

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่อำเภอเนินมะปราง  
จังหวัดพิษณุโลก

Factors Affecting Service Quality of Smiley Mobile Project Noen Maprang District,  
Phitsanulok Province

กณวรรณ อุนจันทร์<sup>1</sup> พัทธดนย์ ธรรมกุล<sup>2</sup>

Kanawath Aunchan Phattadon Thammakul

**บทคัดย่อ**

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ ศึกษา การรับรู้และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่และเปรียบเทียบ คุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 400 ตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 โดยสูงสุดได้แก่ ด้าน บุคลากรให้บริการ รองลงมา ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบงานให้บริการ และ ด้านการ ประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ การรับรู้ข้อมูลโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก ใน ภาพรวม พบว่า มีการรับรู้ในระดับปานกลาง มีการรับรู้ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน โดยสูงสุด ได้ฟังประกาศ กิจกรรมการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ รองลงมา ร่วมพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลการให้บริการโครงการ อำเภอยิ้มเคลื่อนที่ภายในชุมชน และมีการรับรู้ในระดับปานกลาง จำนวน 8 ด้าน เรียงอันดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ เข้าร่วมประชุมสัมมนากิจกรรมการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่, ได้ใช้บริการหน่วยบริการประชาชนตาม โครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่, ได้รับการสำรวจความต้องการใช้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่, มีส่วนร่วมในการ ประเมินผลการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่, พูดคุยสอบถามข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับข้อมูลการ ให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่, ได้รับเอกสารให้ข้อมูลการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่, การอ่านป้าย ประกาศการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ และ ได้รับการชักจูงและแนะนำให้ใช้บริการโครงการอำเภอยิ้ม เคลื่อนที่ ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการ

<sup>1</sup> ดร. นกวิชัยอิสระ สถานีตำรวจภูธรไทรน้อย จ.พิษณุโลก E-mail : kanawath.5288@gmail.com โทร. 088-282-5682

<sup>2</sup> เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุข โรงพยาบาลบ้านไร่ จ.อุทัยธานี E-mail : phattadon1976@gmail.com โทร. 081-394-0746



โครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก พบว่า สถานภาพ อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก แตกต่างกัน

**คำสำคัญ :** คุณภาพการให้บริการ, โครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่

### Abstract

A study on factors affecting service quality of smiley mobile project Noen Maprang District, Phitsanulok Province of. To study the perception and opinions of users about the quality of services provided by the Smile Grid and to compare the service quality of the Smile Grid Mobile Project. Classified by personal factors. The data were collected from residents living in Dan Chang area. The samples were 400 samples. The quality of the Smiley Mobile Project Noen Maprang District, Phitsanulok Province district as a whole, the users had average level of 3.08, standard deviation 0.41. Secondary service personnel. Property The system of service and public relations, respectively, Noen Maprang District, Phitsanulok Provinceas a whole was found to have a moderate level of awareness. There was a high level of awareness in two areas, the highest was the announcement of service activities of Smile Movement. There were 8 middle-ranked perceptions, namely, Attendance, Seminar, Service Activity, Smile Grid, , Have been surveyed the needs of the Smile Grid Mobile Project, participated in the evaluation of the use of the Smile Grid Mobile Project, talked with the relevant staff about the service information of Smile Mobile District, received the document. Providing service information for Smile Mobile, The results showed that the difference between personal characteristics and service quality of Smiley Mobile Noen Maprang District, Phitsanulok Province Province found that the occupation and income per month. Affecting the Quality of the Smiley Mobile Project Noen Maprang District, Phitsanulok Province Province is different.

**Keywords :** service quality, smiley mobile project

## บทนำ

องค์กรภาครัฐที่มีภารกิจหลักในการให้บริการมักจะมีการกำหนดเป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการภายในองค์กร ความตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จึงเป็นเรื่องที่พบเห็นได้ทั่วไปในองค์กรภาคเอกชน ที่ขยายมายังหน่วยงานภาครัฐในระยะหลังมานี้ ความตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพนี้ เป็นผลสืบเนื่องประการหนึ่งมาจากแรงกดดันจากการแข่งขัน ความก้าวหน้าทางการสื่อสารและโลกาภิวัตน์ รวมไปถึงการแข่งขันและการประเมินสัมฤทธิ์ผลจากการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างเข้มข้น โดยนัยประการหนึ่งเพื่อสร้างความอยู่รอดให้กับองค์กรและคุณภาพเอง เป็นเครื่องชี้ไปถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรได้เป็นอย่างดี องค์กรภาครัฐในปัจจุบัน ได้ปรับกระบวนการทัศน์ในการบริหารงานจากเดิมที่ประชาชนเป็นเพียงผู้จำต้องรับบริการที่รัฐจัดให้ มาเป็นลูกค้าที่องค์กรภาครัฐพึงให้ความสนใจจัดบริการสาธารณะตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบอย่างมีคุณภาพ

คุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมา และได้รับความสนใจนำมาปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้นเป็นลำดับในปัจจุบันแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่สำคัญงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้เร่งรัดผลักดันการดำเนินการในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นอกเหนือจากการมุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามกรอบแนวคิดที่ได้เสนอไปข้างต้นแล้ว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเสนอไว้ว่า การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางประกอบกับในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้นเนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบต่อในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย และด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความ

ต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่่ง่ายนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

โครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ จึงเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนา ยกระดับ และรักษามาตรฐานงานบริการของอำเภอโดยรวมให้มีความเป็นเลิศ และเกิดผลสัมฤทธิ์ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในทุกด้านตามเจตนารมณ์พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่มีเป้าหมายสำคัญสูงสุด คือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen - centered) และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน กรมการปกครองได้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของอำเภอในด้านต่างๆ ให้ดีขึ้น (Better Service Quality) ตามเจตนารมณ์ของกฎหมายดังกล่าวข้างต้นในหลายๆ ส่วนมาโดยตลอด ทำให้คุณภาพบริการของอำเภอมีมาตรฐานสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการ ได้แก่ การปรับปรุงสถานที่และสภาพแวดล้อม การพัฒนาระบบงาน การพัฒนาบุคลากรให้พร้อมอาชีพ ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ ทักษะที่ดี และมีความพร้อมสำหรับการบริการประชาชน การรณรงค์กิจกรรม อำเภอยิ้ม เพื่อปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ค่านิยมของบุคลากรให้เอื้อต่อการบริการประชาชน การสร้างแรงจูงใจ และดูแลสวัสดิการและความก้าวหน้า การจัดหาเครื่องแบบบริการ การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศการบริการ และการประสานงานความร่วมมือกับหน่วยงาน/องค์กรภายนอก การให้บริการข้อมูลแก่หน่วยงานที่ร้องขอ โครงการสำนักบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ การบริการในรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service) ณ ห้างสรรพสินค้า และรูปแบบศูนย์บริการร่วม (Service Link) เป็นต้น

กรมการปกครองจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนายกระดับและรักษามาตรฐานการบริการของอำเภอให้ดียิ่งขึ้นในทุกอำเภอทั่วประเทศ ทั้ง 877 แห่ง เพื่อเป็นหลักประกันให้แก่ประชาชนที่จะได้รับบริการที่ดี มีมาตรฐานทัดเทียม และถ้วนทั่วเหมือนกันในหน่วยบริการทุกแห่ง ไม่ว่าจะอยู่ในพื้นที่ใดก็ตาม โดยเฉพาะปัจจุบันการให้บริการประชาชนส่วนใหญ่เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ทั่วประเทศ ซึ่งทำให้ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการจากหน่วยบริการใดก็ได้ ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องมีการสร้างมาตรฐานบริการประชาชนของอำเภอ เรียกว่า “เกณฑ์มาตรฐานบริการอำเภอยิ้ม” ในแต่ละด้านไม่ว่าจะเป็นด้านบริหารจัดการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านระบบงาน ด้านการบริการเชิงรุก เพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุง รักษามาตรฐาน และบริหารคุณภาพของงานบริการได้ทั่วทุกหน่วยบริการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อการประเมินผล การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบริการเนื่องจากมีเกณฑ์เปรียบเทียบการปฏิบัติงานกำหนดไว้อย่างชัดเจน

จากความสำคัญในข้างต้นผู้วิจัยจึงทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ โดยทำการศึกษาในกลุ่มผู้ใช้บริการอำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก เพื่อผลการศึกษาจะใช้เป็นประโยชน์ในการวางแผนการบริการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการและใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อศึกษาการรับรู้และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก
3. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

### วิธีการดำเนินการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในพื้นที่อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก
2. ขนาดของตัวอย่างจากประชากรที่ใช้ในการวิจัย พิจารณาจากจำนวนประชาชนในพื้นที่อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก มีจำนวนประชาชน 67,011 คน (ศูนย์ข้อมูลประเทศไทย, สถิติปี 2558) จึงหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยแนวคิดการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ Taro Yamane ในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่ศึกษา ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนได้ไม่มากกว่า 5% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 397.63 หรือ 398 ดังนั้นเพื่อครบถ้วนในการเก็บแบบสอบถามการศึกษานี้จึงใช้ขนาดประชากรในการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง
3. การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) เป็นวิธีที่ประชากรแต่ละหน่วยมีโอกาสถูกสุ่มมาเป็นกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน โดยอาศัยความสะดวกของผู้วิจัยเป็นหลักจากกลุ่มตัวอย่างคือผู้ให้ความร่วมมือกับให้ข้อมูลในพื้นที่ในอำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง

### ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรในการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ตัวแปรอิสระ มีจำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่

1.1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

1.2 การรับรู้ข้อมูลโครงการอำเภอย้ายเคลื่อนที่อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ คุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอย้ายเคลื่อนที่อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านอาคารและสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านระบบงานให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการครั้งนี้ แบบสอบถามปลายปิดประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล มีจำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน เป็นคำถามปลายปิด (Close Ended) แบบให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลโครงการอำเภอย้ายเคลื่อนที่ อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก มีจำนวน 10 ข้อ เป็นคำถามปลายปิด (Close Ended) แบบให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว โดยใช้มาตรวัดแบบ Liker Scale ที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยมีตัวเลขที่มีความหมายดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง ระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอย้ายเคลื่อนที่ อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วย ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านอาคารและสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านระบบงานให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ มีจำนวน 26 ข้อ เป็นคำถามปลายปิด (Close Ended) แบบให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว โดยใช้มาตรวัดแบบ Liker Scale ที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยมีตัวเลขที่มีความหมายดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง ระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

### การสร้างและการทดสอบเครื่องมือ

การสร้างและการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี แนวคิด เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางการกำหนดข้อคำถามในแบบสอบถามกำหนดนิยามตามขอบข่ายของเนื้อหาและศึกษารายละเอียดหาตัวแปรนิยามการมีส่วนร่วมในแต่ละด้านสร้างแบบสอบถาม โดยนำประเด็นที่ได้จากการศึกษา มาจัดเป็นหมวดหมู่ให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิด

2. นำเสนอร่างแบบสอบถามต่อประธานกรรมการ และกรรมการที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาตามกรอบแนวคิดและนำร่างแบบสอบถาม ที่ผ่านการตรวจแก้ไขจากประธานกรรมการ และกรรมการที่ปรึกษาคุณวุฒิ ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบพิจารณาตรงตามเนื้อหา ความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของข้อคำถาม

3. นำร่างแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence : IOC) โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป รวมทั้งปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วเสนอกรรมการที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบอีกครั้ง ซึ่งมีกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

4. ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาในข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผลการทดสอบพบว่า มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหา (IOC) มีเท่ากับ 0.89 แสดงว่า แบบสอบถามมีค่าความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาสามารถนำไปที่การศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

5. การทดสอบก่อนนำไปใช้จริง (Pre-Test) จำนวน 30 ชุด ทั้งนี้เพื่อหาค่าความเชื่อถือได้ของมาตรวัด (Reliability) โดยการทดสอบความน่าเชื่อถือของมาตรวัด (Reliability Analysis) โดยใช้สูตรค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach, 1990, p 204) ที่ระดับความน่าเชื่อถือ 0.5 ซึ่งเป็นมาตรฐานของความน่าเชื่อถือได้สำหรับมาตรวัดทั่วไป โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำไปใช้กับตัวอย่าง ซึ่งผลการทดสอบพบว่ามีความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม พบว่า มีค่าความน่าเชื่อถือ Pre-Test จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทดสอบมีค่าที่ 0.946 ดังนั้นแสดงว่า มีค่าความน่าเชื่อถือสามารถนำไปที่การศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริง

6. ผลการทดสอบค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหา (IOC) ได้เท่ากับ 0.89 และค่าความเชื่อถือได้ของมาตรวัด (Reliability) ได้เท่ากับ 0.946 มีค่าเกินเกณฑ์จึงนำแบบสอบถามนำไปจัดพิมพ์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จึงนำแบบสอบถามไปใช้ในการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 400 ตัวอย่าง

### การเก็บและรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ ข้อมูลจากการค้นคว้าและรวบรวมจากเอกสารหนังสือ รายงานต่าง ข้อมูลการจัดประชาคม แนวคิดการคุณภาพการให้บริการ แนวคิดการให้บริการแนวคิดการให้บริการ สาธารณะ และข้อมูลโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ ตลอดจนจากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องหรือใกล้เคียง

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ตอบโดยกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนในพื้นที่อำเภอนิคมบราวง จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยจะให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการตอบแบบสอบถามด้วยการกรอกด้วยตนเอง และรวบรวมแบบสอบถามและนำมาลงรหัส หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผล โดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำหรับงานวิจัย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความเรียบร้อยและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และเรียงแบบสอบถามเพื่อใช้ในการลงรหัส

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายปิด ส่วนแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มคำตอบแล้วจึงนับคะแนนใส่รหัส

3. การประมวลผลข้อมูล ที่ลงรหัสแล้วได้นำมาบันทึกเข้า File โดยใช้คอมพิวเตอร์เพื่อทำการประมวลผล ในการคำนวณค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

4. การวิเคราะห์ข้อมูลวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ยทางเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### เกณฑ์การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติเชิงปริมาณหาของตัวแปรที่กำหนดโดยสถิติที่ใช้ทดสอบคือ Multiple Regressions

### ผลการวิจัย

ผลการศึกษาปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่าง พบว่าเพศชาย มากกว่า เพศหญิง โดยมีเพศชาย ร้อยละ 51.0 และ เพศหญิง ร้อยละ 49.0 มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี ร้อยละ 31.3 รองลงมา อายุ 46 - 55 ปี ร้อยละ 21.7 และ อายุ 36 – 45 ปี ร้อยละ 18.7 น้อยสุด อายุ มากกว่า 55 ปี ร้อยละ 4.5 ตามลำดับ มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 54.5 และมีสถานภาพโสด ร้อยละ 45.5 ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 67.5 รองลงมา



ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 30.0 น้อยสุด สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 2.5 ตามลำดับ ทำธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 26.0 รองลงมา รับราชการ ร้อยละ 25.5 และ ลูกจ้าง ร้อยละ 16.5 น้อยที่สุด รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 5.5 มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท ร้อยละ 45.5 รองลงมา 20,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 22.0 และ ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 21.0 ส่วนน้อยมีรายได้ 30,001 - 40,000 บาท ร้อยละ 9.5 น้อยที่สุดได้แก่ มากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ผลการศึกษารับรู้ข้อมูลโครงการอำเภอย้ายเคลื่อนที่อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวม พบว่า มีการรับรู้ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 ในรายด้าน พบว่า มีการรับรู้ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน โดยสูงสุด ได้ฟังประกาศกิจกรรมการให้บริการโครงการอำเภอย้ายเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.79 รองลงมา ร่วมพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลการให้บริการโครงการอำเภอย้ายเคลื่อนที่ภายในชุมชน ( $\bar{x} = 3.77$ ) และมีการรับรู้ในระดับปานกลาง จำนวน 8 ด้าน เรียงอันดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ เข้าร่วมประชุมสัมมนากิจกรรมการให้บริการโครงการอำเภอย้ายเคลื่อนที่ ( $\bar{x} = 3.32$ ), ได้ใช้บริการหน่วยบริการประชาชนตามโครงการอำเภอย้ายเคลื่อนที่ ( $\bar{x} = 3.31$ ), ได้รับการสำรวจความต้องการใช้บริการโครงการอำเภอย้ายเคลื่อนที่ ( $\bar{x} = 3.25$ ), มีส่วนร่วมในการประเมินผลการให้บริการโครงการอำเภอย้ายเคลื่อนที่ ( $\bar{x} = 3.24$ ), พูดคุยสอบถามข้อมูลกับเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการโครงการอำเภอย้ายเคลื่อนที่ ( $\bar{x} = 3.21$ ), ได้รับเอกสารให้ข้อมูลการให้บริการโครงการอำเภอย้ายเคลื่อนที่ ( $\bar{x} = 3.17$ ), การอ่านป้ายประกาศการให้บริการโครงการอำเภอย้ายเคลื่อนที่ ( $\bar{x} = 3.12$ ) และ ได้รับการชักจูงและแนะนำให้ใช้บริการโครงการอำเภอย้ายเคลื่อนที่ ( $\bar{x} = 3.05$ ) ตามลำดับ

ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอย้ายเคลื่อนที่ อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 มีความคิดเห็นในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน โดยสูงสุด ด้านบุคลากรให้บริการ รองลงมา ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบงานให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอย้ายเคลื่อนที่ อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก ด้านการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 ในรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน โดยสูงสุด ความรวดเร็วของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.30 รองลงมา ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ยุ่งยาก ( $\bar{x} = 3.16$ ), บริการที่ได้รับมีความถูกต้องครบถ้วน ( $\bar{x} = 3.14$ ), การได้รับการช่วยเหลือแก้ไขเมื่อมีปัญหา ( $\bar{x} = 3.11$ ) และ การอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 3.08$ ) ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอย้ายเคลื่อนที่ อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก ด้านสถานที่ให้บริการในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 ในรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ทั้ง 7 ด้าน โดยสูงสุด ความกว้างขวางของสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.28

รองลงมา การจัดพื้นที่ทำการเป็นระเบียบเรียบร้อย ( $\bar{x} = 3.23$ ), ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ ( $\bar{x} = 3.15$ ), ป้ายบอกตำแหน่งคำแนะนำการให้บริการ ชัดเจน ( $\bar{x} = 3.13$ ), ความปลอดภัยในการใช้บริการ ( $\bar{x} = 3.10$ ), ความสะอาดของสถานที่ ( $\bar{x} = 3.06$ ) และมีที่จอดรถอย่างเพียงพอ ( $\bar{x} = 2.99$ ) ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก ด้านบุคลากร ให้บริการในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.17 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 ในรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.43 และมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ มีการเอาใจใส่และมีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.19$ ), ความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.14$ ), ความสามารถแก้ไขปัญหาในการให้บริการได้เป็นอย่างดี ( $\bar{x} = 3.05$ ) และ ความเพียงพอของบุคลากรที่ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.04$ ) ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก ด้านระบบงาน ให้บริการ ในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 ในรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ทั้ง 4 ด้าน โดยสูงสุด ความทันสมัยของระบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.24 รองลงมา ความถูกต้องของระบบที่ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.08$ ), ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือ ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.05$ ) และ เทคโนโลยีการให้บริการที่เอื้ออำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 3.03$ ) ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก ด้านการประชาสัมพันธ์ ในภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.85 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 ในรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ทั้ง 5 ด้าน โดยสูงสุด ความสม่ำเสมอในการประชาสัมพันธ์ โครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่และการแจ้งข่าวสารการบริการใหม่ของโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 2.87 รองลงมา การจัดกิจกรรมโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ ( $\bar{x} = 2.85$ ), การให้ข้อมูลและความรู้เกี่ยวกับโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ ( $\bar{x} = 2.84$ ) และ การแนะนำรูปแบบการบริการของโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ ( $\bar{x} = 2.82$ ) ตามลำดับ

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ระหว่าง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านอาชีพ กับ คุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปผลการทดสอบเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ อำเภอเนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ จำนวน 3 คู่ ได้แก่



สรุปผลการทดสอบในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ อำเภอนิคมบ่อสร้าง จังหวัดพิษณุโลก กับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ จำนวน 3 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นนักเรียนหรือนักศึกษาจะมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการในการใช้บริการ ในภาพรวม สูงกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ, 2) กลุ่มผู้ใช้บริการที่รับราชการจะมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการในการใช้บริการ ในภาพรวม สูงกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการอาชีพรัฐวิสาหกิจ และค่าคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นลูกจ้าง 3) กลุ่มผู้ใช้บริการที่รัฐวิสาหกิจจะมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการในการใช้บริการ ในภาพรวม ต่ำกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน,ธุรกิจส่วนตัวและลูกจ้าง

### สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้านเพศ พบว่า เป็นเพศชาย มากกว่า เพศหญิง โดยมีเพศชาย ร้อยละ 51.0 และ เพศหญิง ร้อยละ 49.0 มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี ร้อยละ 31.3 รองลงมา อายุ 46 - 55 ปี ร้อยละ 21.7 น้อยสุด อายุ มากกว่า 55 ปี มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 54.5 และมี สถานภาพโสด ร้อยละ 45.5 ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 67.5 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 30.0 น้อยสุด สูงกว่าปริญญาตรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 26.0 รองลงมา รับราชการ ร้อยละ 25.5 และ ลูกจ้าง ร้อยละ 16.5 น้อยสุด รัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท ร้อยละ 45.5 รองลงมา 20,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 22.0 และ ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 21.0 น้อยสุดมากกว่า 40,000 บาท ตามลำดับ

จากการศึกษาการรับรู้ข้อมูลโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ อำเภอนิคมบ่อสร้าง จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวม พบว่า มีการรับรู้ในระดับปานกลาง มีการรับรู้ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน โดยสูงสุด ได้ฟังประกาศกิจกรรมการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ รองลงมา ร่วมพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ภายในชุมชน และมีการรับรู้ในระดับปานกลาง จำนวน 8 ด้าน เรียงอันดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ เข้าร่วมประชุมสัมมนากิจกรรมการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่,ได้ใช้บริการหน่วยบริการประชาชนตามโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ ,ได้รับการสำรวจความต้องการใช้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ ,มีส่วนร่วมในการประเมินผลการใช้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่,พูดคุยสอบถามข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่,ได้รับเอกสารให้ข้อมูลการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่,การอ่านป้ายประกาศการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ และ ได้รับการชักจูงและแนะนำให้ใช้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ ตามลำดับ

จากการศึกษา คุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอย้ายเคลื่อนที่ อำเภอนิคมบ่อแก้ว จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 โดยสูงสุด ด้านบุคลากรให้บริการ รองลงมา ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบงานให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ สรุปผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านการให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 ในโดยสูงสุด ความรวดเร็วของการให้บริการ รองลงมา ขั้นตอนในการใช้บริการไม่ยุ่งยาก, บริการที่ได้รับมีความถูกต้องครบถ้วน, การได้รับการช่วยเหลือแก้ไขเมื่อมีปัญหาและ การอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ด้านสถานที่ให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 ในโดยสูงสุด ความกว้างขวางของสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.28 รองลงมา การจัดพื้นที่ทำการเป็นระเบียบเรียบร้อย, ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์, ป้ายบอกตำแหน่งคำแนะนำการให้บริการ ชัดเจน, ความปลอดภัยในการใช้บริการ, ความสะอาดของสถานที่ และมีที่จอดรถอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

ด้านบุคลากรให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.17 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 มีความคิดเห็นในระดับมาก คือ มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ มี และมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการเอาใจใส่และมีความรับผิดชอบสูงต่อการให้บริการ, ความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติหน้าที่, ความสามารถแก้ไขปัญหาในการให้บริการได้เป็นอย่างดีและ ความเพียงพอของบุคลากรที่ให้บริการ ตามลำดับ

ด้านระบบงานให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 โดยสูงสุด ความทันสมัยของระบบการให้บริการ รองลงมา ความถูกต้องของระบบที่ให้บริการ, ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการ และ เทคโนโลยีการให้บริการที่เอื้ออำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.85 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 โดยสูงสุด ความสม่ำเสมอในการประชาสัมพันธ์โครงการอำเภอย้ายเคลื่อนที่และการแจ้งข่าวสารการบริการใหม่ของโครงการอำเภอย้ายเคลื่อนที่ รองลงมา การจัดกิจกรรมโครงการอำเภอย้ายเคลื่อนที่, การให้ข้อมูลและความรู้เกี่ยวกับโครงการอำเภอย้ายเคลื่อนที่และ การแนะนำรูปแบบการบริการของโครงการอำเภอย้ายเคลื่อนที่ ตามลำดับ

### สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอย้ายเคลื่อนที่ อำเภอนิคมบ่อแก้ว จังหวัดพิษณุโลก แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อย 1.1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอย้ายเคลื่อนที่อำเภอนิคมบ่อแก้ว จังหวัดพิษณุโลก แตกต่างกัน

สรุปผลการทดสอบ ยอมรับ  $H_0$  หรือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ ที่ต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก ไม่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานย่อย 1.2 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก แตกต่างกัน

สรุปผลการทดสอบ ยอมรับ  $H_0$  หรือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ ที่ต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก ไม่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานย่อย 1.3 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก แตกต่างกัน

สรุปผลการทดสอบ ยอมรับ  $H_1$  หรือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ ที่ต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก แตกต่างกัน โดยกลุ่มผู้ใช้บริการสถานภาพสมรสจะมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก สูงกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการสถานภาพโสด อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานย่อย 1.4 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา มีผลต่อคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก แตกต่างกัน

สรุปผลการทดสอบ ยอมรับ  $H_0$  หรือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา ที่ต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก ไม่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานย่อย 1.5 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก แตกต่างกัน

สรุปผลการทดสอบ ยอมรับ  $H_1$  หรือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านอาชีพ ที่ต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก กับอาชีพ จำนวน 3 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นนักเรียนหรือนักศึกษาจะมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้ม สูงกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ 2) กลุ่มผู้ใช้บริการที่รับราชการจะมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ และค่าต่ำกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นลูกจ้าง 3) กลุ่มผู้ใช้บริการที่รัฐวิสาหกิจจะมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ ต่ำกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน,ธุรกิจส่วนตัวและลูกจ้าง

สมมติฐานย่อย 1.6 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก แตกต่างกัน

สรุปผลการทดสอบ ยอมรับ  $H_1$  หรือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 4 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มผู้ใช้บริการที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จะมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ ต่ำกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และ 30,001 – 40,000 บาท 2) กลุ่มผู้ใช้บริการที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท จะมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ ต่ำกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท, 3) กลุ่มผู้ใช้บริการที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ ต่ำกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่า กลุ่มรายได้มากกว่า 40,000 บาท และ 4) กลุ่มผู้ใช้บริการที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ สูงกว่า กลุ่มผู้ใช้บริการรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท

### อภิปรายผล

1. จากการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก ในระดับปานกลาง โดยสูงสุด ด้านบุคลากรให้บริการ รองลงมา ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบงานให้บริการ และ ด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดของวีรพงษ์ เฉลิเมจิรัตน์ (2543) ที่กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ โดยผลการศึกษา พบว่า ด้านการให้บริการ มีความคิดเห็นสูงสุด ความรวดเร็วของการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ มีความคิดเห็นสูงสุด ความกว้างขวางของสถานที่ ด้านบุคลากรให้บริการ มีความคิดเห็นสูงสุด มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านระบบงานให้บริการ มีความคิดเห็นสูงสุด ความทันสมัยของระบบการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ มีความคิดเห็นสูงสุด ความสม่ำเสมอในการประชาสัมพันธ์โครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่และการแจ้งข่าวสารการบริการใหม่ของโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติคุณ จิรกาลวสาน (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ กรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี มี

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยคุณภาพการบริการ 5 ด้านที่ส่งผลต่อการให้บริการของ การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านวัตถุ/สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความเข้าใจ และด้านความรับผิดชอบ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความแน่นอน มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางและในส่วนของการให้บริการ พบว่า ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ ระดับ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยมีผลต่อการให้บริการ แตกต่างกันไป ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความแน่นอน ด้าน วัตถุ/สิ่งที่สามารถจับต้อง ด้านความเข้าใจ และด้านความรับผิดชอบต่อ การให้บริการโดยรวม

2. จากการศึกษาการรับรู้ข้อมูลโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก พบว่า มีการรับรู้ในระดับปานกลาง โดยสูงสุด ได้ฟังประกาศกิจกรรมการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ รองลงมา ร่วมพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ภายในชุมชน และน้อยสุดในด้านได้รับการชักจูงและแนะนำให้ใช้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ โดยผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า การรับรู้ข้อมูลโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก โดยด้านสถานที่ให้บริการ มีความสัมพันธ์ สูงสุด รองลงมา ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากรให้บริการ ด้านการให้บริการ และ ด้านระบบงานให้บริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ที่กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือ ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมส่งผลต่อมิติของการรับรู้

3. จากการศึกษาทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก พบว่า สถานภาพ อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่อำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก แตกต่างกันไป โดยผล การศึกษา พบว่า กลุ่มสถานภาพสมรสจะมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ สูงกว่า กลุ่มสถานภาพโสด ด้านอาชีพ พบว่า กลุ่มที่เป็นนักเรียนหรือนักศึกษาจะมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ สูงกว่า กลุ่มที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มที่รับราชการจะมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ สูงกว่า กลุ่มที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ และต่ำกว่ากลุ่มที่เป็นลูกจ้าง และกลุ่มที่รัฐวิสาหกิจจะมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ ต่ำกว่า กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน,ธุรกิจส่วนตัวและ ลูกจ้าง ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท จะมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ต่ำกว่า กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และ 30,001 –



40,000 บาท กลุ่มที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ ต่ำกว่า กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท และมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่สูงกว่า กลุ่มรายได้มากกว่า 40,000 บาท และ กลุ่มที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการโครงการอำเภอยิ้มเคลื่อนที่ สูงกว่า กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท

### กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก ผศ.ดร.ลือศักดิ์ แสงมี และดร.สาธิต ฮวบเจริญ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ และปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ตลอดมาตั้งแต่ต้นจนเสร็จสิ้นสมบูรณ์

ขอขอบคุณ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอนินมะปราง จังหวัดพิษณุโลก ที่กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยในครั้งนี้

ท้ายสุดนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวที่ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และเป็นกำลังใจมาโดยตลอด คุณค่าและประโยชน์ที่พึงมีจากการวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอมอบแต่บุพการี คณาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิทยาการ และทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้

### เอกสารอ้างอิง

เกียรติคุณ จิรกาลวสาน. (2555). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ กรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี**. ปรินญาบริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2539). **คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service)**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.

Cronbach, L.J. (1971). **Essentials of psychological testing** (4<sup>th</sup> Ed.). New York: Harper & Row.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985). **SERVQUAL : A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality**. *Journal of Retailing* 64 (1).