธนวัฒน์ ชุมดี

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	IV
สารบัญ.....	V
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญภาพ.....	IX
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	2
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
1.5 ประโยชน์ที่จะได้รับ.....	3
1.6 ขอบเขตการวิจัย.....	4
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการและคุณภาพการบริการ.....	6
2.2 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร.....	18
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	25
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	25
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	26
3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	26
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	27

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
3.6 เกณฑ์การการแปรผล.....	28
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	29
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	29
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร.....	31
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน.....	38
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	43
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	43
5.2 อภิปรายผล.....	44
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	47
บรรณานุกรม.....	48
ภาคผนวก.....	50
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	80

# สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ.....	16
2.2	เขตการปกครองของเทศบาลปะทิวจำนวน 2 หมู่บ้าน.....	20
4.1	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	29
4.2	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร.....	31
4.3	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร.....	33
4.4	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร.....	34
4.5	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร.....	35
4.6	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ.....	36
4.7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร.....	37
4.8	การเปรียบเทียบเพศกับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร.....	38
4.9	ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร.....	38

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.10	ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร.....	39
4.11	ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร.....	40
4.12	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	42



# สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ประวัติความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยที่มีระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ เป็นประมุขรัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน ดังนั้น รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยที่เข้ามาบริหารประเทศต่าง ก็มีการแถลงนโยบาย เพื่อให้บริการประชาชนให้อยู่ดีกินดีในทุก ๆ ด้านตลอดจนสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนมา โดยตลอดทุกกระทรวงกรม จะต้องสนองนโยบายรัฐบาล โดยนำนโยบายแปลงไปสู่ภาคปฏิบัติประชาชน เป็นผู้เสียภาษีให้แก่รัฐเสมือน เป็นเจ้าของประเทศ เพราะเงินภาษีที่ได้นั้นรัฐบาลได้นำเงินไปบริหารประเทศ ดังนั้น รัฐจะต้องเน้นให้การบริการประชาชนทุกด้านอย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในยุคปัจจุบันโลกไร้พรมแดนยุคแห่งการแข่งขัน ยุคข้อมูลข่าวสารหน่วยงานของรัฐต้องให้บริการคุณภาพแก่ประชาชน หากไม่เช่นนั้นประชาชนย่อมมีสิทธิเสรีภาพ ในการเรียกร้องการบริการที่ดีต่อรัฐบาลที่เขา เป็นเลือกสรรเข้ามาบริหารประเทศ การให้บริการประชาชนของภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี นับเป็นนโยบายหลักที่ส่วนราชการให้ความสำคัญมาก และพยายามผลักดันให้บังเกิดตลอดมา ทั้งนี้ เพราะการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งที่รัฐบาลพึงกระทำ ยิ่งในปัจจุบันเป็นยุคของการสื่อสารไร้พรมแดน การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว ข่าวสารสามารถไปจากจุดหนึ่ง ไปสู่อีกจุดหนึ่งในโลก ได้อย่างรวดเร็ว กระแสการเรียกร้อง เพื่อเปลี่ยนสภาพสังคมไปสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ ในด้านการเมืองการปกครอง วัฒนธรรม ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ซึ่งมีจุดหมายที่มุ่งเข้าสู่เป้าหมายของหลักการ และเหตุผลที่ว่า ประชาชน คือ ผู้ที่เป็นเจ้าของประเทศภูมิภาค และโลกการปฏิรูประบบราชการ ในปัจจุบันนโยบายสำคัญประการหนึ่ง คือ การยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้น การบริหารราชการ ในปัจจุบัน จึงมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนปรัชญา ในการทำงานด้านการให้บริการ และการเสริมสร้างงานบริการภาครัฐให้มีการบริการที่มีความรวดเร็ว เสมอภาค โปร่งใส เป็นธรรม และสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ อีกทั้งการบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบันได้มีพระราชกฤษฎีกากว่าด้วย หลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 วางแนวทางการบริหารราชการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการ จึงต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่ต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคม และประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ (พระราชกฤษฎีกากว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (พ.ศ. 2546, 2546)

เทศบาลเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ ในรูปแบบการบริหารจัดการ และการให้บริการ ในด้านต่าง ๆ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 284 จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ขึ้น ซึ่งมีเนื้อหาสาระ ในการกำหนดอำนาจ และหน้าที่ ในการจัดบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วยกันเอง โดยพยายามถ่ายโอนภารกิจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ ในปัจจุบันขณะเดียวกัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็สามารถรับผิดชอบ ในการดำเนินการได้ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ, 2562)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมีจุดประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยผลของการสำรวจนี้ จะทำให้ทราบถึงความคิดเห็น และทัศนคติของประชาชน ในพื้นที่ซึ่งเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบ และดูแล ในการให้บริการแก่ประชาชนว่า การให้บริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในพื้นที่ได้หรือไม่ และประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดตามนโยบายส่วนกลางจากรัฐบาล ซึ่งถูกส่งต่อมายังองค์กรส่วนท้องถิ่น เพื่อทำการปฏิบัติ โดยตรงต่อประชาชนมากน้อยเพียงใด

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพบริการจำแนกตามประชากรศาสตร์

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร แตกต่างกัน

1.3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการขององค์เทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร แตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร แตกต่างกัน

1.3.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร แตกต่างกัน

## 1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิด ในการศึกษาไว้ โดยได้นำแนวคิดของ Parasuraman Zeitham], and Berry (1988) มาใช้ในการสร้างแนวคิดในการวิจัย ได้กรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทราบถึงคุณภาพบริการของเทศบาลตำบลปะทิวอำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ในการให้บริการประชาชน

1.5.2 ทราบผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของของคุณภาพบริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

## 1.6 ขอบเขตการวิจัย

### 1.6.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพบริการของประชาชนในเขตพื้นที่ของตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1.6.1.1..ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

1.6.1.1. ตัวแปรตาม ได้แก่ (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (3) ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภครู้สึกว่าการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและ (4) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

### 1.6.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัย และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านเขตเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ซึ่งมีจำนวนรวม 1,360 คน เพื่อใช้ในการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง Taro Yamane (1973) มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 309 คน (สำนักบริหารการทะเบียน, อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร, 2562)

### 1.6.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการศึกษาและทบทวนวรรณกรรม เอกสาร ข้อมูลต่าง ๆ ตลอดจนดำเนินการเก็บข้อมูลและประมวลผล โดยใช้ระยะเวลาระหว่าง เดือนสิงหาคม – เดือนธันวาคม พ.ศ. 2565

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลปะทิว ที่มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านตำบลปะทิว

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณสมบัติ คุณลักษณะที่สามารถที่จับต้องได้ และไม่สามารถจับต้องได้ของการบริการที่ดี เป็นที่รับรู้และพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการที่ได้รับทั้งในความสามารถในการให้บริการแก่ประชาชนที่ได้ตรงมาตรฐานและการบริการที่ตรงกับคุณภาพการให้บริการที่องค์กรคาดหวัง และตรงหรือเหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการตั้งไว้ (กนกวรรณ นาสมป่อง, 2555 และ Parasuraman, Zeithaml & Berry, (1988) โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะของสิ่งที่อำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้กับผู้รับบริการอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือกับผู้รับบริการในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ฉับไว และพร้อมให้บริการเสมอ

การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคารวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการที่มาใช้บริการ

ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจ และให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละคน ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกัน

อำเภอปะทิว หมายถึง อำเภอหนึ่งของจังหวัดชุมพร (แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 7 ตำบล 70 หมู่บ้าน มีเนื้อที่ประมาณ 596.0 ตารางกิโลเมตร

จังหวัดชุมพร หมายถึง จังหวัดชุมพรนับเป็นประตูสู่ภาคใต้ (เมื่อลงจากภาคกลาง) มีพื้นที่ใหญ่เป็นอันดับที่ 37 ของประเทศ โดยการปกครองส่วนภูมิภาคแบ่งออกเป็นระดับอำเภอ จำนวน 8 อำเภอ ระดับตำบล จำนวน 70 ตำบล และระดับหมู่บ้าน จำนวน 674 หมู่บ้าน มีเนื้อที่ประมาณ 6,010.849 ตารางกิโลเมตร

## บทที่ 2

# แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการและคุณภาพการบริการ

2.1.1 ความหมายของการบริการ

2.1.2 ความหมายของคุณภาพการบริการ

2.1.3 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

2.1.5 เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

### 2.2 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

### 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการและคุณภาพการบริการ

#### 2.1.1 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525) ให้คำจำกัดความ ของคำว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการหรือใช้บริการ เป็นต้น

คำว่า การบริการ (SERVICE) หมายความว่า เป็นการบริการที่ดี สามารถแยกได้ ดังนี้

S = Service Mind คือ การมีใจใฝ่บริการปรารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจ

E = Enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

R = Readiness คือ การมีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ

V = Value คือ การตระหนักคุณค่าของงานบริการที่ทำว่าเป็นงานที่มีประโยชน์

คุณค่า และสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับชีวิตได้

I = Interested คือ มีความสนใจ ใส่ใจ ในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ

C = Cleanliness คือ ความสะอาด การบริการที่ดี อาคารสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์หรือ

พนักงานบริการต้องมีความสะอาด

E = Endurance คือ ความอดทน อดกลั้น งานบริการต้องต้องพบเจอกับบุคคลหลายประเภท ทั้งประเภทเฉย ๆ ร้อนรน จุกจิกจู้จี้ขี้น ผู้ให้บริการต้องมีความอดทน

S = Smile คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส การมริตภาพต่อผู้มารับบริการทุกคน โดยทั่วหน้า ไม่มีการแบ่งวรรณะใด ๆ ทั้งสิ้น

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานโดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพึงพอใจแก่สมาชิก

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (2564) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำพฤติกรรม หรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2562) ให้คำนิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

สุทิน นพเกตุ (2562) ได้ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจ ได้สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจเนื่องมาจากผลของการกระทำนั้น ๆ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลกล่าวถึงความรู้สึกที่ดี และประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

### 2.1.2 ความหมายของคุณภาพการบริการ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้แตกต่างกันตามทรรศนะของตน ดังนี้

รองศาสตราจารย์ ดร. สัญญา เคณากุมิ (2563) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการให้ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้

Lewis, and Bloom (1983) ได้ให้ความนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบ โดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้า และการรับรู้ถึงผลการดำเนินงานภายหลังจากการได้รับการบริการ

Crosby (1988) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการหรือ "Service Quality" นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ได้ด้วย

Gronroos (1990) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการว่า สามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมิน

Crosby (1988) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้นเป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และสามารถตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการนั้นได้ด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2563) กล่าวว่า คุณภาพ คือ ภาวะที่คุณประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้าหรือบริการเราจะเรียกผู้ใช้สินค้าหรือบริการว่าลูกค้า ซึ่งหมายถึง ผู้ที่พึงพิงการทำงานของเรา การที่ผลงานของเราจะเป็นคุณประโยชน์ของลูกค้าได้นั้นจะต้องทำสิ่งที่ควรทำให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่ม การทำในสิ่งที่ควรทำคือ การแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้า การทำให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรก คือ การปฏิบัติตามมาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานวิชาชีพ เราอาจจำแนกคุณภาพเป็นคุณภาพที่จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ประทับใจ คุณภาพที่จะต้องมียุทธศาสตร์ คือ สิ่งที่ถูกคาดหวัง หากไม่ได้รับจะเกิดความไม่พึงพอใจ คุณภาพที่ประ



5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง

7. การตอบสนองของลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการ และแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้จะต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การสนองคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้บริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ สถานะที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

### 2.1.3 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2555) ได้จัดองค์ประกอบของคุณภาพการบริการที่มีการศึกษาและพัฒนาขึ้นออกเป็น 4 องค์ประกอบ ดังนี้

#### 1. การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment)

1.1 วัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการบริการว่าที่ไหนดี หรือไม่ดีอย่างไร

1.2 มาตรฐานที่ใช้ เป็นมาตรฐานที่ใช้ในการประเมินขั้นตอนต่าง ๆ ของการจดบริการ ตั้งแต่ Input, Process, Output, Outcome, และ Impact

1.3 ศาสตร์ที่ใช้ คือ Health service research

#### 2. การเพิ่มคุณภาพ (Quality Improvement)

2.1 วัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มคุณภาพของบริการในมิติต่าง ๆ แล้ว แต่จะต้องการให้มาตรฐานอะไรเพิ่มขึ้น

2.2 มาตรฐานที่ใช้ เช่น Practice guideline ต่าง ๆ

2.3 ศาสตร์ที่ใช้ขึ้นอยู่กับมิติที่ต้องการพัฒนา เช่น การพัฒนาคน การพัฒนาบริการ การพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยี เป็นต้น

### 3. ระบบคุณภาพ (Quality System)

3.1 วัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาระบบที่มารองรับและเป็นหลักประกันของคุณภาพการบริการที่ต้องการ เช่น Information System, Financial System เป็นต้น

3.2 มาตรฐานที่ใช้เช่น Hospital Accreditation (HA), ISO 9001 เป็นต้น

3.3 ศาสตร์ที่ใช้เป็นเรื่องของการบริหารจัดการ (Management Science)

### 4. การเพิ่มศักยภาพผู้บริโภค (Consumer Empowerment)

4.1 วัตถุประสงค์เป็นการปฏิสัมพันธ์กับผู้บริโภคเพื่อหาแนวทาง และวิธีการว่าจะให้ผู้ให้บริการเข้ามามีส่วนร่วมให้เกิดคุณภาพการบริการ ได้อย่างไร

4.2 มาตรฐานและศาสตร์ที่ใช้เป็นเรื่องของมวลชน เช่น พฤติกรรมผู้บริโภคการเสริมพลังผู้บริโภค

ปานจิตร บูรณสมภพ (2548) กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการแต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการที่สำคัญ ได้แก่

1.1 การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ

1.2 สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการสถานที่รับบริการ ต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด และปลอดภัย รวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

2. การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอน และวิธีปฏิบัติในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

4. พฤติกรรมและวิธีการบริการของผู้ให้บริการ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ เพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ มีดังนี้

4.1 บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย

4.2 การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของคุณภาพการบริการที่สำคัญ คือ หลักความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง หลักความเสมอภาค หลักความประ หยัด และ หลักความสะอาดในการบริการที่จัดให้แก่ผู้บริการ เป็นต้น

### 2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Parasuraman et al. (1985) ในปี ค.ศ. 1985 (พ.ศ. 2528) พบว่า เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้าที่เรียกว่า "SERVQUAL (Service Quality)" ประกอบด้วย องค์ประกอบ 10 ประการ คือ

1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการที่องค์กร ให้การบริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอ นั่นคือการที่องค์กรให้การบริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่ลูกค้ามาใช้บริการ และรวมถึงการที่องค์กรได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้า
2. การตอบสนองต่อลูกค้า คือ ความตั้งใจ หรือความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงการที่พนักงานให้บริการอย่างทันทีทันใด ทันใจแก่ผู้มารับบริการ
3. ความสามารถในการให้บริการ หมายถึง ทักษะและความรู้ในการให้บริการของ ผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้และ ทักษะในเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ ในการติดต่อกับบุคคลอื่น ความรู้ทักษะที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงาน
4. การเข้าถึง หมายถึง ความสะดวก หรือความง่ายในการที่ลูกค้าจะติดต่อหรือเข้าถึงการบริการ เช่น การติดต่อที่คล่องตัว ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ติดขัด ช่วงเวลาที่รอรับบริการไม่นานเกินไปสถานที่ให้บริการ และช่วงเวลาให้บริการอำนวยความสะดวกกับลูกค้า
5. อัจฉริยะไม่ตรี ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสุภาพ การให้เกียรติ ความเอาใจใส่ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ เช่น การให้การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า
6. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การที่องค์กรพยายามให้ข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้าอยู่เสมอโดยใช้ภาษาหรือคำพูดที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น การอธิบายวิธีการใช้บริการ การอธิบายถึงค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าต้องจ่าย หากลูกค้าได้รับบริการนั้น ๆ
7. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ จะเกี่ยวข้องกับการบริการที่มีคุณค่า มีความน่าเชื่อถือและซื่อสัตย์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการที่บริษัทมีสิ่งที่มีคุณค่าให้ความสำคัญ ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือในการบริการที่ได้รับ เช่น ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิก และลักษณะของผู้ให้บริการทำให้น่าเชื่อถือ
8. ความปลอดภัย หมายถึง การบริการที่ปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยง และความสงสัย เช่น ความปลอดภัยด้านร่างกาย ความปลอดภัยด้านการเงิน หรือการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าให้เป็นความลับ
9. การเข้าใจ การรู้จักลูกค้า เกี่ยวข้องกับการที่ผู้ให้บริการรู้ถึงความต้องการของลูกค้า การให้บริการที่ตรงความสนใจของลูกค้าแต่ละราย รวมถึงการที่ผู้ให้บริการสามารถจำลูกค้าประจำของตนเองได้
10. ความเป็นรูปธรรม หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่ลูกค้าสามารถจับต้องได้ หรือสามารถสังเกตได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ การแต่งกายของผู้ให้บริการ ฯลฯ

ยุพาวรรณ วรณวณิช (2548 อ้างถึงใน วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2549) กล่าวว่า มีการวิจัยต่าง ๆ มากมาย เกี่ยวกับปัจจัย หรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการลูกค้า ซึ่งพบว่าแต่ละเกณฑ์มีความสัมพันธ์ใกล้เคียงกันมาก และบางเกณฑ์สามารถรวมเข้าไว้เป็นเกณฑ์เดียวกันได้ จนกระทั่งในปีค.ศ. 1988 (พ.ศ. 2531) เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการตามแนวคิดของ พาราสุรามาน เหลือเพียง 5 ประการ คือ

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การประเมินจึงต้องประเมินจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตน ซึ่งอยู่รอบ ๆ การให้บริการ โดยการประเมินจะเน้นใน 2 ส่วน คือ

1.1 เน้นที่อุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เช่น โต๊ะให้บริการเก้าอี้สำหรับนั่งรอ ชั้นวางของ ป้ายหรือสัญลักษณ์ ฯลฯ

1.2 เน้นที่พนักงาน และ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น การแต่งการของพนักงาน โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่ บริษัทมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย ลูกค้าสามารถสังเกตเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของบริษัทได้ง่ายพนักงานของบริษัทมีความสุภาพ เรียบร้อย สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีนั้นสอดคล้องกับการให้บริการของบริษัท

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือถูกต้อง และสม่ำเสมอ โดยประเด็นที่ใช้ ได้แก่ บริษัทได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้ เมื่อลูกค้ามีปัญหา บริษัทแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ไขปัญหา บริษัทให้การบริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรก บริษัทได้ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้ บริษัทไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ

3. การตอบสนองต่อลูกค้า หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า การให้บริการอย่างรวดเร็ว ฉับไว และพร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการของของบริษัทในการให้การบริการแก่ลูกค้า โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่ พนักงานได้แจ้งให้ลูกค้าทราบว่าจะได้รับบริการเมื่อใด พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทุกที่ พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า พนักงานไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ทักษะความสามารถความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคารวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยความมั่นใจในการบริการประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ความสามารถของพนักงาน ซึ่งหมายถึง ความรู้ และทักษะ ในงานบริการของพนักงาน เพื่อนำความเชื่อถือ และความมั่นใจมาสู่ลูกค้า มารยาทของพนักงานที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการ โดยพนักงานต้องสุภาพ มีความเป็นมิตร ให้ความสนใจในการดูแลลูกค้ารวมถึงทรัพย์สิน

ของลูกค้า ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการพนักงานต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยง และความกังวล เมื่อมาใช้บริการ ซึ่งประเด็นที่ใช้ประเมินในเรื่องการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ได้แก่ พนักงานให้บริการ โดยแสดงออกให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในการ ได้รับบริการลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ พนักงานมีมารยาทที่ดีต่อลูกค้าทุกครั้งที่มาใช้บริการพนักงานมีความรู้ ความสามารถที่จะตอบ คำถามของลูกค้า

5. ความเห็นอกเห็นใจ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจ และให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละคนซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน โดยประเด็นที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ บริษัทให้ความเอาใจใส่แก่ลูกค้าเป็นรายบุคคลบริษัทเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการของลูกค้า พนักงานของบริษัทให้ความเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล บริษัทยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญ พนักงานเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า

สรุปได้ว่า เกณฑ์การประเมินที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 5 ประการนี้ ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในการวัดคุณภาพบริการในธุรกิจต่าง ๆ มากมาย เพื่อที่บริษัทจะได้ทราบถึงการรับรู้คุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้า และนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตรงตามความต้องการความคาดหวังของลูกค้า

ในแง่แนวคิดทางวิชาการ แนวคิดพื้นฐาน (Basic concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการ ประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) และคุณค่าของลูกค้า (Customer value)

Cronin and Taylor (1992), Oliver (1993), Zeithaml et al. (1988) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าวความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับ หรือเกิดขึ้น (Oliver, 1993)

Cronin and Taylor (1992) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้บริการได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด

Biter (1995) ได้อธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้โดยประการที่ได้กล่าวมาข้างต้น ก่อให้เกิดกรอบการพิจารณาตัวแบบการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐาน 3 แนวคิดดังกล่าวได้ในสองนัยยะ กล่าวคือนัยยะแรก คุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากทั้ง 3 องค์ประกอบ หรืออย่างน้อยสององค์ประกอบรวมกันและนัยยะที่สอง คุณภาพการให้บริการพิจารณาได้ทั้งตัวชี้วัดซึ่งพัฒนาจากแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งเป็นหลัก เช่น แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งจากการ

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้เขียนพบว่า นักวิจัยส่วนใหญ่มักให้ความสนใจทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐานสองแนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า และแนวคิดคุณภาพการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแนวคิดแรกมุ่งวัดความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ ส่วนแนวคิดที่สอง วัดคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ AERVQUAL

Gronroos (1990) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 2 ลักษณะ คือ

1. ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้
2. ลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ โดยที่คุณภาพด้านเทคนิค เป็นการพิจารณาเกี่ยวกับ ผู้ให้บริการจะให้ใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่เกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้าหรือบริการนั้นสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพลการสื่อสารทางตลาด การสื่อสารแบบปากต่อปาก ภาพลักษณ์องค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะทำอย่างไร ให้บริการดีเท่ากับ การรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา เงื่อนไขของการรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีของลูกค้า มี 6 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นมืออาชีพ และทักษะในการบริการ ลูกค้าจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีในเมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ไขปัญหาอย่างมืออาชีพ

2. ทักษะคิดและพฤติกรรม เป็นความรู้สึกลูกค้าที่มีต่อพนักงานบริการ พิจารณาเกี่ยวกับความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาคด้วยความเต็มใจ โดยทันที

3. การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น ลูกค้าจะพิจารณาจากผู้ให้บริการประกอบไปด้วย สถานที่ ชั่วโมงการทำงาน ตัวพนักงาน และระบบการทำงานที่ได้ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการ รวมถึงมีการเตรียมปรับบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

4. ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการลูกค้าจะรู้ว่าเมื่อใดก็ตามที่มีการตกลงการใช้บริการเกิดขึ้น สามารถที่จะไว้วางใจผู้ให้บริการได้โดยพนักงานจะทำตามสัญญาที่ตกลงไว้ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นพิเศษ

5. การชดเชย เมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีความรู้สึกว่ามีบางอย่างผิดปกติ หรือไม่ปฏิบัติตามความคาดหวังผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างทันที

6. ความมีชื่อเสียงของการให้บริการ ลูกค้ามักเชื่อว่าการให้บริการของผู้ให้บริการสามารถเชื่อถือได้และเหมาะสมกับคุณค่าเชิงเงินที่จ่ายการรับรู้ เป็นกระบวนการตีความหมายจากสิ่งที่เราสัมผัส เป็นที่รู้จัก ที่เข้าใจ โดยใช้ประสบการณ์เดิมช่วยในการแปลความหมาย ได้แก่ ความคิด ความรู้ และการกระทำที่ได้เคยปรากฏแก่ผู้นั้นมาแล้ว และการที่เราตีความต่อสิ่งหนึ่งอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับว่าเรารับรู้และ

ตีความหมายให้เป็นอย่างไร เพราะแต่ละคนจะตีความหมายจากการรับรู้ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับของแต่ละคน และการเข้าใจความหมายของสิ่งที่เราเห็นแล้วเอามาขยายความ ดังนั้นผู้วิจัยจึงตัดสินใจเลือกแนวคิดและทฤษฎีของ Parasuraman et al. (1985) เนื่องจาก เกณฑ์การประเมินที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 5 ประการ ของ Parasuraman et al. (1985) ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในการวัดคุณภาพบริการในธุรกิจต่าง ๆ มากมาย เพื่อที่บริษัทจะได้ทราบถึงการรับรู้คุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้า และนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการ บริการให้ตรงตามความต้องการความคาดหวังของลูกค้า

### 2.1.5 เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาทฤษฎีคุณภาพการบริการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตามรายละเอียดที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้ทำการสรุปเพื่อเปรียบเทียบทฤษฎีของนักวิชาการแต่ละคน ได้ดังนี้

#### ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

ผู้คิดทฤษฎี	แนวคิดทฤษฎี
Parasuraman et al. (1985)	ทฤษฎีคุณภาพการบริการ 10 ประการ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความเชื่อถือได้</li> <li>2. ความตอบสนอง</li> <li>3. ความสามารถ</li> <li>4. ความสุภาพอ่อนโยน</li> <li>5. การเข้าถึงบริการ</li> <li>6. การสื่อสาร</li> <li>7. ความซื่อสัตย์</li> <li>8. ความมั่นคง</li> <li>9. ความเข้าใจ</li> <li>10. การสร้างสิ่งจูงใจ</li> </ol>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้คิดทฤษฎี	แนวคิดทฤษฎี
Parasuraman et al. (1988)	ทฤษฎีคุณภาพการบริการ 5 ประการ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ 5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ
Gronroos (1990)	ภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ (Total perceived service quality) 1. การเป็นมืออาชีพและการทักษะของผู้บริการ 2. ทักษะคิด และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ 3. การเข้าพบง่ายและการยืดหยุ่นในการบริการ 4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ 5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ 6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ
Smith and Huston (1983)	ผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ในการประเมินคุณภาพการบริการของลูกค้าหลังจากที่มีการใช้บริการจากผู้ให้บริการ 1. ต่ำกว่าคุณภาพ 2. คุณภาพยอมรับได้ 3. คุณภาพดี 4. คุณภาพที่เหนือกว่า

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์ประเมินคุณภาพการบริการ SEVQUAL ข้างต้น ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านของเครื่องมือ SEVQUAL มาปรับเป็นตัวแปรตามในการวิจัย ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการ บริการ สรุปได้ว่า เป็นสิ่งที่ไม่ม่ีลักษณะทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ ผู้มาใช้บริการจึงใช้สภาวะแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตนอยู่ในบริเวรรอบ ๆ ของการบริการในการวัดคุณภาพการบริการ โดยเน้นที่อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ สรุปได้ว่า เป็นการสะท้อนถึงความสม่ำเสมอและความสามารถในการบริการ สามารถรักษาระดับการให้บริการได้ตลอดเวลา และคุณภาพในการให้บริการไม่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามการให้บริการ ตลอดจนการบันทึกข้อมูลมีความถูกต้อง

3. การตอบสนองต่อลูกค้า สรุปได้ว่า การตอบสนองต่อลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ เป็นผลที่เกิดจากการปฏิบัติตามข้อตกลง ซึ่งการวัดคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า SERVQUAD จะเกี่ยวข้องกับ ความเต็มใจ และความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการ

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า สรุปได้ว่า เป็นการมอบเห็นถึงความสามารถของพนักงานโดยจะเกี่ยวข้องกับความรู้และทักษะ ในงานบริการ เพื่อนำความเชื่อถือและความมั่นใจมาสู่ผู้รับบริการ

5. ความเห็นอกเห็นใจ สรุปได้ว่า เป็นการดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจ การให้ความสนใจ การให้ความต้องการของผู้มาใช้บริการ และการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ

ดังนั้น เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ ทั้ง 5 ประการนี้ ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการในธุรกิจต่าง ๆ มากมาย เพื่อที่บริษัทจะได้ทราบถึงการรับรู้คุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้า และนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการ บริการให้ตรงตามความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการจำเป็นต้องควบคุมในทุก ๆ หน่วยบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการเสมอ คือ จะต้องมีการบริการดีทั้งองค์กร ซึ่งการบริการจะดีหรือไม่ดีต่อผู้มารับบริการนั้น ยังขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการ และในการสร้างธุรกิจองค์กรทุกชนิดต้องรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ตลอด

## 2.2 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

แต่เดิมเทศบาลตำบลปะทิว ใช้ห้องบนที่ว่าการอำเภอปะทิวเป็นสำนักงานซึ่งในขณะนั้นมีฐานะเป็นสุขาภิบาลตำบลปะทิว ประวัติความเป็นมาจึงเป็นส่วนหนึ่งของการอำเภอปะทิวต่อมาได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลขึ้นเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 มีการยกฐานะจากสุขาภิบาลปะทิว เป็น เทศบาลตำบลปะทิว ประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 9 วันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2542 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 ปัจจุบันสำนักงานเทศบาล

ตำบลปะทิว ตั้งอยู่เลขที่ 199 ถนนสายปะทิว-สะพลี ม. 7 ต.บางสน อ.ปะทิว จ.ชุมพร รหัสไปรษณีย์ 86160

เทศบาลตำบลปะทิวมีพื้นที่ 1.88 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วยพื้นที่ของตำบลบางสน หมู่ที่ 7 และตำบลทะเลทรัพย์หมู่ที่ 3 บางส่วน แบ่งเขตการปกครองเป็น 4 ชุมชน คือ แบ่งเขตการปกครอง เป็น 4 ชุมชน คือ

1. ชุมชนวัดเขาเจดีย์-ตลาดใน
2. ชุมชนसानฝัน
3. ชุมชนประสพสุข
4. ชุมชนทุนทรัพย์

อาณาเขต ทิศเหนือติดต่อกับหมู่ 3 ตำบลชุมโค ทิศใต้ติดต่อกับหมู่ 2 ตำบลบางสน และ ตำบลทะเลทรัพย์ ทิศตะวันออกติดต่อกับหมู่ 2 ตำบลชุมโค ทิศตะวันตกติดต่อกับหมู่ 3 ตำบลทะเลทรัพย์ จำนวนประชากรประชากรในเขตเทศบาลตำบลปะทิว มีจำนวนทั้งสิ้น 1360 คน แบ่งเป็นชาย 678 คน หญิง 682 คน

เทศบาลตำบลปะทิวให้บริการ ดังนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

## ตารางที่ 2.2 เขตการปกครองของเทศบาลปะทิวจำนวน 2 หมู่บ้าน

หมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร (ช)	จำนวนประชากร (ญ)	จำนวนประชากร ทั้งหมด
หมู่ 3 ตำบลทะเล ทรัพย์ (บางส่วน)	396	225	220	445
หมู่ 7 ตำบลบางสน	658	453	462	915
<b>รวม</b>	<b>1054</b>	<b>678</b>	<b>682</b>	<b>1360</b>

ที่มา : เพจเทศบาลตำบลปะทิว

### 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพและตรงต่อความต้องการของประชาชน นับได้ว่าเป็นบทบาทและหน้าที่สำคัญยิ่งในผลสำเร็จในการบริหารและพัฒนาท้องถิ่นผู้วิจัยจึงขอเสนองานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานขององค์กรหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางและเปรียบเทียบการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ (2559) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ การเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้รับกลับมาเป็นจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้านพบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มี

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

นันทกา สายสวาท (2563) การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แม่ลาน้อยอำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย จำนวน 371 คน สถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) t - test และ F-test (One - way ANOVA) โดยกำหนด ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อยจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่าเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อยจังหวัดแม่ฮ่องสอน ไม่แตกต่างกัน

วิทยาธร ท่อแก้ว (2561) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ ผู้รับบริการจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์หาค่าความถี่ร้อยละร้อยละสะสมค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการสำรวจ พบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรีโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 95.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสูงสุดตามลำดับ ดังนี้

- 1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.40
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.20
- 1.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.20

#### 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.40

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งาน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆโดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

2.1 งานการให้บริการด้านการเก็บภาษีผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 96.40

2.2 งานการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 96.20

2.3 งานการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 94.20

2.4 งานการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 94.00 เมื่อรวมเฉลี่ยทุกงานพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี คิดเป็นร้อยละ 95.20 ได้คะแนนเท่ากับ 10

3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจของทั้ง 2 โครงการอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 โครงการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

โครงการที่ 1 โครงการเทศบาลตำบลเสาชิงหินสร้างสุข ไร้อุบัติเหตุ เพิ่มสุขให้ชุมชน พัฒนาเครือข่าย 4.0 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.602.

โครงการที่ 2 โครงการเสาชิงหินชุมชนคนสะอาด ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2561 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00

เมื่อรวมเฉลี่ยทุกโครงการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดของเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอ บางใหญ่ จังหวัดนนทบุรีคิดเป็นร้อยละ 96.30 ได้คะแนนเท่ากับ 10 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้จากผลการวิจัย พบว่า เทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้ความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นต่อการให้บริการดังต่อไปนี้ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่เทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรีมีความพึงพอใจในข้อการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ มีการรับบริการแต่ละขั้นตอน ความสะดวกรวดเร็ว เป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการ

ให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่เทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจในข้อที่มีการเผยแพร่ข้อมูล ช่องทางการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น แจ็งรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถามได้สะดวก รวดเร็ว และในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์เว็บไซต์ มีความสะดวก คล่องตัว โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ ช่องทางเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานหลากหลายและเพียงพอ เช่น โทรศัพท์โทรสาร อีเมลล์ และเว็บไซต์ ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่เทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรีมีความพึงพอใจในข้อที่มีอัตราเสียดีมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดีเป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่าที่ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่เทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรีมีความพึงพอใจในข้อการจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์/ป้ายบอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและในข้อที่ควรได้รับการปรับปรุงจากประชาชน คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจปลายเปิดมีข้อเสนอแนะจากประชาชนที่เข้ารับบริการภายในเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ประชาชนมีความต้องการให้เทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี เพิ่มสถานที่จอดรถ เพิ่มที่นั่งพักผ่อน สำหรับผู้มาติดต่อกับเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี การประชาสัมพันธ์และกิจกรรมของเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ให้ทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่เพิ่มช่องทางการให้บริการกับประชาชน การให้บริการควรดูแลให้ทั่วถึงและรวดเร็วในการให้บริการการบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ ควรสะอาดและมีให้เพียงพอต่อสำหรับผู้มาติดต่อกับทางเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรม สัมมนาและแลกเปลี่ยนการเรียนรู้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ เป็นต้น

วัชรินทร์ สุทธิชัย (2563) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุระดับการศึกษา และอาชีพ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ ในการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการ

วิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบด้วยสถิติ t-test และ F-test อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน พบว่างานด้านสาธารณสุขไม่แตกต่างกันทุกด้านงานด้านการศึกษา ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอายุและระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันงานด้านเทคนิคและการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยอายุและระดับการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกัน



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบถึงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ประกอบด้วยพื้นที่ของตำบลบางสน หมู่ที่ 7 และตำบลทะเลทรัพย์หมู่ที่ 3 บางส่วน โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการ ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 เกณฑ์การแปลผล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยและมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านเขตตำบลทะเลทรัพย์ (บางส่วน) และตำบลบางสน ซึ่งมีจำนวนรวม 1,360 คน (ที่มา สำนักบริหารการทะเบียน อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ข้อมูล ณ วันที่ 13 มิถุนายน 2560) คัดเลือกเฉพาะผู้ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งหมด จึงใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยมีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (1973)

สูตร	n	=	$\frac{N}{1+N(e)^2}$	
	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง	
	N	=	จำนวนครัวเรือน	
	e	=	ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างโดยคิดขนาดของความคลาดเคลื่อน (e) เป็น 0.5 ซึ่งทำให้ค่า e <sup>2</sup> เป็นตัวเลข 0.0025	
แทนค่าในสูตร	n	=	$\frac{1,360}{1+1,360(0.5)^2}$	
	n	=	309	

โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 0.5 และทำการสุ่มตัวอย่างเจาะจงพื้นที่จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลทะเลทรัพย์(บางส่วน) และตำบลบางสน อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำนวน 309 คน

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว ซึ่งแบบสอบถามนี้ได้มาจากการพัฒนาจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามงานวิจัยของอมรรรัตน์ บุญญา (2557) แล้วนำมาดำเนินการสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ (ข้อ 1 ถึงข้อ 4) โดยสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ โดยแบบปลายปิด (Close ended question) ให้เลือกตอบในช่องที่กำหนด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ, ด้านตอบสนองต่อผู้รับบริการ, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ, ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ประกอบด้วยคำถามปลายปิด จำนวน 20 ข้อ โดยแต่ละข้อคำถามจะมีระดับความคิดเห็น 4 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์กำหนดระดับความพึงพอใจของประชาชนจะใช้มาตรวัดแบบ Rating scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

4	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
3	หมายถึง	พึงพอใจมาก
2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

### 3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด โดยแบบสอบถามนี้มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร และกำหนดกรอบแนวคิด กำหนดนิยามศัพท์ และเพื่อให้เป็นแนวทางการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำมาสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ของตำบลทะเลทรัพย์(บางส่วน) และตำบลบางสน อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.88 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

### 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลงพื้นที่และแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง แนะนำตนเองและอธิบายวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามโดยละเอียด และผู้ศึกษารับแบบสอบถามคืน

2. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 309 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และตรวจสอบความสมบูรณ์ จำนวน 309 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้สอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ เทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดอันดับและการแปลความ
3. ในการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยใช้สถิติ สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม ค่าสถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่าแตกต่างจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้ (Least significant difference test) LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

### 3.6 เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยใช้สูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่ต้องการ}} \\
 &= \frac{4-1}{4} \\
 &= 0.75
 \end{aligned}$$

ในการวิจัยครั้งนี้ เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีต่อระดับความพึงพอใจ แบ่งได้เป็น 4 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.26 - 4.00 หมายถึง พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการดีมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 - 3.25 หมายถึง พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการดีมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.76 - 2.50 หมายถึง พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.75 หมายถึง พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการน้อยที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรและเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ในเรื่องคุณภาพการให้บริการจำนวน 5 ด้าน คือ คำนวณความเป็นรูปธรรมของการบริการ คำนวณความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยและมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านเขตเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ซึ่งมีจำนวนรวม 1,360 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างของกลุ่มประชากรด้วยการใช้สูตร Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 309 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	157	50.8
หญิง	152	49.2
รวม	309	100
อายุ		
อายุ 18 ปีขึ้นไป – 30 ปี	33	10.7

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
อายุ 31 ปีขึ้นไป - 40 ปี	113	36.6
อายุ 41 ปีขึ้นไป - 50 ปี	123	39.8
อายุ 51 ปีขึ้นไป	40	12.9
รวม	309	100
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	8	2.6
ประถมศึกษา	15	4.9
มัธยมศึกษาปีที่ 3	51	16.5
มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.	68	22.0
อนุปริญญาหรือ ปวส.	77	24.9
ปริญญาตรี	66	21.4
สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	24	7.8
รวม	309	100
อาชีพ		
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	17	5.5
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	28	9.1
ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย	78	25.2
นักเรียน/ นักศึกษา	57	18.4
เกษตรกร/ ประมง	71	23.0
รับจ้างทั่วไป	33	10.7
อื่นๆ	25	8.1
รวม	309	100

จากตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 50.8 และเพศหญิง ร้อยละ 49.2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 41 – 50 ปี คิดร้อยละ 39.8 มากที่สุด รองลงมาคืออายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.6 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.9 และมีอายุ 18 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.7 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่

จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 24.9 มากที่สุด รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 22 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 21.7 และจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 16.2 และจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.8 และจบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 4.9 และจบการศึกษาระดับต่ำกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 25.2 มากที่สุด รองลงมามีอาชีพเกษตรกร/ ประมง คิดเป็นร้อยละ 23 และมีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.4 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 10.7 เป็นลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 9.1 และมีอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 8.1 และมีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจคิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการ ให้บริการ ของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

### ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{x}$	SD	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. จำนวนเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	158 (51.1)	68 (22.0)	-	83 (26.9)	2.97	1.261	มาก
2. การจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ	29 (9.4)	177 (57.3)	-	103 (33.3)	2.43	1.050	น้อย
3. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม	83 (26.9)	114 (36.9)	-	112 (36.2)	2.54	1.231	มาก

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	119 (38.5)	119 (38.5)	-	71 (23.0)	2.93	1.141	มาก
ภาพรวม					2.71	1.17	มาก

จากตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่าประชาชนมีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.71$ ,  $SD = 1.17$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่น จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{X} = 2.97$ ,  $SD = 1.261$ ) โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{X} = 2.93$ ,  $SD = 1.141$ ) เรื่องการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเหมาะสม มีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{X} = 2.54$ ,  $SD = 1.231$ ) และสุดท้ายเรื่องการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้เพื่ออำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.43$ ,  $SD = 1.050$ )

ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี	81 (26.2)	123 (39.8)	-	105 (34.0)	2.58	1.205	มาก
2. การจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่างๆ ของเจ้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ	94 (30.4)	117 (37.9)	-	98 (31.7)	2.67	1.212	มาก
3. ขั้นตอนการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง	91 (29.4)	125 (40.5)	-	93 (30.1)	2.69	1.187	มาก
4. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว	125 (40.5)	120 (38.8)	-	64 (20.7)	2.99	1.112	มาก
ภาพรวม					2.73	1.17	มาก

จากตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการบริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.73$ ,  $SD = 1.17$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ในเรื่อง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{X} = 2.99$ ,  $SD = 1.112$ ) โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมา เรื่องขั้นตอนการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{X} = 2.69$ ,  $SD = 1.187$ )

เรื่องการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่างๆ ของเจ้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ มีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{X} = 2.67$ ,  $SD = 1.212$ ) และสุดท้ายเรื่องการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ มีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{X} = 2.58$ ,  $SD = 1.205$ )

**ตารางที่ 4.4** จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

**ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ**

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มาติดต่องานที่เทศบาลแล้ว ได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการ	82 (26.5)	126 (40.8)	-	101 (32.7)	2.61	1.194	มาก
2. งานที่มาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย	100 (32.4)	139 (45.0)	-	70 (22.7)	2.87	1.103	มาก
3. เทศบาลได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ทำให้มีความเข้าขั้นตอนให้บริการได้ถูกต้อง	97 (31.4)	125 (40.5)	-	87 (28.2)	2.75	1.176	มาก
ภาพรวม					2.78	1.15	มาก

จากตารางที่ 4.4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมี

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.78, SD = 1.15$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรในเรื่องเอกสารที่เทศบาลเตรียมไว้บริการ มีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้นมีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{X} = 2.92, SD = 1.155$ ) โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องงานที่มาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อยมีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{X} = 2.87, SD = 1.103$ ) เทศบาลได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการได้ถูกต้อง มีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{X} = 2.75, SD = 1.176$ ) และสุดท้ายเรื่องมาติดต่องานที่เทศบาลแล้ว ได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการ มีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{X} = 2.61, SD = 1.194$ )

**ตารางที่ 4.5** จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

**ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ**

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง	74 (23.9)	130 (42.1)	-	105 (34.0)	2.56	1.187	มาก
2. มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	100 (32.4)	133 (43.0)	1 (.3)	75 (24.3)	2.83	1.129	มาก
3. มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้	80 (25.9)	135 (43.7)	-	94 (30.4)	2.65	1.165	มาก
4. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่างๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน ฯลฯ	153 (49.5)	110 (35.6)	-	46 (14.9)	3.20	1.027	มาก
ภาพรวม					2.81	1.12	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.81, SD = 1.12$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ในเรื่องมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่างๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน ฯลฯ มีความพึงพอใจระดับมาก มีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{X} = 3.20, SD = 1.027$ ) โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกรองลงมาเรื่องมีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลาที่มีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{X} = 2.83, SD = 1.129$ ) เรื่องมีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้ มีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{X} = 2.65, SD = 1.165$ ) และสุดท้ายเรื่องมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึงมีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{X} = 2.56, SD = 1.187$ )

ตารางที่ 4.6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อยากกลับมาติดต่อ	73 (23.6)	141 (45.6)	-	95 (30.7)	2.62	1.152	มาก
2. เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ	101 (32.7)	122 (39.5)	-	86 (27.8)	2.77	1.180	มาก
3. เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ	100 (32.4)	138 (44.7)	-	71 (23.0)	2.86	1.108	มาก
4. เจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิติชม และสำรวจถึงกิริยาท่าทาง	132 (42.7)	115 (37.2)	1 (.3)	61 (19.7)	3.03	1.106	มาก
ภาพรวม					2.82	1.13	มาก

จากตารางที่ 4.6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.82$ ,  $SD = 1.13$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ในเรื่องเจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิตักขมและสำรวมถึงกิริยาท่าทาง มีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{X} = 3.03$ ,  $SD = 1.106$ ) โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องเจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอมีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{X} = 2.86$ ,  $SD = 1.108$ ) เรื่องเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถมีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{X} = 2.77$ ,  $SD = 1.180$ ) และสุดท้ายเรื่อง เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อยากกลับมาติดต่อ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.62$ ,  $SD = 1.152$ )

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยภาพรวมรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	$SD$	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	2.71	1.17	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	2.73	1.17	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	2.78	1.15	มาก
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ	2.81	1.12	มาก
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	2.82	1.13	มาก
ภาพรวม	2.77	1.15	มาก

จากตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนมีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.77$ ,  $SD = 1.15$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ในด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.82$ ,  $SD = 1.13$ ) โดยมีระดับความพึง

พอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.81$ ,  $SD = 1.12$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.78$ ,  $SD = 1.15$ ) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.73$ ,  $SD = 1.17$ ) และอันดับสุดท้ายด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.71$ ,  $SD = 1.17$ )

### ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบเพศกับ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

เพศ	จำนวน(คน)	$\bar{X}$	$SD$	$t$	$Sig.$
ชาย	157	2.80	.425		
หญิง	152	2.74	.487	1.215	.225

จากตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบเพศกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร พบว่า ค่า  $Sig. = .225$  แสดงว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	$df$	$SS$	$MS$	$F$	$Sig.$
ระหว่างกลุ่ม	3	.446	.149	.709	.547
ภายในกลุ่ม	305	63.992	.210		
รวม	308	64.438			

จากตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบอายุกับ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร พบว่า ค่า Sig. = .547 แสดงว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.10** ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	6	3.075	.513	2.523	.021
ภายในกลุ่ม	302	61.362	.203		
รวม	308	64.438			

\* $P \leq .05$

จากตารางที่ 4.10 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	ต่ำ ประถมศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา ปีที่3	มัธยมศึกษา ปีที่6 หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
ต่ำ ประถมศึกษา	2.63	-	-.185	-.256	-.202	-.003	-.181	-.014
ประถมศึกษา	2.82	.185	-	-.070	-.017	.182	.044	.171
มัธยมศึกษา ปีที่3	2.89	.256	.070	-	.053	.253*	.075	.242*
มัธยมศึกษา ปีที่6 หรือ ปวช.	2.84	.202	.017	-.053	-	.199*	.021	.188

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(ต่อ)

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำ ประถมศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา ปีที่3	มัธยมศึกษา ปีที่6 หรือ อปวช.	อนุปริญญา หรือปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
อนุปริญญา หรือปวส.	2.64	.003	-.182	-.253*	-.199*	-	-.178*	-.011
ปริญญาตรี	2.81	.181	-.004	-.075	-.021	.178*	-	.166
สูงกว่า ปริญญาตรี	2.65	.014	-.171	-.242*	-.188	.011	-.166	-

จากตารางที่ 4.10 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD พบว่า ประชาชนมีระดับการศึกษาต่างกัันมีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

1. ประชาชนมีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาปีที่3 มีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิวมากกว่า อนุปริญญาหรือ ปวส.

2. ประชาชนมีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาปีที่3 มีคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลปะทิว มากกว่า สูงกว่าปริญญาตรี

3. ประชาชนมีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาปีที่6 หรือปวช. มีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว มากกว่า อนุปริญญาหรือ ปวส.

4. ประชาชนมีระดับการศึกษา อนุปริญญาหรือ ปวส. มีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว น้อยกว่า ปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัันมีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร แตกต่างกััน

**ตารางที่ 4.11** ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	6	4.395	.733	3.685	.002
ภายในกลุ่ม	302	60.043	.199		
รวม	308	64.438			

\* $P < .05$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.11 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรจำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน

อาชีพ	$\bar{x}$	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย	นักเรียน/ นักศึกษา	เกษตรกร/ ประมง	รับจ้าง ทั่วไป	อื่นๆ
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	2.65	-	-.130	-.152	-.217	-.184	.002	.210
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	2.78	.130	-	-.021	-.087	-.054	.133	.341*
ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย	2.81	.152	.021	-	-.065	-.032	.154	.362*
นักเรียน/ นักศึกษา	2.87	.217	.087	.065	-	.032	.220*	.428*
เกษตรกร/ ประมง	2.84	.184	.054	.032	-.032	-	.187*	.395*
รับจ้างทั่วไป	2.65	-.002	-.133	-.154	-.220*	-.187*	-	.208
อื่นๆ	2.44	-.210	-.341*	-.362*	-.428*	-.395*	-.208	-

จากตารางที่ 4.11 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD พบว่า ประชาชนมีอาชีพต่างกันมีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

1. ประชาชนมีอาชีพ ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท มีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว มากกว่า อาชีพ อื่นๆ
2. ประชาชนมีอาชีพ ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย มีคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลปะทิว มากกว่า อาชีพ อื่นๆ

3. ประชาชนมีอาชีพ นักเรียน/ นักศึกษา มีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว มากกว่า อาชีพ รับจ้างทั่วไป

4. ประชาชนมีอาชีพ นักเรียน/ นักศึกษา มีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว มากกว่า อาชีพ อื่นๆ

5. ประชาชนมีอาชีพ เกษตรกร/ ประมง มีคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลปะทิว มากกว่า อาชีพ รับจ้างทั่วไป

6. ประชาชนมีอาชีพ เกษตรกร/ ประมง มีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว มากกว่า อาชีพ อื่นๆ

#### ตารางที่ 4.12 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิวอำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรและเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพโดยวิธีการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยและมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านเขตเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ซึ่งมีจำนวนรวม 1,360 คน และเป็นผู้ตอบความเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพรผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้สูตร ทาโร่ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 309 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย One-way ANOVA และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ (Least significant difference test) LSD และผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาลำดับ ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใหญ่เป็นเพศชายส่วนใหญ่มีอายุ 41 ปี – 50 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส.และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย

##### ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

จากการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร พบว่า ประชาชนมีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ในด้าน

ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ

### ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ไม่แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ไม่แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร แตกต่างกัน

### 5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว

อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร พบว่าโดยภาพรวมพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ขัดแย้งกับงานวิจัยของสิริโฉม พิเศษบุญเกียรติ (2553) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของอัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์(2559) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางโปรง อำเภอ เมือง จังหวัดสมุทรปราการ

พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางโปรง อยู่ในระดับมาก และขัดแย้งกับงานวิจัยของวิทวัส ท่อแก้ว (2561) เทศบาลตำบล เสาธงหิน อำเภอ บางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล เสาธงหิน อำเภอ บางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ

เทศบาลตำบลสารอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งจากการศึกษาวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลของผู้วิจัยแยก วิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการประชาชนมีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าเพราะจำนวนเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เพื่ออำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสมและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่น การตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ประชาชนจึงพึงพอใจในระดับมาก

1.2 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการประชาชนมีคุณภาพการบริการในระดับมาก ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าเพราะเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติเป็นอย่างดีมีการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ในการเข้ารับบริการให้ไม่ยุ่งยาก ขั้นตอนการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลังการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วประชาชนจึงพึงพอใจในระดับมาก

1.3 ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ประชาชนมีคุณภาพการบริการในระดับมาก ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าเพราะเมื่อมาติดต่องานที่เทศบาลแล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการอย่างถูกต้องและเรียบร้อยดีและทางเทศบาลได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการได้ถูกต้องเอกสารที่เตรียมไว้บริการมีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจนประชาชนจึงพึงพอใจในระดับมาก

1.4 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการประชาชนมีคุณภาพการบริการในระดับมาก ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าเพราะการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ทราบยังไม่ทั่วถึงประชาชนยังรู้ไม่ทั่วถึงว่าเมื่อปัญหาจะแจ้งเหตุหรือร้องเรียนได้ที่ไหนหมายเลขโทรศัพท์อะไรและการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสายเว็บไซต์ วิทยุชุมชน ฯลฯ ยังไม่เพียงพอ ประชาชนจึงพึงพอใจเพียงในระดับมาก

1.5 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการประชาชนมีคุณภาพการบริการในระดับมาก ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าเพราะเจ้าหน้าที่เอาใจใส่เอื้อเฟื้อยิ้มแย้มแจ่มใสช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อเมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอและเจ้าหน้าที่รับคำดำเนิน ติชมและสำรวจมกิริยาท่าทางประชาชนจึงพึงพอใจในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ผลการวิจัยพบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร แตกต่างกัน และ สอดคล้องกับงานวิจัย ผลการศึกษาวิจัยพบว่าผู้ประชาชนที่มีเพศต่างกัน

มีความพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 4 ไม่แตกต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่าเนื่องจากประชาชนทั้งเพศหญิงและเพศชายที่มารับบริการต่างก็มีความต้องการให้ได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้ เมื่อมารับบริการแล้วได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการก็อาจทำให้ไม่เกิดความแตกต่างในเรื่องของคุณภาพการบริการ

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร แตกต่างกับ สอดคล้องกับงานวิจัยของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา (2562) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลมาบโป่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาวิจัยพบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่าเนื่องจากประชาชนที่มารับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุมากแล้วอาจจะเคยผ่านการรับบริการจากภาครัฐมาหลายหน่วยงาน ทำให้มีประสบการณ์เกิดการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ ซึ่งต่างจากประชาชนที่มีอายุน้อยที่อาจจะยังไม่เคยได้รับการบริการจากหน่วยงานภาครัฐหน่วยงานอื่นจึงไม่เกิดการเปรียบเทียบ ทำให้ผู้ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการบริการต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของปาริฉัตร บ็องโล่ (2561) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของ เทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว ผลการศึกษาวิจัยพบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่าระดับการศึกษาของผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีการศึกษาแค่ระดับประถมและมัธยม ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวนมากเมื่อเทียบกับระดับปริญญาตรี ซึ่งกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามมีการระดับศึกษาที่ใกล้เคียง จึงอาจทำให้ผลการศึกษาความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญากร ดีสวาสดี (2550) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาวิจัยพบว่าประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการ โดยรวมและรายฝ่ายไม่แตกต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่าประชาชนไม่ว่าจะอาชีพใดที่มาใช้บริการที่เทศบาลก็เพื่อต้องการบรรลุวัตถุประสงค์ของตนเมื่อทางเทศบาลสามารถบริการประชาชนในทุกอาชีพให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ จึงอาจทำให้การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการไม่แตกต่างกัน

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษาวิจัย พบว่าด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการน้อยกว่าด้านอื่น ๆ จึงควรทำการปรับปรุงการให้บริการใน ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ เพื่อให้เทศบาลตำบลปะทิวมีการบริการที่มีคุณภาพสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะบางประเด็น

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรกำหนดนโยบายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นของทางเทศบาลตำบลปะทิว อย่างทั่วถึง
2. ควรกำหนดนโยบายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยช่วยเหลือประชาชนผู้มารับบริการ ให้เกิดความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ

### 5.3.2 ข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ

1. จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ทราบอย่างทั่วถึง โดยการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน ฯลฯ
2. จัดให้มีกล่องรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะและเรื่องร้องเรียนของทางเทศบาลตำบลปะทิว และนำเรื่องต่าง ๆ ที่ประชาชนได้แนะนำมาปรับปรุงคุณภาพการบริการของ เทศบาลตำบลปะทิว

### 5.3.3 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลในทุกตำบล ของอำเภอปะทิว เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น ทั่วทั้งอำเภอปะทิว

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กนกวรรณ นาสมป่อง. (2555). **ปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรม คุณภาพการบริการส่วนผสม การตลาดบริการ และคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่ใช้บริการโรงแรมระดับห้าดาวแห่งหนึ่งใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร.** มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพฯ.
- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา. (2562). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบโป่ง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.** รายงานผลการสำรวจของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). **การตลาดบริการ.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ. ซีเอ็ดดู.
- นันทกา สายสวาท. (2563). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน.** รายงานการวิจัยขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน.
- ปานจิต บุรณสมภพ. (2548). **ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย.
- ปาริฉัตร บ้องโลห์. (2561). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของ เทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว.**
- พัทธยากร ดีสวาสดี. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์.**
- พิชยากร กาศสกุล. (2545). **ความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลราชวิถี.** ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.** รายงานการวิจัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). **การตลาดบริการ.** ภาควิชาการตลาด. คณะบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์. (2540). **วิจัยธุรกิจยุคใหม่.** กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

## บรรณานุกรม(ต่อ)

- วัชรินทร์ สุทธิชัย. (2563). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม**. รายงานการวิจัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม.
- วิทย์ธร ท่อแก้ว. (2561). **การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี**. รายงานผลการวิจัยของเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วรรณวิภา พีระวัชร. (2549). **คุณภาพในการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาสี่แยกบ้านแขก**.วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิริโฉม พิเศษบุญเกียรติ. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย**. รายงานการวิจัยของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย.
- อมรรัตน์ บุญภา. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์การศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.

### ภาษาอังกฤษ

- Bitner, M. J. (1995). **Building service relationships: It's all about promises**. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 23, 246-251.
- Cronin, J. J. & Taylor, S. A. (1992). **Measuring service quality: A reexamination and extension**. *Journal of Marketing*, 56(7), 55-68.
- Crosby, P. B. (1988). **Quality is free**. New York: McGraw-Hill.
- Gronroos, C. (1990). **Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface**. *Journal of Business Research*, 20(1), 3-17.
- Lewis, R. C. & Booms, B. H. (1983). **The Marketing Aspects of Service Quality**. In Berry, L., Shostack, G. and Upah, G. (Eds). *Emerging perspectives on service marketing*, American marketing association, 99-107.

## บรรณานุกรม(ต่อ)

Oliver. P. E. (1993). **Formal models of collective action**. *Annual Review of sociology* 19, 271-300.

Zeithaml, V. A., and Bitner, M. J. **Services Marketing: Customer Focus Across the Firm**. (2002). 2<sup>ed</sup> ed. Boston, Massachusetts: McGraw-Hill.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L. Berry. "**Problem and Strategic in Services Marketing**" (1985). *Journal of Marketing* 49(2), pp. 33-46

### ออนไลน์

เทศบาลตำบลปะทิว. (2558). **ข้อมูลของเทศบาลตำบลปะทิว**. [ออนไลน์].

เข้าถึงได้จาก: <http://www.pathiocity.com> (วันที่สืบค้น 1 พฤศจิกายน 2565 )





### แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร การตอบแบบสอบถามของท่านถือว่ามีคุณค่าต่อการศึกษาอย่างยิ่ง จึงขอความกรุณาจากท่านได้ตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็น อันจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยตัวบุคคลในแบบสอบถาม ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ใน  ที่ตรงกับความเป็นจริง)

### 1. เพศ

ชาย

หญิง

### 2. อายุ

อายุ 18 - 30 ปี

อายุ 31 - 40 ปี

อายุ 31 - 40 ปี

อายุ 51 ปีขึ้นไปอายุ

### 3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าประถมศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาปีที่ 3

มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.

อนุปริญญาหรือ ปวส.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

### 4. อาชีพ

รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท

ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย

นักเรียน/ นักศึกษา

เกษตร/ ประมง

รับจ้างทั่วไป

อื่น ๆ

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	ระดับความพึงพอใจ			
	พึงพอใจ มากที่สุด (4)	พึงพอใจ มาก (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	พึงพอใจ น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ</b>				
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลปะทิว มีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ				
2. เทศบาลตำบลปะทิวมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนอย่างเพียงพอ				
3. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลปะทิว				
4. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลปะทิวมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อ สงสัยให้คำแนะนำช่วยเหลือปัญหาได้				
<b>ด้านความหน้าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ</b>				
5. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลปะทิวให้ความ แนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนปฏิบัติงานแก่ท่าน เป็นอย่างดี				
6. การจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลปะทิวไม่เกิดปัญหา ในด้านการปฏิบัติ				
7. ขั้นตอนการให้บริการเรียงตามลำดับ ก่อนหลัง				

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	ระดับความพึงพอใจ			
	พึงพอใจมากที่สุด (4)	พึงพอใจมาก (3)	พึงพอใจน้อย (2)	พึงพอใจน้อยที่สุด (1)
8. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลปะทิวได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายทำให้การบริการเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว				
<b>ด้านการสนองต่อผู้รับบริการ</b>				
9. ท่านมาติดต่องานที่เทศบาลตำบลปะทิวแล้วได้รับความสำเร็จตรงตามความต้องการ				
10. งานที่ท่านมาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลปะทิวทำงานได้อย่างถูกต้องเรียบร้อย				
11. เทศบาลตำบลปะทิวได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการได้ถูกต้อง				
12. เอกสารที่เทศบาลตำบลปะทิวเตรียมไว้บริการมีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจนเข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น				
<b>ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ</b>				
13. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง				
14. มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา				

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปะทิวอำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร	ระดับความพึงพอใจ			
	พึงพอใจมากที่สุด (4)	พึงพอใจมาก (3)	พึงพอใจน้อย (2)	พึงพอใจน้อยที่สุด (1)
15. มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียกได้				
16. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่างๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน ฯลฯ				
<b>ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ</b>				
17. พนักงานเทศบาลตำบลปะทิวเอาใจใส่เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อยากกลับมาติดต่อ				
18. ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ				
19. ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ				
20. พนักงานเทศบาลตำบลปะทิวยอมรับคำตำหนิ ดิชม และสำรวมถึงกิริยาท่าทาง				

Statistics

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

		เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	a1	a2
N	Valid	309	309	309	309	309	309
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		1.49	2.55	4.57	4.09	2.97	2.43
Std. Deviation		.501	.850	1.441	1.580	1.261	1.050

Statistics								
		a3	a4	b1	b2	b3	b4	c1
N	Valid	309	309	309	309	309	309	309
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		2.54	2.93	2.58	2.67	2.69	2.99	2.61
Std. Deviation		1.231	1.141	1.205	1.212	1.187	1.112	1.194

Statistics								
		c2	c3	c4	d1	d2	d3	d4
N	Valid	309	309	309	309	309	309	309
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		2.87	2.75	2.92	2.56	2.83	2.65	3.20
Std. Deviation		1.103	1.176	1.155	1.187	1.129	1.165	1.027
Statistics								
		e1	e2	e3	e4	suma	sumb	sumc
N	Valid	309	309	309	309	309	309	309
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		2.62	2.77	2.86	3.03	2.7176	2.7338	2.7880
Std. Deviation		1.152	1.180	1.108	1.106	.64163	.61315	.61631

Statistics								
------------	--	--	--	--	--	--	--	--

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

		sumd	sume	รวม
N	Valid	309	309	309
	Missing	0	0	0
Mean		2.8107	2.8212	2.7743
Std. Deviation		.57137	.58681	.45740

### Frequency Table

เพศ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	157	50.8	50.8	50.8
	หญิง	152	49.2	49.2	100.0
	Total	309	100.0	100.0	

อายุ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	อายุ 18 - 30 ปี	33	10.7	10.7	10.7
	อายุ 31 - 40 ปี	113	36.6	36.6	47.2
	อายุ 41 - 50 ปี	123	39.8	39.8	87.1
	อายุ 51 ปีขึ้นไป	40	12.9	12.9	100.0
	Total	309	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่าประถมศึกษา	8	2.6	2.6	2.6
	ประถมศึกษา	15	4.9	4.9	7.4
	มัธยมศึกษาปีที่ 3	51	16.5	16.5	23.9

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	68	22.0	22.0	46.0
	อนุปริญญาหรือ ปวส.	77	24.9	24.9	70.9
	ปริญญาตรี	66	21.4	21.4	92.2
	สูงกว่าปริญญาตรี	24	7.8	7.8	100.0
	Total	309	100.0	100.0	
<b>อาชีพ</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	17	5.5	5.5	5.5
	ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	28	9.1	9.1	14.6
	ผู้ประกอบการ/ เจ้าของ ธุรกิจ/ ค้าขาย	78	25.2	25.2	39.8
	นักเรียน/ นักศึกษา	57	18.4	18.4	58.3
	เกษตรกร/ ประมง	71	23.0	23.0	81.2
	รับจ้างทั่วไป	33	10.7	10.7	91.9
	อื่น ๆ	25	8.1	8.1	100.0
	Total	309	100.0	100.0	

### ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

1. จำนวนเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลปะทิวมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พึงพอใจน้อยที่สุด	83	26.9	26.9	26.9
	พึงพอใจมาก	68	22.0	22.0	48.9
	พึงพอใจมากที่สุด	158	51.1	51.1	100.0
	Total	309	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. เทศบาลตำบลปะทิวมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พึงพอใจน้อยที่สุด	103	33.3	33.3	33.3
	พึงพอใจมาก	177	57.3	57.3	90.6
	พึงพอใจมากที่สุด	29	9.4	9.4	100.0
	Total	309	100.0	100.0	

3. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลปะทิว					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พึงพอใจน้อยที่สุด	112	36.2	36.2	36.2
	พึงพอใจมาก	114	36.9	36.9	73.1
	พึงพอใจมากที่สุด	83	26.9	26.9	100.0
	Total	309	100.0	100.0	

4. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลปะทิวมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พึงพอใจน้อยที่สุด	71	23.0	23.0	23.0
	พึงพอใจมาก	119	38.5	38.5	61.5
	พึงพอใจมากที่สุด	119	38.5	38.5	100.0
	Total	309	100.0	100.0	

### ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

5. เจาหน้าที่ของเทศบาลตำบลปะทิวให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พึงพอใจน้อยที่สุด	105	34.0	34.0	34.0
	พึงพอใจมาก	123	39.8	39.8	73.8
	พึงพอใจมากที่สุด	81	26.2	26.2	100.0
	Total	309	100.0	100.0	

6.การจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลปะทิวไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พึงพอใจน้อยที่สุด	98	31.7	31.7	31.7
	พึงพอใจมาก	117	37.9	37.9	69.6
	พึงพอใจมากที่สุด	94	30.4	30.4	100.0
	Total	309	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7.ขั้นตอนการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พึงพอใจน้อยที่สุด	93	30.1	30.1	30.1
	พึงพอใจมาก	125	40.5	40.5	70.6
	พึงพอใจมากที่สุด	91	29.4	29.4	100.0
	Total	309	100.0	100.0	

8.การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของตำบลปะทิว ได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พึงพอใจน้อยที่สุด	64	20.7	20.7	20.7
	พึงพอใจมาก	120	38.8	38.8	59.5
	พึงพอใจมากที่สุด	125	40.5	40.5	100.0
	Total	309	100.0	100.0	

### ด้านการสนองต่อผู้รับบริการ

9. ท่านมาติดต่องานที่เทศบาลตำบลปะทิวแล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการ					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พึงพอใจน้อยที่สุด	101	32.7	32.7	32.7
	พึงพอใจมาก	126	40.8	40.8	73.5
	พึงพอใจมากที่สุด	82	26.5	26.5	100.0
	Total	309	100.0	100.0	

10. งานที่ท่านมาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลปะทิวทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พึงพอใจน้อยที่สุด	70	22.7	22.7	22.7
	พึงพอใจมาก	139	45.0	45.0	67.6
	พึงพอใจมากที่สุด	100	32.4	32.4	100.0
	Total	309	100.0	100.0	

11.เทศบาลตำบลปะทิวได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการได้ถูกต้อง					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พึงพอใจน้อยที่สุด	87	28.2	28.2	28.2
	พึงพอใจมาก	125	40.5	40.5	68.6
	พึงพอใจมากที่สุด	97	31.4	31.4	100.0
	Total	309	100.0	100.0	

12. เอกสารที่เทศบาลตำบลปะทิวเตรียมไว้บริการมีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจนเข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พึงพอใจน้อยที่สุด	73	23.6	23.6	23.6
	พึงพอใจมาก	115	37.2	37.2	60.8
	พึงพอใจมากที่สุด	121	39.2	39.2	100.0
	Total	309	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

13. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พึงพอใจน้อยที่สุด	105	34.0	34.0	34.0
	พึงพอใจมาก	130	42.1	42.1	76.1
	พึงพอใจมากที่สุด	74	23.9	23.9	100.0
	Total	309	100.0	100.0	

14. มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พึงพอใจน้อยที่สุด	75	24.3	24.3	24.3
	พึงพอใจน้อย	1	.3	.3	24.6
	พึงพอใจมาก	133	43.0	43.0	67.6
	พึงพอใจมากที่สุด	100	32.4	32.4	100.0
	Total	309	100.0	100.0	

15. มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พึงพอใจน้อยที่สุด	94	30.4	30.4	30.4
	พึงพอใจมาก	135	43.7	43.7	74.1
	พึงพอใจมากที่สุด	80	25.9	25.9	100.0
	Total	309	100.0	100.0	

16. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน ฯลฯ					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พึงพอใจน้อยที่สุด	46	14.9	14.9	14.9
	พึงพอใจมาก	110	35.6	35.6	50.5
	พึงพอใจมากที่สุด	153	49.5	49.5	100.0
	Total	309	100.0	100.0	

### ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

17. พนักงานเทศบาลตำบลปะทิวเอาใจใส่เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใสทำให้อยากกลับมาติดต่อ					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พึงพอใจน้อยที่สุด	95	30.7	30.7	30.7
	พึงพอใจมาก	141	45.6	45.6	76.4
	พึงพอใจมากที่สุด	73	23.6	23.6	100.0
	Total	309	100.0	100.0	

18. ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พึงพอใจน้อยที่สุด	86	27.8	27.8	27.8
	พึงพอใจมาก	122	39.5	39.5	67.3
	พึงพอใจมากที่สุด	101	32.7	32.7	100.0
	Total	309	100.0	100.0	

19. ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อเมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ฟังพอใจน้อยที่สุด	71	23.0	23.0	23.0
	ฟังพอใจมาก	138	44.7	44.7	67.6
	ฟังพอใจมากที่สุด	100	32.4	32.4	100.0
	Total	309	100.0	100.0	

20. พนักงานเทศบาลตำบลปะทิวยอมรับคำกำหนดิขมและสำรวมถึงกิริยาทาทาง					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ฟังพอใจน้อยที่สุด	61	19.7	19.7	19.7
	ฟังพอใจน้อย	1	.3	.3	20.1
	ฟังพอใจมาก	115	37.2	37.2	57.3
	ฟังพอใจมากที่สุด	132	42.7	42.7	100.0
	Total	309	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## T-Test

เพศ					
	เพศ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
รวม	ชาย	157	2.8054	.42557	.03396
	หญิง	152	2.7421	.48743	.03954

Independent Samples Test					
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
เพศ		F	Sig.	t	df
รวม	Equal variances assumed	5.806	.017	1.217	307
	Equal variances not assumed			1.215	298.665

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Independent Samples Test					
เพศ		t-test for Equality of Means			
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference
Lower					
รวม	Equal variances assumed	.224	.06331	.05201	-.03903
	Equal variances not assumed	.225	.06331	.05212	-.03926

Independent Samples Test		
เพศ		t-test for Equality of Means
		95% Confidence Interval of the Difference
		Upper
รวม	Equal variances assumed	.16564
	Equal variances not assumed	.16588

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## One-way

อายุ						
อายุ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean	
					Lower Bound	Upper Bound
อายุ 18 - 30 ปี	33	2.7152	.54278	.09449	2.5227	2.9076
อายุ 31 - 40 ปี	113	2.7496	.49373	.04645	2.6575	2.8416
อายุ 41 - 50 ปี	123	2.8191	.39420	.03554	2.7487	2.8895
อายุ 51 ปีขึ้นไป	40	2.7550	.46144	.07296	2.6074	2.9026
Total	309	2.7743	.45740	.02602	2.7231	2.8255

ANOVA					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.446	3	.149	.709	.547
Within Groups	63.992	305	.210		
Total	64.438	308			

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## Post Hoc Tests

Multiple Comparisons					
LSD					
(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Co dence Interval
					Lower Bound
อายุ 18 - 30 ปี	อายุ 31 - 40 ปี	-.03441	.09063	.704	-.2128
	อายุ 41 - 50 ปี	-.10395	.08980	.248	-.2807
	อายุ 51 ปีขึ้นไป	-.03985	.10772	.712	-.2518
อายุ 31 - 40 ปี	อายุ 18 - 30 ปี	.03441	.09063	.704	-.1439
	อายุ 41 - 50 ปี	-.06955	.05969	.245	-.1870
	อายุ 51 ปีขึ้นไป	-.00544	.08427	.949	-.1713
อายุ 41 - 50 ปี	อายุ 18 - 30 ปี	.10395	.08980	.248	-.0727
	อายุ 31 - 40 ปี	.06955	.05969	.245	-.0479
	อายุ 51 ปีขึ้นไป	.06411	.08337	.443	-.1000
อายุ 51 ปีขึ้นไป	อายุ 18 - 30 ปี	.03985	.10772	.712	-.1721
	อายุ 31 - 40 ปี	.00544	.08427	.949	-.1604
	อายุ 41 - 50 ปี	-.06411	.08337	.443	-.2282

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Multiple Comparisons		
LSD		
(I) อายุ	(J) อายุ	95% Confidence Interval
		Upper Bound
อายุ 18 - 30 ปี	อายุ 31 - 40 ปี	.1439
	อายุ 41 - 50 ปี	.0727
	อายุ 51 ปีขึ้นไป	.1721
อายุ 31 - 40 ปี	อายุ 18 - 30 ปี	.2128
	อายุ 41 - 50 ปี	.0479
	อายุ 51 ปีขึ้นไป	.1604
อายุ 41 - 50 ปี	อายุ 18 - 30 ปี	.2807
	อายุ 31 - 40 ปี	.1870
	อายุ 51 ปีขึ้นไป	.2282
อายุ 51 ปีขึ้นไป	อายุ 18 - 30 ปี	.2518
	อายุ 31 - 40 ปี	.1713
	อายุ 41 - 50 ปี	.1000

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## One-way

Descriptives					
ระดับการศึกษา	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Co dence Interval for Mean
					Lower Bound
ต่ำกว่าประถมศึกษา	8	2.6375	.55662	.19679	2.1722
ประถมศึกษา	15	2.8233	.37026	.09560	2.6183
มัธยมศึกษาปีที่ 3	51	2.8941	.29977	.04198	2.8098
มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	68	2.8404	.37079	.04496	2.7507
อนุปริญญาหรือ ปวส.	77	2.6409	.51604	.05881	2.5238
ปริญญาตรี	66	2.8189	.52819	.06502	2.6891
สูงกว่าปริญญาตรี	24	2.6521	.47537	.09703	2.4514
Total	309	2.7743	.45740	.02602	2.7231

Descriptives			
ระดับการศึกษา	95% Co dence Interval for Mean	Minimum	Maximum
	Upper Bound		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	3.1028	1.85	3.45
ประถมศึกษา	3.0284	2.30	3.50
มัธยมศึกษาปีที่ 3	2.9784	1.90	3.50
มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	2.9302	1.55	3.50
อนุปริญญาหรือ ปวส.	2.7580	1.00	3.60
ปริญญาตรี	2.9488	1.40	3.60
สูงกว่าปริญญาตรี	2.8528	1.80	3.45
Total	2.8255	1.00	3.60

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ANOVA					
ระดับการศึกษา					
ระดับการศึกษา	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.075	6	.513	2.523	.021
Within Groups	61.362	302	.203		
Total	64.438	308			

## Post Hoc Tests

Multiple Comparisons						
Dependent Variable						
LSD						
(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
ต่ำกว่าประถมศึกษา	ประถมศึกษา	-.18583	.19734	.347	-.5742	.2025
	มัธยมศึกษาปีที่ 3	-.25662	.17141	.135	-.5939	.0807
	มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	-.20294	.16848	.229	-.5345	.1286
	อนุปริญญาหรือ ปวส.	-.00341	.16744	.984	-.3329	.3261
	ปริญญาตรี	-.18144	.16875	.283	-.5135	.1506
	สูงกว่าปริญญาตรี	-.01458	.18402	.937	-.3767	.3475
ประถมศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา	.18583	.19734	.347	-.2025	.5742
	มัธยมศึกษาปีที่ 3	-.07078	.13240	.593	-.3313	.1898
	มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	-.01711	.12858	.894	-.2701	.2359
	อนุปริญญาหรือ ปวส.	.18242	.12722	.153	-.0679	.4328

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	ปริญญาตรี	.00439	.12894	.973	-.2493	.2581
	สูงกว่าปริญญาตรี	.17125	.14836	.249	-.1207	.4632
มัธยมศึกษาปีที่ 3	ต่ำกว่าประถมศึกษา	.25662	.17141	.135	-.0807	.5939
	ประถมศึกษา	.07078	.13240	.593	-.1898	.3313
	มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	.05368	.08350	.521	-.1106	.2180
	อนุปริญญาหรือ ปวส.	.25321*	.08138	.002	.0931	.4134
	ปริญญาตรี	.07518	.08404	.372	-.0902	.2406
	สูงกว่าปริญญาตรี	.24203*	.11158	.031	.0225	.4616
มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	ต่ำกว่าประถมศึกษา	.20294	.16848	.229	-.1286	.5345
	ประถมศึกษา	.01711	.12858	.894	-.2359	.2701
	มัธยมศึกษาปีที่ 3	-.05368	.08350	.521	-.2180	.1106
	อนุปริญญาหรือ ปวส.	.19953*	.07501	.008	.0519	.3471
	ปริญญาตรี	.02150	.07789	.783	-.1318	.1748
	สูงกว่าปริญญาตรี	.18836	.10702	.079	-.0222	.3990
อนุปริญญาหรือ ปวส.	ต่ำกว่าประถมศึกษา	.00341	.16744	.984	-.3261	.3329
	ประถมศึกษา	-.18242	.12722	.153	-.4328	.0679
	มัธยมศึกษาปีที่ 3	-.25321*	.08138	.002	-.4134	-.0931
	มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	-.19953*	.07501	.008	-.3471	-.0519
	ปริญญาตรี	-.17803*	.07561	.019	-.3268	-.0292
	สูงกว่าปริญญาตรี	-.01117	.10538	.916	-.2185	.1962
ปริญญาตรี	ต่ำกว่าประถมศึกษา	.18144	.16875	.283	-.1506	.5135
	ประถมศึกษา	-.00439	.12894	.973	-.2581	.2493
	มัธยมศึกษาปีที่ 3	-.07518	.08404	.372	-.2406	.0902
	มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	-.02150	.07789	.783	-.1748	.1318
	อนุปริญญาหรือ ปวส.	.17803*	.07561	.019	.0292	.3268
	สูงกว่าปริญญาตรี	.16686	.10745	.121	-.0446	.3783

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สูงกว่าปริญญาตรี	ต่ำกว่าประถมศึกษา	.01458	.18402	.937	-.3475	.3767
	ประถมศึกษา	-.17125	.14836	.249	-.4632	.1207
	มัธยมศึกษาปีที่ 3	-.24203*	.11158	.031	-.4616	-.0225
	มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	-.18836	.10702	.079	-.3990	.0222
	อนุปริญญาหรือ ปวส.	.01117	.10538	.916	-.1962	.2185
	ปริญญาตรี	-.16686	.10745	.121	-.3783	.0446

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

**One-way**

**Descriptives**

อาชีพ					
อาชีพ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean
					Lower Bound
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	17	2.6588	.44519	.10798	2.4299
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	28	2.7893	.45038	.08511	2.6146
ผู้ประกอบการ/ เจ้าของ ธุรกิจ/ ค้าขาย	78	2.8109	.38195	.04325	2.7248
นักเรียน/ นักศึกษา	57	2.8763	.42961	.05690	2.7623
เกษตรกร/ ประมง	71	2.8437	.36596	.04343	2.7570
รับจ้างทั่วไป	33	2.6561	.63007	.10968	2.4326
อื่น ๆ	25	2.4480	.56816	.11363	2.2135
Total	309	2.7743	.45740	.02602	2.7231

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Descriptives			
อาชีพ			
อาชีพ	95% Confidence Interval for Mean	Minimum	Maximum
	Upper Bound		
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	2.8877	1.80	3.35
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	2.9639	1.85	3.60
ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย	2.8970	1.65	3.45
นักเรียน/ นักศึกษา	2.9903	1.50	3.60
เกษตรกร/ ประมง	2.9303	1.75	3.50
รับจ้างทั่วไป	2.8795	1.00	3.50
อื่น ๆ	2.6825	1.40	3.45
Total	2.8255	1.00	3.60

ANOVA					
อาชีพ					
อาชีพ	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4.395	6	.733	3.685	.002
Within Groups	60.043	302	.199		
Total	64.438	308			

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## Post Hoc Tests

Multiple Comparisons						
Dependent Variable: อาชีพ						
LSD						
(I) อาชีพ	(J) อาชีพ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท	-.13046	.13710	.342	-.4002	.1393
	ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย	-.15207	.11935	.204	-.3869	.0828
	นักเรียน/ นักศึกษา	-.21749	.12322	.079	-.4600	.0250
	เกษตรกร/ ประมง	-.18484	.12040	.126	-.4218	.0521
	รับจ้างทั่วไป	.00276	.13312	.983	-.2592	.2647
	อื่น ๆ	.21082	.14017	.134	-.0650	.4867
ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	.13046	.13710	.342	-.1393	.4002
	ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย	-.02161	.09823	.826	-.2149	.1717
	นักเรียน/ นักศึกษา	-.08703	.10290	.398	-.2895	.1155
	เกษตรกร/ ประมง	-.05438	.09950	.585	-.2502	.1414
	รับจ้างทั่วไป	.13323	.11457	.246	-.0922	.3587
	อื่น ๆ	.34129*	.12269	.006	.0998	.5827
ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	.15207	.11935	.204	-.0828	.3869
	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท	.02161	.09823	.826	-.1717	.2149
	นักเรียน/ นักศึกษา	-.06542	.07770	.400	-.2183	.0875

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	เกษตรกร/ ประมง	-.03276	.07314	.654	-.1767	.1112
	รับจ้างทั่วไป	.15484	.09259	.096	-.0274	.3370
	อื่น ๆ	.36290*	.10248	.000	.1612	.5646
นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	.21749	.12322	.079	-.0250	.4600
	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท	.08703	.10290	.398	-.1155	.2895
	ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย	.06542	.07770	.400	-.0875	.2183
	เกษตรกร/ ประมง	.03265	.07930	.681	-.1234	.1887
	รับจ้างทั่วไป	.22026*	.09753	.025	.0283	.4122
	อื่น ๆ	.42832*	.10696	.000	.2178	.6388
	เกษตรกร/ ประมง	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	.18484	.12040	.126	-.0521
ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท		.05438	.09950	.585	-.1414	.2502
ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย		.03276	.07314	.654	-.1112	.1767
นักเรียน/ นักศึกษา		-.03265	.07930	.681	-.1887	.1234
รับจ้างทั่วไป		.18760*	.09394	.047	.0027	.3725
อื่น ๆ		.39566*	.10370	.000	.1916	.5997
รับจ้างทั่วไป		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	-.00276	.13312	.983	-.2647
	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท	-.13323	.11457	.246	-.3587	.0922
	ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย	-.15484	.09259	.096	-.3370	.0274
	นักเรียน/ นักศึกษา	-.22026*	.09753	.025	-.4122	-.0283
	เกษตรกร/ ประมง	-.18760*	.09394	.047	-.3725	-.0027

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	อื่น ๆ	.20806	.11823	.079	-.0246	.4407
อื่น ๆ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	-.21082	.14017	.134	-.4867	.0650
	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท	-.34129*	.12269	.006	-.5827	-.0998
	ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย	-.36290*	.10248	.000	-.5646	-.1612
	นักเรียน/ นักศึกษา	-.42832*	.10696	.000	-.6388	-.2178
	เกษตรกร/ ประมง	-.39566*	.10370	.000	-.5997	-.1916
	รับจ้างทั่วไป	-.20806	.11823	.079	-.4407	.0246

\*. The mean difference is signi cant at the 0.05 level.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ประวัติย่อผู้ศึกษา

ชื่อ - สกุล	นาย ธนวัฒน์ ชุมดี
วัน เดือน ปีเกิด	2 ตุลาคม 2543
เบอร์โทร	063-6066605
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดระนอง
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	217 ม.3 ต.สองพี่น้อง อ.ท่าแซะ จังหวัดชุมพร 86140
สถานที่ศึกษาปัจจุบัน	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังวิทยาเขตชุมพร เขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2561 จบมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนศรีวิชัย

