

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช  
SERVICE QUALITY THAT AFFECTS THE SATISFACTION  
OF USERS PAK PHANANG TOWN MUNICIPALITY  
NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE

พัฒนดา เรืองฤทธิ์

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Pannida Ruang-rit

E-mail: Lukkate\_lk@hotmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamheang University

Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างจำนวน 361คน ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Sample Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21- 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้านมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ส่วนด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ใน

ระดับมาก และผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช เมื่อวิเคราะห์รายด้าน ปรากฏว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปัจจัยคุณภาพการให้บริการทั้งหมดอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ร้อยละ 61.8 (R square = 0.618)

**คำสำคัญ :** คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ เทศบาลเมืองปากพนัง

## ABSTRACT

The research objective was to study the service quality that affects the satisfaction of the users of Pak Phanang Municipality, Nakhon Si Thammarat Province. The sample consisted of 361 People using the sample random sampling method. Data were collected using a questionnaire and analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation. And multiple regression statistics.

The results of the study on service quality that affect the satisfaction of users Pak Phanang Town Municipality, Nakhon Si Thammarat Province Show that most people are female Age between 21-30 years, single status, bachelor degree level, have a career as an employee / employee of a private company, and whose average monthly income is less than or equal to 10,000 baht.

Service quality factor Overall is at a high level. When considering each aspect, it was found that The quality of service in all 5 areas has a high level of service quality.

Satisfaction of service users in Pak Phanang Municipality, Nakhon Si Thammarat province found that most respondents are satisfied with the service of Pak Phanang Municipality, Nakhon Si Thammarat Province Overall is at a high level. And data analysis results by using Multiple regression statistics showed that service quality affects the satisfaction of users of Pak Phanang Municipality, Nakhon Si Thammarat Province When analyzed each side, it appeared that service quality factors responding to service recipients and reliability of service affected the satisfaction of users. Pak Phanang Town Municipality, Nakhon Si Thammarat Province with statistical significance at the level of 0.05. All service quality factors describe the variations in the following variables, including the satisfaction of service users in Pak Phanang Municipality, Nakhon Si Thammarat province, 61.8 percent. (R square = 0.618)

**Keywords:** service quality, satisfaction, Pak Phanang Town Municipality

## บทนำ

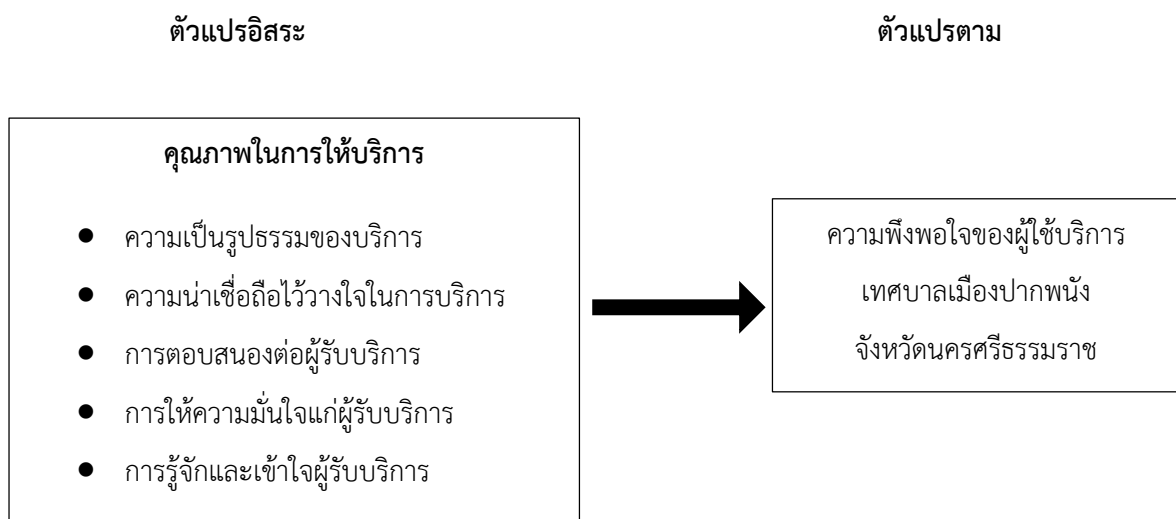
การให้บริการของภาครัฐหรือหน่วยงานราชการ เป็นสิ่งสำคัญเพราะถือเป็นจุดเด่นขององค์กรและเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงการจัดการบริหารที่มีประสิทธิภาพขององค์กรนั้นๆ หลังจากรัฐธรรมนูญฉบับปี 2560 ซึ่งเป็นรัฐธรรมนูญฉบับที่ 20 ของประเทศไทยประกาศใช้ สิ่งที่คณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) จะขับเคลื่อนนับต่อจากนี้คือ “การปฏิรูปประเทศ” และการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ” ซึ่ง “ระบบราชการ” เป็นกลไกที่มีการเรียกร้องมานานให้มีการปฏิรูปเพื่อยกระดับให้การติดต่อหน่วยงานราชการมีความสะดวกรวดเร็ว และประหยัดเงินมากขึ้น ท่ามกลางความคาดหวังว่าการปฏิรูปจะทำให้ข้าราชการเข้าใจในความเดือดร้อนของประชาชนมากขึ้นด้วย (ทศพร ศิริสัมพันธ์ ,2560,หน้า 20) โดยมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ กำหนดให้ลดขั้นตอนและเวลาปฏิบัติราชการลง 30-50% แต่การปรับปรุงระบบการบริการที่ผ่านมานี้ยังไม่สามารถตอบสนองกับความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริงจึงได้มีการสำรวจความเห็นและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของภาครัฐ พบว่า ประชาชนต้องการให้มีการปรับปรุงการบริการในด้านต่างๆ คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านช่องทางการให้บริการ และขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ

เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานของภาครัฐที่อาจจะประสบกับสภาพปัญหาดังที่กล่าวไว้ข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ว่าได้รับสวัสดิการเพียงพอหรือไม่และคุณภาพการให้บริการมีมากน้อยเพียงใดเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านต่างๆให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลปากพ่องฝั่งตะวันออก อำเภอปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มารับบริการของเทศบาลเมืองปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์-เดือนเมษายน 2563 ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบค่าประชากรจากสูตรของ Taro Yamane (พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2550, หน้า 252) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 361 คน
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. ขอบเขตพื้นที่ คือ ตำบลปากพ่องฝั่งตะวันออก อำเภอปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช
4. ขอบเขตระยะเวลา เริ่มตั้งแต่ เดือนเมษายน 2563 ถึง เดือนพฤษภาคม 2563

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อให้สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### การทบทวนวรรณกรรม

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

บุญเกียรติ การะเวกพันธ์ (2558) ได้ให้ความหมายของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ

#### 2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

บุญเลิศ รักเพชร (2552, หน้า 18) ได้อธิบายความหมายของการให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมของรัฐบาลเลือกตัดสินใจแนวทางที่จะกระทำหรือไม่กระทำ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ที่กำหนด และเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนจำนวนมาก

ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิ (2554, หน้า 38) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมบริการที่ภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการเป็นผู้จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะของผู้รับบริการให้ได้ความพึงพอใจ มีชีวิตความเป็นอยู่ที่มีความสุข และเกิดความเสมอภาคกับคนทุกกลุ่ม

### 3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543 อ้างถึงในชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, 2554) คุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการหรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ อันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

Lewis and Bloom (1983 อ้างถึงในชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, 2554) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

### 4. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

Maslow (1970) กล่าวว่า ทฤษฎีนี้มีประเด็นสำคัญ อยู่ที่ว่า มนุษย์จะมีความพอใจในการทำงาน ถ้าการทำงานนั้น สามารถตอบสนองความต้องการได้โดยแบ่งลำดับขั้น ความต้องการของมนุษย์และตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้จะอยู่เสมอมิสิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

แนวคิดของ Maslow นี้ สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ กล่าวคือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรแต่ละระดับ จะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการและผู้บริหาร จะมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันเนื่องจากระดับ ความต้องการของทั้งสองแตกต่างกัน

### 5. ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

เทศบาลเมืองปากพองมีการแบ่งส่วนการบริหารงานแบ่งออกเป็น 7 กองกับ 1 สำนัก มีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชา โดยแต่ละส่วนงานมีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

**สำนักปลัดเทศบาล** ดำเนินงานในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของประชาชน การบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานงานบริหารทั่วไปและงานส่งเสริมการท่องเที่ยว

**กองคลัง** ปฏิบัติภารกิจ ด้านการเงินการคลังของเทศบาล ให้เป็นไปตาม ระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ทฤษฎีสิน ดำเนินการออกสำรวจรวบรวมข้อมูล ภาคสนาม รายละเอียดเกี่ยวกับทรัพย์สินจัดทำและรับข้อมูลในทะเบียนสิน และโปรแกรมคอมพิวเตอร์

**กองการศึกษา** ดำเนินการด้านการพัฒนาและจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล ทั้ง 6 โรงเรียน การพัฒนาและยกระดับคุณภาพ รวมทั้งงานศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่นและของชาติ

**กองช่าง** ดำเนินงานในด้านการควบคุมอาคาร การอนุญาตให้ปลูกสร้างอาคาร การผังเมือง การควบคุม การก่อสร้างด้านสถาปัตยกรรม การสาธารณสุขโรคสวนสาธารณะ งานติดตั้งสัญญาณไฟ และเครื่องหมายจราจร

**กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม** ดำเนินงานด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การควบคุม ป้องกัน และแก้ไขปัญหาด้านความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง และสุขภาพสิ่งแวดล้อม

**กองวิชาการและแผนงาน** ดำเนินงานในด้านการนำนโยบายของฝ่ายบริหาร ยุทธศาสตร์การพัฒนา ท้องถิ่น งบประมาณ ตามลำดับความสำคัญของงาน โครงการที่จะดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาและสนองต่อความต้องการของประชาชน พร้อมๆ อีกทั้ง ดำเนินการกำกับดูแล ตรวจสอบการดำเนินงาน ให้ถูกต้องตามขั้นตอน ระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับของทางราชการ และดำเนินการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ผลการดำเนินการอย่างกว้างขวาง

**กองสวัสดิการสังคม** ปฏิบัติหน้าที่ในการบริการ สงเคราะห์ เยาวชน และประชาชน ด้านต่างๆ เช่น สงเคราะห์ประชาชนผู้ทุพพลภาพ ขาดแคลน ไร้ที่พึ่ง จัดโครงการช่วยเหลือในด้านต่างๆ ให้แก่ชุมชน

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อมรรรัตน์ บุญภา (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรกพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไวใจในการบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ซึ่งพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

วรพรรณ พงษ์ศักดิ์ (2553) การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 363 คน จาก 7 หมู่บ้าน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมากเห็นด้วยเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือ

และไว้วางใจอยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัยคือแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลปากพ่องฝั่งตะวันออก อำเภอปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มารับบริการของเทศบาลเมืองปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์-เดือนเมษายน 2563 ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Actual population) โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบค่าประชากรจากสูตรของ Taro Yamane ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 361 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling)

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

**ส่วนที่ 2** เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

**ส่วนที่ 3** เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน วิเคราะห์โดยการแสดงค่าความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)

**ส่วนที่ 2** คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

**ส่วนที่ 3** ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

### ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 สรุปผลข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21- 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

ส่วนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยตัวแปรอิสระคือ คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองปากพองที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือใ้วางใจในการบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ส่วนผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยการใช้สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือใ้วางใจในการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปัจจัยคุณภาพการให้บริการทั้งหมดอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ร้อยละ 61.8 (R square = 0.618)

### อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือใ้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้



1. ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 363 คน จาก 7 หมู่บ้าน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก เห็นด้วยเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจอยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ สุเมศวร์ เสือทอง, และคณะ (2556) ได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 266 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราชในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

จากการศึกษาวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยขอแยกวิเคราะห์เป็นรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมาก แต่คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่า การที่เจ้าหน้าที่ของเทศบาล แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีบุคลิกลักษณะท่าทางที่เหมาะสม สถานที่ให้บริการของเทศบาล มีความสะอาดและเป็นระเบียบ และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลมีจำนวนเพียงพอสำหรับประชาชนที่มารับบริการ สิ่งเหล่านี้เป็นกฎระเบียบ ข้อบังคับ ของเทศบาลที่เจ้าหน้าที่และบุคลากรต้องปฏิบัติตามและหากไม่ปฏิบัติก็จะได้รับโทษ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงไม่ได้ให้ความสำคัญกับความเป็นรูปธรรมของบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญชภา แจ้งเวชฉาย (2559) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่า เป็นเพราะเจ้าหน้าที่เทศบาลบริการประชาชนโดย ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ เทศบาลมีการจัดเตรียมเอกสาร และแบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับผู้รับบริการ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ และเจ้าหน้าที่เทศบาลให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญชภา แจ้งเวชฉาย (2559) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่า เป็นเพราะ ผู้มารับบริการ ได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ เทศบาลจัดทำรูปภาพแสดงตัวอย่างขั้นตอนการติดต่อรับบริการจากเทศบาล ที่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่เทศบาลให้การบริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว และถูกต้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา เพชรรัตน์ (2556) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมาก แต่คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่า เป็นเพราะเทศบาลเมืองปากพองยังไม่สามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการได้จนเป็นที่น่าพอใจ ซึ่งการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง มาตรฐานการให้บริการของเทศบาลเป็นที่ยอมรับของประชาชน เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง รวมทั้งการที่ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา ชัดแย้งกับงานวิจัยของ เบญชญา แจ้งเวชฉาย (2559) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS

1.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมาก แต่คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่า เป็นเพราะส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ไม่ได้มีการรู้จัก สนทนา หรือคุ้นเคยกับผู้รับบริการมาก่อน ทำให้ไม่สามารถเข้าใจและตอบสนองผู้รับบริการได้จนเป็นที่น่าพอใจ ชัดแย้งกับงานวิจัยของ เบญชญา แจ้งเวชฉาย (2559) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ รองลงมา ได้แก่ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย, มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย, ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพรรณ พงษ์ศักดิ์ (2553) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรง อำเภอท่าม่วงจังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านการให้บริการประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ถึงแม้จะพบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมาก แต่การให้บริการทั้ง 5 ด้าน และประเด็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ยังมีเรื่องที่ต้องปรับปรุง ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลมีจำนวนเพียงพอสำหรับประชาชนที่มารับบริการ ดังนั้น เทศบาลเมืองปากพอง ควรมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรให้เพียงพอต่อการรองรับประชาชนที่มาใช้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เทศบาลให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ดังนั้น เทศบาลเมืองปากพอง ควรมีการปลูกฝังอบรมเจ้าหน้าที่และบุคลากรในหน่วยงานให้ปฏิบัติงานด้านบริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เทศบาลให้การบริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว และถูกต้อง ดังนั้น เทศบาลเมืองปากพอง ควรปรับปรุงเรื่องให้การบริการ โดยเจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน บริการอย่างถูกต้องตามขั้นตอน และรวดเร็ว ฉับไว

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ เทศบาลได้แจ้งเบอร์โทรศัพท์ ผู้ที่รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สูงสัຍ หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา ดังนั้น เทศบาลเมืองปากพอง ควรปรับปรุงเรื่องการติดต่อสื่อสาร ให้มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ เพื่อติดต่อสอบถามข้อมูลหรือร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา โดยวิธีการเพิ่มการติดป้ายแจ้งเบอร์โทรศัพท์ ตามสัญญาณไฟจราจรหรือสถานที่ต่างๆ ที่ประชาชนสามารถมองเห็นได้ง่าย

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เทศบาลน้อมรับคำดำหนิตชม และพร้อมที่จะนำไปปรับปรุงแก้ไขด้วยความเต็มใจ ดังนั้น เทศบาลเมืองปากพอง ควรจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ในการด้านคุณลักษณะของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี เจ้าหน้าที่ควรมีทัศนคติมองโลกในแง่ดี และพร้อมที่จะนำคำดำหนิตชมไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อเพิ่มระดับคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองปากพองให้ดียิ่งขึ้น

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย ดังนั้น เทศบาลเมืองปากพอง ควรเพิ่มมาตรฐานการบริการ โดยให้มีจัดฝึกอบรมพนักงานด้านคุณลักษณะของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี โดยมุ่งเน้นประเด็น การพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และ ด้านการแต่งกายให้เรียบร้อย มากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพ่อง จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงคุณภาพการบริการของ เทศบาลเมืองปากพ่องต่อไป
2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองปากพ่องที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลปากพ่องฝั่งตะวันออกเท่านั้น ดังนั้น ควรมีการขยายขอบเขตของประชาชนกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองปากพ่อง จังหวัดนครศรีธรรมราช

### เอกสารอ้างอิง

- ชัชวาล อรวรงค์สกุล. (2554). *ความหมายของคุณภาพการให้บริการ*. ค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2563 . จาก [http://www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_topic.php?pageid=3&bookID=1285&read=true&count=true](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=3&bookID=1285&read=true&count=true)
- บุญเกียรติ การเวกพันธ์. (2558). *การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่*. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.ค้นเมื่อ 6 เมษายน 2563. จาก <http://www.kpi.ac.th/wiki/index.php>
- บุญเลิศ รักเพชร. (2552) . *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลห้วยแถลง อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา*.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- เบญจภา แจ้งเวชฉาย. (2559) . *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟ BTS ในกรุงเทพมหานคร*.ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2560). *การปฏิรูประบบราชการประตูสู่'รัฐบาล 4.0'.. ฐานเศรษฐกิจ, น . 20. \_\_\_\_\_ . (2551). ทิศทางและแนวโน้มของรัฐประศาสนศาสตร์ในประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 15*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เทศบาลเมืองปากพ่อง, กองวิชาการและแผนงาน.(2558). *รายงานกิจการเทศบาลเมืองปากพ่อง*. ค้นเมื่อ 31 มีนาคม 2563. จาก <http://www.pakphanangtown.go.th/ebook/detail/8/data.html#page/1>
- พนิดา เพชรรัตน์.(2556). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2*. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, จังหวัดนครราชสีมา.
- พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2550). *ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐศาสตร์*. กรุงเทพฯ : โอเอสพริ้นติ้งเฮาส์.
- ไพฑูรย์ คุ่มคง. (2557). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี*. งามนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (วิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน), มหาวิทยาลัยบูรพา,ชลบุรี.

วรพรรณ พงษ์ศักดิ์. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสำโรง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา นโยบาย สาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ. (2554). การนำนโยบายการบริการสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบล 16 แห่ง. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุเมศวร์ เสือทอง, และคณะ. (2556, กรกฎาคม-ธันวาคม). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานปลัดเทศบาลเทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารวไลย-อลงกรณ์ปริทัศน์, 3(2), 79-91.

อมรรัตน์ บุญญา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (วิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน), มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

Maslow,A.H. ( 1970 ). *Motivation and personanlity*. New York: Harper &Row Publishers.