

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาล  
ตำบลลำตวนสุรพินท์ อำเภอลำตวน จังหวัดสุรินทร์  
Service Quality Affecting the Satisfaction of Service Recipients in Lamduan  
Suraphin Subdistrict Municipality, Lamduan District, Surin Province

ชัยรัช หวังสม<sup>1</sup> วัฒนชัย นรดี<sup>2</sup> สุรวดี วรรณูปถัมภ์<sup>3</sup> กมลทิพย์ ปรีชาตินนท์<sup>4\*</sup> ภรณ์ หลาวทอง<sup>5</sup>  
สุรเกียรติ ปรีชาตินนท์<sup>6</sup> และมานิช ริทินโย<sup>7</sup>

Chaithat Wangsom<sup>1</sup>, Wattanachai Noradee<sup>2</sup>, Surawadee Wannupathum<sup>3</sup>, Kamonthip Parichatnon<sup>4\*</sup>,  
Poranee Loatong<sup>5</sup>, Surakiat Parichatnon<sup>6</sup> and Manote Rithinyo<sup>7</sup>

\*Corresponding author, e-mail: kamonthip.maichum@gmail.com; kamonthip.ma@rmuti.ac.th

Received: August 18<sup>th</sup>,2023 ; Revised: January 2<sup>nd</sup>,2024 ; Accepted: January 24<sup>th</sup>,2024

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลลำตวนสุรพินท์ อำเภอลำตวน จังหวัดสุรินทร์ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลลำตวนสุรพินท์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคำนวณโดยใช้วิธี Taro Yamane มีจำนวน 396 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เป็นการหาจากระดับความคิดเห็น การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เป็นการหาจากระดับความพึงพอใจ และการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เป็นการหาจากสมการถดถอยเชิงพหุคูณเพื่อหาความสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการเป็นอันดับ 1 ( $\bar{x} = 4.42$ , S.D. = 0.67) รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจ ( $\bar{x} = 4.41$ , S.D. = 0.54) ด้านการให้บริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม ( $\bar{x} = 4.32$ , S.D. = 0.59) ด้านการดูแลเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจ

<sup>1-3</sup> นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์  
Student in Master of Business Administration Program in Modern Management Program, Faculty of Management  
Technology, Rajamangala University of Technology Isan, Surin Campus

<sup>4-6</sup> อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์  
Lecturer in Department of Management, Faculty of Management Technology, Rajamangala University of Technology  
Isan, Surin Campus

<sup>7</sup> อาจารย์ประจำสาขาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา  
Lecturer in Department of Industrial Engineering, Faculty of Engineering and Technology, Rajamangala University of  
Technology Isan, Nakhon Ratchasima

( $\bar{x} = 4.32$ , S.D.= 0.63) และด้านการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ ( $\bar{x} = 4.27$ , S.D.=0.64) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในภาพรวม พบว่าเทศบาลตำบลลำดวนสุรพินท์ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจต่อการบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับ 1 ( $\bar{x} = 4.40$ , S.D.= 0.59) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.39$ , S.D.= 0.55) และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.35$ , S.D.= 0.57) ตามลำดับ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ เทศบาลหรือหน่วยงานของรัฐทุกแห่งควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เช่น ห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อการใช้งาน ที่จอดรถที่เพียงพอและกว้างขวาง และที่นั่งสำหรับการรอคิว อีกทั้งควรอัปเดตข้อมูล ข่าวสารใหม่ ๆ และพัฒนาระบบการทำงานใหม่ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และรวดเร็ว

**คำสำคัญ:** คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, เทศบาลตำบลลำดวนสุรพินท์

## ABSTRACT

The objectives of this research study were 1) to study the service quality factors, 2) to study the level of service recipient satisfaction, and 3) to study the service quality factors affecting service recipient satisfaction from Lamduan Subdistrict Municipality. Surapin, Lamduan District, Surin Province. Data were collected using interview questionnaires. People who come to receive the services of Lamduan Suraphin Subdistrict Municipality The sample group used in the study was calculated using the Taro Yamane method and consisted of 396 cases. Tools used to analyze data using ready-made programs. Data analysis according to objective number 1 is to find from the opinion level. Data analysis according to objective number 2 is based on satisfaction levels. And data analysis according to objective number 3 is to find from multiple regression equations to find relationships. The study found that the sample group gave the opinion level of response to service users as the first rank ( $\bar{x} = 4.42$ , S.D. = 0.67), followed by the aspect of confidence ( $\bar{x} = 4.41$ , S.D.= 0.54), the aspect of providing tangible services. were tangible ( $\bar{x} = 4.32$ , S.D. = 0.59), caring and compassionate ( $\bar{x} = 4.32$ , S.D.= 0.63) and reliable service ( $\bar{x} = 4.27$ , S.D.=0.64), respectively. When considering the overall quality of municipal services, it was found that Lamduan Suraphin Subdistrict Municipality The service quality is at a high level. As for satisfaction with the service, it was found that the sample gave the first level of satisfaction with facilities ( $\bar{x} = 4.40$ , S.D. = 0.59), followed by satisfaction with the process or service process ( $\bar{x} = 4.39$ , S.D.= 0.55) and satisfaction with staff or service personnel ( $\bar{x} = 4.35$ , S.D. = 0.57), respectively. Recommendations from this research Lamduan Suraphin Subdistrict Municipality should improve the quality of reliable service. Because the average is the lowest in the 5 areas, therefore Lamduan Suraphin Subdistrict Municipality should increase personnel with expertise. And there should be training about the

personality of municipal functions to create a good image of the organization. It can also increase opinions about the service quality of Lamduan Suraphin Subdistrict Municipality.

**Keywords:** Service Quality, Satisfaction, Lamduan Suraphin Subdistrict Municipality

## บทนำ

เทศบาลตำบลลำดวนสุรพินท์ ตำบลลำดวน อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ มีวิสัยทัศน์คือ “องค์กรแห่งการเรียนรู้ คู่คุณธรรม นำสู่ความยั่งยืน และความเข้มแข็งของชุมชน” โดยการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานได้ อีกทั้งเทศบาลต้องมี การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด รวมทั้งสามารถดำเนินการบริหารงานเทศบาลตำบลลำดวนสุรพินท์ ได้อย่างเป็นระบบเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่น (เทศบาลตำบลลำดวนสุรพินท์, 2565) ซึ่งขอขยายงานด้านการบริการประชาชน เพื่อการดำเนินงานเกิดการพัฒนาประสิทธิภาพ ตามความมุ่งหมายที่เป็นหน่วยงานเพื่อประชาชนนั้น เทศบาลตำบลลำดวนสุรพินท์ ได้มุ่งเน้น 1) นโยบายพัฒนาเศรษฐกิจเป้าหมายของการพัฒนา 2) นโยบายพัฒนาการศึกษา การกีฬา วัฒนธรรม ประเพณีและศาสนา เทศบาลจะส่งเสริมการศึกษาทุกระดับ และการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิต 3) นโยบายพัฒนาคุณภาพชีวิตเป้าหมายของการพัฒนา 4) นโยบายพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทศบาลจะดำเนินการปรับปรุงเส้นทางคมนาคม ถนนสายหลักให้ได้มาตรฐานและปรับปรุงถนนสายรองและซอยต่าง ๆ ให้สามารถเชื่อมโยงถึงกันได้ 5) นโยบายพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเทศบาลจะส่งเสริมการมีส่วนร่วมขององค์กรประชาชน องค์กรเอกชนในการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนและ 6) นโยบายพัฒนาด้านการเมือง การปกครอง การบริหารจัดการ เทศบาลจะบริหารจัดการบนพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และพัฒนางานของเทศบาล เพื่อให้การบริการแก่ประชาชน สะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม อีกทั้งส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรของเทศบาลให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการเสริมสร้างความปรองดองสมานฉันท์ของคนในท้องถิ่น (เทศบาลตำบลลำดวนสุรพินท์, 2565)

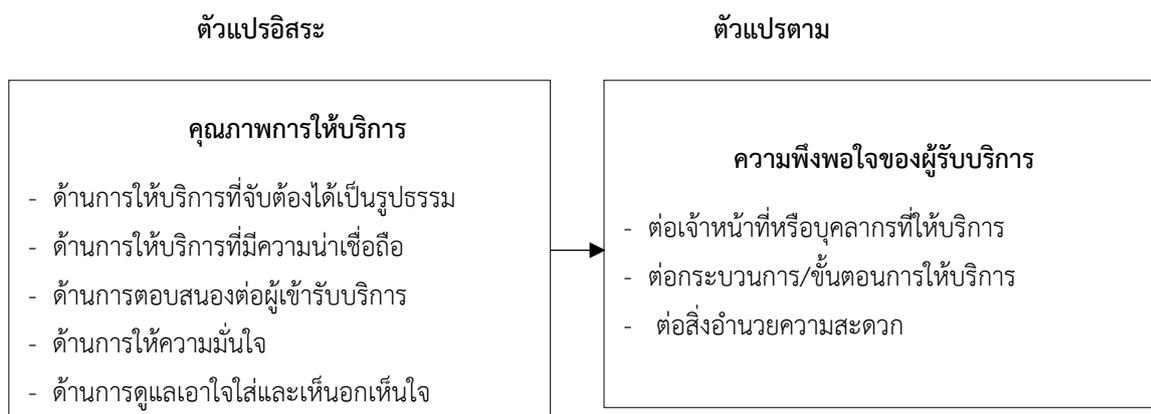
ขอขยายงานด้านการบริการประชาชน เพื่อให้การดำเนินงานเกิดการพัฒนาประสิทธิภาพ ตามความมุ่งหมายที่เป็นหน่วยงานเพื่อประชาชนได้นั้น การบริการของเทศบาลตำบลลำดวนสุรพินท์ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุก ๆ ด้าน จึงได้มีการเก็บข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำผลประเมินไปปรับปรุงพัฒนาและเพิ่มศักยภาพในการให้บริการประชาชน ผู้วิจัยจึงได้สนใจที่จะศึกษา “คุณภาพการให้บริการ” ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการที่จับต้องได้ เป็นรูปธรรม 2) ด้านการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจ และ 5) ด้านการดูแลเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจ และศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และ 3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ทำให้เทศบาลตำบลลำดวนสุรพินท์ ทราบถึงคุณภาพการให้บริการและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ

ปฏิบัติงานและการให้บริการของเทศบาลตำบลลำดวนสุรินทร์ ซึ่งผลที่ได้จากการงานวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลลำดวนสุรินทร์ และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการเทศบาลตำบลลำดวนสุรินทร์ ให้สามารถพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง และเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารในการนำข้อมูลมาใช้ประกอบการประเมินบุคลากรเพื่อปรับเลื่อนขั้นเงินเดือนและพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำดวนสุรินทร์ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลลำดวนสุรินทร์ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลลำดวน สุรินทร์ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์

### กรอบแนวคิดการวิจัย



**รูปที่ 1** กรอบแนวคิดการวิจัย

### ระเบียบวิธีวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลลำดวนสุรินทร์ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 4,301 คน (เทศบาลตำบลลำดวนสุรินทร์, 2565)

กลุ่มตัวอย่าง คือผู้ที่มาบริการจากเทศบาลตำบลลำดวนสุรินทร์ ระยะเวลาเดือนตุลาคม พ.ศ.2565 โดยการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling Methods) จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 365 ราย แต่เพื่อให้งานวิจัยมีความน่าเชื่อถือและป้องกันการผิดพลาดของข้อมูล ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะเพิ่มจำนวนตัวอย่างจากเดิม 365 ราย เป็น 396 รายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ (1) แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ยึดเนื้อหา (Content validity) เป็นหลัก ด้วยการทบทวนวรรณกรรมอาศัยเอกสารและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบเนื้อหาในการใช้ตั้งคำถาม เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย และ (2) การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือผู้วิจัยทำการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยตรวจสอบ 2 วิธี ได้แก่ (1) การทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม (Index of Item-Objective Congruence : IOC) และ (2) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ซึ่งการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือได้รับการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน โดยการหาค่าคุณภาพเครื่องมือมีค่า เท่ากับ 0.97 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามนี้สามารถใช้ได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มาบริการจากเทศบาลตำบลลำตวนสุรพินท์ อำเภอลำตวน จังหวัดสุรินทร์ ที่มารับบริการของเทศบาลตำบลลำตวนสุรพินท์ ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2565 - เดือนมกราคม พ.ศ. 2566 จำนวน 396 ราย งานบริการที่ประชาชนมาใช้บริการโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ภาษีการอนุญาตสิ่งปลูกสร้าง การทำสัญญาซื้อ สัญญาจ้าง การขอขึ้นทะเบียนเพื่อรับเบี้ย และการขออนุญาตจัดกิจกรรมต่าง ๆ ตามลำดับ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS เพื่อวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน (ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ Multiple Linear Regression

### ผลการวิจัย

#### 1. ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำตวนสุรพินท์

การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำตวนสุรพินท์ อำเภอลำตวน จังหวัดสุรินทร์ โดยการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม ด้านการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจ จากนั้นนำค่าที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ความถี่ร้อยละ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำตวนสุรพินท์ อำเภอลำตวน จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวม (n=396)

ลำดับ	คุณภาพการให้บริการของเทศบาลในภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	ด้านการให้บริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม	4.32	0.59	มาก
2	ด้านการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ	4.27	0.64	มาก
3	ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ	4.42	0.67	มาก
4	ด้านการให้ความมั่นใจ	4.41	0.54	มาก
5	ด้านการดูแลเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจ	4.32	0.63	มาก
	รวม	4.34	0.68	มาก

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำดวน สุรินทร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.34$ , S.D. = 0.68 ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ ( $\bar{x} = 4.42$ , S.D. = 0.67) ด้านการให้ความมั่นใจ ( $\bar{x} = 4.41$ , S.D. = 0.54) ด้านการให้บริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม ( $\bar{x} = 4.32$ , S.D. = 0.59) ด้านการดูแลเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจ ( $\bar{x} = 4.32$ , S.D. = 0.63) และด้านการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ ( $\bar{x} = 4.27$ , S.D. = 0.64) ตามลำดับ

## 2. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีผลต่อเทศบาล

การศึกษาระดับความพึงพอใจของการให้บริการของเทศบาลตำบลลำดวนสุรินทร์ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ โดยการสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากนั้นนำค่าที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ความถี่ร้อยละ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาล ในภาพรวม (n=396)

ลำดับ	ความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลในภาพรวม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.35	0.57	มาก
2	ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.39	0.55	มาก
3	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.4	0.59	มาก
	รวม	4.38	0.02	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.38$ , S.D. = 0.02 ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 4.40$ , S.D. = 0.59) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 4.39$ , S.D. = 0.55) และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ( $\bar{x} = 4.35$ , S.D. = 0.57) ตามลำดับ

## 3. ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใช้วิธีการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 3 ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

### 3.1 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Y1)

ตารางที่ 3 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Y1) (n=396)

ลำดับ	ตัวแปร	Unstandardized Coefficients (B)	Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig.
1	ด้านการให้บริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม	0.160	0.165	2.880	0.004**
2	ด้านการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ	0.235	0.265	4.458	0.000**
3	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	0.082	0.097	1.492	0.136
4	ด้านการให้ความมั่นใจ	0.175	0.168	3.339	0.001**
5	ด้านการดูแลเอาใจและเห็นอกเห็นใจกัน	0.181	0.200	3.401	0.001**
R Square = 0.637		Adjusted R Square = 0.632		Std. Error of the Estimate = 0.347	

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Y1) พบว่า มีตัวแปรอิสระ จำนวน 4 ตัวแปร จากตัวแปรทั้งหมด 5 ตัวแปร มีผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig < 0.05) ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม 2) ด้านการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ 3) ด้านการให้ความมั่นใจ 4) ด้านการดูแลเอาใจและเห็นอกเห็นใจกัน ปัจจัยทั้ง 4 ส่งผลทางบวกต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Y1) โดยมีค่าเท่ากับ 0.004, 0.000, 0.001 และ 0.001 ตามลำดับ ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ของคุณภาพการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Y1) ได้ร้อยละ 63.70

3.2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ (Y2)

ตารางที่ 4 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ (Y2) (n=396)

ลำดับ	ตัวแปร	Unstandardized Coefficients (B)	Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig.
1	ด้านการให้บริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม	0.129	0.138	2.652	0.008**
2	ด้านการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ	0.156	0.182	3.382	0.001**
3	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	0.133	0.163	2.786	0.006**
4	ด้านการให้ความมั่นใจ	0.265	0.264	5.807	0.000**
5	ด้านการดูแลเอาใจและเห็นอกเห็นใจกัน	0.172	0.197	3.704	0.000**
R Square = 0.703		Adjusted R Square = 0.699		Std. Error of the Estimate = 0.303	

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ (Y2) กับตัวแปรอิสระ พบว่าทั้ง 5 ตัวแปร มีผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig < 0.05) ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม 2) ด้านการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจ และ 5) ด้านการดูแลเอาใจและเห็นอกเห็นใจกัน ปัจจัยทั้ง 5 ส่งผลทางบวกต่อคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (Y2) โดยมีค่าเท่ากับ 0.008, 0.001, 0.006, 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ของคุณภาพการให้บริการ มีผลต่อพึงพอใจต่อกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ (Y2) ได้ร้อยละ 70.30

3.3 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Y3)

ตารางที่ 5 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Y3) (n=396)

ลำดับ	ตัวแปร	Unstandardized Coefficients (B)	Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig.
1	ด้านการให้บริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม	0.269	0.268	4.520	0.000**
2	ด้านการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ	0.090	0.097	1.585	0.114
3	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	0.163	0.187	2.784	0.006**
4	ด้านการให้ความมั่นใจ	0.128	0.119	2.289	0.023*
5	ด้านการดูแลเอาใจและเห็นอกเห็นใจกัน	0.186	0.198	3.261	0.001**
R Square = 0.611		Adjusted R Square = 0.606	Std. Error of the Estimate = 0.372		

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก (Y3) ตัวแปรอิสระ พบว่า มีตัวแปรอิสระ จำนวน 2 ตัวแปร จากตัวแปรทั้งหมด 5 ตัวแปร มีผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig < 0.05) ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม และ 2) ด้านการดูแลเอาใจและเห็นอกเห็นใจกัน ปัจจัยทั้ง 2 ส่งผลทางบวกต่อคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (Y3) โดยมีค่าเท่ากับ 0.000 และ 0.001 ตามลำดับ ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ของคุณภาพการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (Y3) ได้ร้อยละ 61.10

### สรุปผลและอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำดวนสุรินทร์ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม ด้านการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจ จากความคิดเห็นของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการมากที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตอบข้อสงสัยในเข้ารับบริการได้อย่างละเอียดถูกต้อง และครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ และธนาชาติ ประทุมสวัสดิ์ (2564: 85)

ที่ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา โดยผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

2. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีผลต่อเทศบาลทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากกรสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบลลาดวนสุรพินท์ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด เนื่องจากเทศบาลมีพื้นที่กว้างขวางสามารถจอดรถได้เพียงพอต่อการติดตอราชการ มีห้องน้ำสะอาด และมีอุปกรณ์ เครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี (2562: 56) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร โดยผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด และมาเป็นอันดับแรก โดยพบว่า ประชาชนให้ความสำคัญว่า การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ เป็นบริการที่ดีที่สุด

3. ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรมมีผลต่อความพึงพอใจในทุกด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจมา แจ้งเวชฉาย (2559: 46) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ไม่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรม ส่วนปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือมีผลต่อความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพนิดา เรืองฤทธิ์ (2563: 1) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจของเทศบาลเมืองปากพอง จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อมาปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีผลต่อความพึงพอใจต่อกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพนิดา เพชรรัตน์ (2556: 45) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจมีผลต่อความพึงพอใจทุกด้าน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของพนิดา เรืองฤทธิ์ (2563: 1) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและคุณภาพการให้บริการด้านการดูแลเอาใจและเห็นอกเห็นใจกันมีผลต่อความพึงพอใจทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานของศิริรักษ์ ภูทธิธัญ และกฤษฎา มุฮัมหมัด (2563: 873) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี พบว่า มี 4 ด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ ได้แก่ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการให้สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ส่วนอีก 1 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

เทศบาลหรือหน่วยงานของรัฐทุกแห่งควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เช่น ห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อการใช้งาน ที่จอดรถที่เพียงพอและกว้างขวาง และที่นั่งสำหรับการรอคิว อีกทั้งควรอัปเดตข้อมูล ข่าวสารใหม่ ๆ และพัฒนาระบบการทำงานใหม่ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และรวดเร็ว

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลตำบลลำดวนสุรพินท์ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำดวนสุรพินท์เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลลำดวนสุรพินท์ต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (2562). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรหมานนคร อำเภอพรหมานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 9 พฤษภาคม 2565, จาก : <http://www.pnk.go.th/fileupload/7553339251.pdf>
- เทศบาลตำบลลำดวนสุรพินท์. (2565). *นโยบายของนายกเทศมนตรีตำบลลำดวนสุรพินท์*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 9 พฤษภาคม 2565, จาก : [http://www.lamduansuraphin.go.th /page. php?pagename =data\\_detail&id=168](http://www.lamduansuraphin.go.th /page. php?pagename =data_detail&id=168)
- เบญจภา แจ้งเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- พัฒนา เรืองฤทธิ์. (2563). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 16 พฤษภาคม 2565, จาก : <https://mmm.ru.ac.th/MMM /IS/ml10/6114962098.pdf>
- ศิริรักษ์ ภูหิรัญ และกฤษฎา มูฮัมหมัด. (2563). *ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ และธนาชาติ ประทุมสวัสดิ์. (2564). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี*. *วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 4(4), 85-98
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3<sup>rd</sup> Ed). New York: Harper and Row Publications. 1130 pages.