



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
FACTORS AFFECTING PEOPLE SATISFACTION WITH THE SERVICES
OF CHUMPHON MUNICIPALITY MUANG DISTRICT
CHUMPHON PROVINCE

นางสาวชญาดา ใจนุ่ม
รหัสนักศึกษา 62205005

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา 11536617 สหกิจศึกษา

CO-OPERATIVE EDUCATION

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
ปีการศึกษา 2565

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



CO-OPERATIVE REPORT

FACTORS AFFECTING PEOPLE SATISFACTION WITH THE SERVICES OF CHUMPHON MUNICIPALITY MUANG DISTRICT CHUMPHON PROVINCE

MS.CHAYADA JAINUM
STUDENT ID 62205005

A REPORT SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENT

FOR A CO-OPERATIVE EDUCATION
IN BUSINESS ADMINISTRATION

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2022

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองสหกิจศึกษา

หัวข้อสหกิจศึกษา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
FACTORS AFFECTING PEOPLE SATISFACTION WITH THE
SERVICES OF CHUMPHON MUNICIPALITY MUANG DISTRICT
CHUMPHON PROVINCE

ชื่อนักศึกษา

ชญาดา ใจนุ่ม

รหัสประจำตัว

62205005

ปริญญา

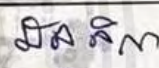
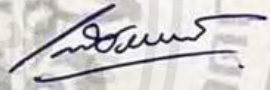
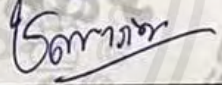
บริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา

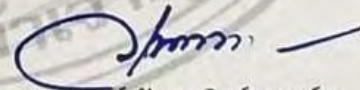
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัลลิกา สุนงกฎ

อาจารย์ผู้ควบคุมสหกิจศึกษา	ลายมือชื่อ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มัลลิกา สุนงกฎ	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เพ็ชรภรณ์ ชัชวาลชาญชนกิจ	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชัญญาภักดิ์ หล้าแหล่ง	

วัน/เดือน/ปีที่สอบ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566 เวลา 09.00 – 16.00 น.

สถานที่สอบ ณ ห้อง 208 อาคารสำนักวิชา

เห็นชอบ/รับรอง



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิษระ ศิลป์เสวตร)

ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

วันที่ 3 เดือน พ.ย. พ.ศ. 66

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
ประจำปีการศึกษา 2565

ชื่อเรื่องการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

ชื่อผู้จัดทำรายงาน นางสาวชญาดา ใจนุ่ม

ชื่อสถานประกอบการ สำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร

ที่อยู่ 333 ถนนปรมินทรมรรคา ตำบลท่าตะเภา อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

ชื่อพนักงานที่ปรึกษา นางสาวราย มณีวงศ์
ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หนังสือส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา สาขาบริหารธุรกิจ

ตามที่ข้าพเจ้า นางสาวชญาดา ใจนุ่ม นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2565 ถึง วันที่ 30 พฤศจิกายน 2565 ในตำแหน่งนักศึกษาสหกิจ แผนกกองสวัสดิการสังคม ณ สำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร และได้รับมอบหมายจากเจ้าหน้าที่ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา ให้ศึกษาและจัดทำรายงานเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

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

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวชญาดา ใจนุ่ม
นักศึกษาสหกิจศึกษา
สาขาบริหารธุรกิจ

หัวข้อสหกิจศึกษา	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
ชื่อ-สกุล	นางสาวชญาดา ใจนุ่ม
รหัสนักศึกษา	62205005
ปริญญา	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2565
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัลลิกา สุปงกฏ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นปัจจัยการกำหนดคุณภาพบริการ และปัจจัยความเชื่อมั่น 2.เพื่อศึกษาปัจจัยการกำหนดคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร 3.เพื่อศึกษาปัจจัยความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร จำนวน 2970 คน และได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 353 คน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ และหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น ได้เท่ากับ 0.91 ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 21 - 30 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญาตรี/ปวส มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 เมื่อวิเคราะห์ด้านความสัมพันธ์ของทั้ง 2 ปัจจัย ต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการ พบว่ามีระดับความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีความสำคัญที่สุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ รองลงมา ด้านความใส่ใจในการบริการ รองลงมา ด้านความมั่นใจในการบริการ รองลงมา การตอบสนองต่อการบริการ ตามลำดับ นอกจากนี้เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยความเชื่อมั่น ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความสำคัญที่สุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ รองลงมา ด้านการรับรู้ความเสี่ยง รองลงมา ด้านความปรารถนาดี รองลงมา ด้านความเป็นด้านชื่อเสียงขององค์กร และด้านความมั่นคงและระบบป้องกันตามลำดับ และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยความเชื่อมั่นมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Co-operative Topics	FACTORS AFFECTING PEOPLE SATISFACTION WITH THE SERVICES OF CHUMPHON MUNICIPALITY MUANG DISTRICT CHUMPHON PROVINCE
Student's Name	Ms.Chayada jainum
Student ID	62205005
Degree	Bachelor of Business Administration
Program	Business Administration
Year	2022
Co-operative Advisors	Assistant Professor Dr.Mallika Subongkod

Abstract

The objectives of this study were: 1. To study the level of opinions, factors determining service quality and confidence facto 2. To study the confidence factors affecting the satisfaction of people coming to serve in Chumphon Municipality, Muang District, Chumphon Province. There were 2970 people who came to serve in Chumphon Municipality, Muang District, Chumphon Province, and 353 samples were selected by Taro Yamane's formula. This study used a questionnaire as a tool. In collecting the data that passed the quality check and the confidence coefficient was equal to 0.91 The statistics used to analyze the data were descriptive statistics consisting of frequency, percentage, mean, standard deviation. and inferential statistics, consisting of Pearson's correlation coefficient analysis And the multiple regression coefficient analysis found that most of the respondents were female. Age in the range of 21 - 30 years old, educated at the diploma level / high vocational level have an average monthly income of 10,001-20,000 When analyzing the relationship between the two factors on the satisfaction of the people who came to the service, it was found that the opinion level of the service quality factor was at the highest level. The most important aspect is reliability in service, followed by attentiveness in service, followed by confidence in service, followed by service response respectively, in addition, when analyzing the confidence factor Affecting the satisfaction of the people who come to provide services. People who come to use the service in the municipal office of Chumphon There is a high level of opinions. The most important aspect is reliability in service, followed by risk perception, followed by goodwill, followed by organization's reputation and the security and defense system, respectively. And the results of the hypothesis test found that the confidence factor was related to the satisfaction of the people. Statistically significant 0.05

กิตติกรรมประกาศ

รายงานสหกิจศึกษาเล่มนี้สามารถลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษาคูแล แก่ไข ปรับปรุงและความช่วยเหลือจากทุกฝ่าย ซึ่งผู้ศึกษาขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มัลลิกา สุขงกฏ อาจารย์ที่ปรึกษารายงานสหกิจศึกษา ที่ชี้แนะแนวทางในการทำการศึกษาให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง และได้เสียสละเวลาในการตรวจงานการศึกษา และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อีกทั้งยังดูแลเอาใจใส่ให้กำลังใจในการทำรายงานสหกิจศึกษาด้วยดีเสมอมา นอกจากนี้ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีเชราภรณ์ ชัชวาลชาญชนกิจ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชญัญญภัค หล้าแหล่ง อาจารย์ อาจารย์ ดร.กิตติ แก้วเขียว และอาจารย์พรไพลิน คุณวุฒิ ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ และแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อรายงานสหกิจฉบับนี้จนทำให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความสมบูรณ์

ขอบคุณนายศรีชัย วีระนรพานิช นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองชุมพร ที่ให้ความอนุเคราะห์นักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์สหกิจศึกษา ขอขอบคุณนางสำราญ มณีวงศ์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ และกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่เป็นกำลังใจผลักดันให้การศึกษาลุล่วงไปได้ด้วยดีพร้อมทั้งช่วยหาแนวทางในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยความรักและความเข้าใจเสมอ

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณประโยชน์ และความดีอันพึงมีคุณค่าจากรายงานสหกิจศึกษาเล่มนี้ ให้แต่ผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพพียง ที่ทำให้รายงานสหกิจศึกษาเล่มนี้สำเร็จลงได้ตลอดจนครูบาอาจารย์ทุกท่าน ซึ่งเป็นผู้มอบวิชาความรู้เป็นพื้นฐานที่สำคัญยิ่งแก่ผู้ศึกษา หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขออภัยไว้ ณ ที่นี้

ชญาดา ใจนุ่ม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	VIII
ส่วนที่ 1 รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	
1.1 บทนำ	2
1.2 การปฏิบัติงาน	4
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	6
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	7
1.3 ประโยชน์ของการศึกษา.....	7
1.4 ขอบเขตของการศึกษา.....	7
1.5 สมมติฐานการศึกษา.....	8
1.6 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	9
1.7 นิยามศัพท์.....	10
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	11
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยความเชื่อมั่น.....	14
2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	15
2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	17
2.5 ข้อมูลการให้บริการ.....	18
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา	
3.1 การออกแบบการศึกษา.....	33
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	33
3.3 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	34
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	34

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ 3	3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
	3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	37
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
	ส่วนที่ 1	
	ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ	
	ของเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร	39
	ตอนที่ 1	
	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ	
	ประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัด	
	ชุมพร.....	40
	ตอนที่ 2	
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการ	
	บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง	
	ชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร.....	42
	ตอนที่ 3	
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยปัจจัยความ	
	เชื่อมั่นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง	
	ชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร.....	47
	ตอนที่ 4	
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของ	
	ประชาชน ที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร.....	52
	ส่วนที่ 2	
	ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	57
	ส่วนที่ 3	
	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	61
บทที่ 5	สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	
	5.1 สรุปผลการศึกษา.....	62
	5.2 อภิปรายผล.....	65
	5.3 ข้อเสนอแนะ.....	66
	บรรณานุกรม.....	67
	ภาคผนวก.....	70

สารบัญ (ต่อ)	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	71
ภาคผนวก ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ และจดหมายต่าง ๆ.....	79
ภาคผนวก ค ค่าคุณภาพของแบบสอบถาม.....	84
ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ.....	94
ประวัติย่อผู้ศึกษา.....	130

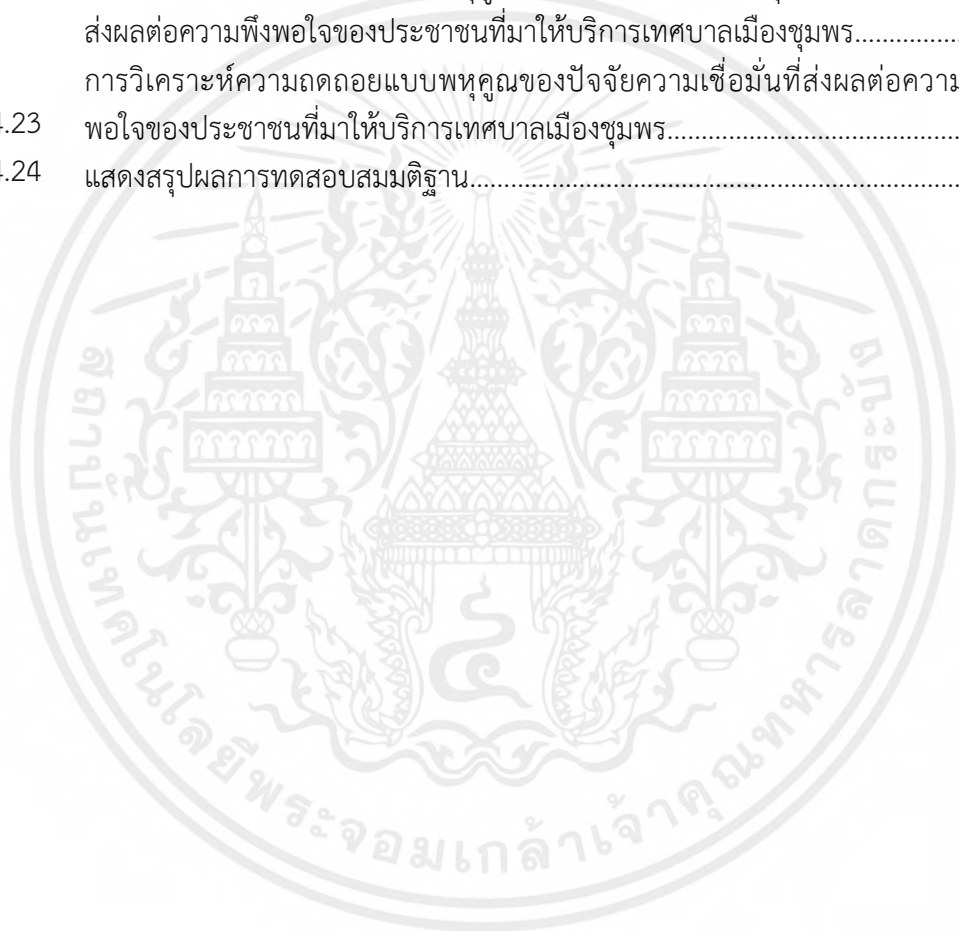


สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.6	สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการศึกษา.....	22
2.7	สรุปความสัมพันธ์ของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร.....	28
4.1	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	40
4.2	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	40
4.3.	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ การศึกษา.....	41
4.4	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	41
4.5	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	42
4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยปัจจัยคุณภาพการ บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง ชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร.....	42
4.7	ค่าเฉลี่ย \bar{X} ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความน่าเชื่อถือในการ บริการ.....	43
4.8	ค่าเฉลี่ย \bar{X} ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการตอบสนองต่อการ บริการ.....	44
4.9	ค่าเฉลี่ย \bar{X} ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความใส่ใจในการ บริการ.....	45
4.10	ค่าเฉลี่ย \bar{X} ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความมั่นใจในการบริการของ เทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร.....	46
4.11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยความเชื่อมั่นที่ส่งผล ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอ เมือง จังหวัดชุมพร.....	47
4.12	ค่าเฉลี่ย \bar{X} ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการรับรู้ความเสี่ยง.....	48
4.13	ค่าเฉลี่ย \bar{X} ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความมั่นคงและระบบ ป้องกัน.....	49
4.14	ค่าเฉลี่ย \bar{X} ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความปรารถนาดี.....	50
4.15	ค่าเฉลี่ย \bar{X} ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านชื่อเสียงขององค์กร.....	51
4.16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจของ ประชาชนที่มาให้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร.....	52
4.17	ค่าเฉลี่ย \bar{X} ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.18 ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย \bar{X} ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านช่องทางการให้บริการ.....	54
4.19 ค่าเฉลี่ย \bar{X} ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ.....	55
4.20 ค่าเฉลี่ย \bar{X} ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	56
4.21 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ศึกษาทั้งหมด.....	57
4.22 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยการกำหนดคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร.....	58
4.23 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร.....	59
4.24 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	61



สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	ภาพสถานประกอบการ.....	2
1.2	กรอบแนวคิดการศึกษา.....	9



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทนำ



ภาพที่ 1.1 ภาพสถานประกอบการ

ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อ สำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร

ที่อยู่ 333 ถนนปรมินทรมรรคา ตำบลท่าตะเภา อำเภอเมือง ชุมพร 86000

สำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งของตำบลท่าตะเภา อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร มีหน้าที่ในการให้บริการต่าง ๆ เช่น การรับชำระภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง การรับจดทะเบียนพาณิชย์ เป็นต้น ภายในเทศบาลประกอบไปด้วยแผนกงาน 7 แผนก ได้แก่ กองคลัง กองช่าง สำนักงานปลัดเทศบาล กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองการศึกษา กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ กองสวัสดิการสังคม โดยเทศบาลเมืองชุมพร บริหารงานในรูปแบบนายกเทศมนตรี โดยได้มีการเลือกหัวหน้าองค์กรมาจากการเลือกตั้งโดยตรง นั่นก็คือ นายกเทศมนตรี

วิสัยทัศน์และพันธกิจ

วิสัยทัศน์

ชุมพรเมืองน่าอยู่ สังคมอยู่ดีมีสุข คุณภาพชีวิตที่ดี

พันธกิจ

1. พัฒนาระบบการบริการสาธารณูปโภค สาธารณูปการ รวมถึงการคมนาคมขนส่งให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างครอบคลุมทั่วถึง และเพียงพอกับความต้องการของประชาชน
2. อนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างประหยัดและคุ้มค่าสอดคล้องกับศักยภาพการพัฒนา ท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. พัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจชุมชนท้องถิ่น ด้วยการสร้างรายได้จากภูมิปัญญาท้องถิ่น สร้างสินค้าที่เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น
4. ประสานกับรัฐบาล จังหวัดเพื่อให้ได้งบประมาณมาอย่างเป็นสัดส่วนและเป็นธรรม
5. พัฒนาศักยภาพของคนและชุมชนให้เข้มแข็ง สามารถพึ่งพาตนเองได้

ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ

ตำแหน่งนักศึกษาฝึกสหกิจกองยุทธศาสตร์

ลักษณะงานลงรับหนังสือภายในและหนังสือภายนอก ออกหนังสือส่งภายในและภายนอก ลงพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร

บุคลากรที่ปรึกษาและตำแหน่งของบุคลากรที่ปรึกษา

นางสำราญ มณีวงศ์ ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ระยะเวลาปฏิบัติงาน

1 สิงหาคม จนถึง 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565

วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน

1. เพื่อเรียนรู้การปรับตัวในด้านของความรับผิดชอบต่อหน้าที่ในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อเตรียมความพร้อมในการสร้างประสบการณ์ให้พร้อมในการเข้าสู่การทำงานจริง
3. เพื่อเรียนรู้ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานในสังคมการทำงาน

ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงาน

1. สามารถนำความรู้ ความสามารถ และทักษะจากการปฏิบัติงานไปใช้ในการทำงานในสถานที่ประกอบการจริงได้
2. ได้รับประสบการณ์ชีวิตในการทำงานเพิ่มขึ้น
3. สามารถพัฒนาตนเองในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้
4. ได้ฝึกตนเองให้มีความมั่นใจในการทำงานต่อหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมายได้มากขึ้น
5. เข้าใจหลักการการทำงานมากขึ้น มีความรับผิดชอบกับงานที่ได้รับมอบหมาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปฏิบัติงาน
เดือนสิงหาคม – เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2565

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายหลัก	ปัญหาที่พบเจอ/วิธีการแก้ไข	ประโยชน์ที่ได้รับ
<p style="text-align: center;">เดือนสิงหาคม</p> <ul style="list-style-type: none"> - เรียนรู้งานเกี่ยวกับระบบการทำงานของเทศบาลและกองยุทธศาสตร์ - ลงรับเอกสารหนังสือภายในและภายนอกที่ - ลงพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร - เรียนรู้งานเกี่ยวกับแผนงานยุทธศาสตร์งบประมาณ 	<p style="text-align: center;"><u>ปัญหาที่พบเจอ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - การปฏิบัติงานที่ยังไม่ถูกต้องบ่อยครั้ง <p style="text-align: center;"><u>วิธีการแก้ไข</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดบันทึกในข้อผิดพลาดหรือสิ่งที่ยังทำไม่ถูกต้อง - สอบถามรุ่นพี่ในหน่วยงานและทำความเข้าใจให้มากขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ - เกี่ยวกับการทำงานในองค์กร
<p style="text-align: center;">เดือนกันยายน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ลงพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร - ลงรับหนังสือเอกสารหนังสือภายในและภายนอกที่ - เรียนรู้งานเกี่ยวกับแผนงานยุทธศาสตร์งบประมาณ 	<p style="text-align: center;"><u>ปัญหาที่พบเจอ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - การเรียนรู้งานงบประมาณอาจยังไม่ลุลึกมาก <p style="text-align: center;"><u>วิธีการแก้ไข</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - หาช่องทางในการแกะลึกข้อมูลมากขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - ได้พัฒนาการทำงานของตนเอง - ให้มีคิดและแก้ปัญหาให้ถูกวิธี
<p style="text-align: center;">เดือนตุลาคม</p> <ul style="list-style-type: none"> - ลงพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร - ลงรับหนังสือเอกสารหนังสือภายในและภายนอกที่ - ลงข้อมูลของประชาชนที่เข้ามาติดต่อรับบริการ - เรียนรู้ฝ่ายประชาสัมพันธ์ของเทศบาล 	<p style="text-align: center;"><u>ปัญหาที่พบเจอ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ยังเรียนรู้การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง <p style="text-align: center;"><u>วิธีการแก้ไข</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดบันทึกคำสอนของพี่เลี้ยงและนำมาปรับปรุงให้ดีขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถปรับตัวให้เข้ากับองค์กรได้ดีขึ้น
<p style="text-align: center;">เดือนพฤศจิกายน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ลงรับหนังสือเอกสารหนังสือภายในและภายนอกที่ - ลงพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองชุมพร - เรียนรู้ฝ่ายประชาสัมพันธ์ของเทศบาล 	<p style="text-align: center;"><u>ปัญหาที่พบเจอ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - มีการลงทะเบียนผิดพลาด <p style="text-align: center;"><u>วิธีการแก้ไข</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - รับคำแนะนำจากพี่เลี้ยงและรีบแก้ไข <p style="text-align: center;">ปัญหา</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ได้เข้าใจรูปแบบการทำงานเพิ่มมากขึ้น - สามารถรับมือกับปัญหาได้ดีขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



หัวข้อรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ซึ่งเกิดจากการที่สภาพแวดล้อมทางธุรกิจเปลี่ยนไปตามกาลเวลาตามยุคสมัย มีเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการดำเนินงานให้บริการ การจัดการองค์กร เป็นต้น ผลต่อพฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้บริโภค หรือผู้ใช้บริการ อาจจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อองค์กรทั้งด้านบวก หรือด้านลบได้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้กระบวนแนวทางหรือวิธีการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการยังคงรู้สึกผูกพัน และรู้สึกพึงพอใจต่อองค์กร อยู่เสมอ โดยได้มีนโยบายในการสร้างรูปแบบหรือปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อให้ตอบสนองต่อผู้ใช้บริการตามยุคสมัยในทุกด้าน โดยเฉพาะในด้านของการให้บริการ ซึ่งเป็นรูปแบบการทำงานหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะเน้นในด้านของคุณภาพการให้บริการ

ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถนำปัจจัยคุณภาพการให้บริการมาสร้าง และพัฒนาการ ให้บริการ เพื่อสร้างจุดเด่นให้กับองค์กร และเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการมากกว่าในสิ่งที่คาดหวัง เนื่องจากการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น จะชี้วัดได้จากความคาดหวังกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการ ต้องการ และปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่ง (Kotano, Nikornpitaya, & Kosolkitiampom, 2014 ; Kuntakard,2016) ได้อธิบายว่าการบริหารลูกค้าสัมพันธ์จะช่วยให้องค์กรเพิ่มความสัมพันธ์ อันดีให้กับผู้ใช้บริการและมีความใกล้ชิดกัน ทำให้องค์กรสามารถเพิ่มรายได้และลดค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้รวดเร็วและ ถูกต้อง ผู้บริหารจึงมีนโยบายในการดำเนินงานโดยเน้นคุณภาพการให้บริการ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหา และความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมาย และข้อบังคับที่กำหนดไว้ในปัจจุบันนี้ รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขต และปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในการกิจการบำบัดทุกข์บำรุงสุขของกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึงและ เป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ

จากเหตุผลดังกล่าว การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองชุมพร จึงถือเป็นเครื่องมือ และแนวทางคุณภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการท้องถิ่นตามความคาดหวังของประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมพร ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างเต็มศักยภาพ มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดในโอกาสต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นปัจจัยการกำหนดคุณภาพบริการและปัจจัยความเชื่อมั่น
- 1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยการกำหนดคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
- 1.2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

1.3 ประโยชน์ของการศึกษา

- 1.2.1 เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
- 1.2.2 เพื่อนำผลการวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยความเชื่อมั่นที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
- 1.2.3 เพื่อนำผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมพรไว้ดังนี้

- 1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา
 - 1.4.1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่
 1. ปัจจัยการกำหนดคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อการบริการ ด้านความใส่ใจในการบริการ ด้านความมั่นใจในการบริการ
 2. ปัจจัยความเชื่อมั่น ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในการเกิดประโยชน์ของประชาชน ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ด้านความมั่นคงและระบบป้องกัน ด้านความปลอดภัย ด้านชื่อเสียงขององค์กร
 - 1.4.1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่
 1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มาบริการ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ในปีงบประมาณ 2565 (ตุลาคม พ.ศ.2564 – ตุลาคม พ.ศ.2565) จำนวน 2,953 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้เฉพาะในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการศึกษาและรวบรวมเอกสาร ข้อมูลต่าง ๆ ตลอดจนดำเนินการเก็บข้อมูลและประมวลผล โดยใช้เวลาในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ 2 สิงหาคม 2565 – 30 พฤศจิกายน 2565

1.5 สมมติฐานการศึกษา

การศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร มีการกำหนดสมมติฐานในการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1a ปัจจัยการกำหนดคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อการบริการ ด้านความใส่ใจในการบริการ และด้านความมั่นใจในการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร

สมมติฐานที่ 1b ปัจจัยความเชื่อมั่น ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ด้านความมั่นคงและระบบป้องกัน ด้านความปรารถนาดี และด้านชื่อเสียงขององค์กร ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร

สมมติฐานที่ 1c ปัจจัยการกำหนดคุณภาพการบริการด้านความใส่ใจในการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร

สมมติฐานที่ 1d ปัจจัยการกำหนดคุณภาพการบริการด้านความมั่นใจในการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร

สมมติฐานที่ 2a ปัจจัยความเชื่อมั่น ด้านการรับรู้ความเสี่ยงการเกิดประโยชน์ของประชาชน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร

สมมติฐานที่ 2b ปัจจัยความเชื่อมั่นด้านความมั่นคงและระบบป้องกัน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร

สมมติฐานที่ 2c ปัจจัยความเชื่อมั่นด้านความปรารถนาดีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร

สมมติฐานที่ 2d ปัจจัยความเชื่อมั่นด้านชื่อเสียงขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.6 กรอบแนวคิดการศึกษา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมพร



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดการศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

การกำหนดคุณภาพการบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้บริการจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำให้ประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญา หรือข้อกำหนดของเจ้าหน้าที่ที่ให้กับผู้รับบริการ การให้บริการที่ตรงตามลำดับก่อน – หลัง มีการบันทึกข้อมูลของผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องและอยู่ในเวลาที่กำหนด

ด้านการตอบสนองต่อการบริการ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที

ด้านความใส่ใจในการบริการ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพ และใส่ใจในการบริการลูกค้า ซึ่งเป็นหัวใจหลัก ความกระตือรือร้น ความรวดเร็ว คุณค่า ความประทับใจ ความสุภาพ ความอดทน ความเชื่อมั่น การยืนหยัด

ด้านความมั่นใจในการบริการ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีกิจกรรมารยาทในการให้บริการให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ

ด้านความเชื่อมั่นในการเกิดประโยชน์ของประชาชน หมายถึง วิธีการ หรือเครื่องมือที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้ในการสร้างความรู้สึกให้ประชาชนมีความมั่นใจ เชื่อใจว่าองค์กรมีการบริหารงานเป็นไปอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้

ปัจจัยความเชื่อมั่น หมายถึง ความเชื่อมั่น คือ ความยินยอมของบุคคลที่จะยอมรับผลการกระทำที่อาจเป็นผลทางลบของบุคคลอื่น โดยอยู่บน พื้นฐานความคาดหวังที่ว่าบุคคลอื่นจะปฏิบัติ

ด้านความปรารถนาดี หมายถึง ความดูแลเอาใจใส่และช่วยเหลือผู้มาใช้บริการได้ มีการสนองต่อผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใดและมีความจริงใจที่จะให้คำแนะนำ

ด้านการรับรู้ความเสี่ยง หมายถึง โอกาสในการเกิดการสูญเสียหรือผลลัพธ์ในเชิงลบของเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งที่ส่งผลต่อกระบวนการในการตัดสินใจของมนุษย์

ด้านชื่อเสียงขององค์กร หมายถึง คุณสมบัติที่องค์กรควรมีช่วยทำให้องค์กรเกิดความโดดเด่นและแตกต่างและเพิ่มภาพลักษณ์ขององค์กร

ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีระบบและกลไกในการให้บริการเพื่อให้ขั้นตอนมีความถูกต้องและสะดวกรวดเร็ว

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนในช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย สะดวกรวดเร็ว

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างดี

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อุปกรณ์ เทคโนโลยี ป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีไว้บริการภายในหน่วยให้บริการให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะของอารมณ์ ความรู้สึกร่วม ของบุคคลที่มีต่อการเรียนรู้ประสบการณ์ที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งเป็นพลังภายในของแต่ละบุคคล เป็นความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายที่คาดหวังและความต้องการด้านจิตใจนำไปสู่การค้นหาสิ่งที่ต้องการมาตอบสนอง

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร และได้ศึกษาการใช้แนวคิดหลักทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยมีหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยความเชื่อมั่น
- 2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.5 ข้อมูลการให้บริการ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ในการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีนักวิจัยและนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายและให้นิยามเกี่ยวกับความหมาย แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

2.1.1 ความหมายและแนวคิดของคุณภาพการให้บริการ

การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ (สุธรรม ชาญศักดิ์ , 2560)

การบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ (เลื่อมใส ใจแจ้ง, 2560)

Lewis & Bloom (1983) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) หมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพการให้บริการว่าคุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้ามหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการ

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อสื่อสารส่งต่อกันระหว่างผู้บริโภคและพนักงานให้บริการ หรือสินค้า หรือระบบของผู้ให้บริการ ซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดีควรปราศจากข้อบกพร่อง สามารถทราบความต้องการและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค คุณภาพการบริการเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความแตกต่างทางธุรกิจ และเป็นสิ่งที่สามารถทำให้ธุรกิจเหนือคู่แข่ง โดยผู้ให้บริการควรคำนึงถึงความต้องการ ความรู้สึก หรือสิ่งใดก็ตามที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ประทับใจ และนึกถึงเสมอเมื่อได้ใช้สินค้าและบริการ ไปจนถึงความภักดีของลูกค้า (ณัฐพัชร ลอประเสริฐ ,2560)

คุณภาพการให้บริการเอาไว้ว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบให้กับผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด นั่นหมายความว่า การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering service quality) หมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ (พินิตดา เรืองฤทธิ์, 2563)

2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้าที่เรียกว่า “SERVQUAL (Service Quality)” ประกอบด้วย องค์ประกอบ 10 ประการ (ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ, 2561) คือ

1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ โดยจะเกี่ยวข้องกับการที่องค์กรให้การบริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ นั่นคือ การที่องค์กรให้การบริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่ลูกค้ามาใช้บริการและรวมถึงการที่องค์กรได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้า
2. การตอบสนองต่อลูกค้า เป็นความตั้งใจหรือความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงการที่พนักงานให้บริการอย่างทันทีทันใดแก่ผู้มารับบริการ
3. ความสามารถในการให้บริการ หมายถึง ทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้และทักษะในเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อกับบุคคลอื่น ความรู้ทักษะที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงาน เป็นต้น
4. การเข้าถึง หมายถึง ความสะดวกในการที่ลูกค้าจะติดต่อหรือเข้าถึงการบริการ เช่น การติดต่อที่คล่องตัว ขั้นตอนการใช้บริการไม่ติดขัด ช่วงเวลาที่รอรับบริการไม่นานเกินไป สถานที่ที่ให้บริการสามารถอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าได้
5. อธิบายไม่ตรี โดยจะหมายถึงในด้านของความสุภาพ การให้เกียรติความเอาใจใส่ ความเป็นมิตร ของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ
6. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การที่บริษัทให้ความสำคัญโดยการพยายามให้ข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้าอยู่เสมอ โดยใช้ภาษาหรือคำพูดที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใจง่าย เช่น การอธิบายวิธีการใช้บริการ การอธิบายถึงค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าต้องจ่ายหากลูกค้าได้รับบริการนั้น ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ จะเกี่ยวข้องกับการบริการที่มีคุณค่า มีความน่าเชื่อถือและซื่อสัตย์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการที่บริษัทมีสิ่งที่คุณค่าให้ความสำคัญ ซึ่งจะช่วยให้คุณค่าเกิดความเชื่อถือในการบริการที่ได้รับ

8. ความปลอดภัย หมายถึง การบริการที่ปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยงและความสงสัย เช่น ความปลอดภัยด้านร่างกาย ความปลอดภัยด้านการเงิน หรือการเก็บรักษาข้อมูลของคุณค่าให้เป็นความลับ

9. การเข้าใจ การรู้จักลูกค้า เกี่ยวข้องกับการที่ผู้ให้บริการรู้ถึงความต้องการของลูกค้า การให้บริการที่ตรงความสนใจของลูกค้าแต่ละราย รวมถึงการที่ผู้ให้บริการสามารถจำลูกค้าประจำของตนเองได้

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

หลังจากนั้นได้มีการวิจัยต่าง ๆ มากมายเกี่ยวกับปัจจัย หรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการของลูกค้า ซึ่งพบว่า แต่ละเกณฑ์มีความสัมพันธ์ที่ใกล้เคียงกันมากและบางเกณฑ์สามารถรวมเข้าไว้เป็นเกณฑ์เดียวกันได้ จนกระทั่งในปี ค.ศ. 1988 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการตามแนวคิดของ พาราสุรามาน เหลือเพียง 5 ประการ (ทรวงยศ แก้วมงคล และคณะ, 2561) คือ

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

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้กับลูกค้า และงานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม มีการเก็บข้อมูลของลูกค้า และสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความตั้งใจในการช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว มีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ การตอบสนองลูกค้าที่ดีต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง มีทักษะในการทำงาน และตอบสนองความต้องการต่อลูกค้า และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถช่วยให้คุณค่าเกิดความเชื่อใจและรู้สึกปลอดภัย เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าได้รับการบริการที่ดี

5. ความเห็นอกเห็นใจแก่ลูกค้า (Empathy) หมายถึง การบริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และเป็นกันเอง ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละบุคคลว่าเหมือน หรือแตกต่างกันอย่างไร เพื่อใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละบุคคลในการสร้างความพึงพอใจ

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการโดยเป็นสิ่งที่สามารถสร้างความแตกต่างให้เหนือกว่าคู่แข่งได้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยความเชื่อมั่น

นันทภัก แต่รุ่งเรือง (2562) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความเชื่อมั่น หมายถึง ความสามารถในการที่จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ความมั่นใจในความน่าเชื่อถือ ความยุติธรรม และความซื่อสัตย์ โดยเต็มใจที่จะไว้วางใจต่อบุคคล หรือองค์กรหนึ่ง ๆ พร้อมกับความเชื่อมั่นจะเป็นส่วนหนึ่งของความน่าเชื่อถือ ที่เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติเชิงบวกต่อบุคคล หรือองค์กร และมีความผูกพันอย่างแท้จริง ซึ่งการที่ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในผู้ให้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าเชื่อมั่นในองค์กรว่ามีความน่าเชื่อถือ ในผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

Larzelere & Huston ,(1980) กล่าวว่ามีความสำคัญ 2 ประการที่เป็นลักษณะของความไว้วางใจของผู้ให้บริการ จะมีความสำคัญอย่างมากต่อสิ่งที่เรียกว่า ความสม่ำเสมอ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม ความสามารถ ความมีน้ำใจและความเมตตากรุณา (ฉัตรภรณ์ ปญญาลิขิต, 2562)

Parasuraman, Berry & Zeithaml (2560) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความเชื่อมั่น หมายถึง ความสามารถที่ให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ผู้ให้บริการจะต้องมีศักยภาพที่มีความสามารถในการบริการที่ดี ความสามารถในการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทงาม บอกกล่าวสื่อสารอย่างชัดเจน และตอกย้ำให้ผู้รับบริการมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

Moorman, Deshpande & Zaltman (1992) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความเชื่อมั่น คือความเต็มใจที่จะวางใจต่อหุ้นส่วนการแลกเปลี่ยนของคนด้วยความเชื่อมั่น คือการรับรู้ถึงผู้บริโภคต้องมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรด้วยความน่าเชื่อถืออย่างถึงที่สุดในระหว่างการใช้บริการอยู่นั้น ความเชื่อมั่นจะปรากฏให้เห็นเมื่อผู้บริโภคพิจารณาผู้ให้บริการที่เป็นทางเลือก 2 ประการ คือ ความน่าเชื่อถือและมีความซื่อสัตย์ (ชลลดา มงคลวนิช, 2563)

Morgan & Hunt (1994) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความเชื่อถือนั้นจะมีอยู่ฝ่ายหนึ่งมีความมั่นใจในความน่าเชื่อถือ เป็นความไว้วางใจที่แต่ละฝ่ายจะมีให้การแสดงออกให้รู้สึกเชื่อมั่น ความคาดหวังที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อให้อีกฝ่ายว่าสามารถไว้วางใจ ได้และเชื่อถือได้ซึ่งนิยามข้างต้นมีจุดมุ่งเน้นที่คล้ายกัน คือการสร้างความมั่นใจ นอกจากนี้ความเชื่อมั่น คือองค์ประกอบของความเชื่อมั่น ซึ่งเป็นผลมาจากความเชื่อมั่น ว่าองค์กรนั้นเป็นองค์กรที่จะถือซื่อสัตย์ และมีจริยธรรม ซึ่งประกอบไปด้วยการมีสินค้าและบริการที่ดี มีความจริงใจ ความยุติธรรม ความรับผิดชอบ มีน้ำใจ จิตอาสา ช่วยเหลือการกุศล มุ่งเน้นถึงผลลัพธ์ความน่าเชื่อถือที่ส่งผลให้เชิงบวกให้กับองค์กร และไม่กระทำการสิ่งใดที่เป็นผลลัพธ์เชิงลบต่อองค์กรยิ่งกว่านั้นความคาดหวังของหุ้นส่วนจะเกิดขึ้น เมื่อองค์กรมีความมั่นใจว่าหุ้นส่วนมีความจริงใจ Morgan & Hunt กล่าวได้ว่าประกอบการตลอดจนสัมพันธ์ภาพ ได้แก่ความเชื่อมั่นและพันธสัญญา ความเชื่อถือเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว ช่วยให้องค์กรได้รับตอบแทนที่ดีในระยะยาวมากกว่าการที่แค่ได้รับตอบแทนระยะสั้น ถึงกระนั้นความสัมพันธ์ที่จะผูกมัดทั้งสองต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับทรัพยากรต่าง ๆ และประเด็นต่าง ๆ จะปรากฏความสัมพันธ์นั้น ๆ คือการกระทำของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะให้ผลลัพธ์ต่ออีกฝ่าย ซึ่งผลลัพธ์นี้จะก่อให้เกิดความกังวลใจ และความไม่แน่นอนแก่องค์กรความน่าจะเป็นจุดนั้นเป็นพลังอำนาจอย่างหนึ่งที่สามารถชนะความกังวลได้ และสร้างสัมพันธ์ที่ลึกซึ้งได้ รับรู้ความเชื่อถือนั้นเกิดจากประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ยังกล่าวได้ว่า ความเชื่อมั่นจะปรากฏขึ้นเมื่อเกิดความมั่นใจ และความเชื่อมั่นระหว่างกันและกัน โดยมีความเชื่อมั่นเป็นศูนย์กลางของความสัมพันธ์ทั้งหลายภายใต้รูปแบบของพันธสัญญา และความเชื่อมั่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซึ่งได้กำหนดวิธีในการวัดความเชื่อมั่นไว้ 4 เรื่องดังนี้ 1. ความน่าเชื่อถือของบริษัท 2. สินค้าและบริการ มีคุณภาพดี 3. การทำให้ลูกค้าสนใจก่อนเป็นเจ้าของ 4. การรักษาความลับสัญญาหรือคำพูด (ปาณิศาศรีละมัย, 2561)

Stem (1997) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความเชื่อมั่น คือ พื้นฐานความสัมพันธ์ที่การมีปฏิสัมพันธ์ที่ติดต่อกัน องค์กรจำเป็นต้องเรียนรู้ที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ใกล้ชิด เอาใจเพื่อเอาใจลูกค้า มีทฤษฎีอยู่ 5 C ได้แก่ การสื่อสารที่ดีความดูแลและการเอาใจใส่ การให้ข้อมูลที่ดี การให้ความสะดวกสบายหรือความสอดคล้อง การแก้ไขสถานการณ์ และการให้ความไว้วางใจ (ศรีรินทร์ ชันติวัฒน์กุล และคณะ, 2562)

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งหมายถึงความรู้สึกจากการตอบสนองและมีปฏิสัมพันธ์จากสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสามารถรู้สึกได้ทั้งความรู้สึกดี และความรู้สึกแย่ โดยความพึงพอใจจะมีความรู้สึกในด้านดีมากกว่าด้านแย่ ความพึงพอใจเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญที่สุด ที่จะทำให้การทำงานใด ๆ ขององค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งผู้นำหรือผู้ให้บริการขององค์กรนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษา และเรียนรู้ถึงความต้องการของลูกค้า หรือผู้ที่มารับบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจในตัวสินค้าหรือการบริการและเพื่อตอบสนองต่อความต้องการต่อลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการ เพื่อที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจกับสิ่งที่ได้รับจากตัวสินค้าการบริการ (รุ่งทิพย์ นิลพัท, 2561)

Kotler (1997) ได้อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) ว่าเป็นผลจากการเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนที่ลูกค้าจะได้รับบริการ และผลจากการได้รับบริการ นอกจากนี้แล้วความพึงพอใจของลูกค้ายังเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของความสำเร็จต่อองค์กรธุรกิจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้องค์กรมีผลกำไรเพิ่มขึ้น และสามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และมีผลต่อการบอกต่อ (Word of mouth) ของลูกค้าซึ่งจะทำให้กระทบต่อความสามารถในการทำกำไรในระยะยาว

La Barbera & Mazursky (1983) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า เป็นรูปแบบกระบวนการทางความคิดที่เกิดจากการประเมินของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่ได้รับ หรืออาจเกิดจากการเปรียบเทียบจากประสบการณ์ที่ได้รับก่อนหน้านี้ ส่วนทางด้านของ Lovelock (2007) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติที่เกิดหลังจากการประเมินสินค้า หรือบริการที่ได้รับ โดยจะนำการประเมินความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับบริการมาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังที่จะพึงพอใจในทางบวกหรือประทับใจ ซึ่งเรียกได้ว่า Customer Delight ประกอบไปด้วย

1. ความประทับใจจากการบริการที่เกินความคาดหวัง (Unexpectedly High Level of Performance)

2. ความประทับใจด้วยความตื่นตัน

3. ความประทับใจด้วยความรู้สึกทางบวก

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการที่ผู้รับบริการดำเนินการเป็นลำดับ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ที่ต้องการตามที่องค์กรได้จัดมอบหมายไว้ให้ โดยการแสดงป้าย ขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม ตัวอย่างการแสดงและปฏิบัติตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในขั้นตอน รวมไปถึงการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความสะดวกรวดเร็ว

2. ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง แนวทางหรือวิธีการขององค์กรที่นำมาใช้เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงงานบริการขององค์กรได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และทันสมัย พัฒนาช่องทาง เพื่อให้ผู้รับบริการติดต่อได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น

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

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อุปกรณ์ที่จัดเตรียมไว้ให้แก่ผู้เข้ารับบริการขององค์กรอย่างเพียงพอและทันสมัย และมีการจัดบริบทในส่วนของงานบริการภายในองค์กรอย่างเพียงพอ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายต่าง ๆ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน

การบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นทั้งการขายสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี และต้องมีการรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ ซึ่งการบริการที่ดีนั้นจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และก่อให้เกิดลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา การพัฒนาคุณภาพของการบริการ เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่ง หรือสูญเสียลูกค้าไปได้ (ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ, 2561)

Kotler and Armstrong (2002) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจไว้ว่า เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากการที่ลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว และส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังของลูกค้า ก่อนที่จะได้รับสินค้าหรือบริการนั้น ๆ โดยมีหลักการที่ว่าถ้าสินค้าหรือบริการที่ลูกค้า ได้รับนั้นต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าก็จะทำให้ไม่เกิดความพึงพอใจแต่เกิดความไม่พอใจแทน และถ้าสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับนั้นตรงกับความคาดหวังของลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ และถ้าสินค้าหรือบริการที่ได้รับมากกว่าความคาดหวังของลูกค้าก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of needs)

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

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นที่ 2 ความต้องการด้านความปลอดภัย และความมั่นคง (Safety and security needs) เป็นขั้นตอนที่ต้องการความปลอดภัย ต้องการปกป้องรักษาคนที่ตนรักและทรัพย์สินต่าง ๆ ไม่ให้ถูกทำลาย เพราะฉะนั้นองค์กรไม่ควรบังคับภาวะทางด้านร่างกายแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ควรทำให้ประชาชนรู้สึกว่ามีบริการที่องค์กรแห่งนี้แล้วรู้สึกปลอดภัยและสามารถพึ่งพาองค์กรแห่งนี้ได้

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

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

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self – actualization needs) เป็นความต้องการที่แท้จริงของมนุษย์ และเป็นความต้องการในลำดับขั้นสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการแสวงหาความสุขความสมหวังในทุกสิ่งที่ตนปรารถนา ซึ่งมนุษย์มุ่งมั่นที่จะเป็นในสิ่งที่เขาต้องการและมีการวางแผนเป้าหมายในชีวิตเอาไว้ และพัฒนาตัวเองเพื่อให้ประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต

Maslow (1943) ได้จำแนกความต้องการทั้ง 5 ชั้นของมนุษย์เป็น 2 ระดับใหญ่ ๆ คือ ความต้องการระดับต่ำ (Lower-order Needs) ซึ่งได้แก่ ความต้องการทางกายภาพ และความต้องการความมั่นคง และความต้องการระดับสูง (Higher-order Needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคม ความต้องการได้รับการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต โดยความแตกต่างทั้ง 2 ระดับคือ ความต้องการในระดับสูงเป็นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ขณะที่ความต้องการในระดับต่ำเป็นความพึงพอใจที่เกิดจากภายนอก ตัวอย่างเช่น ค่าตอบแทน

จากแนวคิดของนักวิชาการหลาย ๆ ท่านที่ได้กล่าวในข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลจากการตอบสนอง และมีปฏิสัมพันธ์จากสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสามารถรู้สึกได้ทั้งความรู้สึกในด้านบวก และความรู้สึกในด้านลบ โดยความพึงพอใจจะมีความรู้สึกในด้านบวกมากกว่าด้านลบ เมื่อได้รับสิ่งที่เป็นประโยชน์และส่งผลกระทบต่อจิตใจของบุคคลให้มีความสุขได้

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายและแนวคิดของการปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองที่กระจายอำนาจ คือ การที่องค์กรกำหนดให้อำนาจหน้าที่กระจายไปสู่หน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดความคล่องตัวและมีแนวคิดในการส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยมีหน้าที่สำคัญในการสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและมีการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ชัชชัย รัตนะพันธ์ และคณะ, 2561)

(Daniel Wit) (1990) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชน ในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่น ก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2560) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผล สืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครอง ของรัฐ และองค์การทำหน้าที่ ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มี อำนาจในการกำหนดนโยบาย และควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

2.5 ข้อมูลการให้บริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้ บริการจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการจะเป็นไปตามใจของเรา ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์
5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

ลักษณะของการบริการที่ดี

1. ประชาชนต้องมาก่อนเสมอ
2. ประชาชนถูกเสมอไม่ว่าประชาชนจะพูดจะอย่างไรต้องไม่ได้แย้งเพื่อยืนยันว่าประชาชนผิด
3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ประชาชนรู้สึกอบอุ่นสบายใจ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไป ในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป การบริการที่ดีอันเป็นที่ ยอมรับกันทั่วไป

มาตรฐานการบริการ

1. การให้ความสนใจ คือ การต้อนรับอย่างอบอุ่น การให้เกียรติประชาชน ความสำคัญ และฟังประชาชนพูดและสนับนุนตาด้วย
2. การให้ความใส่ใจ คือ การเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเท่าเทียม และติดตามเรื่องขอประชาชนจนสำเร็จ
3. การบริการอย่างตั้งใจ คือ การมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ การจัดบริการให้ตรง และบริการให้ประชาชนรู้สึกคุ้มค่า
4. การบริการอย่างเต็มใจ คือ การสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนว่าจะเป็นบริการที่ประโยชน์สูงสุด และต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการการเตรียมจิตใจเพื่องานบริการ ผู้ให้บริการจำนวนไม่น้อยได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นมาแต่เด็ก ซึ่งอยู่ในวัยที่จะใส่ทักษะใด ๆ เข้าไว้ได้ดี ตามที่คนรุ่นเก่าสรุปประสบการณ์เป็นคติเตือนใจ การมีจิตใจเป็นผู้ให้บริการ การให้บริการแก่คนที่ดีมักไม่มีปัญหาเพราะเราย่อมมีความเต็มใจจะให้บริการเป็นทุนเดิม อยู่แล้ว แต่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การให้บริการแก่ผู้ซึ่งไม่ต้องชะตาหรือไม่ถูกโฉลกกันเป็นเรื่องที่ต้องผินใจ การบริการประชาชนเราไม่สามารถเลือกปฏิบัติได้ เพราะจะต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จะเลือกให้เป็นราย หรือปฏิบัติแตกต่างกันไม่ได้

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปฐมพงศ์ กุกแก้ว และ พุฒิพงศ์ ดวงจันทร์ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยคุณภาพการให้บริการและปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการด้านไอทีของลูกค้าหุ้นส่วนจำกัด ต้นกล้า บัค” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการด้านไอทีของลูกค้าหุ้นส่วนจำกัด ต้นกล้า บัค 2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการด้านไอทีของลูกค้าหุ้นส่วนจำกัด ต้นกล้า ผลการวิจัย พบว่า บัคปัจจัยคุณภาพการให้บริการ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ สินค้าและบริการด้านไอทีของลูกค้าหุ้นส่วนจำกัด ต้นกล้า บัค ส่วนปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า และด้านให้เฉพาะเจาะจงบุคคลส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ ด้านไอทีของลูกค้าหุ้นส่วนจำกัด ต้นกล้า บัค

พัฒนา เรื่องฤทธิ์ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัย พบว่าคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการบริการของเทศบาล และความพึงพอใจของประชาชนในภาคใต้” การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเสนอแนะแนวทางการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการวิจัย พบว่า สำหรับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แยกตามรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด รูปแบบเทศบาล และรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในทุกๆ ด้านไม่แตกต่างกัน

พัชรมน เชื้อนาคะ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า” การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีความสัมพันธ์ และมีผลทางบวกต่อความพึงพอใจของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ 2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการสูงที่สุดอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ และความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยคุณภาพการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันระดับสูงในทิศทางเดียวกัน

ฐานัฐ ทับทิมทอง (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสินกรณีศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดปัจจัยคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสินกรณีศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสิน กรณีศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสิน ในทิศทางตรงกันข้าม ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกายภาพและการนำเสนอ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสิน ในทิศทางเดียวกัน ด้านบุคคล และด้านกระบวนการ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสิน ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ความมั่นใจได้ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสินในทิศทางตรงกันข้าม ด้านความใส่ใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสินในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านอิทธิพลทางสังคม ด้านการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้งาน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสิน

ศิริรักษ์ ภูหิรัญ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี 2 เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัย พบว่า มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีมากที่สุดคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ

วิรัตน์ ชนะสิมมา (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่น กับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ จัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหนองนาคำ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบล หนองนาคำ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหนองนาคำ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ และด้านสิ่งที่จับต้องได้ โดยรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก

ประภาพร สิงห์ทอง (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษาปัจจัยการให้บริการ เพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษาสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ ” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ ที่มีต่อปัจจัยการให้บริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ 2.เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยการให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ เสนอแนะแนวทางการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศของสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งสามารถตอบสนองตรงความต้องการของผู้มาใช้บริการได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยการให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ พบว่าที่พบว่าปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการในจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น การมีหน่วยบริการฉุกเฉิน มีที่นั่งห้องน้ำ สถานที่จอดรถ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อคนพิการ และผู้สูงอายุ เช่น มีทางขึ้น-ลงสำหรับวีลแชร์

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโล รังสิต 2.เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโล รังสิต ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์มากที่สุดกับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ รองลงมาคือคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการมากที่สุด

ตารางสรุปแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการศึกษา

ชื่อผู้เขียน/ปี	แนวคิด ทฤษฎี/ชื่องานวิจัย	ข้อสรุป
Gronroos Christian (1990)	การจัดการบริการและการตลาด: การจัดการช่วงเวลาแห่งความจริง ในการแข่งขันการบริการ	ความหมายการบริหารสามารถ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คุณภาพ เชิงเทคนิค คือผลลัพธ์หรือสิ่ง บริการได้รับจากบริการนั้นวัดได้ จากคุณภาพของผลผลิตภักดิ์ คุณภาพเชิงหน้าที่ เป็นเรื่อง เกี่ยวกับกระบวนการการประเมิน
Parasuraman (1988)	มาตราส่วนหลายรายการสำหรับ การวัดการรับรู้ของผู้บริโภค เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	คุณภาพการบริการให้บริการเป็น การประเมินปฏิบัติงานของผู้ ให้บริการเปรียบเทียบกับบริการ คาดหวังและกับการบริการรับรู้ จริง
ณรงค์ ชูสงค์ และ พงศกรณ พิลา บุตร. (2563)	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลนคร อุบลราชธานี	คุณภาพการให้ บริการของ หน่วยงานรัฐและธุรกิจเอกชน อาจมีบางส่วนที่แตกต่างกันหรือ คล้ายคลึงกันได้ โดยเฉพาะสิ่งที่ เป็นรูปธรรมและสิ่งที่สามารถ สัมผัสได้ด้วยความเข้าใจ เช่น ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น เป็น ความรู้สึกที่สามารถตีความหมาย ได้ โดยเกิดจากผลกระทบที่มา จากอีกฝ่ายหนึ่งเสมอ แต่การทำ ความเข้าใจต่อคุณภาพบริการของ หน่วยงานรัฐ
Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985)	แบบจำลองเชิงแนวคิดของ คุณภาพบริการ และความหมาย สำหรับการวิจัยในอนาคต	องค์ประกอบคุณภาพการบริการ 10 ประการ 1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ 2. การตอบสนองต่อลูกค้า 3. ความสามารถในการให้บริการ 4. การเข้าถึง 5. อธิยาศัยไมตรี 6. การติดต่อสื่อสาร 7. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 8. ความปลอดภัย 9. การเข้าใจ การรู้จักลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อผู้เขียน/ปี	แนวคิด ทฤษฎี/ชื่องานวิจัย	ข้อสรุป
ทรงยศ แก้วมงคล และคณะฯ (2561)	การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอดุสิตบุรี จังหวัดปทุมธานี	10. ความเป็นรูปธรรม เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการตามแนวคิดของพาราสุรามาน เหลือเพียง 5 ประการ 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2. ความน่าเชื่อถือ 3. การตอบสนองต่อลูกค้า 4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 5. ความเห็นอกเห็นใจแก่ลูกค้า
น้ำลิน เทียมแก้ว (2561)	การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560	คุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดด้านการจัดการที่เปลี่ยนจากการเน้นความเป็นเลิศในด้านของคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์มาเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าหรือผู้รับบริการ ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากความต้องการของภาคธุรกิจเพื่อที่จะให้องค์กรแข่งขันได้ในตลาด โดยได้มีการให้ความสำคัญกับผู้บริโภคมากขึ้น
นันทศักดิ์ แต่รุ่งเรือง (2562)	ทัศนคติ และความตั้งใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคในการซื้อสินค้าผ่านไลน์	ความเชื่อมั่น หมายถึงความเชื่อสัตย์ โดยเต็มใจที่จะไว้วางใจต่อบุคคล หรือองค์กรหนึ่ง ๆ พร้อมกับความเชื่อมั่นจะเป็นส่วนหนึ่งของความน่าเชื่อถือ ที่เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติเชิงบวกต่อบุคคลหรือองค์กร และมีความผูกพันอย่างแท้จริง ซึ่งการที่ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในผู้ให้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าเชื่อมั่นในองค์กรว่ามีความน่าเชื่อถือ ในผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อผู้เขียน/ปี	แนวคิด ทฤษฎี/ชื่องานวิจัย	ข้อสรุป
Larzelere & Huston (1980)	ระดับความน่าเชื่อถือ: สู่ความเข้าใจความไว้วางใจระหว่างบุคคลในความสัมพันธ์ใกล้ชิด	มีสิ่งสำคัญ 2 ประการที่เป็นลักษณะของความไว้วางใจของผู้ให้บริการ จะมีความสำคัญอย่างมากต่อความสม่ำเสมอ ความความสามารถ ความมีน้ำใจและความเมตตาากรุณา
Parasuraman, Berry & Zeithaml (1985)	รูปแบบแนวคิดของการบริการ คุณภาพและความหมายสำหรับการวิจัยในอนาคต	มีความสามารถในการบริการที่ดี ความสามารถในการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทงาม บอกกล่าวสื่อสารอย่างชัดเจน และตอกย้ำให้ผู้รับบริการมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด
Moorman, Deshpande & Zaltman (1992)	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้งานวิจัยตลาด	ความเต็มใจที่จะวางใจต่อหุ้นส่วน การแลกเปลี่ยนของคนด้วยความเชื่อมั่น คือการรับรู้ถึงผู้บริโภครู้สึกถึงความเชื่อมั่นต่อองค์กรด้วยความน่าเชื่อถืออย่างถึงที่สุดในระหว่างการใช้บริการอยู่นั้น ความเชื่อมั่นจะปรากฏให้เห็นเมื่อผู้บริโภคพิจารณาผู้ให้บริการที่เป็นทางเลือก 2 ประการ คือ ความน่าเชื่อถือและมีความซื่อสัตย์
Morgan & Hunt (1994)	ความมุ่งมั่น ทฤษฎีความน่าเชื่อถือของการตลาดเชิงสัมพันธ์	ความเชื่อถือจะมีอยู่ฝ่ายหนึ่งมีความมั่นใจในความน่าเชื่อถือ เป็นความไว้วางใจที่แต่ละฝ่ายจะมีการแสดงออกให้รู้สึกเชื่อมั่น ความคาดหวังที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อให้อีกฝ่ายว่าสามารถไว้วางใจได้และเชื่อถือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อผู้เขียน/ปี	แนวคิด ทฤษฎี/ชื่องานวิจัย	ข้อสรุป
Stern (1997)	การตีความเศรษฐศาสตร์นิเวศวิทยาในกระบวนการทัศน์นิโคลาสสิก:ข้อจำกัดในการทดแทนและไม่สามารถย้อนกลับได้ในการผลิตและการบริโภค	ความเชื่อมั่น คือ พื้นฐานความสัมพันธ์ที่มีการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า องค์กรจำเป็นต้องเรียนรู้ที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ใกล้ชิด เอาใจเพื่อเอาใจลูกค้า มีทฤษฎีอยู่ 5 C ได้แก่ การสื่อสารที่ดี ความดูแลและการเอาใจใส่ การให้ข้อมูลมัด การให้ความสะดวกสบายหรือความสอดคล้อง การแก้ไขสถานการณ์ และการให้ความไว้วางใจ
รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561)	คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมา ใช้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต	ความพึงพอใจเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญที่สุด ที่จะทำให้การทำงานใดๆ ของ องค์กร ประสบความสำเร็จ ซึ่งผู้นำหรือผู้ให้บริการขององค์กรนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาและเรียนรู้ถึงความต้องการของลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจในตัวสินค้าหรือการบริการ และเพื่อตอบสนองต่อความต้องการต่อลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการ เพื่อที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจกับสิ่งที่ได้รับจากตัวสินค้าหรือการบริการ
Kotler (1997)	การจัดการการตลาด: การวิเคราะห์ การวางแผน การนำไปใช้ และการควบคุม	ความพึงพอใจการเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนที่ลูกค้าจะได้รับบริการและผลจากการได้รับบริการ นอกจากนี้แล้วความพึงพอใจของลูกค้ายังเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของความสำเร็จต่อองค์กรธุรกิจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้องค์กรมีผลกำไรเพิ่มขึ้นและสามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และมีผลต่อการบอกต่อ (Word of mouth)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อผู้เขียน/ปี	แนวคิด ทฤษฎี/ชื่องานวิจัย	ข้อสรุป
La Barbera & Mazursky (1983)	การประเมินระยะยาวของผู้บริโภคความพึงพอใจ/ความไม่พอใจ	เป็นรูปแบบกระบวนการทางความคิดที่เกิดจากการประเมินของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่ได้รับ หรืออาจเกิดจากประสบการณ์ที่ได้รับก่อนหน้านี้ ส่วนทางด้านของ Lovelock (2007) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติที่เกิดหลังจากการประเมินสินค้าหรือบริการที่ได้รับ โดยจะนำการประเมินความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับบริการมาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังที่จะพึงพอใจในทางบวกหรือประทับใจ
ทรงยศ แก้วมงคล (2561)	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนคร อุบลราชธานี	องค์ประกอบของความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นต่าง ๆ ซึ่งแบ่งได้เป็น 4 ด้าน ได้ดังนี้ 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านช่องทางการให้บริการ 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
Kotler and Armstrong (2002)	หลักการตลาด	เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากการที่ลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการนั้นให้เกิด ความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังของลูกค้าก่อนที่จะได้รับสินค้าหรือบริการนั้น ๆ โดยมีหลักการที่ว่าถ้าสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับนั้นต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่เกิดความไม่พอใจแทน และถ้าสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับนั้นตรงกับความคาดหวังของลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อผู้เขียน/ปี	แนวคิด ทฤษฎี/ชื่องานวิจัย	ข้อสรุป
Gronroos Christian (1990)	การจัดการบริการและการตลาด: การจัดการช่วงเวลาแห่งความจริง ในการแข่งขันการบริการ	ความหมายการบริหารสามารถ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คุณภาพ เชิงเทคนิค คือผลลัพธ์หรือสิ่ง บริการได้รับจากบริการนั้นวัดได้ จากคุณภาพของผลผลิตภัณฑ์ คุณภาพเชิงหน้าที่ เป็นเรื่อง เกี่ยวกับกระบวนการการประเมิน
Parasuraman (1988)	มาตราส่วนหลายรายการสำหรับ การวัดการรับรู้ของผู้บริโภค เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	คุณภาพการบริการให้บริการเป็น การประเมินปฏิบัติงานของผู้ ให้บริการเปรียบเทียบกับบริการ คาดหวังและกับการบริการรับรู้ จริง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาราง สรุปความสัมพันธ์ของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร (ต่อ)

ผู้เขียน	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรต้น								ตัวแปรตาม			
		ปัจจัยการกำหนดคุณภาพบริการ				ปัจจัยความเชื่อมั่น				ความพึงพอใจของประชาชนที่มาบริการ			
		ด้านความน่าเชื่อถือในการ	ด้านการตอบสนองต่อการ	ด้านความใส่ใจในการบริการ	ด้านความมั่นใจในการ	ด้านความเชื่อมั่นในการเกิดประโยชน์ของประชาชน	ด้านความมั่นคงและระบบป้องกัน	ด้านความปลอดภัยขององค์กร	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางบริการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
ฐาณัฐ ทับทิมทอง (2560)	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสินกรณีศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	√	√	√	√					√			√
รัฐสิญา ศุภธนโชติพงศ (2562)	คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา		√		√					√			√

ตาราง สรุปความสัมพันธ์ของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร (ต่อ)

ผู้เขียน	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรต้น								ตัวแปรตาม			
		ปัจจัยการกำหนดคุณภาพบริการ				ปัจจัยความเชื่อมั่น				ความพึงพอใจของประชาชนที่มาบริการ			
		ด้านความน่าเชื่อถือในการ	ด้านการตอบสนองต่อการ	ด้านความใส่ใจในการบริการ	ด้านความมั่นใจในการ	ด้านความเชื่อมั่นในการเกิดประโยชน์ของประชาชน	ด้านความมั่นคงและระบบป้องกัน	ด้านความปรารถนาดี	ด้านชื่อเสียงขององค์กร	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ศิริรักษ์ ภูทธิธู (2563)	ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี	✓	✓		✓					✓			✓
วิรัตน์ ชนะสิมมา (2564)	คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ วิทยาลัยศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น	✓	✓	✓	✓					✓		✓	✓

ตาราง สรุปความสัมพันธ์ของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร (ต่อ)

ผู้เขียน	ชื่อเรื่อง	ตัวแปรต้น								ตัวแปรตาม				
		ปัจจัยการกำหนดคุณภาพบริการ				ปัจจัยความเชื่อมั่น				ความพึงพอใจของประชาชนที่มาบริการ				
		ด้านความน่าเชื่อถือในการ	ด้านการตอบสนองต่อการ	ด้านความใส่ใจในการบริการ	ด้านความมั่นใจในการ	ด้านความเชื่อมั่นในการเกิดประโยชน์ของประชาชน	ด้านความมั่นคงและระบบป้องกัน	ด้านความปรารถนาดี	ด้านชื่อเสียงขององค์กร	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางทางการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
ประภาพร สิงห์ทอง (2564)	การศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศกรณีศึกษา สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์	✓	✓		✓									✓
รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561)	คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต					✓	✓	✓	✓					✓

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในบทนี้ผู้วิจัยจะบรรยายถึงวิธีการดำเนินการศึกษาที่ได้ออกแบบเพื่อทำการศึกษาในหัวข้อ “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร” โดยแบ่งเป็นหัวข้อย่อยดังต่อไปนี้

- 3.1 การออกแบบการศึกษา
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน

3.1 การออกแบบการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ออกแบบโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และมีการนำข้อมูลดิบที่ได้เข้ารหัสเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การประมวลผลจากโปรแกรมสำเร็จรูปด้านสังคมศาสตร์ต่อไปจากนั้นทำการสรุปผลการศึกษาเพื่อนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบของตาราง และการบรรยายประกอบ

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำแนกออกเป็นตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

3.2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ปัจจัยการกำหนดคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อการบริการ ด้านความใส่ใจในการบริการ ด้านความมั่นใจในการบริการ
2. ปัจจัยความเชื่อมั่น ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในการเกิดประโยชน์ของประชาชน ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ด้านความมั่นคงและระบบป้องกัน ด้านความปรารถนาดี ด้านชื่อเสียงขององค์กร

3.2.2 ตัวแปรตาม ความพึงพอใจของประชาชนที่มาบริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

3.3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองชุมพร จำนวน 2,953 คน

3.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองชุมพร จำนวน 2,970 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่าง และยอมรับความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5% หรือ 0.05 โดยใช้สูตรการคำนวณทาโร ยามาเน่

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

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

โดยที่

n : คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N : คือ ขนาดของประชากร

e : คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ร้อยละ หรือ เปอร์เซนต์)
แทนค่า

โดย N = 2,970

e = 0.05

$$n = \frac{2970}{1 + 2970(0.05)^2}$$

N = 353 ตัวอย่าง

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษาได้ทำการแบ่งแบบสอบถาม ออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการกำหนดคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อการบริการ ด้านความใส่ใจในการบริการ และด้านความมั่นใจในการบริการ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Five Point Likert Scales)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยความเชื่อมั่น ได้แก่ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ด้านความมั่นคงและระบบป้องกัน ด้านความปรารถนาดี และด้านชื่อเสียงองค์กร มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมี เกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Five Point Likert Scales)

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Five Point Likert Scales)

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการสร้างเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้สร้างเครื่องมือตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.4.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการกำหนดคุณภาพบริการและปัจจัยความเชื่อมั่นส่งผลกระทบต่อบริการความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้างแบบสอบถาม

3.4.2 ศึกษาวิธีสร้างเครื่องมือ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับ 5 คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ระดับ 4 คือ ระดับความคิดเห็นมาก

ระดับ 3 คือ ระดับความคิดเห็นปานกลาง

ระดับ 2 คือ ระดับความคิดเห็นน้อย

ระดับ 1 คือระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคำตอบในแบบสอบถาม โดยแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5-1}{5} \end{aligned}$$

$$\text{ดังนั้นช่วงคะแนน} = 0.8$$

4.21 - 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

3.41 - 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

2.61 - 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

1.81 - 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

1.00 - 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.4.3 จัดทำแบบสอบถาม เพื่อใช้ศึกษาวิจัยเชิงปริมาณตามกรอบแนวคิดการศึกษา และครอบคลุมนิยามศัพท์ของตัวแปรที่ได้พัฒนาขึ้นมา

3.4.4 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบ แนะนำ แก้ไขและปรับปรุง

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

โดย +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
 -1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
 หลังจากนั้นนำค่าคะแนนมาใช้แทนสูตร

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

โดย $\sum x$ หมายถึง ผลรวมคะแนนจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด
 N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

เกณฑ์การพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อควรมีค่าเท่ากับ 0.66 จึงจะนำไปใช้ได้ ถ้าไม่ถึงต้องปรับปรุงจนกระทั่งมีค่าที่ต้องการแล้วจึงนำไปใช้

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

3.4.7. หลังจากผู้ศึกษาได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว จึงนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างการทำวิจัยต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาด้านปัจจัยการกำหนดคุณภาพบริการและปัจจัยความเชื่อมั่น ส่งผลต่อบริการความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 353 คน ที่ตอบแบบสอบถามโดยตรง

3.5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะคำถามปลายปิด เพื่อศึกษาถึงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างด้านปัจจัยการกำหนดคุณภาพบริการและปัจจัยความเชื่อมั่น ส่งผลต่อบริการความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชุมพร โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด กับประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.5.1.1 ทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยทำการแจกแบบสอบถามไปยังประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

3.5.1.2 เมื่อได้รับแบบสอบถามแล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3.5.1.3 นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับไปวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลต่อไป

3.5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ หนังสือ รายงานต่าง ๆ และเว็บไซต์อินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้อง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาใช้วิธีหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามโดยใช้การประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างอย่างสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ใช้ในการอธิบายระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

2. การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ Correlation เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ซึ่งการบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยหรือไม่มีเลย สำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยทั่วไปอาจใช้เกณฑ์ ดังนี้

ค่า r ระดับของความสัมพันธ์

0.90 - 1.00 มีความสัมพันธ์กันสูงมาก

0.70 - 0.90 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

0.50 - 0.70 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

0.30 - 0.50 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

0.00 - 0.30 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

เครื่องหมาย +,- หนาตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์โดยที่ หาก

r มีเครื่องหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวหนึ่งจะมีค่าสูงไปด้วย)

r มีเครื่องหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง ตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

3. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) เพื่อหาระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระหลายตัวตามกรอบแนวคิดการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.1 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นที่มีผลกระทบต่อความผันแปรของตัวแปรตาม นำมาสร้างเป็นสมการพยากรณ์

4. การทดสอบสมมติฐาน โดยวิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงอนุมาน และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มา วิเคราะห์หาค่าทางสถิติ โดย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์ ผู้ศึกษาขอเสนอผลการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยการกำหนดคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร 2. เพื่อศึกษาปัจจัยความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร 3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ผู้ศึกษาขอเสนอผลการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มี 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยการกำหนดคุณภาพบริการและปัจจัยความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ เพื่อการอธิบายของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการกำหนดคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร โดยการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) ของตัวแปรอิสระทั้งหมด

ตอนที่ 1 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยการกำหนดคุณภาพบริการและปัจจัยความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	155	43.9
หญิง	198	56.1
รวม	353	100

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 353 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	27	7.7
21-30 ปี	181	51.3
31-40ปี	112	31.7
41 ปีขึ้นไป	33	9.3
รวม	353	100

จากตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 353 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมาเป็นอายุ 31 – 40 ปี มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 อายุ 41 ปีขึ้นไป มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และอายุต่ำกว่า 20 ปีมีจำนวน 27คนคิดเป็นร้อยละ 7.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	17	4.9
มัธยมศึกษา	101	28.6
อนุปริญญา / ปวส	119	33.7
ปริญญาตรี	107	30.3
ปริญญาตรีขึ้นไป	9	2.5
รวม	353	100

จากตารางที่ 4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 353 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 รองลงมา มีระดับต่ำกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 และระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	47	13.4
พนักงานบริษัทเอกชน	58	16.4
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	116	32.9
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	48	13.6
นักเรียน/นักศึกษา	35	9.9
รับจ้างทั่วไป	45	12.7
อื่น ๆ	4	1.1
รวม	353	100

จากตารางที่ 4.4 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 353 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 รองลงมา เป็นอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 อาชีพเกษตรกรจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 อาชีพรับจ้างทั่วไปจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 นักเรียน/นักศึกษาจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	101	28.7
10,001 – 20,000 บาท	194	55
20,001 – 30,000 บาท	44	12.5
มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป	14	4
รวม	353	100

จากตารางที่ 4.5 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 353 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

ปัจจัยการกำหนดคุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ	4.21	0.80	มากที่สุด
ด้านการตอบสนองต่อการบริการ	4.00	0.87	มาก
ด้านความใส่ใจในการบริการ	4.06	0.91	มาก
ด้านความมั่นใจในการบริการ	4.01	0.93	มาก
ภาพรวม	4.07	0.88	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มาให้บริการ มีระดับความคิดเห็นปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นำเชื่อถือในการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.80) รองลงมา ด้านความใส่ใจในการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.91) รองลงมา ด้านความมั่นใจในการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.93) รองลงมา การตอบสนองต่อการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความนำเชื่อถือในการบริการ

ด้านความนำเชื่อถือ ในการบริการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.มีเจ้าหน้าที่ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	200 (56.70)	114 (51.30)	34 (9.60)	5 (1.40)	0 (0.0)	4.44	0.73	มาก ที่สุด
2.มีการให้บริการได้ ตรงตามเวลาราชการ ที่กำหนดไว้	105 (29.70)	208 (58.90)	33 (9.30)	6 (1.70)	0 (0.0)	4.16	0.68	มาก
3. เจ้าหน้าที่ที่มีการให้ คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยว ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นอย่างดี	166 (47.00)	101 (28.60)	78 (22.10)	8 (2.30)	0 (0.00)	4.20	0.86	มาก
4. มีช่องทางกรรับฟัง ความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น ตู้รับฟัง ความคิดเห็น เว็บไซต์	98 (27.80)	187 (53.00)	54 (15.30)	12 (3.40)	2 (0.60)	4.04	0.79	มาก
5.มีการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	161 (45.60)	117 (33.10)	57 (16.10)	18 (5.10)	0 (0.00)	4.19	0.89	มาก
ภาพรวม						4.20	0.79	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ด้านความนำเชื่อถือในการบริการโดยรวมประชาชนที่มาให้บริการ มีระดับความคิดเห็นด้านความนำเชื่อถือในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.73) เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

= 0.73) รองลงมา เจ้าหน้าที่ที่มีการให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.86) รองลงมา มีการให้บริการได้ตรงตามเวลาราชการที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.68) รองลงมา มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.89) รองลงมา มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการตอบสนองต่อการบริการ

ด้านการตอบสนองต่อการบริการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.เจ้าหน้าที่มีการเต็มใจที่จะให้บริการ	85	183	61	22	2	3.93	0.84	มาก
	24.10	51.80	17.30	6.20	0.60			
2. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	134	142	60	15	2	4.11	0.87	มาก
	38.00	40.00	17.00	4.20	0.60			
3. หน่วยงานสามารถรับบริการได้ง่าย	106	157	70	18	2	3.98	0.87	มาก
	30.00	44.50	19.80	5.10	0.60			
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม	114	157	57	23	2	4.01	0.89	มาก
	32.30	44.50	16.10	6.50	0.60			
5. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการ	115	141	77	19	0	3.99	0.89	มาก
	32.60	39.90	21.80	5.40	0.00			
	ภาพรวม					4.00	0.86	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ด้านการตอบสนองต่อการบริการโดยรวมประชาชนที่มาให้บริการ มีระดับความคิดเห็นด้านการตอบสนองต่อการบริการระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.86) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีเจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.87) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.89) รองลงมา เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หน่วยงานสามารถรับบริการได้ง่ายอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.87) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.89) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีการเต็มใจที่จะให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$ S.D. = 0.84) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความใส่ใจในการบริการ

ด้านความใส่ใจในการบริการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การให้บริการเรียงลำดับก่อนหลัง	124	153	51	25	0	4.07	0.88	มาก
	35.10	43.30	14.40	7.10	0.00			
2. ข้อมูลผู้ให้บริการได้รับการบันทึกอย่างถูกต้อง	148	133	59	13	0	4.18	0.84	มาก
	42.00	37.70	16.70	3.70	0.00			
3. เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความจำเป็นในการขอรับบริการ	120	134	72	26	0	3.98	0.93	มาก
	34.00	38.00	20.40	7.40	0.00			
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล	128	131	68	24	2	4.02	0.94	มาก
	24.00	37.10	19.30	6.80	0.60			
5. เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อเมื่อมีเรื่องร้องเรียนและชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ	135	127	65	24	2	4.05	0.94	มาก
	38.20	36.00	18.40	6.80	0.60			
	ภาพรวม					4.04	0.90	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ด้านความใส่ใจในการบริการโดยรวมประชาชนที่มาให้บริการ มีระดับความคิดเห็นด้านความใส่ใจในการบริการระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.90) เมื่อพิจารณา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายด้าน พบว่าข้อมูลผู้ให้บริการได้รับการบันทึกอย่างถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.84) การให้บริการเรียงลำดับก่อนหลังอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.88) เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อเมื่อมีเรื่องร้องเรียนและชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.94) รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$ S.D. = 0.94) และเจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความจำเป็นในการขอรับบริการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.93) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความมั่นใจในการบริการ

ด้านความมั่นใจในการบริการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.เจ้าหน้าที่และบุคลากรในเทศบาลเมืองชุมพรมีทักษะในการให้บริการที่ดี คล่องแคล่ว ว่องไว ในการให้บริการ	113 (32.00)	151 (42.80)	60 (17.00)	26 (7.40)	3 (0.80)	3.98	0.93	มาก
2.เจ้าหน้าที่และบุคลากรในเทศบาลมีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีคุณภาพ ตรงประเด็น	130 (36.80)	138 (39.10)	62 (17.60)	20 (5.67)	3 (0.80)	4.05	0.92	มาก
3.เทศบาลมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่ายสะดวก	116 (32.90)	146 (41.40)	65 (18.40)	23 (6.50)	3 (0.80)	3.99	0.92	มาก
4.ท่านมีความรู้สึกมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุดทุกครั้งของการเข้ารับบริการในเทศบาลเมืองชุมพร	127 (36.00)	136 (38.50)	58 (16.40)	30 (6.80)	2 (0.60)	4.01	0.96	มาก
5. เจ้าหน้าที่ไม่เปิดเผยข้อมูล	122 (34.60)	137 (38.80)	69 (19.50)	23 (6.50)	2 (0.60)	4.00	0.92	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ใช้บริการรายหนึ่ง
รายใดให้ผู้ใช้บริการ
รายอื่นทราบ

ภาพรวม	4.00	0.93	มาก
--------	------	------	-----

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ด้านความมั่นใจในการบริการโดยรวมประชาชนที่มาให้บริการ มีระดับความคิดเห็นด้านความความมั่นใจในการบริการ ระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.93) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่และบุคลากรในเทศบาลมีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีคุณภาพ ตรงประเด็น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.92) ท่านมีความรู้สึกมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด ทุกครั้งของการเข้ารับบริการในเทศบาลเมืองชุมพร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.96) เจ้าหน้าที่ไม่เปิดเผยข้อมูลผู้ใช้บริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้ใช้บริการรายอื่นทราบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.92) รองลงมา เทศบาลมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่ายสะดวก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.92) รองลงมา เจ้าหน้าที่และบุคลากรในเทศบาลเมืองชุมพรมีทักษะในการให้บริการที่ดี คล่องแคล่ว ว่องไว ในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$ S.D. = 0.93) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยปัจจัยความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

ปัจจัยความเชื่อมั่น	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการรับรู้ความเสี่ยง	4.00	0.95	มาก
ด้านความมั่นคงและระบบป้องกัน	3.95	0.95	มาก
ด้านความปรารถนาดี	3.98	0.95	มาก
ด้านชื่อเสียงขององค์กร	3.97	0.95	มาก
ภาพรวม	3.98	0.95	มาก

จากตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร มีระดับความคิดเห็นปัจจัยความเชื่อมั่น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.95) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.42) รองลงมา ด้านการรับรู้ความเสี่ยง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.95) รองลงมา ด้านความปรารถนาดีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.95) รองลงมา ด้านความเป็นด้านชื่อเสียงขององค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.95) และด้านความมั่นคงและระบบป้องกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.95) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการรับรู้ความเสี่ยง

ด้านการรับรู้ความเสี่ยง	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	156 (44.20)	110 (31.20)	60 (17.00)	22 (6.25)	5 (1.40)	4.10	0.99	มาก
2.เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้	121 (34.30)	159 (45.00)	50 (14.20)	22 (6.20)	1 (1.00)	4.07	0.87	มาก
3. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของประชาชน	127 (36.00)	128 (36.30)	67 (19.00)	29 (8.20)	2 (1.00)	3.99	0.97	มาก
4. ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	104 (29.50)	153 (43.30)	63 (17.80)	30 (8.50)	3 (0.80)	3.92	0.94	มาก
5. ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้องและครบถ้วน	120 (34.60)	131 (38.80)	65 (19.50)	35 (6.50)	2 (1.00)	3.94	0.99	มาก
ภาพรวม						4.00	0.93	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า โดยรวมประชาชนที่มาให้บริการ มีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ความเสี่ยงระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.93) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.99) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.87) หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของประชาชน ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.97) รองลงมา ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.99) รองลงมา ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$ S.D. = 0.94) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความมั่นคงและระบบป้องกัน

ด้านความมั่นคงและ ระบบป้องกัน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.ท่านทราบว่า เทศบาลมีการรักษา ความเป็นส่วนตัวของ ประชาชน	99 (28.00)	156 (44.20)	69 (19.50)	26 (7.40)	4 (1.10)	3.91	0.92	มาก
2.ท่านทราบว่า เทศบาลมีการ ควบคุมการรั่วไหล ของข้อมูล	140 (39.70)	133 (37.70)	51 (14.40)	23 (6.50)	6 (1.70)	4.07	0.98	มาก
3. ท่านทราบว่า เทศบาลมีการป้องกัน การเข้าถึงข้อมูลส่วน บุคคล	100 (28.30)	153 (43.30)	65 (18.40)	32 (9.00)	3 (0.80)	3.89	0.95	มาก
4.ท่านทราบว่า เทศบาลมีระบบ ความปลอดภัยได้ มาตรฐาน	134 (38.00)	135 (38.20)	61 (17.30)	31 (8.80)	2 (0.60)	3.99	0.96	มาก
5. ท่านทราบว่า เทศบาลมีความมั่นคง ในการบริการ	98 (27.80)	155 (43.90)	70 (19.80)	28 (7.90)	2 (0.60)	3.90	0.92	มาก
ภาพรวม						3.95	0.95	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า โดยรวมประชาชนที่มารับบริการ มีระดับความคิดเห็นด้านความมั่นคงและระบบป้องกัน ระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.95) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ท่านทราบว่าเทศบาลมีการควบคุมการรั่วไหลของข้อมูล อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.98) ท่านทราบว่าเทศบาลมีระบบความปลอดภัยได้มาตรฐาน ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.96) ท่านทราบว่าท่านทราบว่าเทศบาลมีความมั่นคงในการบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เทศบาลมีการรักษาความเป็นส่วนตัวของประชาชน ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.92) รองลงมา
 ท่านทราบว่าเทศบาลมีความมั่นคงในการบริการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.92) รองลงมา
 ท่านทราบว่าเทศบาลมีการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$ S.D. =
 0.95) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความปรารถนาดี

ด้านความปรารถนา ดี	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. มีความเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการ	101 (28.60)	162 (45.90)	57 (19.50)	31 (8.80)	2 (0.60)	3.93	0.92	มาก
2. มีความจริงใจใน การให้บริการ	137 (38.80)	120 (34.00)	68 (19.30)	28 (7.90)	0 (0.00)	4.04	0.99	มาก
3. รักษาผลประโยชน์ ของผู้ใช้บริการได้ เป็นอย่างดี	124 (35.10)	139 (39.40)	56 (15.90)	30 (8.50)	4 (1.10)	3.99	0.98	มาก
4. มีการตอบสนอง ต่อผู้ใช้บริการได้เป็น อย่างดี	116 (32.90)	147 (41.60)	56 (15.90)	32 (9.10)	2 (0.60)	3.97	0.96	มาก
5. มีความเป็นธรรม	118 (33.40)	137 (38.80)	67 (19.00)	26 (7.40)	5 (1.40)	3.95	0.97	มาก
						4.00	1.00	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า โดยรวมประชาชนที่มาให้บริการ มีระดับความคิดเห็นด้านความ
 ปรารถนาดี ระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 1.00) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความจริงใจในการ
 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.99) รองลงมา รักษาผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการได้ เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.98) รองลงมา มีการตอบสนองต่อผู้ให้บริการได้ เป็นอย่างดี ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.96) รองลงมา มีความเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.97) และมีความเอาใจใส่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.98) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านชื่อเสียงขององค์กร

ด้านชื่อเสียงของ องค์กร	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ความมีชื่อเสียงใน การให้บริการ	106 (30.00)	149 (42.20)	73 (20.70)	21 (5.90)	4 (1.10)	3.94	0.92	มาก
2. ความมีชื่อเสียงใน ด้านความซื่อสัตย์	143 (40.50)	125 (35.40)	56 (15.90)	26 (7.40)	3 (0.85)	4.07	0.97	มาก
3. ความมีชื่อเสียงใน ด้านความน่าเชื่อถือ	122 (34.60)	140 (39.70)	65 (18.40)	22 (6.20)	4 (1.10)	4.00	0.94	มาก
4. ความมีชื่อเสียงใน ด้านความเป็นธรรม	114 (32.30)	139 (39.40)	67 (19.00)	30 (8.50)	3 (0.85)	3.94	0.96	มาก
5. ความมีชื่อเสียงมี ความเอาใจใส่ ผู้ให้บริการ	108 (31.00)	139 (39.40)	72 (20.40)	29 (8.20)	5 (1.40)	3.90	0.98	มาก
						3.97	0.95	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า โดยรวมประชาชนที่มาให้บริการ มีระดับความคิดเห็นด้านชื่อเสียง องค์กร ระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.95) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความมีชื่อเสียงในด้าน ความซื่อสัตย์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.97) รองลงมา ความมีชื่อเสียงในด้านความ น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.94) รองลงมา ความมีชื่อเสียงในด้านความเป็นธรรม ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.96) รองลงมา ความมีชื่อเสียงในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (\bar{X}

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

= 3.94, S.D. = 0.92) และ ความมีชื่อเสียงมีความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$ S.D. = 0.98) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร

ความพึงพอใจของประชาชนที่มา ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.05	0.91	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	3.96	0.96	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.72	0.94	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	0.95	มาก
ภาพรวม	3.19	0.94	มาก

จากตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร มีระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.19$, S.D. = 0.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.91) รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.95) รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.96) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 0.72$, S.D. = 0.94) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ขั้นตอนการ ให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มี ความชัดเจน	150 (42.50)	138 (39.10)	45 (12.70)	18 (5.10)	2 (0.60)	4.18	0.82	มาก
2. มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการ ให้บริการอย่าง ชัดเจน	130 (36.80)	137 (38.80)	69 (19.50)	16 (4.50)	0 (0.00)	4.07	0.88	มาก
3. ระยะเวลาการ ให้บริการมีความ เหมาะสม ตรงต่อ ความต้องการ ผู้รับบริการ	132 (37.40)	138 (39.10)	59 (16.70)	23 (6.50)	0 (0.00)	4.07	0.90	มาก
4. กระบวนการ ขั้นตอนมีความ ถูกต้องน่าเชื่อถือ	106 (30.00)	145 (41.10)	80 (22.70)	18 (5.10)	4 (1.10)	3.94	0.91	มาก
5. มีการบริการมี ความสะดวกรวดเร็ว ในเวลาที่เหมาะสม	124 (35.10)	139 (39.40)	58 (16.40)	30 (8.50)	2 (0.60)	4.00	0.95	มาก
						4.05	0.89	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า โดยรวมประชาชนที่มาให้บริการ มีระดับความคิดเห็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.89) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.82) ทานทราบว่า ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.90) รองลงมา มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.88) เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

S.D. = 0.88) รองลงมา มีการบริการมีความสะดวกรวดเร็ว ในเวลาที่เหมาะสม (\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.95) และ มากกระบวนการขั้นตอนมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.94 S.D. = 0.91) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการ ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.มีช่องทางเพียงพอ ต่อผู้ให้บริการ	99 (28.00)	156 (44.20)	67 (19.00)	28 (7.90)	3 (0.80)	3.91	0.926	มาก
2.มีช่องทางการ ให้บริการ	146 (41.40)	125 (35.40)	62 (17.60)	14 (4.00)	6 (1.70)	4.11	0.944	มาก
3.เข้าถึงช่องทางการ บริการ รวดเร็ว สะดวก	111 (31.40)	143 (40.50)	63 (17.80)	31 (8.80)	5 (1.40)	3.92	0.98	มาก
4.มีช่องทางการ บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ	118 (33.40)	124 (35.10)	84 (23.80)	23 (6.50)	4 (1.10)	3.93	0.97	มาก
5. มีกล่องเพื่อรับฟัง ปัญหาและข้อคิดเห็น ของผู้รับบริการ	120 (34.00)	134 (38.00)	65 (18.40)	30 (8.50)	4 (1.10)	3.95	0.893	มาก
						3.96	0.94	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า โดยรวมประชาชนที่มาให้บริการ มีระดับความคิดเห็นด้านช่องทางการให้บริการระดับมาก (\bar{X} = 3.96, S.D. = 0.94) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.11, S.D. = 0.94) รองลงมา มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.95, S.D. = 0.89) รองลงมา มีช่องทางการบริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ในระดับมาก (\bar{X} = 3.93, S.D. = 0.97) รองลงมา มีการเข้าถึงช่องทางการบริการ รวดเร็ว สะดวก (\bar{X} = 3.92, S.D. = 0.98) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สวชนไวสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.เจ้าหน้าที่พูดจา สุภาพอัธยาศัยดี แต่ง กายสุภาพการวางตัว เรียบร้อยเหมาะสม	132 (37.40)	134 (38.00)	65 (18.40)	20 (5.70)	2 (0.60)	4.06	0.91	มาก
2. เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความ เอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความ พร้อมในการ ให้บริการ	136 (38.50)	140 (39.70)	61 (17.30)	14 (4.00)	2 (0.60)	4.12	0.87	มาก
3. เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความ เสมอภาค ไม่เลือก ปฏิบัติ	134 (38.00)	119 (11.50)	65 (18.40)	35 (9.90)	0 (1.00)	4.00	0.98	มาก
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการ วางตัวเหมาะสมกับ การปฏิบัติหน้าที่	117 (33.10)	138 (39.10)	70 (19.80)	27 (7.60)	0 (0.00)	3.97	0.93	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความ ซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับ สินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิ ชอบ	128 (36.30)	122 (34.60)	70 (19.85)	32 (9.10)	0 (0.00)	3.97	0.96	มาก
						4.02	0.93	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า โดยรวมประชาชนที่มาให้บริการ มีระดับความคิดเห็นด้าน
เจ้าหน้าที่ให้บริการระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.93) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.87) รองลงมา เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.91) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.98) รองลงมา เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.96) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$ S.D. = 0.93) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	118 (33.40)	145 (41.10)	66 (18.70)	22 (6.20)	0 (0.00)	4.01	0.91	มาก
2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ	148 (41.00)	119 (33.70)	52 (14.70)	52 (14.70)	2 (0.60)	4.07	0.99	มาก
3. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	120 (34.00)	135 (38.20)	71 (20.11)	26 (7.40)	0 (0.00)	3.98	0.93	มาก
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	136 (38.50)	118 (33.40)	60 (17.00)	34 (9.60)	5 (1.40)	3.98	1.035	มาก
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มี	119 (33.70)	141 (39.90)	73 (20.70)	19 (5.40)	0 (0.00)	4.01	0.89	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความชัดเจนและ
เข้าใจง่าย

4.01 0.95 มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า โดยรวมประชาชนที่มาให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความคิดเห็นระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.95) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.99) รองลงมา ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.89) รองลงมา สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.91) รองลงมา การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 1.035) รองลงมา สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.93) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของคุณภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) ของตัวแปรอิสระทั้งหมด

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ศึกษาทั้งหมด

ตัวแปร	SR	SP	SA	CT	BP	SS	CR	SP
Mean	4.39	4.22	4.27	4.27	4.30	4.27	4.30	4.33
S.D.	0.66	0.61	0.66	0.59	0.60	0.56	0.57	0.56
SR								
SP	.865**							
SA	.828**	.863**						
CT	.822**	.856**	.913**					
BP	.792**	.836**	.856**	.899**				
SS	.785**	.826**	.846**	.885**	.927**			
CR	.759**	.807**	.837**	.877**	.898**	.919**		
SP	.798**	.830**	.850**	.875**	.895**	.906**	.921**	
VIF	4.641	5.958	7.389	9.557	9.530	9.658	9.486	8.985

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอยู่ระหว่าง 0.759 – 0.927 ซึ่งค่าไม่เกิน 0.80 (Cooper and Schindle, 2006) แสดงว่าตัวแปรต่างๆ มีความสัมพันธ์กันเอง จากตารางที่ 4.26 พบว่าผู้วิจัยทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่าค่า VIF ของตัวแปรต้นมีค่าตั้งแต่ 4.641-9.658 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรต้นไม่มีความสัมพันธ์กัน (Katz, 2006)

ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 H1a-H1d : ปัจจัยการกำหนดคุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร

ตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยการกำหนดคุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร

ความพึงพอใจ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant	0.186	0.134		1.382	0.168
1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ	0.164	0.066	0.131	2.465	0.014
2. การตอบสนองต่อการบริการ	0.133	0.063	0.127	2.119	0.035
3. ความใส่ใจในการบริการ	0.104	0.067	0.105	1.554	0.121
4. ความมั่นใจในการบริการ	0.544	0.064	0.560	8.523	0.000

R = 0.884^a R² = 0.782 Adj R² = 0.779 F = 311.757 Sig = 0.000

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยการกำหนดคุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือในการบริการ การตอบสนองต่อการบริการ ความใส่ใจในการบริการ และความมั่นใจในการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพรเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยการกำหนดคุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร ในด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.131$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1a ปัจจัยการกำหนดคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร

ด้านการตอบสนองต่อการบริการ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.127$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ H1b ปัจจัยการกำหนดคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร

ด้านความใส่ใจในการบริการ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.105, p < 0.05$) ดังนั้นจึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ H1c ปัจจัยการกำหนดคุณภาพการบริการด้านความใส่ใจในการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร

และด้านความมั่นใจในการบริการ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.560, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1d ปัจจัยการกำหนดคุณภาพการบริการด้านความมั่นใจในการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยการกำหนดคุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือในการบริการ การตอบสนองต่อการบริการ ความใส่ใจในการบริการ และความมั่นใจในการบริการมีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการดำเนินงานของความผูกพันของพนักงาน ได้ร้อยละ 78 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.186 + 0.164 X_1 + 0.133 X_2 + 0.104 X_3 + 0.544 X_4$$

$$\hat{Z} = 0.131 Z_1 + 0.127 Z_2 + 0.105 Z_3 + 0.560 Z_4$$

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 H2a-H2e : ปัจจัยความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร

ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มาให้บริการ	Unstandardized		Standardized	t	Sig
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
Constant	0.332	0.067		4.949	0.000
1.ความเสี่ยง	0.169	0.046	0.177	3.629	0.000
2.ความมั่นคงและระบบป้องกัน	0.229	0.052	0.238	4.419	0.000
3.ความปราถนาดี	0.165	0.047	0.178	3.491	0.001
4.ชื่อเสียงองค์กร	0.363	0.045	0.388	8.033	0.000

R = 0.949^a R² = 0.901 Adj R² = 0.900 F = 793.007 Sig = 0.000

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองชุมพร ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ช่องทางการใช้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองชุมพร

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองชุมพรในด้านขั้นตอนการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.177, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2a ปัจจัยความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองชุมพร

ช่องทางการใช้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.238, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2b ปัจจัยความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองชุมพร

เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.178, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2c ปัจจัยความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองชุมพร

และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองชุมพร นัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.388, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2d ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมือง

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระปัจจัยความเชื่อมั่น ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองชุมพร ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีประสิทธิภาพพร้อมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการดำเนินงานของความพึงพอใจของประชาชน ได้ร้อยละ 90 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.186 + 0.164X_1 + 0.133 X_2 + 0.104X_3 + 0.544 X_4$$

$$\hat{Z} = 0.177 Z_1 + 0.238 Z_2 + 0.178 Z_3 + 0.388 Z_4$$

ตอนที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ สรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.24 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่	คำอธิบาย	ผลการทดสอบ
1a	ปัจจัยการกำหนดคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
1b	ปัจจัยการกำหนดคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
1c	ปัจจัยการกำหนดคุณภาพการบริการด้านความใส่ใจในการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
1d	ปัจจัยการกำหนดคุณภาพการบริการด้านความมั่นใจในการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
2a	ปัจจัยความเชื่อมั่นด้านความเชื่อมั่นในการเกิดประโยชน์ของประชาชน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
2b	ปัจจัยความเชื่อมั่นด้านความมั่นคงและระบบป้องกัน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
2c	ปัจจัยความเชื่อมั่นด้านความปรารถนาดีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
2d	ปัจจัยความเชื่อมั่นด้านชื่อเสียงขององค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการเทศบาลเมืองชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

ผู้วิจัยนี้ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เนื้อหาพร้อมคำอธิบาย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ควรมีการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ในองค์กรให้มากขึ้น
2. ควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้พนักงานในองค์กรให้มากขึ้น

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยการกำหนดคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร 2 เพื่อศึกษาปัจจัยความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร 3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร โดยใช้เทคนิควิธีวิจัยเชิงปริมาณกับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร จำนวน 353 คน สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง รองลงมาเป็นเพศชาย ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 30 ปี รองลงมาเป็นอายุ 31-40 ปีขึ้นไป อายุ รองลงมา 41 ปีขึ้นไป และอายุต่ำกว่า 20 ปี ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การศึกษาปริญญาตรี รองลงมาปริญญาตรี รองลงมา ระดับการศึกษามัธยมศึกษา รองลงมา ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา และปริญญาตรีขึ้นไป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รองลงมาเป็นอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ รองลงมาอาชีพเกษตรกร รองลงมา อาชีพรับจ้างทั่วไป และนักเรียนนักศึกษา ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลเมืองชุมพรระดับความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ มีระดับความคิดเห็นปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านความใส่ใจในการบริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านความมั่นใจในการบริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา การตอบสนองต่อการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับความคิดเห็นด้านความน่าเชื่อถือในการบริการโดยรวมประชาชนที่มาใช้บริการ มีระดับความคิดเห็นด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา เจ้าหน้าที่ที่มีการให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีการให้บริการได้ตรงตามเวลาราชการที่กำหนดไว้อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านการตอบสนองต่อการบริการโดยรวมประชาชนที่มาใช้บริการ มีระดับความคิดเห็นด้านการตอบสนองต่อการบริการระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีเจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม อยู่ในระดับมาก รองลงมา หน่วยงานสามารถรับบริการได้ง่ายอยู่ในระดับมาก รองลงมา เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ในระดับมาก รองลงมา เจ้าหน้าที่ที่มีการเต็มใจที่จะให้บริการ อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านความใส่ใจในการบริการโดยรวมประชาชนที่มาใช้บริการ มีระดับความคิดเห็นด้านความใส่ใจในการบริการระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าข้อมูลผู้ให้บริการได้รับการบันทึกอย่างถูกต้อง อยู่ในระดับมาก การให้บริการเรียงลำดับก่อนหลังอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อเมื่อมีเรื่องร้องเรียนและชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ อยู่ในระดับมาก รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล อยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความจำเป็นในการขอรับบริการในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านความมั่นใจในการบริการ โดยรวมประชาชนที่มาใช้บริการ มีระดับความคิดเห็นด้านความมั่นใจในการบริการ ระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่และบุคลากรในเทศบาลมีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีคุณภาพ ตรงประเด็น อยู่ในระดับมาก ท่านมีความรู้สึกมั่นใจว่าจะได้รับการที่ดีที่สุดทุกครั้งของการเข้ารับบริการในเทศบาลเมืองชุมพร อยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ไม่เปิดเผยข้อมูลผู้ใช้บริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้ใช้บริการรายอื่นทราบ อยู่ในระดับมาก รองลงมา เทศบาลมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่ายสะดวก รองลงมา เจ้าหน้าที่และบุคลากรในเทศบาลเมืองชุมพรมีทักษะในการให้บริการที่ดี คล่องแคล่ว ว่องไว ในการให้บริการ อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยความเชื่อมั่น ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมพร

ระดับความคิดเห็นปัจจัยความเชื่อมั่น ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร มีระดับความคิดเห็นปัจจัยความเชื่อมั่น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านการรับรู้ความเสี่ยง อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านความปรารถนาดีอยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านความเป็นด้านชื่อเสียงขององค์กร อยู่ในระดับมาก และด้านความมั่นคงและระบบป้องกัน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ความเสี่ยงระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน อยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โปร่งใส และตรวจสอบได้ อยู่ในระดับมาก หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของประชาชน ในระดับมาก รองลงมา ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ รองลงมา ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านความมั่นคงและระบบป้องกัน ระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ท่านทราบว่าเทศบาลมีการควบคุมการรั่วไหลของข้อมูล อยู่ในระดับมาก ท่านทราบว่าเทศบาลมีระบบความปลอดภัยได้มาตรฐาน ท่านทราบว่าท่านทราบว่าเทศบาลมีการรักษาความเป็นส่วนตัวของประชาชน ในระดับมาก รองลงมา ท่านทราบว่าเทศบาลมีความมั่นคงในการบริการในระดับมาก รองลงมา ท่านทราบว่าเทศบาลมีการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านความปรารถนาดี ระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความจริงใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา รักษาผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี ในระดับมาก รองลงมา มีความเป็นธรรม และมีความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ตามลำดับ ระดับความคิดเห็นด้านชื่อเสียงองค์กร ระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความมีชื่อเสียงในด้านความซื่อสัตย์อยู่ในระดับมาก รองลงมา ความมีชื่อเสียงในด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ความมีชื่อเสียงในด้านความเป็นธรรม ในระดับมาก รองลงมา ความมีชื่อเสียงในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และ ความมีชื่อเสียงมีความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร

ระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร มีระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับมาก ท่านทราบว่าระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนรองลงมา มีการบริการมีความสะดวกรวดเร็ว ในเวลาที่เหมาะสม และ มากกระบวนการขั้นตอนมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา มีช่องทางการบริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ในระดับมาก รองลงมา มีการเข้าถึงช่องทางการบริการ รวดเร็ว สะดวก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการอยู่ในระดับมาก รองลงมา เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสมอยู่ในระดับมาก รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในระดับมาก รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการอยู่ในระดับมาก รองลงมา ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก รองลงมา สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ในระดับมาก รองลงมา การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ในระดับมาก รองลงมา สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด ในระดับมาก ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร” ได้มีการอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 H1a – H1d : ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาให้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

การศึกษา พบว่า ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990 ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการเป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยจะเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวังกับการบริการที่รับรู้ได้จริงจากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้การบริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการประชาชนที่ได้รับเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับ พัชรมน เชื้อนาคะ (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ

สมมติฐานที่ 2 H2a - H2d : ปัจจัยความเชื่อมั่นที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการเทศบาลเมืองชุมพรความเชื่อมั่นมีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะเป็นสิ่งที่ให้ความไว้วางใจแก่ผู้ใช้บริการ ผลจากการศึกษา พบว่าระดับความเชื่อมั่นด้านคุณภาพการบริการมีผลต่อการตัดสินใจมาใช้บริการมี 4 ด้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การรับรู้ความเสี่ยง ด้านความมั่นคงและระบบป้องกัน ด้านความปรณาดิ และด้านชื่อเสียงขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ Zhao (2015) ที่พบว่า ปัจจัยความเชื่อมั่นมีความสำคัญมากที่สุดอาจเป็นผลเนื่องจากประชาชนที่เยาวชนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยความเชื่อมั่นในเรื่องของชื่อเสียงขององค์กรความ มีชื่อเสียงด้านความซื่อสัตย์

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นปัจจัยการกำหนดคุณภาพการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเห็นมากและให้ความสำคัญกับด้านการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้ามากที่สุด ดังนั้นองค์กรควรใส่ใจการออกแบบสอบถามเพื่อใช้ในการประเมินถึงความต้องการของลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น องค์กรจึงสามารถนำอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยใช้ในการประเมินเพื่ออำนวยความสะดวก

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการให้บริการ แบบสอบถามมีระดับความเห็นมากและให้ความสำคัญกับด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ดังนั้น องค์กรควรสร้างความเชื่อมั่นและมีการตอบสนองให้แก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น จากการปฏิบัติงานและการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์และความมั่นใจที่ดีขึ้นกว่าเดิม รวมไปถึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1. ควรศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพ อาทิ การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้นและสามารถนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ได้อย่างละเอียดมากยิ่งขึ้น

5.3.2.2 ควรศึกษาการให้บริการด้านอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มากขึ้นและสามารถใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงต่อไปได้

บรรณานุกรม

- ฉัตรารณณ์ ปญญาลิขิต.(2561). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลสุโขทัย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยลำปาง.
- ชลลดา มงคลวนิช.(2563). ปัจจัยความเชื่อมั่นที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของเยาวชนไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสยาม.
- ฐานัฐ ทับทิมทอง.(2560). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการแบบ M-Banking ของธนาคารออมสิน.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ณัฐพัชร ลอประเสริฐ.(2560). คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการรับคุณค่าของผู้บริโภค. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณรงค์ ชูสิงห์.(2563). ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสยาม.
- ทัตษกร ศรีสุข. (2564). การศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยลำปาง.
- ปฐมพงษ์ กุกแก้ว. (2563). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการและปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการด้านไอทีของลูกค้าหจก.ต้นกล้า บิ๊ก.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสารคาม.
- ประภาพร สิงห์ทอง. (2564). การศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศกรณีศึกษา สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 23 (1),159-172.
- ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ. (2561). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- นันทกัต แต่รุ่งเรือง. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการใช้แอปพลิเคชัน KMA ของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- น้ำลิน เขียมแก้ว. (2562). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสารคาม.
- พงศ์กร พิลาบุดร (2563). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลนครอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- พัชรมน เชื้อนาคะ. (2560). คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พัฒนิตา เรื่องฤทธิ์. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ไพโรพนา. (2560). ความพึงพอใจของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- มอร์แกน และฮันท์. (2560) ปัจจัยความเชื่อมั่นและความภักดี ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการห้างสรรพสินค้า.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิรัตน์ ชนะสิมมา. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำกรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- เลื่อนใส ใจแจ่ม. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่าอำเภอนาทอง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริรักษ์ ภูทธิธู. (2563). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการทำส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- สุธรรม หนานศักดิ์. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยทักษิณ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ภาษาอังกฤษ

- Maslow, Abraham M. (1954). **Motivation and Personality**. New York : Harper and Row.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, **Principles of Marketing**. 9th ed. New Jersey : PrenticeHall, Inc., 2002.
- Lewis, C.R., and Bloom,H.B. (1983). “**The Marketing Aspects of Service Quality, in Emerging Perspectives on Services Marketing.**” in Berry, L., Shostack G., andUpah, G., eds, Chicago: American Marketing, pp. 99-107
- Maslow, Abraham M. 1980. **Motivation and Personality**. New York : Harper and Row.
- Moorman, C., Deshpande, R., & Zaltman, G. (1992). **Relationships between Providers and user of Market Research**. *Journal of Marketing*, 29(3), 314-329.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). **The commitment-trust theory of relationship marketing**. *Journal of marketing*, 58(3), 20-38.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). **A conceptual model of service quality and its implications for future research**. *Journal of marketing* 49, Fall: 41-50.
- Stern D. I. (1997) . **Interpreting ecological economics in the neoclassical paradigm:limits to substitution** *Economics* 21, 197-215.
- Schmenner, R. W.1995, January - February. **Escaping the black holes of cost accounting**. *Business Horizons*, pp. 66 - 72.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามการวิจัยชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมพรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานสำนักงานเทศบาลชุมพร

2. แบบสอบถามการวิจัยชุดนี้ มีจำนวน 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยการกำหนดคุณภาพบริการ

ตอนที่ 3 ปัจจัยความเชื่อมั่น

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มาบริการ

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3. ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามนี้จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการอย่างมากต่อการนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวิจัย จึงขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริง เพื่อจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไปอย่างสมบูรณ์และข้อมูลที่ท่านให้ไว้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับและไม่นำไปเผยแพร่แต่ประการใด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

หากท่านมีข้อสงสัยประการใดโปรดสอบถาม ข้าพเจ้านางสาว ชญาดา ใจนุ่ม หมายเลขโทรศัพท์ 08326541444 E-mail : 62205005@kmitl.ac.th

ขอขอบพระคุณผู้ที่ให้ข้อมูลไว้ ณ โอกาสนี้

นางสาวชญาดา ใจนุ่ม

นักศึกษาระดับปริญญาตรี

สาขาบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมพร
สำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20 - 30 ปี 31 - 40 ปี 41 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา
<input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส.	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรีขึ้นไป	
4. อาชีพ

<input type="checkbox"/> เกษตรกร	<input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน
<input type="checkbox"/> ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	<input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
<input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา	<input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป
<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ	
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 10,000 - 20,000 บาท
<input type="checkbox"/> 20,001 - 30,000 บาท	<input type="checkbox"/> มากกว่า 30,001 ขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการกำหนดคุณภาพบริการ

คำชี้แจง : อ่านข้อความอย่างละเอียด ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นที่ท่านคิดว่าจะส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด

หมายเหตุ ระดับความคิดเห็น

5 คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

4 คือ ระดับความคิดเห็นมาก

3 คือ ระดับความคิดเห็นปานกลาง

2 คือ ระดับความคิดเห็นน้อย

1 คือ ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ปัจจัยการกำหนดคุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน					
2. มีการให้บริการได้ตรงตามเวลาราชการที่กำหนดไว้					
3. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
4. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
5. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
ด้านการตอบสนองต่อการบริการ					
6. เจ้าหน้าที่มีการเต็มใจที่จะให้บริการ					
7. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
8. หน่วยงานสามารถรับบริการได้ง่าย					
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม					
10. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการ					
ด้านความใส่ใจในการบริการ					
11. การให้บริการเรียงลำดับก่อนหลัง					
12. ข้อมูลผู้ให้บริการได้รับการบันทึกอย่างถูกต้อง					
13. เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความจำเป็นในการขอรับบริการ					
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล					
15. เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อเมื่อมีเรื่องร้องเรียนและชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านความมั่นใจในการบริการ					
16. เจ้าหน้าที่และบุคลากรในเทศบาลเมืองชุมพรมีทักษะในการให้บริการที่ดี คล่องแคล่ว ว่องไว ในการให้บริการ					
17. เจ้าหน้าที่และบุคลากรในเทศบาลมีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีคุณภาพ ตรงประเด็น					
18.เทศบาลมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่ายสะดวก					
19. ท่านมีความรู้สึกมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุดทุกครั้งของการเข้ารับบริการในเทศบาลเมืองชุมพร					
20. เจ้าหน้าที่ไม่เปิดเผยข้อมูลผู้ใช้บริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้ใช้บริการรายอื่นทราบ					



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความเชื่อมั่น

คำชี้แจง : อ่านข้อความอย่างละเอียด ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นที่ท่านคิดว่าจะส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด

หมายเหตุ ระดับความคิดเห็น

- 5 คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
- 4 คือ ระดับความคิดเห็นมาก
- 3 คือ ระดับความคิดเห็นปานกลาง
- 2 คือ ระดับความคิดเห็นน้อย
- 1 คือ ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ปัจจัยความเชื่อมั่น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการรับรู้ความเสี่ยง					
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน					
2. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้					
3. หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของประชาชน					
4. ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน					
5. ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้องและครบถ้วน					
ด้านความมั่นคงและระบบป้องกัน					
6. ท่านทราบว่าเทศบาลมีการรักษาความปลอดภัยเป็นส่วนตัวของประชาชน					
7. ท่านทราบว่าเทศบาลมีการควบคุมการรั่วไหลของข้อมูล					
8. ท่านทราบว่าเทศบาลมีการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล					
9. ท่านทราบว่าเทศบาลมีระบบความปลอดภัยได้มาตรฐาน					
10. ท่านทราบว่าเทศบาลมีความมั่นคงในการบริการ					
ด้านความปรารถนาดี					
11. มีความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ					
12. มีความจริงใจในการให้บริการ					
13. รักษาผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี					
14. มีการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี					
15. มีความเป็นธรรม					
ด้านชื่อเสียงขององค์กร					
16. ความมีชื่อเสียงในการให้บริการ					
17. ความมีชื่อเสียงในด้านความซื่อสัตย์					
18. ความมีชื่อเสียงในด้านความน่าเชื่อถือ					
19. ความมีชื่อเสียงในด้านความเป็นธรรม					
20. ความมีชื่อเสียงมีความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารทบทวนวิสัยทัศน์การดำเนินงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาบริการ

คำชี้แจง : อ่านข้อความอย่างละเอียด ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นที่ท่านคิดว่าจะส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด

หมายเหตุ ระดับความคิดเห็น

5 คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

4 คือ ระดับความคิดเห็นมาก

3 คือ ระดับความคิดเห็นปานกลาง

2 คือ ระดับความคิดเห็นน้อย

1 คือ ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ					
4. กระบวนการขั้นตอนมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ					
5. มีการบริการมีความสะดวกรวดเร็ว ในเวลาที่เหมาะสม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. มีช่องทางเพียงพอต่อผู้ให้บริการ					
7. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง					
8. เข้าถึงช่องทางการบริการ รวดเร็ว สะดวก					
9. มีช่องทางการบริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
10. . มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
12. . เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่					
15. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
17. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ					
18. สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด					
19. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้ บริการ					
20. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย					

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ข.

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิและจดหมายต่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

1. ดร. กิตติ แก้วเขียว
 อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
2. ดร. ชัญญาภักดิ์ หล้าแหล่ง
 อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
3. อาจารย์พรไพสิน คุณวุฒิ
 อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร



การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เพื่อประกอบการศึกษาโครงการพิเศษ ระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

นักศึกษา นางสาวชญาดา ใจนุ่ม
รหัสประจำตัว 62205005
หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
เมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

ข้อคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)

- ดำเนินการต่อ
 ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

ปรับปรุงให้เหมาะสมกว่าเดิม ๑๖/๒๕๖๖

ลงชื่อ อ.ส. กวด ภัทรวรรณ
(กวด ภัทรวรรณ)
วันที่ ๑๕/๒/๒๕๖๖

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

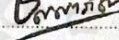


การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เพื่อประกอบการศึกษาโครงการพิเศษ ระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขา
บริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

นักศึกษา นางสาวชญาตา ใจนุ่ม
รหัสประจำตัว 62205005
หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
ข้อคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)

- ดำเนินการต่อ
 ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ 
(...ผศ.ดร.ชญานีกัก หล้าแหล่ง...)
วันที่.....15 ก.พ. 2566.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เพื่อประกอบการศึกษาโครงการพิเศษ ระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขา
บริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

นักศึกษา นางสาวชญาดา ใจนุ่ม
รหัสประจำตัว 62205005
หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
เมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

ข้อคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)

- ดำเนินการต่อ
 ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

ดำเนินการต่อโดยแนะนำแก้ไขตามที่แนบไป

ลงชื่อ..... มณีโสภา คุณวุฒิ
(อ.อรุณีไพสิน คุณวุฒิ)
วันที่ 28 ก.พ. 66

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าคุณภาพของแบบสอบถาม (IOC)

ค่าความเที่ยงตรง (Validity : IOC)

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
ข้อมูลส่วนบุคคล	1. เพศ () ชาย () หญิง	1	1	1	1	ใช้ได้
	2. อายุ () ต่ำกว่า 20 ปี () 21 - 30 ปี () 31 - 40 ปี () 41 ปีขึ้นไป	1	1	1	1	ใช้ได้
	3. ระดับการศึกษาสูงสุด () ต่ำกว่ามัธยมศึกษา () มัธยมศึกษา () อนุปริญญา/ปวส. () ปริญญาตรี () ปริญญาตรีขึ้นไป	1	1	1	1	ใช้ได้
	4. อาชีพของผู้มารับบริการ () เกษตรกร () พนักงานบริษัทเอกชน () ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว () ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ () นักเรียน/นักศึกษา () รับจ้างทั่วไป () รับจ้างทั่วไป	1	1	1	1	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน () ต่ำกว่า 10,000 บาท () 10,001 - 20,000 บาท () 20,001 - 30,000 บาท () มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป	1	1	1	1	ใช้ได้
--	---	---	---	---	---	--------



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการกำหนดคุณภาพบริการ

ข้อที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ						
1.	มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	1	0	1	0.66	แก้ไข
2.	มีการให้บริการได้ตรงตามเวลาราชการที่กำหนดไว้	1	1	1	1	ใช้ได้
3.	เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	1	1	1	0.66	แก้ไข
4.	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	0.66	1	1	1	แก้ไข
5.	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	1	1	1	0.66	แก้ไข
ด้านการตอบสนองต่อการบริการ						
6.	เจ้าหน้าที่มีการเต็มใจที่จะให้บริการ	0.66	1	1	1	แก้ไข
7.	เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	1	1	1	1	ใช้ได้
8.	หน่วยงานสามารถรับบริการได้ง่าย	1	1	1	1	ใช้ได้
9.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม	0.66	1	1	1	แก้ไข
10.	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการ	1	1	0	1	แก้ไข
ด้านความใส่ใจในการบริการ						
11.	การให้บริการเรียงลำดับก่อนหลัง	1	1	1	1	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

12.	ข้อมูลผู้ให้บริการได้รับการบันทึกอย่างถูกต้อง	1	1	1	1	ใช้ได้
13.	เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความจำเป็นในการขอรับบริการ	1	1	1	0.66	แก้ไข
14.	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล	1	1	1	1	ใช้ได้
15.	เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อเมื่อมีเรื่องร้องเรียนและชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านความมั่นใจในการบริการ						
16.	เจ้าหน้าที่และบุคลากรในเทศบาลเมืองชุมพรมีทักษะในการให้บริการที่ดี คล่องแคล่ว ว่องไว ในการให้บริการ	1	0	1	0.66	แก้ไข
17.	เจ้าหน้าที่และบุคลากรในเทศบาลมีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีคุณภาพ ตรงประเด็น	1	1	1	1	ใช้ได้
18.	เทศบาลมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่าย สะดวก	0	1	1	1	แก้ไข
19.	ท่านมีความรู้สึกมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุดทุกครั้งของการเข้ารับบริการในเทศบาลเมืองชุมพร	1	0	1	1	แก้ไข
20.	เจ้าหน้าที่ไม่เปิดเผยข้อมูลผู้ใช้บริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้ให้บริการรายอื่นทราบ	1	1	1	1	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความเชื่อมั่น

ข้อที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
การรับรู้ความเสี่ยง						
21.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	0	1	1	1	แก้ไข
22.	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้	1	1	1	1	ใช้ได้
23.	หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของประชาชน	1	1	0	1	แก้ไข
24.	ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	1	1	0	1	แก้ไข
25.	ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง และครบถ้วน	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านความมั่นคงและระบบป้องกัน						
26.	ท่านทราบว่าเทศบาลมีความมั่นคงในการบริการ	1	1	1	1	ใช้ได้
27.	ท่านทราบว่าเทศบาลมีการควบคุมการรั่วไหลของข้อมูล	1	1	1	1	ใช้ได้
28.	ท่านทราบว่าเทศบาลมีการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล	1	1	1	1	ใช้ได้
29.	ท่านทราบว่าเทศบาลมีระบบความปลอดภัยได้มาตรฐาน	1	1	1	1	ใช้ได้
30.	ท่านทราบว่าเทศบาลมีความมั่นคงในการบริการ	1	1	0	1	แก้ไข

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านความปรารถนาดี						
31.	มีความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ	1	1	1	1	ใช้ได้
32.	มีความจริงใจในการให้บริการ	1	1	1	1	ใช้ได้
33.	รักษาผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1	ใช้ได้
34.	มีการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1	ใช้ได้
35.	มีความเป็นธรรม	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านชื่อเสียงขององค์กร						
36.	16. ความมีชื่อเสียงในการให้บริการ	1	1	1	1	ใช้ได้
37.	ความมีชื่อเสียงในด้านความซื่อสัตย์	1	1	1	1	ใช้ได้
38.	ความมีชื่อเสียงในด้านความน่าเชื่อถือ	1	1	1	1	ใช้ได้
39.	ความมีชื่อเสียงในด้านความเป็นธรรม	1	0	1	0.66	แก้ไข
40.	ความมีชื่อเสียงมีความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ	1	1	1	1	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาบริการ

ข้อที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
41.	1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	1	1	1	1	ใช้ได้
42.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	1	1	1	1	ใช้ได้
43.	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ	1	1	1	1	ใช้ได้
44.	กระบวนการขั้นตอนมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	1	1	1	1	ใช้ได้
45.	มีการบริการมีความสะดวกรวดเร็ว ในเวลาที่เหมาะสม	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านช่องทางการให้บริการ						
46.	มีช่องทางเพียงพอต่อผู้ให้บริการ	1	1	1	1	ใช้ได้
47.	มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	1	1	1	1	ใช้ได้
48.	เข้าถึงช่องทางการบริการ รวดเร็ว สะดวก	1	1	1	1	ใช้ได้
49.	มีช่องทางการบริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	1	1	1	1	ใช้ได้
50.	มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ	0	1	1	0.66	แก้ไข
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						

51.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งกาย สุภาพการวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	1	1	1	1	ใช้ได้
52.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และมีความพร้อมใน การให้บริการ	1	1	1	1	ใช้ได้
53.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ เลือกปฏิบัติ	1	1	1	1	ใช้ได้
54.	เจ้าหน้าที่ให้บริการวางตัวเหมาะสมกับการ ปฏิบัติหน้าที่	1	1	1	1	ใช้ได้
55.	เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
56.	16. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ	1	1	1	1	ใช้ได้
57.	สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับ บริการ	1	1	1	1	ใช้ได้
58.	สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	1	1	1	1	ใช้ได้
59.	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	1	1	1	1	ใช้ได้
60.	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	1	1	1	1	ใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.66 – 1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.00 – 0.66 พิจารณาปรับปรุง หรือนำออก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability : R)

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Exclud ed	0	0.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.916	60

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ

มี 2 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มี 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. เพศ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	ชาย	155	43.9	43.9	43.9
	หญิง	198	56.1	56.1	100.0
	รวม	353	100.0	100.0	

2. อายุ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	ต่ำกว่า 20 ปี	27	7.6	7.6	7.6
	21 – 30 ปี	181	51.3	51.3	58.9
	31 – 40 ปี	112	31.7	31.7	90.6
	41 ปีขึ้นไป	33	9.3	9.3	100.0
	รวม	348	100.0	100.0	

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

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

4. อาชีพผู้มารับบริการ

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid เกษตรกร	47	13.3	13.3	13.3
พนักงาน บริษัทเอกชน	58	16.4	16.4	29.7
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	116	32.9	32.9	62.6
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	48	13.6	13.6	76.2
นักเรียน/นักศึกษา	35	9.9	9.9	86.1
รับจ้างทั่วไป	45	12.7	12.7	100.0
อื่น ๆ	4	1.1		
รวม	353	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid ต่ำกว่า 10,000 บาท	101	28.6	28.6	14.1
10,001 – 20,000 บาท	194	55	55	83.6
20,001 – 30,000 บาท	44	12.5	12.5	96.1
มากกว่า 30,001 ขึ้นไป	14	4	4	100.0
รวม	353	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

1. มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	5	1.40	1.40	1.40
	ปานกลาง	34	9.60	9.60	11.00
	มาก	114	32.30	32.30	43.30
	มากที่สุด	200	56.70	56.70	100
	รวม		100.0	100.0	

2. มีการให้บริการได้ตรงตามเวลาราชการ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	6	1.70	1.70	1.70
	ปานกลาง	33	9.30	9.30	11.00
	มาก	208	58.90	58.90	69.90
	มากที่สุด	105	29.70	29.70	100
Valid	รวม	353	100.0	100.0	

3. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	8	2.30	2.30	2.30
	ปานกลาง	78	22.10	22.10	24.4
	มาก	101	28.60	28.60	53
	มากที่สุด	166	47.00	47.00	100.0
	รวม	353	100.0	100	

4. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	2	0.60	0.60	0.60
	น้อย	12	3.40	3.40	4.00
	ปานกลาง	54	15.30	15.30	19.30
	มาก	187	53.00	53.00	72.30
	มากที่สุด	98	27.80	27.80	100.0
	รวม	535	100	100	

5. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	18	5.10	5.10	5.10
	ปานกลาง	57	16.10	16.10	21.2
	มาก	117	33.10	33.10	54.3
	มากที่สุด	161	45.60	45.60	100
	รวม	353	100	100	

Frequencies

Statistics

	มีเจ้าหน้าที่ ผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน	มีการ ให้บริการ ได้ตรง ตามเวลา ราชการ ที่กำหนด	เจ้าหน้าที่ มีการให้ คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยว ขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน เป็นอย่างดี เป็นอย่างดี	มีช่องทาง การรับฟัง ความ คิดเห็น ต่อการ ให้บริการ เช่น ตู้รับ ฟังความ คิดเห็น เว็บไซต์	มีการ ประชาสัมพันธ์ การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	ด้าน ความ น่าเชื่อถือ ในการ บริการ
N	Valid 353	353	353	353	353	353
	Missing 0	0	0	0	0	0
Mean	4.44	4.16	4.20	4.04	4.19	4.21
Std. Deviation	0.73	0.68	0.86	0.79	0.89	0.80

6. เจ้าหน้าที่ที่มีการเต็มใจที่จะให้บริการ

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	2	0.60	0.60	0.60
น้อย	22	6.20	6.20	6.8
ปานกลาง	61	17.30	17.30	24.1
มาก	183	51.80	51.80	75.9
มากที่สุด	85	24.10	24.10	100
รวม	100	353	100	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	2	0.60	0.60	0.60
	น้อย	15	4.20	4.20	4.8
	ปานกลาง	60	17.00	17.00	21.8
	มาก	142	40.00	40.00	61.8
	มากที่สุด	134	38.00	38.00	100
	รวม	353	100	100	

8. หน่วยงานสามารถรับบริการได้ง่าย

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	2	0.60	0.60	0.60
	น้อย	18	5.10	5.10	5.70
	ปานกลาง	70	19.80	19.80	25.50
	มาก	157	44.50	44.50	70.00
	มากที่สุด	106	30.00	30.00	100.0
	รวม	353	100.0	100.0	

9. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสม

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	2	0.60	0.60	0.60
	น้อย	23	6.50	6.50	7.10
	ปานกลาง	57	16.10	16.10	23.2
	มาก	157	44.50	44.50	67.70
	มากที่สุด	114	32.30	32.30	100.0
	รวม	353	100.0	100.0	

10. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะให้บริการ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	19	5.40	5.40	5.40
	ปานกลาง	77	21.80	21.80	27.20
	มาก	141	39.90	39.90	67.10
	มากที่สุด	115	32.60	32.60	100.0
	รวม	353	100.0	100.0	

Frequencies

		Statistics					
	มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญด้าน	มีการให้บริการได้ตามเวลาราชการที่กำหนดไว้	เจ้าหน้าที่ให้บริการ คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยว ขั้นตอน การปฏิบัติงาน เป็นอย่างดี	มีช่องทาง การรับฟัง ความ คิดเห็นต่อ การ ให้บริการ เช่น ตู้รับ ฟัง ความ คิดเห็น เว็บไซต์	มีการ ประชาสัมพันธ์ การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	ด้านการตอบสนองต่อการบริการ	
N	Valid	353	353	353	353	353	353
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.44	4.16	4.20	4.04	4.19	4.00
Std. Deviation		.73	.68	.86	.79	.89	.87

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

11. การให้บริการเรียงลำดับก่อนหลัง

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	25	7.10	7.10	7.10
	ปานกลาง	51	14.40	14.40	26.40
	มาก	153	43.30	43.30	69.70
	มากที่สุด	124	35.10	35.10	100.0
	รวม	353	100.0	100.0	

12. ข้อมูลผู้ให้บริการได้รับการบันทึกอย่างถูกต้อง

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	13	3.70	3.70	3.70
	ปานกลาง	59	16.70	16.70	20.40
	มาก	133	37.70	37.70	58.10
	มากที่สุด	148	42.00	42.00	100.0
	รวม	353	100.0	100.0	

13. เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความจำเป็นในการขอรับบริการ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	26	7.40	7.40	7.40
	ปานกลาง	72	20.40	20.40	27.80
	มาก	134	38.00	38.00	65.80
	มากที่สุด	120	34.00	34.00	100.0
	รวม	353	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

14. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	2	0.60	0.60	0.60
	น้อย	24	6.80	6.80	7.40
	ปานกลาง	68	19.30	19.30	26.70
	มาก	131	37.10	37.10	63.80
	มากที่สุด	128	24.00	24.00	100.0
	รวม	353	100.0	100.0	

15. เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อเมื่อมีเรื่องร้องเรียนและชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	2	0.60	0.60	0.60
	น้อย	24	6.80	6.80	7.40
	ปานกลาง	65	18.40	18.40	25.80
	มาก	127	36.00	36.00	61.80
	มากที่สุด	135	38.20	38.20	100.0
	รวม	353	100.0	100.0	

Frequencies

Statistics

	การ ให้บริการ เรียงลำดับ ก่อนหลัง	ข้อมูลผู้ ให้บริการ ได้รับการ บันทึกอย่าง ถูกต้อง	เจ้าหน้าที่ เข้าใจถึง ความ จำเป็นใน การ ขอรับ บริการ	เจ้าหน้าที่ ให้บริการ ตรงกับ ความ ต้องการ เฉพาะ ของแต่ละ บุคคล	เจ้าหน้าที่ ตั้งใจฟัง ประชาชน ผู้มา ติดต่อ เมื่อมีเรื่อง ร้องเรียน และชี้แจง ด้วย เหตุผล เสมอ	ด้าน ความใส ใจในการ บริการ
N	Valid 353	353	353	353	353	353
	Missing 0	0	0	0	0	0
Mean	4.07	4.18	3.98	4.02	4.05	4.06
Std. Deviation	.88	.84	.93	.94	.94	.91

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

16. เจ้าหน้าที่และบุคลากรในเทศบาลเมืองชุมพรมีทักษะในการให้บริการที่ดี คล่องแคล่ว ว่องไว ในการให้บริการ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	2	0.06	0.06	0.06
	น้อย	23	6.50	6.50	6.56
	ปานกลาง	69	19.50	19.50	26.06
	มาก	137	38.80	38.80	100.0
	มากที่สุด	122	34.60	34.60	
	รวม	353	100	100	

17. เจ้าหน้าที่และบุคลากรในเทศบาลมีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีคุณภาพ ตรงประเด็น

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	3	36.80	36.80	36.80
	น้อย	20	39.10	39.10	75.9
	ปานกลาง	62	17.60	17.60	93.5
	มาก	138	5.67	5.67	99.17
	มากที่สุด	130	0.80	0.80	100
	รวม	353	100	100	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

18. เทศบาลมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่ายสะดวก

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	3	0.80	0.80	0.80
	น้อย	23	6.50	6.50	7.3
	ปานกลาง	65	18.40	18.40	25.7
	มาก	146	6.50	41.40	67.1
	มากที่สุด	116	0.80	32.90	100
	รวม	353	100	100	

19. ท่านมีความรู้สึกมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุดทุกครั้งของการเข้ารับบริการในเทศบาลเมืองชุมพร

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	2	0.60	0.3	0.3
	น้อย	23	6.50	0.6	0.9
	ปานกลาง	69	19.50	18.4	19.3
	มาก	137	38.80	46.3	65.6
	มากที่สุด	122	34.60	34.5	100
	รวม	353	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

20. เจ้าหน้าที่ไม่เปิดเผยข้อมูลผู้ใช้บริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้ใช้บริการรายอื่นทราบ

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

Frequencies

Statistics

	เจ้าหน้าที่และบุคลากรในเทศบาลเมืองชุมพรมีทักษะในการให้บริการที่คล่องแคล่วว่องไวในการให้บริการ	เจ้าหน้าที่และบุคลากรในเทศบาลมีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีคุณภาพ ประเด็น	เทศบาลมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่ง่าย สะดวก	ท่านมีความรู้สึกมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุดทุกครั้งที่ของการเข้ารับบริการในเทศบาลเมืองชุมพร	เจ้าหน้าที่ไม่เปิดเผยข้อมูลผู้ใช้บริการรายหนึ่งรายใดให้ผู้ใช้บริการรายอื่นทราบ	ด้านความมั่นใจในการบริการ
N	Valid 353	353	353	353	353	353
	Missing 0	0	0	0	0	0
Mean	3.98	4.05	3.99	4.01	4.00	4.01
Std. Deviation	0.93	0.92	0.92	0.92	0.96	0.93

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยปัจจัยความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชุมพร อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

1. เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานโดย คำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชน

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	5	1.40	1.40	1.40
น้อย	22	6.25	6.25	7.65
ปานกลาง	60	17.00	17.00	24.65
มาก	110	31.20	31.20	55.85
มากที่สุด	156	44.20	44.20	100
รวม	353	100	100	

2. เจ้าหน้าที่มีความ ซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	1	1.00	1.00	1.00
น้อย	22	6.20	6.20	7.2
ปานกลาง	50	14.20	14.20	21.4
มาก	22	45.00	45.00	66.4
มากที่สุด	1	34.30	34.30	100
รวม	353	100	100	

3. หน่วยงานมีการรับ ฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของ ประชาชน

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	2	1.00	1.00	1.00
	น้อย	29	8.20	8.20	9.20
	ปานกลาง	67	19.00	19.00	28.2
	มาก	128	36.30	36.30	64.5
	มากที่สุด	127	36.00	36.00	100.0
	รวม	353	100.0	100.0	

4. ประชาชนได้รับ บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้องและครบถ้วน

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	2	1.00	1.00	1.00
	น้อย	35	6.50	6.50	7.5
	ปานกลาง	65	19.50	19.50	27
	มาก	131	38.80	38.80	65.8
	มากที่สุด	120	34.60	34.60	100
	รวม		100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frequencies

Statistics

		เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงาน โดย คำนึงถึง ประโยชน์ ของ ประชาชน	เจ้าหน้าที่มี ความ ซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และ ตรวจสอบ ได้	หน่วยงานมี การรับ ฟังความ คิดเห็น ข้อเสนอแนะ ของ ประชาชน	ประชาชน ได้รับ การแก้ไข ปัญหาข้อ ร้องเรียน	ประชาชน ได้รับ บริการที่มี คุณภาพ ถูกต้อง และ ครบถ้วน	ด้าน การ รับรู้ ความ เสี่ยง
N	Valid	353	353	353	353	353	353
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.10	4.07	3.99	3.92	3.94	4.00
Std. Deviation		0.99	0.87	0.97	0.94	0.99	0.95

6. เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานโดย คำนึงถึงประโยชน์ ของประชาชน

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	5	1.40	1.40	1.40
	น้อย	22	6.25	6.25	7.65
	ปานกลาง	60	17.00	17.00	24.65
	มาก	110	31.20	31.20	55.85
	มากที่สุด	156	44.20	44.20	100
	รวม	353	100	100	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. เจ้าหน้าที่ที่มีความ ซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	1	1.00	1.00	1.00
	น้อย	22	6.20	6.20	7.2
	ปานกลาง	50	14.20	14.20	21.4
	มาก	159	45.00	45.00	66.4
	มากที่สุด	121	34.30	34.30	100
	รวม	353	100.0	100.0	

8. หน่วยงานมีการรับ ฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของ ประชาชน

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	2	1.00	1.00	1.00
	น้อย	29	8.20	8.20	9.20
	ปานกลาง	67	19.00	19.00	28.20
	มาก	128	36.30	36.30	64.50
	มากที่สุด	127	36.00	36.00	100.0
	รวม	353	100.0	100.0	

9. ประชาชนได้รับ การแก้ไขปัญหาข้อ ร้องเรียน

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	3	0.80	0.80	0.80
	น้อย	30	8.50	8.50	9.30
	ปานกลาง	63	17.80	17.80	27.10
	มาก	153	43.30	43.30	70.40
	มากที่สุด	104	29.50	29.50	100
	รวม	353	100	100	

10. ประชาชนได้รับ บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้องและครบถ้วน

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	2	1.00	1.00	1.00
น้อย	35	6.50	6.50	7.5
ปานกลาง	65	19.50	19.50	27
มาก	131	38.80	38.80	65.8
มากที่สุด	120	34.60	34.60	100
รวม	100	100	100	

Frequencies

Statistics

	ท่านทราบว่า เทศบาลมี การรักษา ความเป็น ส่วนตัวของ ประชาชน	ท่านทราบ ว่าเทศบาล มีการ ควบคุมการ รั่วไหล ของข้อมูล	ท่านทราบ ว่าเทศบาลมี การป้องกัน การเข้าถึง ข้อมูลส่วน บุคคล	ท่านทราบ ว่าเทศบาล มีระบบ ความ ปลอดภัย ได้ มาตรฐาน	ท่าน ทราบว่า เทศบาล มีความ มั่นคง ในการ บริการ	ด้าน ความ มั่นคง และ ระบบ ป้องกัน
N	Valid 353	353	353	353	353	353
	Missing 0	0	0	0	0	0
Mean	3.91	4.07	3.89	3.99	3.90	3.95
Std. Deviation	0.92	0.98	0.95	0.96	0.92	0.95

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

11. เทศบาลมีการรักษา ความเป็นส่วนตัวของ ประชาชน

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	4	1.10	1.10	1.10
	น้อย	26	7.40	7.40	8.50
	ปานกลาง	69	19.50	19.50	28.00
	มาก	156	44.20	44.20	72.20
	มากที่สุด	99	28.00	28.00	100
	รวม	353	100	100	

12. มีการ ควบคุมการรั่วไหล ของข้อมูล

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	6	1.70	1.70	1.70
	น้อย	23	6.50	6.50	8.2
	ปานกลาง	51	14.40	14.40	22.6
	มาก	133	37.70	37.70	60.3
	มากที่สุด	140	39.70	39.70	100
	รวม	353	100	100	

13. มีการป้องกัน การเข้าถึงข้อมูลส่วน บุคคล

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	3	0.80	0.80	
	น้อย	32	9.00	9.00	9.80
	ปานกลาง	65	18.40	18.40	28.2
	มาก	153	43.30	43.30	71.5
	มากที่สุด	100	28.30	28.30	100
	รวม	353	100	100	

14. เทศบาลมีระบบ ความปลอดภัยได้ มาตรฐาน

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	2	0.60	0.60	0.60
น้อย	31	8.80	8.80	9.40
ปานกลาง	61	17.30	17.30	26.70
มาก	135	38.20	38.20	64.90
มากที่สุด	134	38.00	38.00	100
รวม	353	100	100	

15. เทศบาลมีความมั่นคง ในการบริการ

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	2	0.60	0.60	0.60
น้อย	28	7.90	7.90	8.50
ปานกลาง	70	19.80	19.80	28.3
มาก	155	43.90	43.90	72.2
มากที่สุด	98	27.80	27.80	100
รวม	353	100	100	

Frequencies

Statistics

		มีความเอา ใจใส่ ผู้ใช้บริการ	มีความ จริงใจใน การ ให้บริการ	รักษา ผลประโยชน์ ของ ผู้ใช้บริการได้ เป็นอย่างดี	มีการ ตอบสนอง ต่อ ผู้ใช้บริการ ได้เป็น อย่างดี	มี ความ เป็น ธรรม	ด้าน ความ ปรารถนา ดี
N	Valid	353	353	353	353	353	353
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.93	4.04	3.99	3.97	3.95	3.98
Std. Deviation		0.92	0.99	0.98	0.96	0.97	0.95

16. มีความเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	2	0.60	0.60	0.60
	น้อย	31	8.80	8.80	9.4
	ปานกลาง	57	19.50	19.50	28.9
	มาก	162	45.90	45.90	74.00
	มากที่สุด	101	28.60	28.60	100
	รวม	353	100	100	

17. มีความจริงใจในการให้บริการ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	28	7.90	7.90	7.90
	ปานกลาง	68	19.30	19.30	27.2
	มาก	120	34.00	34.00	61.2
	มากที่สุด	137	38.80	38.80	100
	รวม	353	100	100	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

18. รักษาผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	4	1.10	1.10	1.10
	น้อย	30	8.50	8.50	9.6
	ปานกลาง	56	15.90	15.90	25.5
	มาก	139	39.40	39.40	64.9
	มากที่สุด	124	35.10	35.10	100
	รวม	353	100	100	

19. มีการตอบสนอง ต่อผู้ให้บริการได้เป็น อย่างดี

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	2	0.60	0.60	0.60
	น้อย	32	9.10	9.10	9.70
	ปานกลาง	56	15.90	15.90	25.6
	มาก	147	41.60	41.60	67.2
	มากที่สุด	116	32.90	32.90	100
	รวม	353	100	100	

20. มีความเป็นธรรม

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	5	1.40	1.40	1.40
	น้อย	26	7.40	7.40	8.8
	ปานกลาง	67	19.00	19.00	27.8
	มาก	137	38.80	38.80	66.6
	มากที่สุด	118	33.40	33.40	100
	รวม	100	100	100	

Frequencies

Statistics

		ความมี ชื่อเสียง ใน การ ให้บริการ	ความมี ชื่อเสียงใน ด้านความ ซื่อสัตย์	ความมี ชื่อเสียงใน ด้านความ น่าเชื่อถือ	ความมี ชื่อเสียง ในด้าน ความเป็น ธรรม	ความมี ชื่อเสียงมี ความเอา ใจใส่ ผู้ใช้บริการ	ด้าน ชื่อเสียง องค์กร
N	Valid	353	353	353	353	353	353
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.94	4.07	4.00	3.94	3.90	3.97
Std. Deviation		0.92	0.97	0.94	0.96	0.98	0.95

21. ความมีชื่อเสียงในการให้บริการ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	4	1.10	1.10	1.10
	น้อย	21	5.90	5.90	7
	ปานกลาง	73	20.70	20.70	27.7
	มาก	149	42.20	42.20	69.9
	มากที่สุด	106	30.00	30.00	100
	รวม	353	100	100	

22. ความมีชื่อเสียงในด้านความซื่อสัตย์

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	3	0.85	0.85	0.85
	น้อย	26	7.40	7.40	8.25
	ปานกลาง	56	15.90	15.90	24.15
	มาก	125	35.40	35.40	59.55
	มากที่สุด	143	40.50	40.50	100
	รวม	353	100	100	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

23. ความมีชื่อเสียงในด้านความน่าเชื่อถือ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	4	1.10	1.10	1.10
	น้อย	22	6.20	6.20	7.3
	ปานกลาง	65	18.40	18.40	25.7
	มาก	140	39.70	39.70	65.4
	มากที่สุด	122	34.60	34.60	100
	รวม	353	100	100	

24. ความมีชื่อเสียงใน ด้านความเป็นธรรม

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	3	0.85	0.85	0.85
	น้อย	30	8.50	8.50	9.35
	ปานกลาง	67	19.00	19.00	28.35
	มาก	139	39.40	39.40	67.75
	มากที่สุด	114	32.30	32.30	100
	รวม	353	100	100	

25. ความมีชื่อเสียงมี ความเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	5	1.40	1.40	1.40
	น้อย	29	8.20	8.20	9.6
	ปานกลาง	72	20.40	20.40	30
	มาก	139	39.40	39.40	69.4
	มากที่สุด	108	31.00	31.00	100
	รวม	353	100	100	

Frequencies

Statistics

		ขั้นตอน การ ให้บริการ มีระบบ ไม่ ยุ่งยาก ซับซ้อน มี ความ ชัดเจน	มีผังลำดับ ขั้นตอน และ ระยะเวลา การ ให้บริการ อย่าง ชัดเจน	ระยะเวลา การ ให้บริการ ตรงต่อ ความต้องการ ผู้รับบริการ	กระบวนการ ขั้นตอนมี ความ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	มีการ บริการมี ความ สะดวก รวดเร็ว ในเวลา ที่เหมาะสม	ด้าน ขั้นตอน การ ให้บริการ
N	Valid	353	353	353	353	353	353
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.18	4.07	4.07	3.94	4.00	4.05
Std. Deviation		0.82	0.88	0.90	0.91	0.95	0.91

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ที่มาใช้บริการในสำนักงานเทศบาลเมืองชุมพร

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	2	0.60	0.60	0.60
น้อย	18	5.10	5.10	5.7
ปานกลาง	45	12.70	12.70	18.4
มาก	138	39.10	39.10	57.5
มากที่สุด	150	42.50	42.50	100
รวม	353	100	100	

2. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	16	4.50	4.50	4.50
ปานกลาง	69	19.50	19.50	24.00
มาก	137	38.80	38.80	62.80
มากที่สุด	130	36.80	36.80	100
รวม	353	100	100	

3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการผู้รับบริการ

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อย	23	6.50	6.50	6.50
ปานกลาง	59	16.70	16.70	23.2
มาก	138	39.10	39.10	62.3
มากที่สุด	132	37.40	37.40	100.0
รวม	348	100.0	100.0	

4. กระบวนการ ขั้นตอนมีความ ถูกต้องน่าเชื่อถือ

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	4	1.10	1.10	1.10
น้อย	18	5.10	5.10	6.20
ปานกลาง	80	22.70	22.70	28.90
มาก	145	41.10	41.10	70.00
มากที่สุด	106	30.00	30.00	100
รวม	353	100	100	

5. มีการบริการมี ความสะดวกรวดเร็ว ในเวลาที่เหมาะสม

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	2	0.60	0.60	0.60
น้อย	30	8.50	8.50	9.10
ปานกลาง	58	16.40	16.40	25.5
มาก	139	39.40	39.40	64.9
มากที่สุด	124	35.10	35.10	100
รวม	353	100	100	

Frequencies

Statistics

	มีช่องทาง เพียงพอ ต่อผู้ ให้บริการ	มีช่องทาง การ ให้บริการ	เข้าถึง ช่องทาง การ บริการ รวดเร็ว สะดวก	มีช่องทาง การ บริการ เพียงพอ ต่อ ผู้ใช้บริการ	มีช่องเพื่อ รับฟัง ปัญหาและ ข้อคิดเห็น ของ ผู้รับบริการ	ด้าน ช่องทาง การ ให้บริการ
N	Valid 353	353	353	353	353	353
	Missing 0	0	0	0	0	0
Mean	3.91	4.11	3.92	3.93	3.95	3.96
Std. Deviation	0.93	0.94	0.98	0.97	0.89	0.96

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. มีช่องทางเพียงพอ ต่อผู้ให้บริการ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	3	0.80	0.80	0.80
	น้อย	28	7.90	7.90	8.7
	ปานกลาง	67	19.00	19.00	27.70
	มาก	28	44.20	44.20	71.90
	มากที่สุด	3	28.00	28.00	100
	รวม	353	100	100	

7. มีช่องทางการให้บริการ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	6	1.70	1.70	1.70
	น้อย	14	4.00	4.00	5.7
	ปานกลาง	62	17.60	17.60	23.3
	มาก	125	35.40	35.40	58.7
	มากที่สุด	146	41.40	41.40	100
	รวม	353	100	100	

8. เข้าถึงช่องทางการบริการ รวดเร็ว สะดวก

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	5	1.40	1.40	1.40
	น้อย	31	8.80	8.80	10.20
	ปานกลาง	63	17.80	17.80	28.00
	มาก	143	40.50	40.50	68.5
	มากที่สุด	111	31.40	31.40	100
	รวม	353	100	100	

9. มีช่องทางการ บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	4	1.10	1.10	1.10
	น้อย	23	6.50	6.50	7.6
	ปานกลาง	84	23.80	23.80	31.40
	มาก	124	35.10	35.10	66.5
	มากที่สุด	118	33.40	33.40	100
	รวม	353	100	100	

10. มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	4	1.10	1.10	1.10
	น้อย	30	8.50	8.50	9.60
	ปานกลาง	65	18.40	18.40	28.00
	มาก	134	38.00	38.00	66
	มากที่สุด	120	34.00	34.00	100
	รวม	353	100	100	

Frequencies

Statistics

	เจ้าหน้าที่ พุดจา สุภาพ อัยาศัยดี แต่ง กายสุภาพ การ วางตัว เรียบร้อย เหมาะสม	เจ้าหน้าที่ ให้บริการ ด้วยความ เอาใจใส่ กระตือรือ ร้อน เต็มใจ และมีความ พร้อมใน การ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ ให้บริการ ด้วยความ เสมอภาค ไม่เลือก ปฏิบัติ	เจ้าหน้าที่ ให้บริการ วางตัว เหมาะสม	เจ้าหน้าที่ มีความ ซื่อสัตย์ สุจริตใน การ ปฏิบัติ หน้าที่ ไม่ รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ ในทางมิ ชอบ	ด้าน เจ้าหน้าที่ ให้บริการ
N	Valid 353	353	353	353	353	353
	Missin g 0	0	0	0	0	0
Mean	4.06	4.12	4.00	3.97	3.97	0.72
Std. Deviation	0.91	0.87	0.98	0.93	0.96	0.94

11. มีช่องทางเพียงพอ ต่อผู้ให้บริการ

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	3	0.80	0.80	0.80
น้อย	28	7.90	7.90	8.70
ปานกลาง	67	19.00	19.00	27.70
มาก	156	44.20	44.20	71.9
มากที่สุด	99	28.00	28.00	100
รวม	353	100	100	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

12. มีช่องทางการให้บริการ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	6	1.70	1.70	1.70
	น้อย	14	4.00	4.00	5.70
	ปานกลาง	62	17.60	17.60	23.30
	มาก	125	35.40	35.40	58.7
	มากที่สุด	146	41.40	41.40	100
	รวม	353	100	100	

13. เข้าถึงช่องทางการ บริการ รวดเร็ว สะดวก

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	5	1.40	1.40	1.40
	น้อย	31	8.80	8.80	10.2
	ปานกลาง	63	17.80	17.80	28.00
	มาก	143	40.50	40.50	68.5
	มากที่สุด	111	31.40	31.40	100
	รวม	353	100	100	

14. มีช่องทางการ บริการเพียงพอต่อ ผู้ใช้บริการ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	4	1.10	1.10	1.10
	น้อย	23	6.50	6.50	7.6
	ปานกลาง	84	23.80	23.80	31.4
	มาก	124	35.10	35.10	66.5
	มากที่สุด	118	33.40	33.40	100
	รวม	353	100	100	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

15. มีกล่องเพื่อรับฟัง ปัญหาและข้อคิดเห็น ของผู้รับบริการ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	4	1.10	1.10	1.10
	น้อย	30	8.50	8.50	9.6
	ปานกลาง	65	18.40	18.40	26.9
	มาก	134	38.00	38.00	64.9
	มากที่สุด	120	34.00	34.00	100
	รวม	353	100	100	

Frequencies

		Statistics					
		สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะที่นั้รรับบริการ	.สถานที่ให้บริการโดยรวมมีความสะอาด	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการ ใช้บริการ	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และ เข้าใจง่าย	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
N	Valid						
	Missing	0	0	0	0	0	0
	Mean	4.01	4.07	3.98	3.98	4.01	4.01
	Std. Deviation	0.91	0.99	0.93	1.035	0.89	0.95

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

16. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	0	0.00	0.00	0.00
	น้อย	22	6.20	6.20	6.20
	ปานกลาง	66	18.70	18.70	24.9
	มาก	145	41.10	41.10	66.0
	มากที่สุด	118	33.40	33.40	100
	รวม	353	100	100	

17. สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอรับบริการ

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	2	0.60	0.60	0.60
	น้อย	52	14.70	14.70	15.3
	ปานกลาง	52	14.70	14.70	30.00
	มาก	119	33.70	33.70	63.7
	มากที่สุด	148	41.00	41.00	100
	รวม	353	100	100	

18. สถานที่ให้บริการ โดยรวมมีความ สะอาด

		ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	0	0.00	0.00	0.00
	น้อย	26	7.40	7.40	7.40
	ปานกลาง	71	20.11	20.11	27.51
	มาก	135	38.20	38.20	65.71
	มากที่สุด	120	34.00	34.00	100
	รวม	353	100	100	

19. การจัดสถานที่ และอุปกรณ์ความ เป็นระเบียบ สะดวก ต่อการใช้บริการ

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	5	1.40	1.40	1.40
น้อย	34	9.60	9.60	11.00
ปานกลาง	60	17.00	17.00	28.00
มาก	118	33.40	33.40	61.4
มากที่สุด	136	38.50	38.50	100
รวม	3533	100	100	

20. ป้ายข้อความบอก จุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มี ความชัดเจนและ เข้าใจง่าย

	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid น้อยที่สุด	0	0.00	0.00	0.00
น้อย	19	5.40	5.40	5.40
ปานกลาง	73	20.70	20.70	26.1
มาก	141	39.90	39.90	66.00
มากที่สุด	119	33.70	33.70	100
รวม	353	100	100	



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อ – สกุล นางสาวชญาดา ใจนุ่ม

วัน เดือน ปีเกิด 19 มกราคม 2544

สถานที่เกิด โรงพยาบาลอุทัยธานี

สถานที่อยู่ปัจจุบัน 151/4 หมู่4 ตำบลน้ำจืด อำเภอกระบุรี จังหวัดระนอง 85110

สถานที่ศึกษาปัจจุบัน สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2550 โรงเรียนอนุบาลชัยนาท

พ.ศ.2556 โรงเรียนชัยนาทพิทยาคม จังหวัดชัยนาท

พ.ศ.2559 โรงเรียนศรีอยุธยา จังหวัดชุมพร สายศิลปคำนวณ

พ.ศ.2562 เข้าศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร