

ชื่อเรื่อง	:	การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหางน้ำสาคร อำเภอมนोरมย์ จังหวัดชัยนาท
ชื่อผู้จัดทำ	:	นายฐิติวัฒน์ พงษ์ประพนธ์
หลักสูตร	:	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	ดร.ทวีวรรณ ธารพิพัฒน์
วันที่อนุมัติผลงาน	:	มีนาคม 2555
จำนวนหน้า	:	63 หน้า
คำสำคัญ	:	คุณภาพการให้บริการ

#### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหางน้ำสาคร อำเภอมนोरมย์ จังหวัดชัยนาท ผลการศึกษาเพื่อประเมินคุณภาพการบริการของเทศบาลหางน้ำสาคร ประชากรในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหางน้ำสาครที่เคยมารับบริการ กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 ตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และกราฟวิเคราะห์ เปรียบเทียบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 40 – 49 ปี การศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาหรือปวช. อาชีพรับจ้างทั่วไป รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 6,000 บาท และสถานภาพสมรส

ข้อมูลการใช้บริการเทศบาลตำบลหางน้ำสาคร จำแนกตามหน่วยงาน 6 หน่วยงาน พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการสำนักปลัดเทศบาลมากที่สุด หากพิจารณาแต่ละหน่วยงาน พบว่า กองช่าง ใช้บริการการรับคำร้องเพื่อขออนุญาตขุดถนนเพื่อวางท่อประปาและไฟฟ้า โทรศัพท์ กองคลัง ใช้บริการงานชำระค่าภาษีบำรุงท้องที่ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ใช้บริการติดต่ออำนวยความสะดวกการบริการด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ กองการศึกษา ใช้บริการการจัดกิจกรรมหรือโครงการเกี่ยวกับพิธีทางศาสนา และประเพณีต่าง ๆ กองประปา ใช้บริการงานบริการ โดยทั่วไปแก่ผู้ใช้น้ำ สำนักงานปลัดเทศบาล ใช้บริการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาติดต่อเทศบาลตำบลหางน้ำสาคร โดยเฉลี่ย 6 เดือนต่อครั้ง โดยวันเวลาที่ใช้บริการไม่แน่นอน ตามสะดวก

ความพึงพอใจของการบริการทุกด้านอยู่ในระดับมากคือ ด้านความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ ด้านการตอบสนอง ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านความน่าเชื่อถือ

การทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหางน้ำสาครทุกด้านไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านรูปลักษณ์ พบว่า ผู้รับบริการเพศชายมีความพึงพอใจระดับต่ำกว่าเพศหญิง ด้านความชัดเจนของป้ายสำนักงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05