

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี

คณิศร แก้วคำ¹

กนกวรรณ แสนเมือง²

ชัชวาล แสงทองล้วน³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี โดยจำแนกตามลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่ใช้บริการที่เทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี จำนวน 385 คน สุ่มตัวอย่างแบบที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็นด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ค่าดัชนีความสอดคล้องคือ 0.88 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบไปด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลพบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้มาใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพ การให้บริการ เทศบาลตำบลทุ่งหลวง

¹ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, 46 หมู่ 3 ตำบลจอมบึง อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี 70150

² คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, 46 หมู่ 3 ตำบลจอมบึง อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี 70150

³ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธนกสินทร์, 96 หมู่ที่ 3 ถนนพุทธมณฑล สาย 5 ตำบลศาลายา อำเภอสคราย จังหวัดนครปฐม 73170

SERVICE QUALIT OF TUNG LUANG MUNICIPALITY, PAK THO DISTRICT, RATCHABURI PROVINCE

Kanisorn Kaewkham¹

Kanokwan Sanmuang²

Chatchawal Sangtongluan³

Abstract

The purposes of this research were to study the service quality and compare the opinions of service users towards the service quality of Tung Luang Municipality, Pak Tho District, Ratchaburi Province, classified by demographical factors. The sample group consisted of 385 people using the services of Tung Luang Municipality, Pak Tho District, Ratchaburi Province. The nonprobability sampling with accidental sampling was used to select the samples. A questionnaire was applied as the tool for data collection, verified by three experts and consistency was at 0.88. The used statistics consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation, and the Scheffe method for pair matching comparison.

Research findings indicated that the service quality of Tung Luang Municipality, Pak Tho District, Ratchaburi Province was at high level. Considering in each aspects, it was found that tangibles, reliability, empathy, and responsiveness were in high level and assurance was in medium level. In addition, comparison of users' opinions towards the service quality of aforementioned municipality, classified by demographical factors, discovered that the users' different demographic factor in terms of gender did not affect the quality of service differently. Meanwhile, users' different demographic factors in terms of age, education, career, and salary affected the municipality service quality differently at 0.05 significant level.

Keyword: Service quality, Thung Luang Subdistrict Municipality

¹ Faculty of Management Science, Muban Chombueng Rajabhat University, 46/3 Chombueng Subdistrict, Chombeung District, Ratchaburi Province, 70150

² Faculty of Management Science, Muban Chombueng Rajabhat University, 46/3 Chombueng Subdistrict, Chombeung District, Ratchaburi Province, 70150

³ College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin, No. 96, Moo 3, Phutthamonthon Sai 5 Road, Salaya Subdistrict, Salaya District, Nakhon Pathom Province, 73170

บทนำ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ในมาตรา 3/1 บัญญัติให้การบริหารราชการของส่วนราชการ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ จึงได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดแนวทางปฏิบัติของส่วนราชการ ซึ่งในมาตรา 52 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว อย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 โดยให้กระทรวงมหาดไทยดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, มปป, หน้า 2)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดประชาชนในพื้นที่มากที่สุด และเป็นหน่วยดำเนินการ ซึ่งทำหน้าที่แทนรัฐในการจัดบริการสาธารณะ การบริหารจัดการภารกิจต่าง ๆ ในพื้นที่ที่รับผิดชอบแก่ประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนเป็นประการสำคัญ ซึ่งภารกิจหลักในการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่งพัฒนาสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว เช่น การวางแผนพัฒนาท้องถิ่นการส่งเสริมการลงทุน การพาณิชยกรรมด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นต้น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, มปป, หน้า 7)

บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยได้แสดงแนวความคิดการให้บริการประชาชนไว้ว่ารัฐต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของบุคคล จัดระบบงานของกระบวนการยุติธรรม รวมทั้งจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน พร้อมกันนั้นเจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์ของส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีหน้าที่ให้บริการประชาชน ซึ่งมีขอบเขตกว้างมาก ครอบคลุมการดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2550, หน้า 97)

เทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มุ่งมั่นปฏิบัติงาน เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่กฎหมายกำหนด และภารกิจของรัฐที่ได้รับมอบหมาย การบริการที่ผ่านมาพบว่า การให้บริการล่าช้า ขาดคุณภาพ ขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัย เจ้าหน้าที่ขาดการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ประกอบกับการวิเคราะห์ศักยภาพเพื่อประมาณสถานการณ์พัฒนาในปัจจุบัน และโอกาสการพัฒนาในอนาคตของเทศบาลตำบลทุ่งหลวงโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก ได้แก่ การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในการเมือง การบริหาร และการพัฒนาบุคลากร พบว่า มีจุดอ่อนในเรื่อง

การบริการล่าช้า เครื่องมือเครื่องใช้ไม่มีประสิทธิภาพ ขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง ประชาชนขาดการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น (งานนโยบายและแผน เทศบาลตำบลทุ่งหลวง, มปป, หน้า 9-10) ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) กล่าวว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในระดับมาก ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่า การที่ประชาชนรู้สึกต่อคุณภาพการบริการในระดับมากเพราะจำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับประชาชนที่มารับบริการ มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการบริการและเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551, หน้า 29) กล่าวว่า การบริการถือว่าเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหาร หลักสำคัญที่ควรคำนึงในการให้บริการคือ คุณภาพของการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการมีความสำคัญ 2 ระดับ คือ ความสำคัญที่มีต่อตัวผู้รับบริการ คือ จะทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี ทำให้ผู้รับบริการมีความสุข มีความพึงพอใจ และมีความรู้สึกถึงในการที่จะมาขอรับบริการในครั้งต่อไปและความสำคัญที่มีต่อผู้ให้บริการ คือ ทำให้สามารถรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ นอกจากนี้ยังสามารถเพิ่มลูกค้าใหม่จากการบอกต่อแนะนำต่อหรือชื่อเสียงในทางที่ดีที่กระจายไป

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี เพื่อสามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นข้อมูลแนวทางการประกอบการวางแผนบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลทุ่งหลวงให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตรงกับความต้องการของประชาชนต่อไป

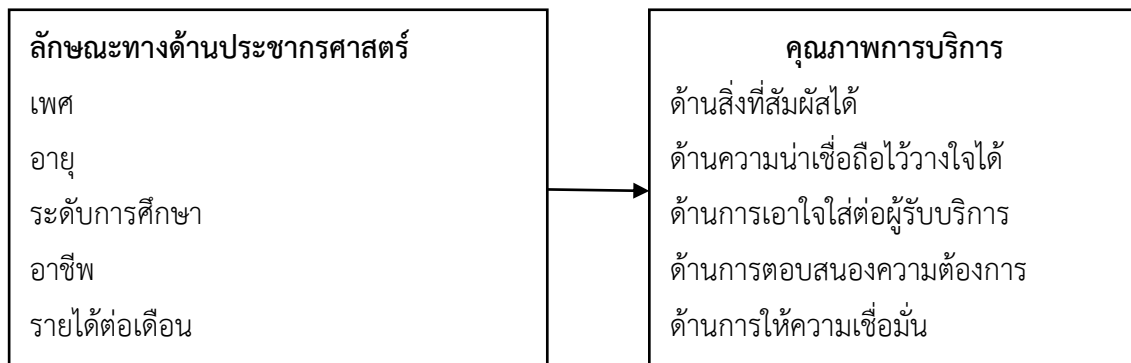
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวงอำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

สมมุติฐานงานวิจัย

- สมมุติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการต่างกัน
- สมมุติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการต่างกัน
- สมมุติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการต่างกัน
- สมมุติฐานที่ 4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการต่างกัน
- สมมุติฐานที่ 5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการต่างกัน

กรอบงานวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการศึกษา

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แท้จริง ซึ่งมาใช้บริการที่เทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี

กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนว่ามีจำนวนเท่าไรที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนโดยใช้สูตรของ (Cochran, 1977) มีค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือระดับนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อแทนค่าในสูตร จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 385 คน ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ เป็นการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มาใช้บริการของในเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามมีจำนวน 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรีซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างคำถามในแต่ละด้านโดยลักษณะข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ของลิเคิร์ต (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552)

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลักษณะส่วนบุคคล ใช้การวิเคราะห์โดยหาความถี่ และ ค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี จากการตอบแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณ 5 ระดับ นำมาตรวจนับคะแนนแต่ละข้อ แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน วิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าที (t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's test)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 52.21 มีอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 35.84 มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 35.85 อาชีพเกษตรกร จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 32.33 และมีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 15,000 บาท จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่ารายละเอียดดังต่อไปนี้

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน และปานกลาง จำนวน 1 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการตามลำดับ

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ความสะดวกในการเดินทาง สถานที่จอดรถ สะดวก ปลอดภัย ความสะดวกในการเดินทาง ที่นั่งรอรับบริการเพียงพอต่อผู้รับบริการ เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ใ้ค้บริการอย่างเพียงพอ ป้ายบอกจุดในการให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน และช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ การให้บริการอยู่ในมาตรฐานเดียวกัน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจช่วยเหลือแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการ งานที่รับบริการเสร็จตามกำหนดเวลา ระบบงานบริการมีความถูกต้องแม่นยำ การบริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในงานที่ให้บริการ ตามลำดับ

3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปค่าเฉลี่ยน้อย ลำดับแรกมี 2 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ได้รับการต้อนรับอย่างเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง และเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ตามลำดับ

4. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปค่าน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้เกียรติผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่เข้าใจ ความต้องการของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นมิตรเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเมื่อผู้รับบริการพบปัญหา ตามลำดับ

5. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปค่าน้อย ดังนี้ สามารถติดต่อเพื่อสอบถามหรือขอคำแนะนำได้หลายช่องทาง เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา การให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยในการรับบริการ ให้บริการโดยยึดกฎ ระเบียบอย่างเคร่งครัด และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า

1. เพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. อายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. อาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล นายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของรวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551, หน้า 33-34) กล่าวว่า คุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังมีอยู่ก็คือ ความมีตัวตน ซึ่งหมายถึงรูปลักษณ์ทางกายภาพของการบริการที่ดี เช่น โรงแรมจะต้องมีส่วนต้อนรับที่ตกแต่งอย่างมีรสนิยมและสะอาด สายการบินจะต้องมีที่นั่งของผู้โดยสารที่สะดวกสบายและกว้างขวาง มีอุปกรณ์ที่ให้ผู้โดยสารสามารถเลือกชมภาพยนตร์ ฟังเพลง เล่นเกมตามความต้องการของตนเองได้ เป็นต้น ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากเทศบาลตำบลทุ่งหลวงมีสิ่งที่มีผู้มา

ใช้บริการและเกิดความประทับใจ เช่น อาคารสถานที่ ภูมิสถาปัตยกรรมโดยรอบ ความสะอาด และสถานที่ที่เป็นมิตรกับธรรมชาติ ดังนี้

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของอรอุมา ศรีสวนจิก (2554) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของนิติพล ภูตะโชติ (2553, หน้า 49-50) กล่าวว่า การเข้าถึงลูกค้า คือ การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ด้านทำเลที่ตั้ง สถานที่ติดต่อ เวลา ขั้นตอนของการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ลูกค้าต้องเสียเวลารอนาน เพราะอาจทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเบื่อ และเปลี่ยนไปใช้บริการจากที่อื่น ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากสถานที่ตั้งของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอบางบาล จังหวัดราชบุรี มีความสะดวกในการเดินทาง

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของธัญญาลักษณ์ ศรีพลาย (2554) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า 19) กล่าวว่า การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการประเภทนี้พบเห็นได้ทั่วไป ได้แก่ การให้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ การให้บริการนัดด้วยเครื่องนัดการขายสินค้าผ่านตู้ขายของอัตโนมัติ หมอคู่อัตโนมัติด้วยเครื่องหยอดเหรียญ หรือหมอทางโทรศัพท์ เป็นต้น จะเห็นได้ว่าการให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มีความสำคัญมากขึ้นเป็นลำดับ เนื่องจากมีต้นทุนการให้บริการที่ต่ำกว่าการให้บริการแบบคนและการส่งมอบบริการในแต่ละครั้งได้มาตรฐานตามที่ได้กำหนดไว้ แต่การให้บริการแบบนี้ไม่สามารถปรับปรุงแบบการให้บริการตามความต้องการของลูกค้าในแต่ละรายที่แตกต่างกันได้ รวมทั้งไม่สามารถตอบคำถามหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้ลูกค้าได้ทั้งหมด ดังนั้นจะพบได้ว่าการให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ มักจะต้องมีบริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ที่ต้องคอยตอบคำถามต่าง ๆ ให้ลูกค้าในระหว่างการใช้งาน ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากเทศบาลตำบลทุ่งหลวง ได้กำหนดมาตรฐานการบริการให้กับพนักงานของเทศบาลปฏิบัติ ดังนี้ 1) การให้ความสนใจ คือ การต้อนรับอย่างอบอุ่น การให้เกียรติประชาชน ประชาชนมีความสำคัญ และฟังประชาชนพูดและสนทนากับด้วย 2) การให้ความใส่ใจ คือ การเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเต็มที่ ไม่แสดงออกอย่างเหนียวแน่นเยิ่นเย้อ และติดตามเรื่องของประชาชนจนสำเร็จ 3) การบริการอย่างตั้งใจ คือ การมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ การจัดบริการให้ตรงเวลา และบริการให้ประชาชนรู้สึกคุ้มค่า 4) การบริการอย่างเต็มใจ คือ การสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนว่าจะเป็นบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด และต้องให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการ

3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของเทียมจันทร์ ศรีสมชัย (2554) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแดง อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของสุพรรณิ อินทร์แก้ว (2551, หน้า 36-40) กล่าวว่า การบริการมีลักษณะความไม่แน่นอนสูง ซึ่งขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ให้บริการ เมื่อไหร่ ที่ไหน ลูกค้ามักจะสอบถามหาข้อมูลจากผู้อื่นเสมอ ก่อนการตัดสินใจใช้บริการ ธุรกิจบริการจึงมีวิธีการควบคุมคุณภาพการบริการ การติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าโดยพิจารณาจากระบบการรับข้อเสนอแนะของลูกค้า การรับข้อร้องเรียนและเปรียบเทียบโดยใช้บริการของคู่แข่ง และการประเมินคุณภาพบริการจะต้องมีวิธีวัดความพึงพอใจจากการนำข้อร้องเรียนของลูกค้ามาเป็นตัวชี้วัด เพราะเมื่อลูกค้าไม่พอใจจะแสดงออกด้วยข้อร้องเรียนหรือการดำเนิน

ต่าง ๆ นานา ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากเทศบาลตำบลทุ่งหลวง เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมได้การกำหนดเป็นภารกิจของเจ้าหน้าที่ทุกคนต้องดำเนินการ

4. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล นายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของจิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551, หน้า 173-175) กล่าวว่า ในการบริการที่ดีนั้นต้องตระหนักถึงคุณค่าของลูกค้า ผู้ให้บริการต้องคำนึงอยู่ตลอดเวลาว่าลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด ลูกค้าเป็นผู้มีอำนาจซื้อ และมีความต้องการรับบริการ หากลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีก็ย่อมนำมาซึ่งรายได้สู่องค์กรและตัวผู้ให้บริการเอง อีกทั้งลูกค้ายังมีอำนาจของการประชาสัมพันธ์ผ่านทาง การบอกปากอีกด้วย ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากเทศบาลตำบลทุ่งหลวงได้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนที่มีติดต่อย่างเท่าเทียมกัน และให้เกียรติกับผู้มารับบริการ

5. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของอรอุมา ศรีสวนจิก (2554) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนอง อัม อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของวิรัช วิรัชนิการวรรณ (2550, หน้า 98-106) กล่าวว่า เพื่อให้เห็นแนวคิดการให้บริการประชาชนชัดเจนขึ้น จึงนำตัวอย่างการให้บริการมาเสนอไว้ 1) การให้ประชาชนเลือกรับบริการ อาจเปิดโอกาสให้ประชาชนเลือกรับบริการได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย หรือยินยอมเสียค่าใช้จ่ายด้วยความสมัครใจ เพื่อให้ได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น 2) การจัดบุคลากรต้อนรับและให้ความช่วยเหลือประชาชน ควรจัดให้มีบุคลากรอย่างน้อย 1 คน ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีเป็นพิเศษ มีหน้าที่เดินพบประชาชนเพื่อคอยต้อนรับ สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนที่มาติดต่อราชการ และ 3) การเปิดกว้างช่องทางการให้บริการ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลายอย่างอาจดำเนินการในลักษณะที่ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว พร้อมกับประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายได้ ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากเทศบาลตำบลทุ่งหลวงเปิดให้บริการซักถามหรือข้อเสนอแนะต่างได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

การเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ดังนี้

1. เพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของพระมหาเดชินท์ สิทธิธัญญ (ผกา) (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่าง ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งหลวง ไม่ว่าเพศชายหรือเพศหญิง มีความจำเป็นเหมือนกันที่ต้องมาใช้บริการสถานที่ดังกล่าว เช่น การทำบัตรประจำตัวประชาชน การย้ายออกและย้ายเข้าในสำมะโนครัว เป็นต้น

2. อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ธัญญลักษณ์ ศรีพลาย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวงแต่ละช่วงอายุก็จะใช้บริการไม่เหมือนกัน เช่น การศึกษา การพยาบาลสาธารณสุข การกีฬา การเริ่มทำบัตรประจำตัวประชาชน การเสียภาษี เป็นต้น

3. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของอรอุมา ศรีสวนจิก (2554) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกัน เช่นเดียวกัน ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งหลวงที่มีระดับการศึกษาต่างกันก็มาใช้บริการสถานที่ดังกล่าวก็แตกต่างกัน เช่น การศึกษา การพยาบาล สาธารณสุข การกีฬา การแจ้งลงทะเบียนราษฎร เป็นต้น

4. อาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของเทียมจันทร์ ศรีสมชัย (2554) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแดง อำเภอดงหลวง จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกัน ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากทุกอาชีพต้องใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งหลวง เช่น การทำบัตรประจำตัวประชาชน การโอนย้าย การโอนเข้าซื้อในสามเณร เป็นต้น

5. รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของเทียมจันทร์ ศรีสมชัย (2554) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแดง อำเภอดงหลวง จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกัน ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากผู้มาใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ต้องใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งหลวงเหมือนกัน เช่น การทำบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ พบว่าอยู่ในระดับมาก และผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งหลวง เลือกเป็นลำดับสุดท้ายคือ ช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ ผู้บริหารเทศบาลตำบลทุ่งหลวง จะต้องดำเนินการสร้างช่องทางพิเศษสำหรับคนชราและผู้พิการโดยมีป้ายระบุชัดเจน

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่าอยู่ในระดับมาก และผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งหลวง เลือกเป็นลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในงานที่ให้บริการ ผู้บริหารเทศบาลตำบลทุ่งหลวง ควรทำปฏิกิริยาให้บริการโดยมีรายละเอียด เช่น การกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนในการให้บริการในแต่ละด้าน รวมถึงในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่ได้รับการบริการที่เป็นไปตามข้อกำหนดสามารถเข้าพบผู้บริหารเทศบาลตำบลทุ่งหลวงได้โดยตรง

3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พบว่าอยู่ในระดับมาก และผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งหลวง เลือกเป็นลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ผู้บริหารเทศบาลตำบลทุ่งหลวง ควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเทศบาล โดยการใช้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านกฎหมายมาให้คำแนะนำกับเจ้าหน้าที่ทุกระดับ

4. ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งหลวงเลือกเป็นลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเมื่อผู้รับบริการพบปัญหา ผู้บริหารเทศบาลตำบลทุ่งหลวง

หลวง ควรจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานทุกระดับเกี่ยวกับการให้บริการที่เป็นเลิศรวมถึงการศึกษาดูงานเทศบาลอื่นๆที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ

5. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง และผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งหลวง เลือกเป็นลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ผู้บริหารเทศบาลตำบลทุ่งหลวง ควรจะทำการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวงทุกมิติ (งานวิจัย) และนำผลการวิจัยไปใช้เป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาได้ตรงประเด็นกับความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ทำให้ทราบระดับคุณภาพการบริการภาพรวมของเทศบาลในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นครั้งต่อไปควรศึกษา “ความพึงพอใจในการมารับบริการของเทศบาล ตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี” เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจขั้นสูงสุดแก่ผู้มารับบริการ

2. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรวิจัยเชิงคุณภาพจะทำให้ได้ข้อมูลหลายมิติและสามารถเปรียบเทียบกับผลการวิจัยครั้งก่อนทำให้ได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (ม.ป.ป.). **ทำเนียบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กระทรวงมหาดไทย. งานนโยบายและแผนเทศบาลตำบลทุ่งหลวง. (ม.ป.ป.). **แผนพัฒนาท้องถิ่น 4 ปี (พ.ศ.2561-2564)**. เทศบาลตำบลทุ่งหลวง: ราชบุรี.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. ซีเอ็ดดูเคชั่น: กรุงเทพฯ.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). **การตลาดบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 10. ซีเอ็ดดูเคชั่น: กรุงเทพฯ.
- เทียมจันทร์ ศรีสมชัย. (2554). คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแดง อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. **วารสารวิชาการจัดการสมัยใหม่**. 7(1): 76-87.
- ธัญญาลักษณ์ ศรีพลาย. (2554). คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี. **วารสารบัณฑิต วิทยาลัยพิษณุพนธ์**. 6(2): 65-71.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 1. บิสซิเนสอาร์แอนด์: กรุงเทพฯ
- นิติพล ภูตะโชติ. (2553). **การตลาดบริการ Service Marketing**. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น: ขอนแก่น
- พระมหาเตชินท์สิทธิภาณุ (ผกา). (2554). **ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็นอำเภอมืองจังหวัดมุกดาหาร**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย).
- ไพฑูรย์ คุ่มคง. (2557). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอามอำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี**. (งานนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- รวีวรรณโปรยรุ่งโรจน์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. โอเดียนสโตร์: กรุงเทพมหานคร.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2550). การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง. โฟร
เพช: กรุงเทพฯ

สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (2551). การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะยิ่ง. พิมพ์ครั้งที่ 4. บริษัท ธนาเพรส จำกัด:
กรุงเทพมหานคร.

อรอุมา ศรีสวนจิกร. (2554). คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอัม อำเภอกู่ศรีอุดม
จังหวัดอุบลราชธานี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี).

Cochran, W. G. (1977). **Sampling Techniques**. John Wiley & Sons. New York.