

**ผลสัมฤทธิ์คุณภาพการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม**  
**QUALITY SERVICE ACHIEVEMENT OF KAMPHAENGSSEN  
SUBDISTRICT MUNICIPALITY. NAKHONPATHOM PROVINCE**

สมชาย รัตนภูมิภิญโญ\* กมลพร กัลยาณมิตร\*\* สุรพร สิมะกำธร\*\*\*  
Somchai Rattanaphumphinyo\* Kamolporn Kanlayanamitr\*\*, Suraporn  
Simakumtorn\*\*\*

**บทคัดย่อ**

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ และเพื่อศึกษาถึงปัญหาอุปสรรค ตลอดจนความต้องการของประชาชนที่มีต่อผลสัมฤทธิ์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการกับเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ทั้ง 5 กอง ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา และกองสาธารณสุข จำนวน 400 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 355 ฉบับ ใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**ผลการวิจัย พบว่า**

1. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ปวส.หรืออนุปริญญาตรี และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท
2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลสัมฤทธิ์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ใน

---

\* Faculty of Political Science, Bangkokthonburi University

\*\* Faculty of Political Science, Bangkokthonburi University

\*\*\* Faculty of Political Science, Bangkokthonburi University

ระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ

3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลสัมฤทธิ์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนรายด้าน พบว่า ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการและด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันโดยเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลสัมฤทธิ์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม สูงกว่าเพศชาย

**คำสำคัญ :** ผลสัมฤทธิ์คุณภาพการให้บริการ

#### ABSTRACT

This research aimed to study the quality service achievement of Kamphaengsaen Subdistrict Municipality, Nakhonpathom Province by sex, age, education and income, and to study problems and obstacles and needs of people towards the quality service achievement of Kamphaengsaen Subdistrict Municipality. The samples used in this study were the people who came to Kamphaengsaen Subdistrict Municipality in five divisions namely : the Permanent Bureau, the Division of Finance, Division of Engineering, Division of Education and Public Health, totalling 400 respondents and received 355 questionnaires. The research instrument was a 5-level scale questionnaire. Data were analyzed by computer program for percentage, mean and standard deviation.

The research found that :

1. The basic information of the respondents is mostly female than male. They are between 20 and 30 years of age. and diploma. The occupations of most respondents are government officers/ enterprises. The average monthly income found that most of them earn 10,001 - 15,000 baht.

2. The level of people's satisfaction toward the quality service achievement of Kamphaengsaen Subdistrict Municipality, Nakhonpathom Province is at a high level. And when considering each aspect is found to be at a high level. The highest average of two aspects was staffs, service providers, and service knowledge of staffs.

3. Comparison of satisfaction level of people towards the quality service achievement of Kamphaengsaen Subdistrict Municipality, Nakhonpathom Province, sex, age, education, occupation and income were different. The satisfaction with the quality service achievement of Kamphaengsaen Subdistrict Municipality, Nakhonpathom Province, overall were not dissimilar. The statistical significance at the level was found at the .05 level. However, the information obtained from the service and the knowledge of personnel service provider were significantly different at .05 level. There was no difference in the opinions of the respondents about people satisfaction with the quality service achievement of Kamphaengsaen Subdistrict Municipality, Nakhonpathom Province were higher than male

**Keywords :** quality service achievement

## 1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารคุณภาพเป็นระบบการบริหารงานที่ต้องอาศัยการทำงานประสานกัน ระบบคุณภาพเป็นที่รู้จักแพร่หลายระบบหนึ่งในการทำงานที่บุคลากรทุกคนต้องมีจิตสำนึกของคุณภาพ การให้บริการและร่วมมือกันปรับปรุงการทำงานให้เกิดคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนองตอบความพึงพอใจของผู้รับบริการ TQM (Total Quality Management) ระบบบริหารเชิงคุณภาพรวม คือ องค์กรจัดระบบและวินัยในการทำงานเพื่อป้องกันความผิดพลาด เสียหาย และมุ่งสร้างคุณค่าในกระบวนการทำงานในทุกขั้นตอน ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญในการก้าวไปสู่ความเป็นเลิศทั้งด้านการบริหารองค์กร การบริหารการผลิต การบริหารการตลาด การบริหารการค้า การบริหารบุคลากร การบริหารการเงิน เป็นระบบการบริหารทางซีกโลกตะวันตก โดยเฉพาะสหรัฐอเมริกา เป็นระบบการจัดการที่ร่วมมือกันของพนักงานทั่วทั้งองค์กรในรูปแบบต่างๆ เพื่อสร้างให้เกิดคุณภาพในทุกคน และทุกระดับขององค์กรที่จะนำไปสู่คุณภาพโดยรวมได้

การบริหารท้องถิ่นต้องมีการนำการบริหารเชิงคุณภาพมาใช้เพื่อให้เป็นไปตามการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ระบุไว้ในคู่มือการจัดการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เน้นการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีระบบการกำกับดูแลและมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวมและชุมชน กำหนดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ โดยปฏิบัติให้มีตัวชี้วัดหลักของการดำเนินงานและมีการคาดการณ์ผลการดำเนินงาน การมุ่งเน้นประชาชนผู้รับบริการโดยจะต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชน การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนรวมถึงคำนึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น ดังนั้น การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นจากเดิมเป็นการพิจารณาจากส่วนกลาง ซึ่งเป็นการคิดแบบเดียวกันทั่วประเทศ ไม่ได้คำนึงมุมมองความแตกต่างในด้านพื้นที่ภูมิประเทศ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา สภาพของปัญหาที่มีปัจจัยต่างๆ ไม่เหมือนกัน แบละขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น แต่ปัจจุบันรัฐได้มีการกระจายอำนาจการปกครองโดยสนับสนุนส่งเสริมให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่น

ได้เองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 รวมทั้งได้มอบหมายให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ดังที่ได้กำหนดไว้ในมาตรา 78 และมาตรา 281 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินนโยบายการปกครอง การบริหาร บริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง อย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง(Decentralization) ทั้งนี้ก็เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและความต้องการของตนเองภายใต้กรอบความคิดที่ว่าไม่มีองค์กรราชการใดที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด อยู่กับปัญหาความต้องการมากที่สุด (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น : 2550 :10)

เทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ได้บริหารจัดการในการแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้โดยนํากรประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจซึ่งประกอบด้วย 4 มิติ คือ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ : 2546 : 67) การประเมินทั้ง 4 มิติ นี้จะเป็นกรอบในการประเมินการให้บริการที่มีคุณภาพให้เป็นที่น่าพอใจตามที่กำหนดหรือสามารถเพิ่มผลงานหรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่ายและคําค่าต่อภารกิจของรัฐ หรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ : 2546 :11)

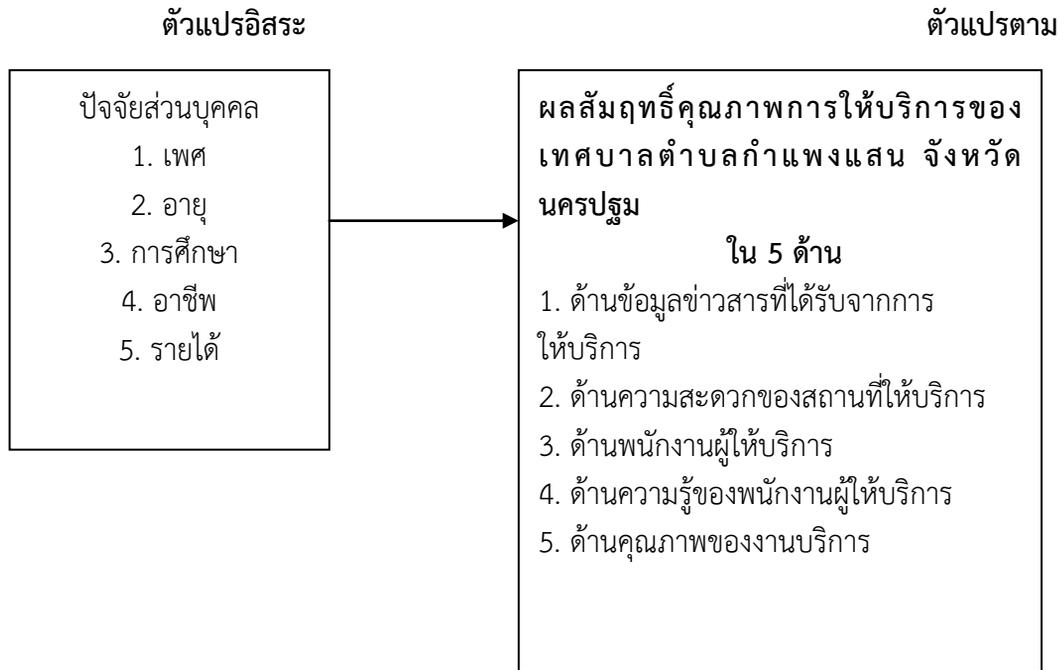
การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม และเพื่อศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และความต้องการของประชาชนที่มีต่อผลสัมฤทธิ์คุณภาพคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม และนำผลการศึกษาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น

## 2.วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และความต้องการของประชาชนที่มีต่อผลสัมฤทธิ์คุณภาพคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

## 3.กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการศึกษาตามกรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้



**ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย**

#### 4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลสัมฤทธิ์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม
2. ทราบปัญหาและอุปสรรคของผลสัมฤทธิ์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม
3. นำผลการวิจัยและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อผลสัมฤทธิ์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น

#### 5.แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

##### ความหมายการบริการ

การบริการเป็นสินค้าชนิดหนึ่ง ไม่มีตัวตน แต่การบริการทุกประเภทเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการประกอบธุรกิจที่สามารถสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการในภาพรวมได้ ดังนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของการบริการได้ดังต่อไปนี้

บรรจบ กาญจนดูล (2535 : 19) ได้กล่าวถึงการบริการให้กับประชาชน ว่าเป็นกิจการทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2

ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่งและกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกในการดำเนินชีวิต

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535: 13) ได้กล่าวถึง งานบริการมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคซึ่งเกิดขึ้นควบคู่พร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร เมื่อไหร่ หรือสถานที่ใด เป็นต้น

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้มาใช้บริการ ดังนั้นการกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและเมื่อนัดเวลาก็ต้องตรงเวลา

### องค์ประกอบของกลยุทธ์การบริการ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล และคณะ (2546 : 12-14) ได้กล่าวถึง กลยุทธ์ของการบริการในการบริหารแบบบูรณาการมีดังต่อไปนี้ คือ (1) องค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ ผู้บริหารจะต้องพิจารณาผลิตภัณฑ์ทั้งผลิตภัณฑ์หลัก และองค์ประกอบเสริมในส่วนที่เป็นบริการควบคู่กับตัวผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์ต้องสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า (2) สถานที่และเวลาในการส่งมอบ องค์ประกอบของสินค้าไปสู่ลูกค้าต้องเกี่ยวข้องกับ การตัดสินใจ ทั้งในเรื่องเวลาและสถานที่(3) กระบวนการ เป็นวิธีการและลำดับขั้นตอนซึ่งระบบบริการต้องดำเนินไป กระบวนการผลิตบริการที่ออกมาไม่ดีมักจะสร้างความไม่พอใจให้ลูกค้า เนื่องจากอาจมีความล่าช้า มีขั้นตอนมากและมีประสิทธิภาพในการบริการต่ำ ในขณะที่เดียวกัน กระบวนการผลิตบริการที่ไม่ดีก็ส่งผลกระทบต่อพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของผลผลิตในการบริการและความล้มเหลวในการบริการในที่สุด (4) ผลผลิตและคุณภาพ การปรับปรุงผลผลิตเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้การควบคุมต้นทุนมีประสิทธิภาพ แต่ผู้บริหารต้องระวังไม่ให้เกิดการลดคุณภาพและระดับบริการลงอย่างไม่เหมาะสมจนลูกค้าเกิดความไม่พอใจ คุณภาพของบริการตามที่ลูกค้ากำหนดเป็นสิ่งสำคัญ ธุรกิจจำเป็นต้องมีการรักษาระดับบริการ เพื่อสร้างให้ผู้ใช้บริการพอใจและเกิดความภักดีในการใช้บริการ (5) บุคคล ผลิตภัณฑ์บริการทั้งหลายขึ้นอยู่กับคนที่บุคคลปฏิบัติต่อกันสองฝ่าย คือ ระหว่างลูกค้ากับพนักงานผู้ให้บริการ สภาพของการปฏิบัติต่อกันสองฝ่ายมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้าในด้านคุณภาพของบริการเป็นอย่างมาก ลูกค้ามักตัดสินเกี่ยวกับคุณภาพของบริการที่เขา รับจากการประเมินบุคคลที่เป็นผู้ให้บริการ องค์การที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่มักทุ่มเทความพยายามอย่างมากกับการรับและคัดเลือกพนักงาน การฝึกอบรม การจูงใจพนักงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ทำหน้าที่ติดต่อโดยตรงกับลูกค้า (6) การส่งเสริมการตลาดและการให้การศึกษาลูกค้า

องค์ประกอบนี้มีบทบาทสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ ให้ข่าวสารและคำแนะนำที่จำเป็น จูงใจกลุ่มเป้าหมายให้เห็นถึงความดีของผลิตภัณฑ์ และส่งเสริมลูกค้าให้ก่อปฏิกริยาเมื่อถึงเวลาอันควร องค์กรอาจต้องให้ความรู้แก่ลูกค้าเกี่ยวกับคุณประโยชน์ของการบริการ สถานที่และเวลาที่จะใช้ บริการ การสื่อสารอาจทำโดยตัวบุคคล เช่น พนักงานผู้ให้บริการ หรือผ่านสื่อต่างๆ เช่น นิตยสาร แผ่นพับและเวปไซด์ (7) หลักฐานที่เป็นวัตถุ รูปร่างของอาคาร สวนหย่อม พาหนะ เฟอร์นิเจอร์ ตกแต่ง เครื่องมือ สมาชิกที่เป็นพนักงาน ป้าย วัสดุสิ่งพิมพ์และสิ่งเร้าที่มองเห็นด้วยตาเปล่า ทั้งหมดนี้เป็นหลักฐานเสริมที่มองเห็นได้ และแสดงถึงรูปแบบและคุณภาพบริการขององค์กร ธุรกิจด้านบริการจำต้องบริหารหลักฐานที่เป็นตัววัตถุอย่างรอบคอบ เนื่องจากอาจมีผลกระทบอย่างแรงต่อความประทับใจและความรู้สึกของลูกค้าได้ และ (8) ราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ ดังนั้นองค์ประกอบที่ได้กล่าวมานี้ จึงชี้ให้เห็นถึงการบริหารค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น เนื่องจากลูกค้าได้รับคุณประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ในรูปการบริการ

### **แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ**

**ความหมายของความพึงพอใจ** มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลายประการ ดังนี้

กฤษฎา ณรงค์ฤทธิ (2540: 38) ได้ให้ความหมายตามแนวคิดของ พาวเวล (Powell) ไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดีและเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและการได้รับการตอบสนอง

สุชิน หมอนทอง (2543: 9-10) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกตอบสนองของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางเชิงบวกและทางลบ ความรู้สึกเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกซึ่งเกิดแตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่มีความสลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

### **แนวคิดและทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์**

แนวความคิดของแอลเดอร์เฟอร์ (อ้างใน บุญเลิศ สิริภัทร วัฒนชม, 2541 : 74) ได้เกิดขึ้นประมาณในปี ค.ศ. 1972 โดยกล่าวเรียกว่า ทฤษฎีอีอาร์จี (E R G : Existence-Relatedness Growth Theory) สืบเนื่องจากการได้มีการวิจัยเพื่อทดสอบทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ พบว่า ไม่ได้เป็นไปตามลักษณะการลำดับขั้นของมาสโลว์ แอลเดอร์เฟอร์จึงได้เสนอทฤษฎีความต้องการแบบอีอาร์จีขึ้นโดยแบ่งความต้องการของบุคคลเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการที่จะตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ ต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพ และความต้องการความปลอดภัย

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพกับคนอื่น (Relatedness Needs) ยังเป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตร

3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุด ซึ่งรวมถึงความต้องการได้รับการยกย่องและความสำเร็จในชีวิตจากแนวคิดทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ จะเห็นได้ว่า ความต้องการที่เกิดขึ้นเป็นความต้องการทางด้านกายภาพ ซึ่งต้องการยอมรับและยกย่องจากสังคม ความคาดหวังในการรับบริการจากผู้ให้บริการ ผู้รับบริการก็ต้องการให้ผู้ให้บริการยอมรับและให้เกียรติผู้รับบริการ

## 6. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องผลสัมฤทธิ์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ได้ศึกษาจาก ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม จำนวน 4,592 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม, ตุลาคม, 2558) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยการใช้ตารางการกำหนดขนาดประชากรและกลุ่มตัวอย่างของเครซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 355 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ F-test (One-way ANOVA)

## 7. สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม พบว่า

1. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ปวส.หรืออนุปริญญาตรี และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท

2. ระดับผลสัมฤทธิ์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม โดยรวมและรายด้าน เมื่อพิจารณาโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.06) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผลสัมฤทธิ์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 2 ด้าน คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.11) รองลงมา คือ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.09) ด้านคุณภาพของงานบริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.04) และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.96)

3. การเปรียบเทียบระดับผลสัมฤทธิ์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่าง พบว่า

3.1 ประชาชนผู้ได้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนรายด้าน พบว่า ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการและด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลสัมฤทธิ์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม สูงกว่าเพศชาย

3.2 ประชาชนผู้ได้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 ประชาชนผู้ได้รับบริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 ประชาชนผู้ได้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 ประชาชนผู้ได้รับบริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อผลสัมฤทธิ์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม โดยรวมแตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่า ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการและด้านคุณภาพของงานบริการแตกต่างกัน ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## 8.อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องผลสัมฤทธิ์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ซึ่งผลในการวิเคราะห์พบว่า เมื่อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.11) รองลงมา คือ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) ด้านคุณภาพของงานบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อินทิรา พัฒนเดช (2554, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งยั้ง จังหวัดอุตรดิตถ์ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งยั้งอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ส่วนความพึงพอใจในรายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.54) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.52) ด้านคุณภาพของงานบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.46) และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.30) สอดคล้องกับ สามารถ เดชอำนาจ (2555, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา 5 ด้าน 1) ด้านข้อมูล

ข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ 2) ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ 3) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ 4) ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ 5) ด้านคุณภาพของงาน ผลการวิจัยพบว่า 1. ประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 - 40 ปี ซึ่งอยู่ในวัยทำงาน มีการศึกษาอยู่ในระดับจบชั้น ป.6 - 7 อาชีพลูกจ้าง ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 5,001 - 10,000 บาท 2. ผลการวิจัยพบว่า 1 ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีด้านอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านพนักงานผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด สอดคล้องกับ ปรีศนา จันตะ (2555,บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินขาม อำเภอเนินขาม จังหวัดชัยนาท พบว่าผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินขาม ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มาใช้บริการเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินขาม มากกว่า เพศชาย สำหรับผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น ในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าแตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ไม่พบความแตกต่าง และผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา รายได้ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับมาริษา ชันอาสา (256,บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลแสง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลแสง จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านระบบข้อมูลสารสนเทศวิทยาการสมัยใหม่ สำหรับด้านการประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่เสียภาษี พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ สถานภาพการสมรส อายุ อาชีพ ต่างกัน ประชาชนมีความพึงพอใจ ไม่แตก ต่างกัน

## 9.ข้อเสนอแนะ

### 1) ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ส่งเสริมให้มีการอบรมพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มความรู้ในเรื่องนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่จำเป็นในการให้บริการแก่ประชาชน
2. การปรับลดระยะเวลาในการให้บริการไม่เกิน 10 นาที หรือออกไปให้บริการตามชุมชนที่อยู่ห่างไกล
3. การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น การขยายพื้นที่ในการให้บริการ และขยายเวลาให้บริการนอกเวลาราชการ

### 2) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษารูปแบบวิธีการดำเนินงานการให้บริการในรูปแบบต่างๆ เพื่อนำผลมาพัฒนาองค์กรเพื่อให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการของเทศบาลตำบลที่มีขนาดเดียวกัน เพื่อให้เป็นมาตรฐานในการให้บริการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
3. ศึกษาช่วงเวลาของการให้บริการที่เหมาะสมของงานแต่ละฝ่าย เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ

## Reference

- Krissada Narongrith. (2540). *Job service is our job*. Bangkok : Odeon Store.
- Department of Local Administration, Bureau of Local Area Development and Management. (2550). *A Guide to Educational Management in Local Government Organizations*. Bangkok : Department of Local Administration
- Ministry of the Interior. *Municipal Act 2496, as amended (No. 12), 1953*. Bangkok : Department of Local Administration
- Bureaucratic development committee. (2546). *Terms of compliance with the Royal Decree : Principles and Methods of Good Corporate Governance BE 2546*. Bangkok : Office of the Government Development Board.
- Bunjod Kanjanadul.(2535). *Denand of People to use of government public services*. Bangkok : Kurusapha Press.
- Boonlert Siriphattaravanitchom. (2541). Relationships between Work Motivators sad Quality of Work Life of the Personnels Working with Handicaps in Bangkok and Metropolitan Area. *Thesis of Master of Arts, Faculty of Liberal Arts : Thammasart University*.
- Prissana Janta. (2555). Effectiveness of service of Nerng Kham Municipality, Nern Kham District, Chainat Province. *Thesis of Master of Public Administration*. Bangkok : Chaopaya Ratchapat University.
- Marisa Khan Arsa (2556). Satisfaction of the people towards the revenue collection service of Municipality Tambon Salaeng, Chantaburi province. *Thesis of Master of Public Administration*. Chonburi : Burapha University.
- Rutchaya Kulavanitchainun. (2535). *Patient Satisfaction with Medical Services in Social Security Policy: A Case Study of Insured Persons in Bangkok and Vicinity*. Bangkok : Social Security Office.

Suchin Monthong. (2543). *Organization and Management*. Bangkok : Sukhothai Thammathirat Open University.

Samart Dech-Amnat. (2555). Public Satisfaction of People toh the service of Chachoengsao municipality. Chachoengsao Province. *Thesis of Master of Public Administration*. Chonburi : Burapha University.

Adul Jaturongkhakul and Group .(2546). *Marketing services*. Major Marketing, Faculty of Business Management. Chaingmai : Payap University.