



คุณภาพการให้บริการของตลาดประชารัฐองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่  
อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์

SERVICE QUALITY OF CIVIL MARKET AT MUANG PHAI SUBDISTRICT  
ADMINISTRATION ORGNIZATION NONGKI DISTRICT BURIRAM PROVINCE

ขวัญกมล ณะณีนหงษ์<sup>1</sup> ดร.นฤชล ธนจิตชัย<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของตลาดประชารัฐองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการตลาดประชารัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 350 คน การวิเคราะห์จะใช้การคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามลักษณะของตัวแปรในการแสดงผล ในส่วนการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปรและ 5 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดใช้เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตลาดประชารัฐของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการบริการทั้ง 5 หลัก ประกอบด้วย ประกอบด้วย หลักความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความสะอาดและความสะดวกสบายของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ซึ่งพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะมีอาชีพ เกษตรกร ค้าขาย รับจ้างทั่วไป มาใช้บริการตลาดประชารัฐเป็นส่วนใหญ่ มีระดับคุณภาพการให้บริการตลาดประชารัฐโดยรวมทั้ง 5 หลักอยู่ในระดับที่มาก

คำสำคัญ : คุณภาพ, การบริการ,ตลาดประชารัฐ

ABSTRACT

The purpose of this study was to 1) to study : service quality of civil market, at Muang Phai Subdistrict Administrative Organization, Nong Ki District, Buri Ram Province 2) to compare the level of service quality of the civil state market Muang Phai Subdistrict Administration Organization, Nongkee District, Buriram Province, consisting of 350 people. The analysis will use the calculation of percentage, mean, standard deviation. According to the characteristics of the variable in the display As for testing the relationship between 2 variables and 5 aspects of all respondents, it is used to compare the quality of service of the civil market of all respondents.

The results of the study found that the quality of all 5 services consists of consistency of the needs of citizens. Consistency Equality The convenience and courtesy of the service officers

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา



found that most of the service providers are farmers, general trades. Come to use the civil service market a lot The level of service quality of the civil state market as a whole, including the 5 principles, is at a high level.

**Key word :** quality, service, civil market

## บทนำ

ตลาดประชารัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายของรัฐบาลได้กำหนดวิสัยทัศน์ในกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ให้ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและได้กำหนด ยุทธศาสตร์การสร้างความเป็นธรรม ลดความเหลื่อมล้ำในสังคม สร้างโอกาสให้ทุกคนในสังคมสามารถเข้าถึง ทรัพยากร แหล่งทุนในการประกอบอาชีพ เพื่อยกระดับรายได้และขับเคลื่อนเศรษฐกิจและ ยุทธศาสตร์การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน และเป็นการวางรากฐาน ไทยแลนด์ 4.0 เพื่อดูแลคนไทยทุกคนให้ก้าวไปพร้อมกัน โดยไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง ประกอบกับนายกรัฐมนตรี มีข้อสั่งการ ในการประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2560 ให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณา ดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมตลาดชุมชน เพื่อให้เกษตรกร ผู้มีรายได้น้อยชุมชน รวมทั้งผู้ประกอบการ ที่เดือดร้อนจากการไม่มีสถานที่ค้าขาย มีพื้นที่ในการค้าขายรวมทั้งเป็นการยกระดับการค้าขายในชุมชน คณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2560 เห็นชอบในหลักการให้ดำเนินโครงการ ตลาดประชารัฐ ภายใต้ความร่วมมือระหว่าง กระทรวงมหาดไทย กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงการคลัง กระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงวัฒนธรรม ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร บริษัท ประชาธิปไตยรักสามัคคีวิสาหกิจเพื่อสังคม (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท ประชาธิปไตยรักสามัคคีจังหวัด (วิสาหกิจเพื่อสังคม) จำกัด โดยบูรณาการตลาดประชารัฐ ทั้ง 9 ประเภท ได้แก่ ภายใต้โครงการตลาดประชารัฐ และให้ดำเนินการพร้อมกันตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2560 โดยโครงการตลาดประชารัฐบูรณาการ โครงการที่ดำเนินการเกี่ยวกับตลาดที่อยู่ในความรับผิดชอบ มุ่งเน้น การขยายพื้นที่ตลาดที่มีอยู่เดิมและพัฒนาตลาดใหม่ เพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการตลาด ให้ผู้ประกอบการ แต่ละกลุ่มประเภทสินค้าในแต่ละระดับมีที่ค้าขายให้แก่เกษตรกร ผู้มีรายได้น้อย ผู้ประกอบการที่เดือดร้อน จากการไม่มีสถานที่ค้าขาย ลงทะเบียนเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ จัดสรรลงพื้นที่ตลาดที่เข้าร่วมโครงการ อันจะนำมาซึ่งรายได้เพื่อใช้ในการดำรงชีวิตต่อไป(หนังสือคู่มือดำเนินการตลาดประชารัฐ(พ.ศ. 2560) กระทรวงมหาดไทย

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่เป็นหนึ่งในสิบตำบลของอำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 30 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2539 ห่างจากที่ว่าการอำเภอหนองกี่ไปทางทิศเหนือประมาณ 18 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่าง ๆ ดังนี้ ทิศเหนือ ติดต่อกับเขตตำบลหนองชัยศรี ตำบลสระแก้ว และ ต.เมืองฝ้าย อ.หนองหงส์ จ.บุรีรัมย์ ทิศใต้ ติดต่อกับเขตตำบลท่าโพธิ์ชัย และตำบลเย้ยปราสาท อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ทิศตะวันออก ติดต่อกับเขตตำบลละลวด อำเภอขามเฒ่า และตำบลก้านเหลือง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ทิศตะวันตก ติดต่อกับเขตตำบลเย้ยปราสาท และตำบลโคกสูง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ มีเนื้อที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ มีทั้งหมดประมาณ 52.30 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 32,678.50 ไร่ มีภูมิประเทศเป็นที่ราบสูง โดยเฉพาะทางทิศเหนือและทิศตะวันตก จะลาดต่ำไปทางทิศตะวันออก ซึ่งมีลำห้วยลึก ไหลลงสู่น้ำมาตเข้าเขตอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ส่วนทางทิศตะวันตกนั้น จะเป็นที่สูงไม่มีแหล่งน้ำไหลผ่านต้องอาศัยน้ำฝนอย่างเดียว สำหรับทิศใต้ของตำบลเป็นที่ราบ มีอ่างเก็บน้ำขนาดเล็กสามารถเก็บน้ำไว้ใช้ตลอดปีภายในตำบลเมืองไผ่มีจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 18 หมู่บ้าน

ที่ผ่านมาองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ได้มีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงการใช้บริการของตลาดประชารัฐทุกด้าน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ อำนวยความสะดวกของจราจร พื้นที่ตลาดให้เหมาะสม สินค้าที่มีความหลากหลาย เปิดโอกาสให้ประชาชนต่างพื้นที่นำสินค้ามาขายให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสูงสุด

จากความสำคัญของคุณภาพการให้บริการตลาดประชารัฐของผู้มาใช้บริการ จึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ที่มีต่อตลาดประชารัฐองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่และเพื่อความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาจึงมุ่งศึกษากลุ่มตัวอย่างของประชากรที่มาใช้บริการตลาดประชารัฐ เพื่อผลที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุงการให้บริการของตลาดประชารัฐให้เป็นแหล่งเศรษฐกิจและเป็นแหล่งท่องเที่ยวยิ่งขึ้นไปอีก เพื่อสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

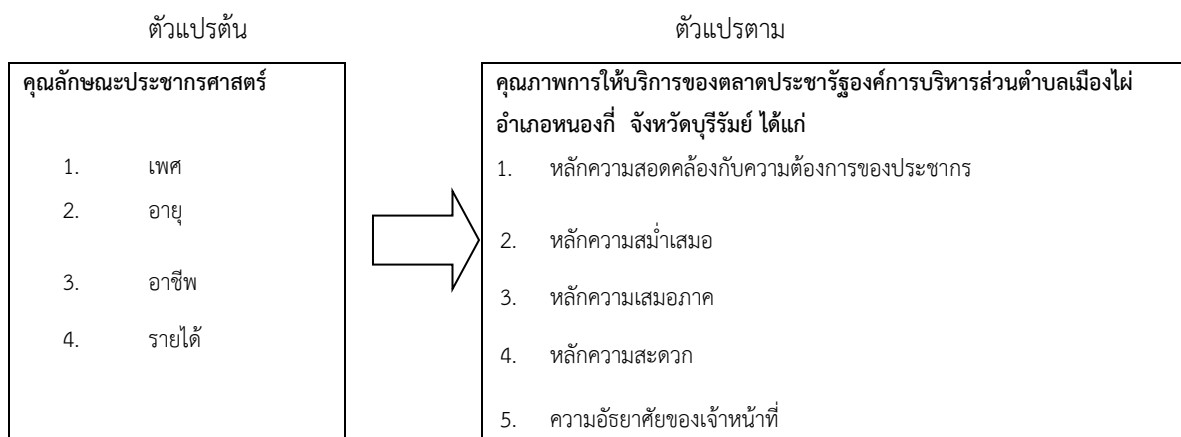
### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของตลาดประชารัฐองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์
- 2 เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของตลาดประชารัฐ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์

### ขอบเขตการศึกษา

- 1 ขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษา คุณภาพในการให้บริการตลาดประชารัฐองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งประกอบด้วย ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพและรายได้
- 2 ขอบเขตของการศึกษาด้านประชากร คือผู้มาใช้บริการจับจ่ายซื้อขายในตลาดประชารัฐองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์
- 3 ขอบเขตด้านเวลา ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา ตั้งแต่เดือน ต.ค. 2561 ถึง มี.ค. 2562 รวมเป็นระยะเวลา 6 เดือน

### กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

ที่มา กรุณ พงศธร 2558, หน้า 303-30



## วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ Survey research เพื่อศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวม ข้อมูล

### ประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการตลาดประชารัฐองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ ที่มาใช้บริการทุกวันอังคารกับวันศุกร์ โดยการสุ่มแบบเจาะจงไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนจำนวนประชากร 350 คน ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5 % และระดับความเชื่อมั่น 95%

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ ร้อยละ (Percentage : %) สำหรับวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ย (Average :  $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) สำหรับ วิเคราะห์ระดับการให้บริการ การทดสอบสมมติฐานเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม โดยใช้ สถิติ T-Test และ One Way ANOVA

## ผลการวิเคราะห์

ผู้ทำการศึกษาได้ศึกษาคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกคุณลักษณะทางคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ออกตามเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ทำการวิเคราะห์ด้วยความถี่ร้อยละ นำเสนอผลของการวิเคราะห์ด้วยตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 136 คิดเป็นร้อยละ 39.70 เป็นหญิง ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาย มีจำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 60.30

กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 101คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 เป็นผู้ที่มิใช่ อายุไม่เกิน 30 ปี รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุด คือ 63 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0

กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 ประกอบอาชีพเป็นเกษตรกร คำชาย หรือรับจ้างทั่วไป รองลงมาประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ลูกจ้างหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 137คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และกลุ่มตัวอย่างนักเรียน นักศึกษา นิสิต มีจำนวนน้อยที่สุดที่ 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4

กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีรายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาทต่อเดือน โดยมีจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 59.1 รองลงมาเป็นผู้ที่มีรายได้ 20,001-50,000 บาทต่อเดือน จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 ผู้ที่มีรายได้ 50,001-100,000 จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1และเป็นผู้ที่มีรายได้ 100,001 บาทขึ้นไปต่อเดือนน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9

วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตลาดประชารัฐองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบ่งคำถามเป็น 5 ด้าน



ตาราง แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการตลาดประชารัฐองค์การบริหารส่วนตำบลเมือง  
ไผ่ อำเภอนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์

คุณภาพการให้บริการตลาดประชารัฐ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับคุณภาพ การให้บริการ
1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของประชากร	4.11	.65	มาก
2. หลักความสม่ำเสมอ	4.06	.66	มาก
3. หลักความเสมอภาค	3.97	.74	มาก
4. หลักความสะดวก	3.97	.76	มาก
5. ความอธยาศัย	4.02	.73	มาก
คุณภาพการให้บริการโดยรวม	4.02	.53	มาก

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพการให้บริการตลาดประชารัฐโดยรวม อยู่ในระดับ  
มาก ค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า หลักความสอดคล้องกับความต้องการ  
ของประชากรมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 รองลงมา คือ หลักความสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วน  
เบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 หลักความเสมอภาค ค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 หลักความสะดวก  
ค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 ความอธยาศัย ค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 ตามลำดับ

ในการศึกษาครั้งนี้มีสมมติฐานในการศึกษา คือ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน  
คุณภาพการให้บริการของตลาดประชารัฐองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ต่างกัน ซึ่งแสดงผลการทดสอบสมมติฐาน  
ในตารางต่อไปนี้

การวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับคุณภาพการให้บริการของตลาดประชารัฐองค์การบริหารส่วนตำบล  
เมืองไผ่ อำเภอนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์จำแนกตามเพศ พบว่าประชากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการ  
ให้บริการตลาดประชารัฐองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภอนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทาง  
สถิติที่ระดับ 0.05

เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตลาดประชารัฐองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภอนองกี่จังหวัด  
บุรีรัมย์ โดยจำแนกตามอายุ พบว่าประชากรที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการตลาดประชารัฐ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภอนองกี่ โดยรวมและรายด้านไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตลาดประชารัฐองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภอนองกี่จังหวัด  
บุรีรัมย์ โดยจำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชากรที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการตลาดประชารัฐ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภอนองกี่ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตลาดประชารัฐองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภอนองกี่จังหวัด  
บุรีรัมย์ โดยจำแนกตามรายได้ พบว่า ประชากรที่มีรายได้แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการตลาดประชารัฐ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภอนองกี่ โดยรวมและรายด้านไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



## สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง จำนวน 136 คิดเป็นร้อยละ 39.70 เพศชาย มีจำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 60.30 อายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 รองลงมาอายุ 31-40 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุด คือ 63 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 อาชีพเกษตรกร ส่วนใหญ่จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 ค้าขาย หรือรับจ้างทั่วไป รองลงมาประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ลูกจ้างหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และกลุ่มตัวอย่างนักเรียน นักศึกษา นิสิต มีจำนวนน้อยที่สุดที่ 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่เป็นจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 59.1 รองลงมาเป็นผู้ที่มีรายได้ 20,001-50,000 บาทต่อเดือน จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 ผู้ที่มีรายได้ 50,001-100,000 จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 และเป็นผู้ที่มีรายได้ 100,001 บาทขึ้นไปต่อเดือนน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9

ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการตลาดประชารัฐองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพการให้บริการตลาดประชารัฐโดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า หลักความสอดคล้องกับความต้องการของประชกรมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 รองลงมา คือ หลักความสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 หลักความเสมอภาค ค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 หลักความสะดวก ค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 ความอภัย ค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 ตามลำดับ และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดของแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการตลาดประชารัฐด้านหลักความสอดคล้องกับความต้องการของประชกร พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ในเรื่องสินค้ามีความหลากหลาย ค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.83 รองลงมา คือจัดวันที่มีตลาดประชารัฐที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 ท่าเลที่ตั้งของตลาดประชารัฐ ค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 และราคาสินค้าเป็นที่น่าพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.87

คุณภาพการให้บริการตลาดประชารัฐด้านหลักความสม่ำเสมอพบว่าระดับคุณภาพการให้บริการ อยู่ที่ระดับที่มาก ในเรื่องมีเจ้าหน้าที่ควบคุมราคาสินค้าให้เป็นราคาทางการตลาด ค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.77 รองลงมาคือค่าธรรมเนียมตลาดประชารัฐที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.08 มีเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 และที่น้อยสุด คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82

คุณภาพการให้บริการตลาดประชารัฐด้านหลักความเสมอภาค พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ที่ระดับมาก ในเรื่องบริการด้วยความเป็นธรรมเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติที่มากมีค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.86 รองลงมา คือให้ข้อมูลสนับสนุนและให้ความรู้ด้านบริการตลาดประชารัฐ มีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 ควบคุมดูแลราคาสินค้าที่จัดจำหน่ายที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 และที่น้อยสุด คือเปิดโอกาสให้ผู้มาใช้บริการมีส่วนร่วมในการจัดตลาดประชารัฐมีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.84

คุณภาพการให้บริการตลาดประชารัฐด้านหลักความสะดวก พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการ อยู่ที่ระดับมาก โดยรวมค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 ในเรื่องเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกจรรยา มีค่าเฉลี่ย 4.00





ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.88 รองลงมา คือแบ่งโซนประเภทสินค้าที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 มีเจ้าหน้าที่บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมตลาด ค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 และที่น้อยสุด คือมีการประชาสัมพันธ์ตลาดประชารัฐมีค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86

คุณภาพการให้บริการตลาดประชารัฐด้านความอภัยภัย พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบน 0.73 คุณภาพการให้บริการและความประทับใจของผู้รับบริการโดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น เอาใจใส่มีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 รองลงมา คือมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการให้คำปรึกษา แนะนำผู้มารับบริการมีค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 และน้อยที่สุดมีความสุภาพ อภัยภัย วาจาอ่อนน้อมเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตลาดประชารัฐองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และรายได้

ด้านเพศ พบว่า ประชากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการตลาดประชารัฐองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านอายุ พบว่า ประชากรที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการตลาดประชารัฐองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภอหนองกี่ โดยรวมและรายด้านไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านอาชีพ พบว่า ประชากรที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการตลาดประชารัฐองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภอหนองกี่ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านรายได้ พบว่า ประชากรที่มีรายได้แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการตลาดประชารัฐองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภอหนองกี่ โดยรวมและรายด้านไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## อภิปรายผล

คุณภาพการให้บริการของตลาดประชารัฐองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ รายด้าน ดังนี้

ด้านเพศ พบว่าเพศที่ต่างกัน มีต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่าง สอดคล้องตามแนวคิดของ บัซเซลและเกลล์ (Buzzell and Gale, 1987) คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจและมีการให้ความสำคัญอย่างมากดังที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของผู้บริโภคซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนะของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า “ลูกค้า”

ด้านอายุ อายุที่ต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่ต่างกัน กล่าวคือ ประชากรที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการไม่ต่างกัน

ด้านอาชีพ อาชีพที่ต่างกัน มีต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของพนิดา เพชรรัตน์ (2556) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ประชากรที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิด ชเมนเนอร์ (Schmenner, 1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการ



ที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ผู้บริหารนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาแนวทางการพัฒนางานด้านการบริการ โดยเฉพาะการให้บริการ ทั้ง 5 ด้านอย่างครบถ้วน โดยเน้นประโยชน์สูงสุดแก่ประชากร
2. ส่งเสริม สนับสนุน ให้ได้รับโอกาสด้านการศึกษา การฝึกอบรม การสัมมนา สร้างแรงจูงใจในการให้บริการ
3. ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการให้บริการ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสามารถพัฒนาการ ให้บริการได้อย่างยั่งยืน เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดค่านิยมในการทำงานที่ดี
4. เพื่อนำเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานด้านบริการให้ตรงตามความต้องการประชาชนที่มาใช้บริการ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้เป็นประโยชน์และสามารถขยายต่อไปในทัศนะ ที่กว้างขึ้น ผู้ศึกษาควรศึกษาถึงปัจจัยของตัวแปรอิสระอื่น ๆ หลายตัวแปรที่มีความสัมพันธ์หรือมี อิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรต้น
2. เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมที่มี ประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองไผ่และ องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นภายในจังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการทั้งภายในองค์กร และนอกสถานที่
3. ควรศึกษาแนวทางที่สำคัญเพื่อปรับปรุงการบริการด้านความถูกต้องครบถ้วนของงาน บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ และสามารถรักษามาตรฐานของการทำงานที่ทำได้ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- วรรณะ เสถียร.(2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการประปาส่วนภูมิภาค สาขา พนัสนิคม.งานนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2. งานนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- กรุงธน พงศธร (2558).การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจอร เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา หน้า 303-304
- หนังสือคู่มือดำเนินการตลาดประชารัฐ (พ.ศ. 2560) กระทรวงมหาดไทย.โครงการตลาดประชารัฐ
- สุวรรณา เพ็ชรมานะ. (2560). ความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- กองวิชาการและแผนงานกลุ่มงานวิจัยและประเมินผลเทศบาลนครเชียงใหม่.หลักการให้บริการ





(ข้อมูลเพิ่มเติม)

- Buzzell, R. D. & Bradley, T. G. (1987). *The PIMS Principles*. New York: The Free Press.
- Gundlach, James, and Nelson P. Reid. (1983). "A Scale for Measurement of Consumer Satisfaction with Social Service." *Journal of Social Service Research* 7 (Fall), pp. 37-54
- Hutchins, D. (1985). *Achieve Total Quality*. UK : Fitzwilliam Publishing.
- Johnson, R. and D. Lyth. (1991). *Implementing the Integration of Customer Expectations and Operational capability*. Massachusetts : Lexington book.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988) "SERVQUAL : A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality." *Journal of Retailing* 64 (1) : 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1991). "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale." *Journal of Retailing* 67: 420-450
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1994). "Reassessment of Expectation of Comparison Standard in Measuring Service Quality : Implication for Further Research." *Journal of Marketing* 58 (January), pp. 111-124.
- Schmenner, R. W. (1995, January - February). Escaping the black holes of cost accounting. *Business Horizons*, pp. 66 - 72.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry.(1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions*. New York : The Free Press.
- Zineldin, M. (1996). "Bank Strategy Portioning and Some Determinants of Bank Selection." *International Journal of Bank Marketing* 14 (6), pp. 12-22.