

SERVICE QUALITY FACTORS AFFECTING QUALITY OF SERVICE DELIVERY IN SURAT THANI CITY MUNICIPALITY, MUEANG DISTRICT, SURAT THANI PROVINCE

Krittana SATTARAT¹ and Suthinee MONGKOL¹

1 Graduate College of Management, Sripatum University, Thailand; krittana.s60@rsu.ac.th
(Corresponding Author)

ARTICLE HISTORY

Received: 9 June 2025

Revised: 23 June 2025

Published: 7 July 2025

ABSTRACT

The objective of this research was to study personal factors, brand equity factors, and marketing mix factors influencing cooked-to-order restaurant operator's decision to repurchase Thai chili paste products in Muang district and Klong Luang district in Pathum Thani Province. The results of the study revealed that: 1) personal factors did not influence cooked-to-order restaurant operator's decision to repurchase Thai chili paste products in Muang district and Klong Luang district in Pathum Thani Province. 2) Brand equity factors: brand awareness and the perception of brand quality, influenced cooked-to-order restaurant operator's decision to repurchase Thai chili paste products at a significance level of .05. 3) The product aspect of the marketing mix influenced cooked-to-order restaurant operator's decision to repurchase Thai chili paste products at a significance level of .05.

Keywords: Service Quality, Surat Thani Municipality, People

CITATION INFORMATION: Sattarat, K., & Mongkol, S. (2025). Service Quality Factors Affecting Quality of Service Delivery in Surat Thani City Municipality, Mueang District, Surat Thani Province. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 3(7), 88

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

กฤตธนา สัตร์รัตน์¹ และ สุธิณี มงคล¹

1 วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม; kritтана.s60@rsu.ac.th (ผู้ประพันธ์บทความ)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี และ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่แตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี, ประชาชน

ข้อมูลอ้างอิง: กฤตธนา สัตร์รัตน์ และ สุธิณี มงคล. (2568). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 3(7), 88

บทนำ

ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญที่จะต้องแก้ไขกันอย่างจริงจัง คือ ปัญหาความล่าช้าในการปฏิบัติราชการ อาจกล่าวได้ว่า สาเหตุที่สำคัญเนื่องมาจากที่ระบบราชการมีลักษณะที่ไม่ยืดหยุ่น (Not Flexible) ระบบราชการมักตั้งมาตรฐานในการปฏิบัติราชการไว้กับกฎระเบียบ เพื่อให้ฝ่ายบริหารสามารถควบคุมการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้มีระเบียบ ข้อบังคับและขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเกินไปทำให้ทำงานไม่คล่องตัว ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถจะทำงานนอกเหนือจากกฎระเบียบได้ทำให้ยึดกฎระเบียบเป็นเป้าหมาย (Ends) แทนที่จะยึดเป็นวิธีการ (Means) ที่นำไปสู่เป้าหมาย ผลกระทบสำคัญที่เกิดขึ้น คือ งานที่ให้บริการแก่ประชาชนไม่สามารถตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพ ภาพพจน์ข้าราชการที่ออกมา คือ การทำงานล่าช้าทำให้ประชาชนมองข้าราชการและระบบราชการนั้นไม่มีประสิทธิภาพ ทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม (สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2564)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวทำหน้าที่ให้บริการประชาชน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางและมุ่งเน้นบริการสาธารณะที่สนองต่อความต้องการของประชาชนในชุมชน โดยมีหลักการให้บริการ คือ หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด และหลักความสะอาด ซึ่งการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อสาธารณะมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีอารมณ์ใคร่ใคร่เป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติกรอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2563)

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2543 มีหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชน โดยประชาชนต้องมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การดำเนินงานต้องมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ การจัดการบริการสาธารณะต้องเป็นความต้องการของประชาชนสำหรับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีลักษณะพื้นที่กึ่งเมืองซึ่งมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการเพิ่มขึ้นของประชากรแฝง ซึ่งพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่อยู่อาศัย และสถานประกอบการต่างๆ ส่งผลให้มีประชากรแฝงในพื้นที่มากขึ้น เป็นเหตุให้เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ต้องจัดบริการสาธารณะต่างๆ ให้ทั่วทั้งพื้นที่

การบริการประชาชนเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่เทศบาลจะต้องดำเนินการให้เกิดคุณภาพ และมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลที่มีต่อการบริการ ซึ่งจะทำให้การบริหาร การพัฒนา ด้วยการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชน การให้การบริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพย่อมสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ในทางตรงกันข้ามการบริการที่ไม่มีประสิทธิภาพจะเป็นสิ่งที่ประชาชนไม่พึงพอใจ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งความเห็นของประชาชนจะสะท้อนมุมมองการให้บริการของเทศบาลเพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงคุณภาพการบริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและประชาชนต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

Ziethaml et al. (1985, 1990) พบว่า ตัวกำหนดคุณภาพบริการ 10 ประการดังที่กล่าวข้างต้น มีความซับซ้อนกัน จึงได้ทำการศึกษาพัฒนาเครื่องมือที่จะใช้เป็นมาตรวัดคุณภาพบริการและได้ทำการทดสอบนำเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) ซึ่งผลจากการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ได้เครื่องมือที่จะนำ ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งเป็นเครื่องมือที่นำมาเป็นตัววัดองค์ประกอบของ คุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน แต่ยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการข้างต้น มีดังนี้ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อประชาชน 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

Buzzell and Gale (1987) ได้ให้แนวคิดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจ และมีการให้ความสำคัญอย่างมาก มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของผู้บริโภคซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมอง หรือทัศนคติของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า “ลูกค้า”

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่าเป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้เรื่องการปกครองระดับท้องถิ่นโดยการกระทำด้วยตนเอง ซึ่งจะอำนวยผลให้เกิดความชำนาญและมีประสบการณ์ที่สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติในโอกาสต่อไปได้เป็นอย่างดี ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในระบอบประชาธิปไตยที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่น โดยถือว่าเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติ เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจของรัฐบาล และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ใช้ศักยภาพของตนเองสร้างความเจริญให้แก่ชุมชน โดยการปฏิบัติงานร่วมกันภายใต้การควบคุมของรัฐ เมื่อใดที่การปกครองท้องถิ่นมั่นคงและมีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะสร้างความเป็นปึกแผ่นให้แก่ประเทศชาติและประชาชนได้มากที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล

ประธาน สุวรรณมงคล (2548) กล่าวว่า iva พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว พระราชทานสัมภาระแก่ผู้สื่อข่าว หนังสือพิมพ์ The New York Time ฉบับวันที่ 28 เมษายน 2474 ความตอนหนึ่งว่า “ข้าพเจ้าเห็นว่าสิทธิการเลือกตั้งของประชาชนควรจะเริ่มต้นที่การ ปกครองท้องถิ่นในรูปเทศบาล ข้าพเจ้าเชื่อว่าประชาชนควรมีสิทธิมีเสียงในกิจการของท้องถิ่น เรากำลังพยายามให้การศึกษาเรื่องนี้แก่เขา ข้าพเจ้าเห็นว่าเป็นการผิดพลาดถ้าเราจะมีกรปกครองระบอบรัฐสภาก่อนที่จะประชาชนจะมีโอกาสเรียนรู้และมีประสบการณ์อย่างดีเกี่ยวกับการใช้สิทธิเลือกตั้งในกิจการปกครองท้องถิ่น”

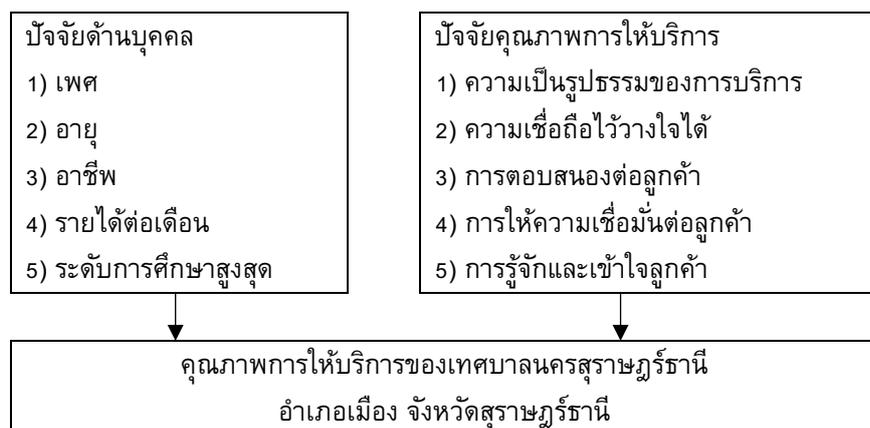
ทองอาน พาโทสง (2549) ได้สรุปสาระสำคัญของการมีการปกครอง รูปแบบเทศบาล ไว้ดังนี้ ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ พุทธศักราช 2543 กำหนดให้ท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลก็ให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้นๆ เป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร และให้เทศบาลเป็นทบวงการเมืองมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ และกฎหมายอื่น (มาตรา 7) โดยกำหนดเทศบาลแต่ละประเภท ดังนี้

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การสำรวจ (Survey) ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) การเลือกแบบสอบถามแบบสะดวกตัวอย่างของประชาชนที่เคยใช้บริการหรือเคยใช้บริการสาธารณะขอเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เกณฑ์การให้คะแนนแบบ Likert Scale 5 ระดับ การทดสอบความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) โดยรวมมีค่าตั้งแต่ .70 ขึ้นไปทุกด้าน ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ (กัลยา วานิชย์บัญชา และ จิตา วานิชย์บัญชา, 2558: 159) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้แจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแบบอิสระ (Independent Sample t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.75 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 มีรายได้ต่อเดือน 10,001-30,000 บาท จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.75 และมีระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.67) รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.74) ด้านการตอบสนองต่อประชาชน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.70) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.70) สุดท้าย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.82) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.82) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีระบบรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่โปร่งใส และสามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.89) รองลงมา เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.74) เจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.74) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้บริการเชิงรุก และสามารถตอบสนองความต้องการประชาชนอย่างรวดเร็วและตรงจุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.87) และสุดท้าย โดยภาพรวมการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.90) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน จากตารางที่ 1 พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาต่างกัน จะมีระดับ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่แตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.3 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.4 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.5 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

	B	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยคะแนน มาตรฐาน (β)	ลำดับที่	t	p
ค่าคงที่ (Constant)	-0.07	-		-0.19	0.80
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.03	0.02	5	0.25	0.30*
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	0.43	0.45	1	8.40	0.00*
ด้านการตอบสนองต่อประชาชน	0.21	0.16	4	3.62	0.00*
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน	0.34	0.35	3	7.69	0.00*
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	0.39	0.42	2	3.30	0.00*

*p< .05

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

1) จากการศึกษพบว่า ประชาชนที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา ไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยหลายชิ้นที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการในบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสถานประกอบการต่าง ๆ ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีนทร ไชยคำจันทร์ (2564) ซึ่งศึกษาคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ที่พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติความแตกต่างนี้ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีบทบาทต่อการรับรู้และประเมินคุณภาพบริการในบริบทของเทศบาลเมืองบ้านบึง ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่ได้มีผลอย่างชัดเจนต่อความคิดเห็นในเรื่องคุณภาพการให้บริการ

2) จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เพราะเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการสำรวจความต้องการของประชาชนอยู่เป็นระยะ ๆ เพื่อนำมาพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โศภิษฐา เต็มรัตน์ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการ กลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรม ระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลให้ผู้รับบริการ กลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรม ระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามผู้ให้บริการโรงแรม ระดับ 5 ดาว จำนวน 400 คน และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ระดับหัวหน้า/รองหัวหน้าฝ่ายการตลาดหรือฝ่ายห้องพักรวมของโรงแรม จำนวน 5 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา จากผลการวิเคราะห์พบว่า ในภาพรวมของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และการเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) มีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

3) จากการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีระบบรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่โปร่งใส และสามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ (2564) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเชื่อมั่น ไว้วางใจในการบริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

การศึกษาการวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

- 1) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรมีการพัฒนาด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยลำดับต่ำที่สุด
- 2) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรมีการพัฒนาด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยลำดับต่ำรองลงมา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรทำการสำรวจความคิดเห็นความต้องการของประชาชนที่ได้รับบริการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อช่วยเหลือให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

2) การศึกษาวิจัยต่อยอดควรเป็นงานวิจัยข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพบริการโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อค้นหาปัจจัยอื่นๆ ที่อาจเป็น ข้อมูลที่สามารถนำมาวิเคราะห์และกำหนดแนวทางในการพัฒนาให้ตรงกับความ ต้องการของประชาชนได้มากที่สุด

3) ควรขยายขอบเขตการศึกษาครอบคลุมพื้นที่และกลุ่มประชากรที่หลากหลายมากขึ้น รวมทั้งศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการในเทศบาลอื่นๆ เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างและหาแนวทางการปรับปรุงที่เหมาะสมในบริบทที่แตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2563). *คู่มือการบริหารจัดการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.

กัลยา วานิชย์บัญชา และ จิตา วานิชย์บัญชา. (2558). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สามลดา.

ทองอาน พาไทสง. (2549). *รวมกฎหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ อ.บ.ต.*. กรุงเทพฯ : วิ.เจ.พรินต์ติ้ง.

ปธาน สุวรรณมงคล. (2548). *เอกสารบรรยายภาพรวมกลุ่มวิชากลุ่มวิชาที่ 5 การพัฒนาการเมืองไทย*. หลักสูตรการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยสำหรับนักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 9, สถาบันพระปกเกล้า.

ปรินทร ไชยคำจันทร์. (2564). *คุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึงจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

โสภิญฐา เต็มรัตน์. (2561). *คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2564). *ความล้มเหลวเชิงยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย*. วารสารวิชาการไทยวิจัยและการจัดการ.

สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ. (2564). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี*. วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

Buzzell, R. D., & Gale, B. T. (1987). *The PIMS Principles: Linking Strategy and Performance*. New York: Free Press.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1985) A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any

product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2025 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).