

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
เทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
SERVICE QUALITY THAT AFFECTS THE SATISFACTION OF SERVICE USERS
OF RANGSIT MUNICIPALITY THANYABURI DISTRICT,
PATHUM THANI PROVINCE

ไพเราะ พอสม

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Pairoh Posom

Email: punrada.nbi7@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่าง คือผู้ให้บริการเทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 400 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ผลวิจัยยังพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$, S.D.= 0.547) และ ($\bar{x} = 3.57$, S.D. = 0.906) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.330 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อตัวแปรตาม คือความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการ เทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ได้ร้อยละ 33.00 เมื่อพิจารณาเป็นราย

ด้านพบว่า มี จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะกายภาพที่เป็นรูปธรรมของผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; ความพึงพอใจ; เทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

ABSTRACT

Subject research quality that affects the satisfaction of service user of The Rangsit Municipality Thanyaburi District, Pathum Thani Province, aimed to study service quality that affected the satisfaction of service user of The Rangsit Municipality Thanyaburi District, Pathum Thani Province. The samples of the study were 400 service users selected based on a simple random sampling method. The tool used for data collection was the questionnaires. The data were analyzed by using computer software packages for frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The results of this research found that most of the samples were female, aged between 31-40 years old, had a bachelor's degrees, marriage status, and had a career as private company/employee, those with average monthly income 10,000 - 20,000 baht. It was also found that service quality factors and satisfaction factor of service user of the Rangsit Municipality Thanyaburi District, Pathum Thani Province overall there were at high levels of their opinions ($\bar{x} = 3.53$, S.D = 0.547) and ($\bar{x} = 3.57$, S.D. = 0.906) respectively.

The hypothesis testing results found that service quality effected the satisfaction of service user of The Rangsit Municipality Thanyaburi District, Pathum Thani Province, with a statistical significance level at 0.05. with a forecast coefficient found as 0.330 ($R^2 = 0.330$) with indicated that service quality factors (ie, independent variables) affected the dependent variable namely the satisfaction of service user of The Rangsit Municipality Thanyaburi District, Pathum Thani Province at 33.00 percent. When considering each aspect, it was found that there were 3 aspects: physical appearance of service, credibility and the empathy affected the satisfaction of service user of The Rangsit Municipality Thanyaburi District, Pathum Thani Province

Keywords: Service Quality; Satisfaction; The Rangsit Municipality Thanyaburi District, Pathum Thani Province

บทนำ

เทศบาลถือได้ว่าเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประวัติยาวนาน เทศบาลในประเทศไทยกำเนิดขึ้นในปี 2476 ตามพระราชบัญญัติระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ภายหลังจากเปลี่ยนแปลงการปกครอง 1 ปี และกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์การบริหารรูปแบบหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น พร้อมตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล โดยยกฐานะเป็นสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิม 35 แห่งเป็นเทศบาลทั้งหมด ต่อมามีการแก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 ในยุคจอมพล ป.พิบูลสงครามใช้แทนกฎหมายและมีการแก้ไขเพิ่มเติมจนปัจจุบันนี้ รวม 12 ครั้ง เทศบาลจึงเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดการ และดูแลในภารกิจที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะที่ตราไว้ตามมาตรา 50 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 (พงศสัณห์ศรีสมทรัพย์, 2564) ที่เป็นอำนาจและหน้าที่เพื่อการกระจายอำนาจไปในท้องถิ่นในการปกครองดูแลมากขึ้น และให้มีอิสระในการตัดสินใจดำเนินกิจการของท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด โดยเฉพาะการจัดบริการด้านพื้นฐาน เช่น การสาธารณสุขพื้นฐาน การรักษาความสงบเรียบร้อยในท้องถิ่น การศึกษาระดับพื้นฐาน การจัดการทรัพยากรชุมชน วิทยุชุมชน กิจกรรมและวัฒนธรรมท้องถิ่น การจัดระเบียบชุมชน การรักษาความสะอาดและกำจัดขยะมูลฝอย การบรรเทาสาธารณภัย อัคคีภัย น้ำท่วม เป็นต้น (สัญญา เคนาภูมิ และคณะ, 2562)

หลังจากการมีการปกครองส่วนท้องถิ่น จุดบริการประชาชนจึงเกิดขึ้นในท้องถิ่นในระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน และแต่ละแห่งต้องทำหน้าที่ในฐานะผู้ให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่แตกต่างกันออกไปทั้งด้านบุคคลากร สถานที่ จำนวนประชากร สาธารณูปโภค งบประมาณ เนื่องจากความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก จากเดิมแบบยอมรับสภาพของผู้ตามมาเป็นความคาดหวังได้รับตามสิทธิในการบริการที่มีประสิทธิภาพและยุติธรรมทั่วหน้า จึงมีการเรียกร้องการบริการที่ดีมีคุณภาพการให้บริการจากส่วนราชการที่แตกต่างจากเดิม คุณภาพการให้บริการซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ จึงไม่สามารถบริการในรูปแบบเดิมให้เกิดความก้าวหน้าได้ต่อไป อีกทั้งการบริการในทุกภาคส่วน ภาครัฐ เอกชน ธุรกิจ บริษัทขนาดใหญ่ ขนาดย่อมและแม้กระทั่งร้านค้าขนาดเล็กที่ให้ความสำคัญและนำประโยชน์ด้านบริการนี้ นำใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงพัฒนากิจการ ปัจจุบันจึงได้เห็นรูปแบบการบริการที่ทันสมัย และตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากขึ้น

เทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี มีหน้าที่สำคัญในการให้บริการประชาชนให้คำแนะนำ ประสานงานติดต่อ รับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ การบริการจึงมีความสำคัญสำหรับการบริการของข้าราชการคือ ผู้ที่ปฏิบัติราชการในส่วนราชการ สำหรับการวิจัยนี้ผู้ที่ปฏิบัติราชการคือเจ้าหน้าที่ในเทศบาลนครรังสิต นอกจากจะมีหน้าที่รับผิดชอบตามภารกิจของตำแหน่งและองค์การแล้ว ข้าราชการทุกคนล้วนมีหน้าที่เป็นกลไกของรัฐบาลในการให้บริการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนด้วยการบริการด้านต่าง ๆ การให้บริการจึงเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติราชการของข้าราชการทุกคน เจ้าหน้าที่จะต้องรับผิดชอบให้ดีที่สุด การบริการให้ได้รับความสะดวกในการติดต่อ สร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ การสร้างมนุษย

สัมพันธ์ที่ต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการบริการในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งให้เกิดการร่วมมือในการพัฒนาชุมชนในท้องถิ่นเทศบาลนครรังสิต ให้บรรลุเป้าหมายในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพตามที่วางเป้าหมายไว้ (เทศบาลนครรังสิต, 2565)

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี งานวิจัยนี้ต้องการสะท้อนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการ โดยจะศึกษาการให้บริการ 5 มิติ ตามแนวคิดของ Valarie A. Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1985; 1990) ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทาง ปรับปรุงและพัฒนา การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลนครรังสิต ให้มีการบริการที่มีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

สมมุติฐานการวิจัย

คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ คริวเรือนที่ตั้งอยู่ในเทศบาลนครรังสิตที่เคยมาใช้บริการที่เทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ W.G. Cochran (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน แต่เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่อาจมีความไม่ครบถ้วนจึงทำการเก็บกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ด้านการสนองตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านลักษณะกายภาพที่เป็นรูปธรรมของผู้ให้บริการ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

เทศบาลนครรังสิต (ตำบลประชาธิปไตย) อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการดำเนินการศึกษาวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ถึง เดือนเมษายน พ.ศ.2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนคร รังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้ บริการของเทศบาลนคร รังสิตให้สอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนคร รังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, and Leonard L. Berry (1985; 1990) อ้างใน ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2563) ได้ทำการศึกษาพัฒนาเครื่องมือที่จะใช้เป็นมาตรวัดคุณภาพบริการ ซึ่งผลจากการวิจัย ทำให้ได้เครื่องมือที่จะนำไปใช้วัดคุณภาพการให้บริการ เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งเป็นเครื่องมือที่นำมาเป็นตัววัดองค์ประกอบของคุณภาพ การให้บริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากรอุปกรณ์ เครื่องมือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และสัญลักษณ์รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกได้ว่าได้รับการดูแลห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ เป็นต้น
2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้บริการทุกครั้งจะต้องมีความ ถูกต้อง เหมาะสม แม่นยำ ในทุกจุดของการบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้ใช้บริการ รู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้
3. การตอบสนองต่อความต้องการบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกสบายจากการบริการ
4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้มาใช้บริการ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องแสดงถึงทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วย ความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยา

มารยาทที่ดีใช้ทักษะการติดต่อสื่อสารได้ อย่างมี ประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าการบริการที่ให้นั้น ผู้ใช้บริการจะได้รับสิ่งที่ดีที่สุด

5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการตามความต้องการที่แตกต่างของแต่ละบุคคล ใส่ใจการรับฟังปัญหา ความคิดเห็น มีสัมพันธภาพที่ดี ต่อการรับฟังปัญหาของผู้ใช้บริการจดจำผู้ให้บริการ ในสิ่งที่เฉพาะกับบุคคลและการให้ความสำคัญต่อ ผู้ใช้บริการ

จากแนวคิดทฤษฎีข้างต้นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ สรุปได้ว่าผู้ให้บริการมีความ คาดหวังจะได้เห็นและได้รับคุณภาพของการบริการในทุกครั้งที่ใช้บริการที่ดีที่สุดจาก 5 ด้าน ก็จะส่งผลให้ ผู้ใช้บริการรู้สึกประทับใจและประเมินความพึงพอใจมาเป็นบวก

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

Maslow (1970) อ่างในพัฒนา เรื่องฤทธิ์ (2563) กล่าวว่า ทฤษฎีนี้มีประเด็นสำคัญ อยู่ ที่ว่า มนุษย์จะมีความพอใจในการทำงาน ถ้าการทำงานนั้น สามารถตอบสนองความต้องการได้โดยแบ่งลำดับ ชั้น ความต้องการของมนุษย์และตั้งสมมติฐานความ ต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้ 1. มนุษย์มีความต้องการ ความ ต้องการนี้จะมีอยู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด 2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของ พฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม 3. ความ ต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้น เมื่อความต้องการชั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการชั้นสูงก็จะ เรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที กล่าวคือ ความพึงพอใจใน การทำงานของบุคลากรในองค์การแต่ละระดับ จะ มีความต้องการที่ต่างกันออกไป เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการ และผู้บริหาร จะมีความพึงพอใจในการ ทำงานที่ต่างกันเนื่องจากระดับ ความต้องการของทั้งสองแตกต่างกัน

ฉายลักษณ์ ศรีจะบก (2563) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงระดับความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของผู้ใช้บริการในทางบวกเมื่อได้รับบริการเป็นไปตามที่คาดหวังสามารถตอบสนองความต้องการ ส่งผลให้เกิดความรู้สึกประทับใจและพึงพอใจในการบริการ

ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลนครรังสิต

วิสัยทัศน์

“เปลี่ยนแปลงนครรังสิต เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีกว่า”

พันธกิจ

ภารกิจที่ 1 การพัฒนาคุณภาพชีวิต เพิ่มศักยภาพในการพัฒนาสังคม

ภารกิจที่ 2 การส่งเสริมภารกิจด้านสาธารณสุข สร้างเสริมสุขภาพ

ภารกิจที่ 3 การส่งเสริมทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ภารกิจที่ 4 การพัฒนาเศรษฐกิจ และการท่องเที่ยว

ภารกิจที่ 5 การพัฒนาระบบโครงสร้าง และสาธารณูปโภค เป็นโครงข่ายทั่วถึงทุกพื้นที่

ภารกิจที่ 6 การสร้างระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

ภารกิจที่ 7 การส่งเสริมการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ หรือ smart city

จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านคุณภาพชีวิต ด้านเศรษฐกิจชุมชน ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการบริหารจัดการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัฒนา เรื่องฤทธิ์ (2563) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช คน ตัวอย่างจำนวน 361 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการถดถอยพหุคูณ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21- 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน คุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ส่วนด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้สมการถดถอยพหุคูณ คุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช เมื่อพิจารณารายด้าน ปรากฏว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ร้อยละ 61.8 ($R^2= 0.618$)

ธีรน้อย เชาวปรีชา (2564) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20 – 35 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ และรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท ผลวิจัยยังพบว่า คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 47.50 เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและการรู้จัก ผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บ ข้อมูลวิจัย คือ แบบสอบถาม (questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือครัวเรือนที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนผู้ใช้บริการที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ W.G. Cochran (1953) ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384.16 คน แต่เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จากแบบสอบถามจึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบง่าย (simple random sampling)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{x}) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) กับคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ความไว้วางใจ ลักษณะทางกายภาพที่เป็นรูปธรรมของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis : MRA)

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000–20,000 บาท

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$, S.D. = 0.547) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 3.55$, S.D. = 0.652) รองลงมาคือด้านลักษณะกายภาพที่เป็นรูปธรรมของผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 3.54$, S.D. = 0.6.44) ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 3.53$, S.D. = 0.653) ด้านความไว้วางใจ ($\bar{x} = 3.52$, S.D. = 0.639) และด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 3.51$, S.D. = 0.704) ตามลำดับ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57$, S.D. = 0.906)

ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี มีผลดังนี้

ตารางที่ 1 คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B)	Beta	t	Sig
1. ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ(x_1)	0.213	0.153	2.554	0.011*
2. ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ(x_2)	0.288	0.207	3.477	0.001*
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ(x_3)	0.056	0.043	0.685	0.494
4. ด้านความไว้วางใจ (x_4)	0.048	0.034	0.542	0.588
5. ด้านลักษณะกายภาพที่เป็นรูปธรรมของการบริการ(x_5)	0.350	0.248	4.356	0.000*
ค่าคงที่	0.199		0.804	0.422

$R = .574^a$, $R^2 = 0.330$, $SEE = 0.746$, $F = 38.789$, $Sig. = 0.000$, * = $P < 0.05$

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่าคุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.330 แสดงว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ร้อยละ 33.0 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มี 3 ด้าน คือด้านลักษณะกายภาพที่เป็นรูปธรรมของการบริการ (Beta = 0.248) ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ (Beta = 0.207) และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ (Beta = 0.153) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ด้านได้แก่ ด้านลักษณะกายภาพที่เป็นรูปธรรมของผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

ด้านลักษณะกายภาพที่เป็นรูปธรรมของให้บริการระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับสูงที่สุด และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ความคิดเห็นของผู้วิจัยคิดว่ามาจากสถานที่ทำเลที่ตั้ง อยู่ติดถนนสายหลัก เห็นป้ายชื่อสถานที่ชัดเจน มีรถประจำทางผ่าน ไม่ต้องเดินเข้าซอย มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการที่มีรถส่วนตัว จึงทำให้ผู้มาใช้บริการให้ความสำคัญกับการบริการที่ได้รับอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโมลี ชุกกลิ่นหอม (2564) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง พบว่า มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และมีความสะดวกในการเดินทางมาธนาคาร เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด ระเบียบเรียบร้อย สุภาพเหมาะสม พูดจาสุภาพ อธิบายคดี ยิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจให้บริการ เหมาะกับกับการให้บริการ และมีสถานที่ให้บริการที่สะอาด สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย และส่งผลต่อความรู้สึกพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2563) ได้ทำวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการในระดับมากที่สุด ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในความคิดเห็นของผู้วิจัย เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับ และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว รวดเร็ว ให้บริการที่เสร็จตามเวลาที่กำหนด และให้บริการที่มีมาตรฐาน ถูกต้องแม่นยำ กลุ่มผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังที่ไม่ต้องรอนาน และได้รับการบริการตามลำดับ ไม่ผิดพลาดและเสร็จตามกำหนดเวลา และเมื่อเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการได้ดังนี้จึงทำให้มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครรังสิต สอดคล้องกับงานวิจัยของธีรน้อย เขาว์ปรีชา (2564) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นด้านความเชื่อถือไว้วางใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานเขตดอนเมือง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรณ์ ธาตุชาติกรรณ์ (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่า ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากและส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนครรังสิต ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่าเมื่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการ ด้วยการเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองแก่ผู้ให้บริการจึงทำให้เกิดความความรู้สึกประทับใจในบริการที่ดี จึงเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ โทพล กมลรัตน์ (2564) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ พบว่า มีการบริการด้วยความเอาใจใส่และเป็นกันเอง มีการรับฟังปัญหาและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ มีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารทางโซเชียลและสื่อต่าง ๆ ได้รวดเร็วและมีบริการที่หลากหลายตามความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงทำให้ส่งผลต่อ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ อยู่ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2563) ได้ทำวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด พบว่า ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เพราะในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่มีความพร้อมให้บริการโดยการจัดสลับเวลาในการให้บริการตลอดเวลาไม่หยุดพักกลางวันพร้อมกัน มีความกระตือรือร้นเต็มใจและเอาใจใส่ มีขั้นตอนในการให้บริการชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาตรงประเด็นชัดเจน มีประชาสัมพันธ์การเข้าใช้บริการทางบอร์ด และไม่โครโฟนในการเรียกเข้ารับบริการในจุดต่าง ๆ ติอยู่แล้ว จึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนครรังสิต สอดคล้องกับงานวิจัยของ โมลี ชุกกลิ่นหอม (2564) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ มีระดับความคิดเห็นที่มากที่สุด แต่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง

ด้านความไว้วางใจ มีระดับความคิดเห็นด้านความไว้วางใจอยู่ในระดับมาก แต่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ดีทุกครั้งที่ใช้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการอย่างเต็มกำลังความสามารถจนบรรลุผลของการเข้าใช้บริการ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนโยน มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี กรณีเข้ารับบริการยังไม่บรรลุผลสำเร็จในคราวเดียว เจ้าหน้าที่จะมีการนัดหมายให้ทำต่อในครั้งต่อไป โดยไม่ต้องเริ่มต้นใหม่ตลอดจน เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการติอยู่แล้ว ทำให้ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนครรังสิต สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2563) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด พบว่า ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์ ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่น่าผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี คือ ลักษณะกายภาพที่เป็นรูปธรรมของการให้บริการ ความน่าเชื่อถือและการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ผู้วิจัยมีข้อ เสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ด้านลักษณะกายภาพที่เป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับสูงสุด แม้ว่าทางเทศบาลนครรังสิตจะอยู่ในสถานที่ทำให้ผู้ให้บริการเดินทางไปใช้บริการได้สะดวก เพราะอยู่ใกล้ถนนและมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ แต่ทาง

เทศบาลอาจจะจัดสถานที่ในอาคารและบริเวณโดยรอบของการให้บริการมีความสะดวกสบายเพื่อสร้างความประทับใจในการมาใช้บริการมากขึ้น

2. ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ พบว่าความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากและส่งผลต่อความพึงพอใจผู้ให้บริการเป็นอันดับที่สอง ซึ่งอาจจะมาจากการสร้างความน่าเชื่อถือของเทศบาลที่มีมาอย่างยาวนาน เจ้าหน้าที่จึงควรตระหนักถึงการให้บริการที่ดีในทุก ๆ ด้าน เช่น ด้านการให้บริการที่เป็นมาตรฐานถูกต้อง แม่นยำ ให้บริการเสร็จตามกำหนดเวลา แก้ไขปัญหาให้ผู้ให้บริการได้รวดเร็วและให้บริการแก่ผู้ให้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

3. ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ พบว่าการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการเป็นอันดับที่สาม แม้เทศบาลนครรังสิตจะมีความเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการเป็นอย่างดี แต่การจะสร้างความประทับใจในการบริการมากขึ้นคือการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการโดยต้องนำข้อเสนอแนะเหล่านั้นมาใช้ในการแก้ปัญหาด้านการบริการให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้วิจัยควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการ สทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ผลงานวิจัยที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้นและสามารถนำผลวิจัยไปพัฒนาการ ให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาวิจัย เปรียบเทียบ คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับเทศบาลอื่น ๆ ในจังหวัดภาคกลางเพื่อสามารถนำผลของการวิจัยมาปรับปรุงการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

กรณั ธาตุจิตติกรณั. (2562). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในพื้นที่*

สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร. วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก. (2563). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์ข้าราชการ*

สหกรณ์ จำกัด. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

โตพล กมลรัตน์. (2564). *ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล*

เกษมราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล รันตาธิเบสร์. ค้นคว้าอิสระบริการธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เทศบาลนครรังสิต. (2565). *ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลนครรังสิต* สืบค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2565

ปทุมธานี <http://rangsit.org/New/index.php/th/>

ธีรณัย เชาว์ปรีชา. (2564). *ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงาน*

เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- พณินดา เรืองฤทธิ์. (2563). *ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช*. ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พงศ์สิทธิ์ ศรีสมทรัพย์. (2562, มกราคม). *พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม* เอกสารประกอบการสอน POL3382 รายงานผลการวิจัยเรื่องปัญหาการบริหารงานของเทศบาลตำบล : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเสาชิงหิน อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. 170.
- พงศ์สิทธิ์ ศรีสมทรัพย์. (2564). *เทศบาล เอกสารประกอบการสอน การบริหารงานส่วนท้องถิ่น*. POL3382.
- โมลี ชุกกลิ่นหอม. (2664). *ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาพระประแดง*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สัญญา เคนาภูมิและคณะ. (2562). *การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชั้นใต้ใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร*. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนคาม.
- Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons. Inc.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing* 49, 4: 41-50.

