



คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข่างคอก จังหวัดชลบุรี



ณัฐพล ขยายเสียง

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2566

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก จังหวัดชลบุรี



ณัฐพล ขยายเสียง

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2566

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

QUALITY OF SERVICE OF NONGKHANGKOK SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE  
ORGANIZATION, CHONBURI.



NUTTAPON KHAYAISANG

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF  
THE REQUIREMENTS FOR MASTER DEGREE OF POLITICAL SCIENCE  
IN JUSTICE AND SOCIAL ADMINISTRATION  
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE AND LAWS  
BURAPHA UNIVERSITY

2023

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางาน  
นิพนธ์ของ ฌัฐพล ขยายเสียง ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์)

..... ประธาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรชัย สี่ประเสริฐ  
สิทธิ์)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัสรินทร์ พ่วงเดือน)

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัสรินทร์ พ่วงเดือน)

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์)

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์)

..... ผู้รักษาการแทนคณบดีคณะรัฐศาสตร์และ  
นิติศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ต.อ. ดร. วิเชียร ต้นศิริคงคล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม ของ  
มหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิทวัส แจ่มเยี่ยม)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

62920201: สาขาวิชา: การบริหารงานยุติธรรมและสังคม; ร.ม. (การบริหารงานยุติธรรมและสังคม)  
 คำสำคัญ: การให้บริการบริการ, คุณภาพ, องค์การบริหารส่วนตำบล, ชลบุรี  
 วัตถุประสงค์ ขยายเสียง : คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก จังหวัด  
 ชลบุรี. (QUALITY OF SERVICE OF NONGKHANGKOK SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE  
 ORGANIZATION, CHONBURI.) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: อุษณกร ทาวระมย์, ภัสนันท์ พ่วงเถื่อน ปี  
 พ.ศ. 2566.

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น  
 ของประชาชนจากความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้าง  
 คอก โดยใช้เกณฑ์การวัดคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988)  
 จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) 2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้  
 (Reliability) 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) 4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)  
 และ 5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างคือ  
 ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก จำนวน 377 คน และวิเคราะห์ข้อมูล  
 ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิง  
 อนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างตัวแปรของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดย  
 ใช้ Paired samples t - Tests

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมาก  
 โดยมีความคาดหวังในด้านความเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ (Reliability) มากเป็นอันดับแรก โดยเฉพาะความ  
 คาดหวังต่อขั้นตอนในการให้บริการที่โปร่งใส และความสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการ ในส่วน  
 การรับรู้จริงต่อคุณภาพการให้บริการพบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน โดยรับรู้คุณภาพการบริการด้านการรู้จักและ  
 เข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) เป็นเป็นอันดับหนึ่ง โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวกด้วยความ  
 เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้สูงอายุ ผู้พิการ และเด็ก รวมถึงเจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ มีกิริยามารยาทและอัธยาศัยดี และเมื่อ  
 ทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ตามการรับรู้  
 จริงและตามความคาดหวังไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

62920201: MAJOR: JUSTICE AND SOCIAL ADMINISTRATION; M.Pol.Sc. (JUSTICE AND SOCIAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: SERVICE, QUALITY, SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, CHONBURI

NUTTAPON KHAYAISANG : QUALITY OF SERVICE OF NONGKHANGKOK SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, CHONBURI.. ADVISORY COMMITTEE: AUSANAKORN TAVAROM, PASSANAN PHUANGTHUEAN 2023.

This study has the objective of examining the quality of service delivery and comparing the public's perceptions and expectations regarding the service quality of Nongkhangkhok subdistrict administrative organization. It employs the SERVQUAL framework developed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988), which comprises five dimensions: 1. Tangibility, 2. Reliability, 3. Responsiveness, 4. Assurance, and 5. Empathy. Data was collected through a survey of 377 service users at office of Nongkhangkhok subdistrict administrative organization. The analysis included descriptive statistics such as frequencies, percentages, means, and standard deviations, as well as inferential statistics using paired samples t-Tests.

The findings of the study revealed that service users hold high expectations for service quality in all five dimensions. The highest expectations are in the reliability dimension, particularly regarding transparent service processes and the ability to address problems as needed. In terms of actual perceptions of service quality, service users rated all five dimensions highly, with the highest perception in the empathy dimension, especially concerning the convenience provided to senior citizens, persons with disabilities, and children, as well as the courteous and respectful behavior of service personnel. When testing the research hypothesis, it was found that there is no significant difference between perceived and expected service quality in Nongkhangkhok subdistrict administrative organization, leading to the rejection of the research hypothesis.

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาคณะภาพการให้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก จังหวัดชลบุรี สำเร็จลงได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อุษณากร ทาวะรัมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภัสนันท์ พ่วงเถื่อน และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุปราณี ธรรมพิทักษ์ ในการให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และความเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและเสียสละเวลาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณประชาชนในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอกทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม นอกจากนี้ยังได้รับความอนุเคราะห์ข้อมูลจากผู้นำชุมชน คณะผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูคุณเวทิตาแด่บุพการี บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าได้รับการศึกษา โอกาส และประสบความสำเร็จตราบเท่าทุกวันนี้

ณัฐพล ขยายเสียง



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ที่มาและความสำคัญ .....	1
วัตถุประสงค์ .....	3
สมมติฐานการวิจัย .....	3
ประโยชน์คาดว่าจะได้รับ .....	3
ขอบเขตการวิจัย .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ .....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ .....	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ .....	24
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก .....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	31
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย .....	46



ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	46
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย .....	47
จริยธรรมการวิจัย.....	48
เครื่องมือการวิจัย .....	49
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	50
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	53
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	53
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ .....	56
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้จริงต่อคุณภาพบริการ .....	61
ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	66
ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการจำแนกตามข้อคำถาม .....	69
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล.....	73
สรุปผลการศึกษา.....	73
การอภิปรายผล .....	77
ข้อเสนอแนะ.....	81
บรรณานุกรม .....	84
ภาคผนวก .....	88
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	92

## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ของปัจจัยพื้นฐานสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ กับปัจจัยสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ .....	17
ตารางที่ 2 รายชื่อหมู่บ้านและจำนวนประชากร ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2566 .....	28
ตารางที่ 3 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
ตารางที่ 4 จำนวน (ความถี่) และร้อยละในข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง .....	53
ตารางที่ 5 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของข้อมูลงานที่ประชาชนมาติดต่อใช้บริการ .....	55
ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข่างคอก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ(Tangibility).....	56
ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข่างคอก ด้านความเชื่อถือได้(Reliability).....	57
ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข่างคอก ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness).....	57
ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข่างคอก ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance).....	59
ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข่างคอก ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy).....	59
ตารางที่ 11 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข่างคอก จำแนกรายด้าน .....	60
ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข่างคอก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility).....	61
ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข่างคอก ด้านความน่าเชื่อถือได้(Reliability).....	62

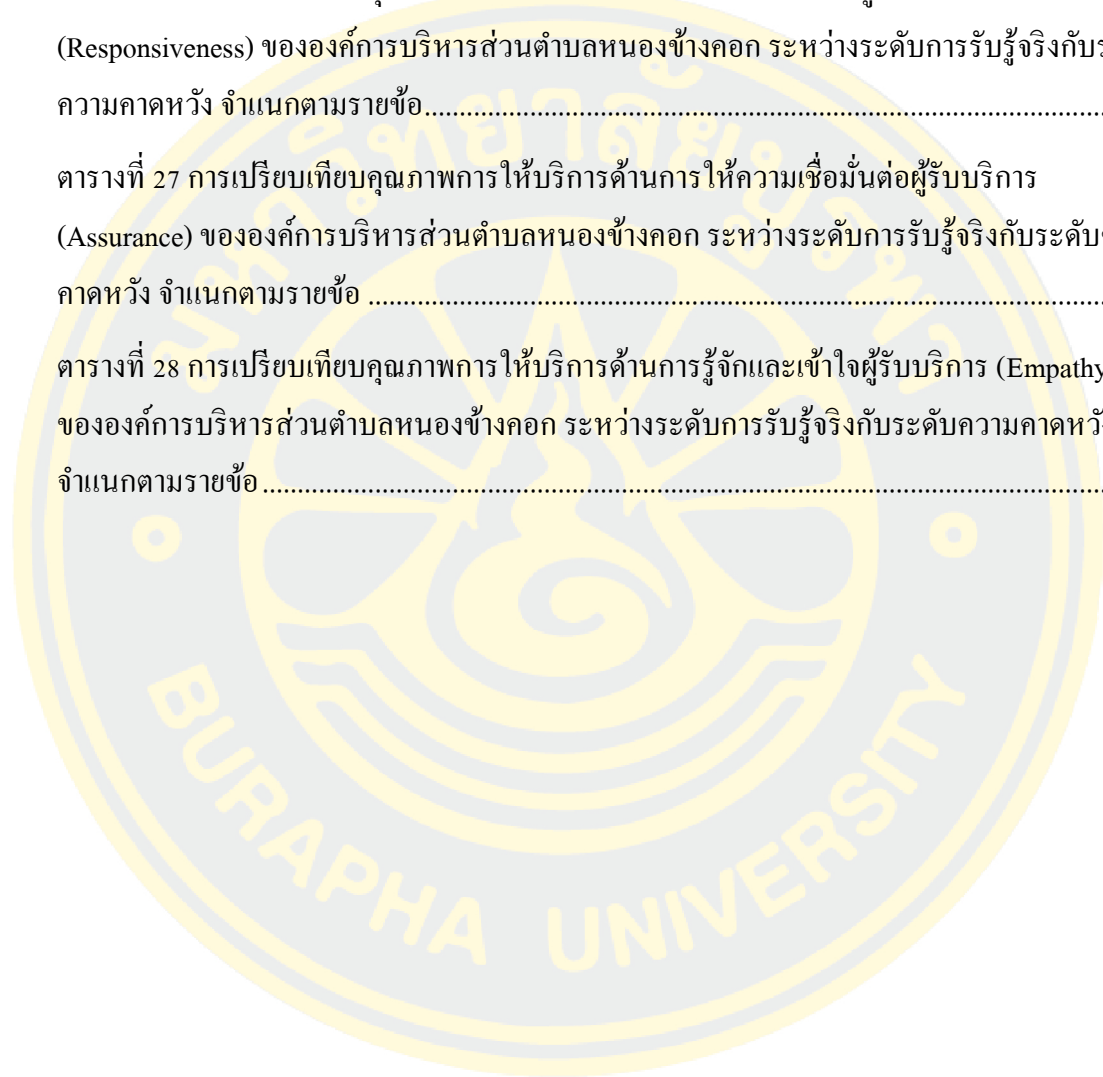
ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness).....	62
ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) .....	64
ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) .....	64
ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก จำแนกรายด้าน .....	65
ตารางที่ 18 การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก .....	66
ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอกระหว่างระดับการรับรู้จริงกับระดับ ความหวัง.....	67
ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอกระหว่างระดับการรับรู้จริงกับระดับความหวัง.....	67
ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอกระหว่างระดับการรับรู้จริงกับระดับ ความหวัง.....	68
ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอกระหว่างระดับการรับรู้จริงกับระดับ ความหวัง.....	68
ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอกระหว่างระดับการรับรู้จริงกับระดับความหวัง .....	69
ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ระหว่างระดับการรับรู้จริงกับระดับ ความคาดหวัง จำแนกตามรายชื่อ.....	69

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ของ  
 องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองขำงคอก ระหว่างระดับการรับรู้จริงกับระดับความคาดหวัง จำแนก  
 ตามรายชื่อ .....70

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ  
 (Responsiveness) ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองขำงคอก ระหว่างระดับการรับรู้จริงกับระดับ  
 ความคาดหวัง จำแนกตามรายชื่อ.....71

ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ  
 (Assurance) ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองขำงคอก ระหว่างระดับการรับรู้จริงกับระดับความ  
 คาดหวัง จำแนกตามรายชื่อ .....72

ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)  
 ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองขำงคอก ระหว่างระดับการรับรู้จริงกับระดับความคาดหวัง  
 จำแนกตามรายชื่อ.....73



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
ภาพที่ 2 แบบจำลองการวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL.....	19
ภาพที่ 3 Gap Model ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) .....	20
ภาพที่ 4 ความสัมพันธ์ของช่องว่างที่ 1 ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ.....	21
ภาพที่ 5 ความสัมพันธ์ของช่องว่างที่ 2 ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ .....	21
ภาพที่ 6 ความสัมพันธ์ของช่องว่างที่ 3 ผลของการแปลการรับรู้ให้เป็นข้อกำหนดคุณภาพบริการที่เกิดจากการส่งมอบบริการ (ก่อนและหลังการรับบริการ).....	22
ภาพที่ 7 ความสัมพันธ์ของช่องว่างที่ 4 ระหว่างการสื่อสารภายนอกกับผู้รับบริการและการส่งมอบบริการ.....	22
ภาพที่ 8 ความสัมพันธ์ของช่องว่างที่ 5 ระหว่างการบริการความคาดหวังกับการบริการที่รับรู้.....	22
ภาพที่ 9 การแปลค่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ .....	23

# บทที่ 1

## บทนำ

### ที่มาและความสำคัญ

องค์การบริหารส่วนตำบลถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กที่สุด และใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการงบประมาณ รายได้ และทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อพื้นที่เขตรับผิดชอบ โดยร่วมกันพัฒนาพื้นที่ตั้งแต่การวางแผน การดำเนินการ และการระดมทรัพยากรเพื่อจัดการปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (โกวิทย์ พวงงาม, 2557) องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเป็นองค์กรส่วนท้องถิ่นประเภทหนึ่ง มีฐานะเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538 การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลในครั้งนี้เป็นผลมาจากกระแสสังคมที่ต้องการจะปฏิรูปการเมือง (วุฒิสาร ต้นไชย, 2559ก) โดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นตามหลักประชาธิปไตย แนวคิดดังกล่าวส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดการระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่มากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงหลังการตรารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540

รัฐธรรมนูญในปีดังกล่าวได้ส่งเสริมให้มีการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเชิงกฎหมายและแนวทางปฏิบัติอย่างชัดเจน โดยมีการจัดตั้งคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อทำหน้าที่จัดทำแผน กำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอน และเสนอแนะแนวทางในการกระจายอำนาจ เช่น กำหนดอำนาจหน้าที่การจัด บริการสาธารณะ การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ฯลฯ ตามความที่ปรากฏในมาตรา 78 ของแผนนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ได้ระบุให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม และหมวด 9 ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 282 - 290 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ให้แก่ท้องถิ่น เช่น ให้ท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดนโยบาย ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโครงสร้างการบริหารในรูปแบบของสภาท้องถิ่น และคณะผู้บริหารท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน ให้ท้องถิ่นมีหน้าที่บำรุงรักษาศิลปะ จารีต ประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรม และคุณภาพสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่นเอง เป็นต้น (วุฒิสาร ต้นไชย, 2559ข) ทั้งนี้ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล



พ.ศ. 2537 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของตำบล ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดการระบบบริการสาธารณะเพิ่มขึ้นจากเดิม โดยมีภารกิจหน้าที่จากการถ่ายโอนงานของราชการส่วนภูมิภาค

อำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลข้างต้น สอดคล้องกับแนวคิดให้บริการสาธารณะซึ่งหมายถึงการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม โดยมีหลัก 2 ประการ ได้แก่ (อำนาจ บุญรัตน์ ไม้ตรี, 2559) ประการแรก การบริการสาธารณะจะต้องมีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของประชาชนตลอดเวลา ประการต่อมา การให้บริการสาธารณะต้องดำเนินด้วยหลักความเสมอภาค เพื่อให้ประชาชนส่วนรวม ได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ต้องการดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างปลอดภัย และแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อดำรงชีวิตประจำวัน ดังนั้น รัฐจึงต้องเข้าไปดำเนินการกิจกรรมนั้น ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน การเข้าไปให้บริการนั้นถือเป็นสิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐานตามที่บทบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญที่ระบุว่า บุคคลย่อมมีเสรีภาพบริบูรณ์ในร่างกาย เลหสถาน ทรัพย์สิน การพูด การเขียน การโฆษณา การศึกษาอบรม การประชุมโดยเปิดเผย การตั้งสมาคม การอาชีพ (บรรเจิด สิงคะเนติ, 2547) การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนจึงเสมือนเป็นการคุ้มครองสิทธิของประชาชน ให้ได้รับและเข้าถึงการให้บริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกัน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่นและประเทศชาติในทิศทางที่ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ระบุถึงการบริหารราชการจะต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจงานของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การกระจายการตัดสินใจ และการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะหน่วยงานของรัฐจึงควรมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะวิธีการให้บริการแก่ประชาชนในด้านการให้ความช่วยเหลือ การอำนวยความสะดวก หรือการดำเนินการอื่นใด เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และตอบสนองได้ตามเวลาที่กำหนด หากองค์กรปฏิบัติได้ดีประชาชนผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ มีทัศนคติและภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร หากองค์กรให้บริการที่ไม่ดีก็จะส่งผลเสียต่าง ๆ ต่อหน่วยงานสะท้อนถึงการบริหารที่ขาดประสิทธิภาพ และไม่เป็นไปตามหลักการให้บริการสาธารณะ



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มีภารกิจและหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะหลากหลายด้าน ภายใต้ระเบียบและกฎหมายกำหนด โดยแบ่งภารกิจเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้ ภารกิจด้านโยธาและสิ่งปลูกสร้าง ภารกิจด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจด้านรายได้และภาษี ภารกิจด้านการพัฒนาและสวัสดิการสังคม ภารกิจด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และภารกิจด้านการศึกษา ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก มีแนวทางในการให้บริการแก่ประชาชนโดยยึดหลักประโยชน์สุขของประชาชน และให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการด้วยความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์

จากความสำคัญของการให้บริการข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากมีผลต่อการสร้างความประทับใจและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก เพื่อหาแนวทางในการยกระดับและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ตามหลักการกระจายอำนาจและประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนจากความคาดหวังและการรับรู้จริงของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก

### สมมติฐานการวิจัย

ประชาชนมีความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอกแตกต่างกัน

### ประโยชน์คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอกตามความคาดหวังและการรับรู้จริงของประชาชนที่มารับบริการ ซึ่งจะจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทางการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
2. นำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นข้อมูลสารสนเทศประกอบการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอกให้มากขึ้น

## ขอบเขตการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอกนี้ ทำการศึกษาตามแนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1989) จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม 2) ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ 3) ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นกับผู้รับบริการ และ 5) ด้านการเข้าใจผู้รับบริการ รวมทั้ง ทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้จริง ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก

### 2. ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก จำนวน 377 คน คำนวณจากประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก จำนวน 6,628 คน แล้วกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อน .05

### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเริ่มดำเนินการวิจัยในเดือนมกราคม 2566 และเก็บข้อมูลรวบรวมในเดือนสิงหาคม 2566

## นิยามศัพท์เฉพาะ

การให้บริการ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอกปฏิบัติ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ตามภารกิจและหน้าที่ 6 ด้าน ได้แก่ 1. งานโยธาและสิ่งปลูกสร้าง 2. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3. งานรายได้และภาษี 4. งานการพัฒนาและสวัสดิการสังคม 5. งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และ 6. งานการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ซึ่งในการศึกษานี้วัดจากคุณลักษณะ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจผู้รับบริการ ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ได้แก่ สถานที่ บุคลากร

อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากเจ้าหน้าที่

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอกให้บริการให้ตรงกับปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ โดยการให้บริการทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ

ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการของเจ้าหน้าที่ในองค์กรบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ

ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก มีทักษะความรู้และความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี มีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

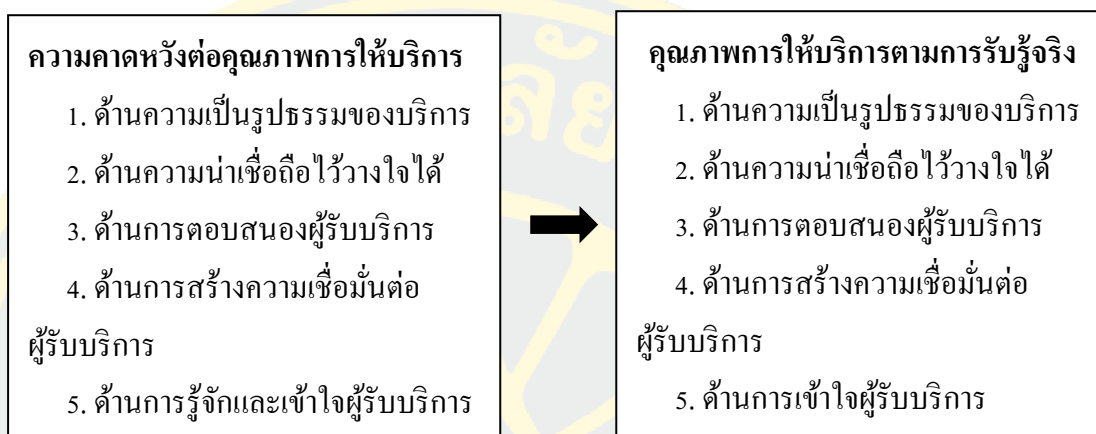
ด้านการเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก สามารถดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างด้วยความเต็มอกเต็มใจ ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการของประชาชนก่อนเข้ารับบริการที่องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก

การรับรู้จริง หมายถึง ประสบการณ์ของประชาชนหลังเข้ารับบริการที่มีองค์กรบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการองค์กรบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก  
หน่วยงานให้บริการ หมายถึง องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก อำเภอเมืองชลบุรี  
จังหวัดชลบุรี

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ได้นำเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) มาใช้ในการศึกษา โดยแสดงเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการวิเคราะห์ผลการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการคุณภาพให้บริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

Stanton (1981) กล่าวว่า การบริการ คือกิจกรรมและผลประโยชน์อย่างหนึ่งที่มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการ อันมีผลให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนั้น ๆ ในลักษณะเฉพาะตัวที่จับต้องไม่ได้ ไม่จำเป็นต้องอยู่รวมกับการขายสินค้าหรือบริการใด ๆ การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของของสินค้านั้น

Kotler (1994) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใด ๆ ที่องค์กรหนึ่งสามารถที่จะทำการเสนอให้ประชาชน ทั้งนี้ การบริการบางอย่างอาจมีตัวตนหรือสัมผัสได้

วรุณพร บุญสมบัติ (2548) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรในอันที่จะสนองความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับ และกล่าวว่าการให้บริการคือประโยชน์หรือความพอใจ

วรรณวิมล จงจรวยสกล (2551) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นการจัดการวางแผนดำเนินการต่าง ๆ ของสถานบันการศึกษาในการตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวัง อันก่อให้เกิดความพึงพอใจของบุคคลที่มาใช้บริการ



ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจสนองความต้องการแก่ลูกค้า ที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถ แแบ่งการบริการได้ มีความไม่แน่นอน และไม่สามารถเก็บไว้ได้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556) กล่าวว่าบริการคือ กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ สินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของผู้ให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้อง ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และนำไปสู่ความพึงพอใจได้ โดยมีองค์ประกอบ ที่สำคัญ ดังนี้

1. กิจกรรมกระบวนการส่งมอบ (Delivery activity) หมายถึง การดำเนินการ หรือการ กระทำใด ๆ ของหน่วยให้บริการ อันเป็นผลให้ผู้รับบริการ ได้รับการตอบสนองตรงตามความ ต้องการ

2. สินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) หมายถึง การบริการที่เกิดจากกิจกรรมของ กระบวนการส่งมอบ เช่น คำปรึกษา การรับประกัน เป็นต้น

3. ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer need and want) หมายถึง ความจำเป็นและ ความปรารถนาของผู้รับบริการที่มีความคาดหวังต่อการบริการนั้น ๆ

4. ความพึงพอใจ (Customer satisfaction) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการ

สรุปความหมายของการให้บริการคือ การกระทำกิจกรรมใด ๆ ของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้ได้รับความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจาก ผลการกระทำกิจกรรมนั้น ๆ

ความสำคัญของการให้บริการ

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549) กล่าวว่าบริการลูกค้ามีความสำคัญมากขึ้น เนื่องจาก

1. ลูกค้ามีความคาดหวังสูงและซับซ้อนมากขึ้น
2. มีการปรับใช้การบริการเป็นเครื่องมือในการแข่งขัน
3. การตลาดสัมพันธ์มีความสำคัญ และได้รับความสนใจจากนักธุรกิจการตลาด ธุรกิจ การบริการจึงมีความจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าและคุณค่าที่ลูกค้าต้องการ

จิตติมา ธรรมมา (2550) กล่าวว่างานบริการเป็นงานที่สร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ ให้กับลูกค้าและผู้มาติดต่อ การบริการที่ดีย่อมส่งผลดีต่อการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ความล้มเหลวในการ บริการจะส่งผลเสียอย่างร้ายแรง หากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไข ดังนั้น ผู้รับผิดชอบในการ

ให้บริการควรตระหนักว่าการบริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบ การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลจึงต้องมีเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความเนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้นักพอใจผู้มารับบริการ

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการอาจพิจารณาได้ 2 ด้าน ดังนี้

1. ถ้ามีการบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร

การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความคิดและความรู้สึกต่อผู้ให้บริการและหน่วยงานเป็นไปทางบวก ดังนี้

- 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานให้บริการ
- 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีที่กลับมาใช้บริการ
- 1.4 มีความประทับใจติดตามไป
- 1.5 มีการบอกกล่าวให้ผู้อื่นรับรู้ในแง่บวก

1.6 เกิดความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

2. ถ้าการบริการที่ไม่ดีจะเกิดผลเสียอย่างไร

การบริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติแง่ลบต่อผู้ให้บริการและหน่วยงาน ดังนี้

- 2.1 มีความรังเกียจผู้ให้บริการ
- 2.2 เกิดความเสื่อมศรัทธาต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
- 2.3 มีความผิดหวังและไม่ยินดีที่มาใช้บริการ
- 2.4 ไม่เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการ
- 2.5 มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ
- 2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

เนื่องจากการบริการเป็นการกระทำที่มีวัตถุประสงค์ให้ผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ความสำคัญของการให้บริการจึงเกี่ยวข้องกับผลของการบริการในด้านบวกหรือด้านลบ จะส่งผลต่อบุคคลหรือองค์กรที่ให้บริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

หลักการให้บริการ

Millet (1954) แสดงทัศนะถึงค่านิยมในการให้บริการสาธารณะเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน อันมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมของการให้บริการภาครัฐที่ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย จะไม่มีการแบ่งแยกชนชั้นหรือกีดกัน การให้บริการประชาชนทุกคนจะมีความเป็นปัจเจกบุคคล ภายใต้มาตรฐานของการให้บริการแบบเดียวกัน



2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะจะต้องมีความตรงต่อเวลา อันเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ในทางตรงข้ามหากการบริการของภาครัฐไม่มีความตรงต่อเวลา ก็จะเป็นการยากที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความเหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนผู้ที่มารับบริการ (The right quantity at the right geographical location) ซึ่งความเสมอภาคและบริการที่ตรงต่อเวลาจะไม่มีประโยชน์ ถ้าหากจำนวนของการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนไม่พึงพอใจในระยะยาวได้

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดถือความพอใจของหน่วยงานให้บริการว่าจะหยุดบริการช่วงใดก็ได้

5. การบริการแบบก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือขีดความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สมิต สัจฉกร (2548) กล่าวว่า การบริการคือการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น โดยมีหลักการดังนี้

1. มีความสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยการให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ กล่าวคือคุณภาพในการให้บริการคือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก ดังนั้นการให้บริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ

3. ตรวจสอบการให้บริการให้มีความถูกต้อง สมบูรณ์ และครบถ้วน

4. มีความเหมาะสมต่อสถานการณ์ การบริการที่รวดเร็ว หรือส่งสินค้าตรงตามกำหนดเวลา เป็นสิ่งสำคัญในการบริการ

5. การให้บริการจะต้องคำนึงข้อระมัดระวังไม่ก่อความเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวถึงหลักการให้บริการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด

มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการอำนวยความสะดวกและบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

สรุปหลักการให้บริการคือ การกระทำหรือกิจกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลที่มาใช้บริการ ภายใต้เงื่อนไขความถูกต้อง ความสะดวกรวดเร็ว และความตรงต่อเวลา เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น ๆ

#### การพัฒนาการให้บริการ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536) ได้เสนอหลักการพัฒนาการบริการเชิงรุก ดังนี้

##### 1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย

1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิและประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์ที่ควรจะได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

##### 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ

การพัฒนาการให้บริการให้เกิดความมีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถกระทำได้ 3 ลักษณะ ดังนี้

2.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีทักษะ มีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญและเชี่ยวชาญในงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการบริการให้น้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่สามารถเอื้ออำนวยให้กระบวนการให้บริการมีความคล่องตัวและสามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรของความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะได้รับ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก นอกจากนี้การบริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะทำให้การบริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อหรือขอรับ

บริการสมควรจะได้รับและควรให้คำแนะนำด้วยความพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วยความเต็มใจ

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก เนื่องจากผู้รับบริการบางส่วนยังมีทัศนคติไม่ดีต่อการบริการของรัฐ ซึ่งอาจมองว่าการติดต่อขอรับบริการจากราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก อันนำไปสู่ปัญหาในการสื่อสาร การทำความเข้าใจกัน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปรับภาพลักษณ์ด้วยการให้บริการอย่างกระตือรือร้นและเต็มใจ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และเปลี่ยนทัศนคติใหม่ให้ดีขึ้น ขอมรับฟังความคิดเห็น เหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความศรัทธาและเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น

5. ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นอีกเป้าหมายหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการในหน่วยงานราชการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อหรือรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นการบริการที่เกิดจากความรู้สึกภายใน (Service mind) ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและหน่วยงาน อันจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดี การสื่อสารที่ดี และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและตัวบุคคล รวมถึงภาพลักษณ์ที่เป็นองค์รวมของหน่วยงานราชการทั้งระบบ

6. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ ๆ จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

6.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปตามระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

6.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ เนื่องจากประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากภาครัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการจะต้องคำนึงถึงประชาชนในกลุ่มนี้ โดยพยายามให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ

สรุปแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ได้ดังนี้ การให้บริการมีวัตถุประสงค์ให้ประชาชนได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการหรือหากประสบปัญหาที่ได้รับการแก้ไข ดังนั้น เพื่อให้ประชาชนมีความ

พึงพอใจต่อการบริการ ควรปรับปรุงวิธีการหรือขั้นตอนการให้บริการโดยให้เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น มีความสุภาพอ่อนน้อม มีการให้บริการที่เสมอภาคและรวดเร็ว

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เพราะบริการนั้นไม่สามารถจับต้องได้ ทำให้การประเมินคุณภาพการบริการยากกว่าคุณภาพสินค้า การประเมินคุณภาพการบริการเกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบบริการ และผลลัพธ์ของการบริการซึ่งคุณภาพการบริการในการรับรู้ของลูกค้า มาจากกระบวนการประเมินของลูกค้า โดยการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้การส่งมอบบริการกับความคาดหวังของลูกค้า

Buzzell and Gale (1987) กล่าวว่าคุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจ และมีการให้ความสำคัญอย่างยิ่ง คุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนะของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า ลูกค้า คุณภาพการบริการ จึงหมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจบริการคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้การเสนอคุณภาพการบริการที่ตรงกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำผู้รับบริการจะพึงพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการตามรูปแบบที่ต้องการ

Schmenner (1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการว่าเป็นคุณภาพการบริการซึ่งมีการรับรู้ในด้านการรับจริงหักลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในการบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะส่งผลให้ผู้รับบริการคิดว่าคุณภาพการให้บริการนั้น ต่ำลง หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ทั้งนี้ หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการจะเป็นบวก

Kotler (2000) คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก



ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538) กล่าวว่าคุณภาพในการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการคือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งชั้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ถูกคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพให้บริการที่ถูกคาดหวังจะได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมาจากการพูดปากต่อปาก จากโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะมีความพอใจถ้าพวกเขาได้รับในสิ่งที่ต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How)

สมวงศ์ พงศ์สภาพร (2550) กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการคือทัศนคติของผู้รับบริการได้สะสมข้อมูลในการรับบริการแต่ละครั้งเป็นอย่างไร และมีผลออกมาตามที่คาดหวังหรือไม่

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการให้บริการมักจะวัดจากความแตกต่างของลูกค้าจากความคาดหวังของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิมและการรับรู้ ที่เกิดจากการใช้บริการจริง โดยใช้การสำรวจลูกค้าทั้งก่อนและหลังการใช้บริการ คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้วางใจ เป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานของการสร้างสมรรถนะการจัดการและการแข่งขันให้กับองค์กร ทั้งนี้ คุณภาพที่ได้จากการบริการไม่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้า เนื่องจากขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น พฤติกรรมผู้ให้บริการ ภาพพจน์ ชื่อเสียงขององค์กร เป็นต้น

#### ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

อนุวัฒน์ สุขชุติกุล และคณะ (2541) กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการมีความสำคัญเนื่องจากภาวะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้าหรือบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ทั้งนี้ อาจจำแนกคุณภาพเป็นคุณภาพที่ต้องมี (Must be quality) และคุณภาพที่ประทับใจ (Attractive quality) คุณภาพที่ต้องมีคือสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากไม่ได้รับจะเกิดความไม่พึงพอใจ คุณภาพที่ประทับใจคือสิ่งที่เกินความคาดหวังของลูกค้า หากไม่ได้รับก็จะไม่รู้สึกรู้สึ แต่เมื่อได้รับแล้วจะรู้สึกประทับใจ การพัฒนาคุณภาพจะต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพที่ต้องมีเป็นอันดับแรก และจัดให้มีคุณภาพที่ประทับใจหากเป็นไปได้ อาจจำแนกคุณภาพบริการออกเป็นมิติต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ความรู้ความสามารถ (Competency) ของผู้ให้บริการ
2. ความเหมาะสม (Appropriateness) ของการให้บริการเป็นการปฏิบัติตามข้อบ่งชี้หรือความสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพ
3. ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ของการให้บริการ ได้แก่ ผู้มาใช้บริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการของตน
4. ประสิทธิภาพ (Efficiency) ของการให้บริการ ได้แก่ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ

5. ความปลอดภัย (Safety) ได้แก่ การที่ไม่เกิดอันตรายหรือปัญหาต่าง ๆ
6. การเข้าถึงบริการหรือมีบริการให้เมื่อจำเป็น (Accessibility)
7. ความเท่าเทียมกันในการรับบริการ (Equity)
8. ความต่อเนื่อง (Continuity)

หลักการสำคัญของการพัฒนาคุณภาพ คือ การมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าการปรับกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบต่อเนื่องโดยการใช้ข้อมูลและความคิดสร้างสรรค์การทำงานเป็นทีม และการที่ผู้นำมีบทบาทในการชี้นำและสนับสนุนอย่างเหมาะสม คุณภาพจะต้องเกิดจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ผล

พริสทิธี คำนวนคิลป์ (2541) ได้กล่าวถึงคุณภาพการบริการว่า บริการที่ดีหรือมีคุณภาพนั้นจะต้องไม่ทำให้ผู้รับบริการเสียเวลาในการรอคอยนาน ผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีการทักทายโอภาปราศรัย และเป็นกันเองกับผู้รับบริการหรือที่ว่า “หน้าไม่งอ รอไม่นาน วาจาไพเราะ เสนาะหู” นอกจากเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ยังมีเกณฑ์ในการวัดคุณภาพบริการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมหรือสถานที่ให้บริการที่เรียกว่า “5ส” คือ แสง สี เสียง สะอาด และสะดวก หมายความว่าสถานที่ให้บริการจะต้องมีแสงสว่างที่เพียงพอ หรือเหมาะสม สถานที่ให้บริการจะต้องมีสิ่งทีสอดคล้องกับชนิดของบริการ เช่น สถานบริการ สาธารณสุขควรมีสีขาวสะอาด เสียงของสถานบริการก็ควรจะไม่มีความดังหรืออึกทึกไม่เหมาะสม เช่น โรงพยาบาลควรมีเสียงเงียบสงบ โรงมหรสพก็ควรมีเสียงดังไพเราะ ความสะอาดเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการทุกคนต้องการ เช่น สถานบริการสาธารณสุขต้องให้บริการที่สะอาด และท้ายที่สุดคือ ความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของสถานบริการนั้นต้องมีความสะดวกในการติดต่อหรือเข้ารับบริการ ไม่ตั้งอยู่ห่างไกล เช่น อยู่ในชนบท หรือขาดความสะดวกในการไปรับบริการ สรุปก็คือ ความยากในการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการบริหารเพื่อให้บริการมีคุณภาพนั้นอยู่ที่การทราบความต้องการ ความคาดหวัง ค่านิยม และรสนิยมของผู้ใช้บริการ

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของการบริการ

ตามที่ Parasuraman และคณะ ได้ให้ความหมายหมายของคุณภาพการบริการ คือ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ สุภาพร วงษ์จำปี (2557) ได้ศึกษาแนวคิดคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ระบุว่าผู้บริโภคมักใช้เกณฑ์พื้นฐานในการพิจารณาคุณภาพที่ได้รับจากการบริการ (SERVQUAL) ซึ่งมีคุณลักษณะ 10 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของการบริการ (Tangibles) คือ สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ
2. ความไว้วางใจ (Reliability) คือ ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและมีความถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) คือ การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าในทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) คือ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีอัธยาศัยนอบน้อม (Courtesy) คือ ความมีไมตรีจิตที่สุภาพ นอบน้อมเป็นกันเอง และรู้จักให้เกียรติผู้อื่น มีความจริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตร โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) คือ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
7. ความปลอดภัย (Security) คือ สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัย หรือปัญหาต่าง ๆ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) คือ การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่มีความยุ่งยาก
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ
10. ความเข้าใจลูกค้าและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding of Customer) คือ ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ต่อมา Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988 อ้างถึงในสมิต สัจฉกร, 2546) ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดพื้นฐานในการกำหนดคุณภาพในการให้บริการ จำนวน 10 ประการ ข้างต้น โดยทำการวิจัยเพื่อวัดข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยดังกล่าว โดยแต่ละคำถามจะให้คะแนนโดยใช้ระบบ Seven-point Likert Scale โดยนำผลคะแนนที่ได้มาคำนวณจากคะแนนคุณภาพการบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้จริง ลบกับคะแนนคะแนนคุณภาพการบริการที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง คะแนนที่ได้มีตั้งแต่ +6 ถึง -6 หากได้คะแนนสูง แปลว่าคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้จริงอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้ การนำวิธีการทางสถิติมาใช้วิเคราะห์ข้อมูล ส่งผลให้ลดข้อผิดพลาดลงได้ 2 ใน 3 ของตัวชี้วัดทั้งหมด โดยรวมปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันเข้าด้วยกัน ทำให้ปัจจัยในการกำหนดคุณภาพการให้บริการเหลือเพียง 5 ด้าน รายละเอียดตามตารางความสัมพันธ์ของปัจจัยพื้นฐานสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ กับปัจจัยสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการนี้



ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ของปัจจัยพื้นฐานสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ กับปัจจัยสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ

ปัจจัยพื้นฐานสำหรับการประเมิน คุณภาพการบริการ	ปัจจัยสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ				
	ความเป็นรูปธรรม ของบริการ (Tangibility)	ความเชื่อถือ ไว้วางใจได้ (Reliability)	การตอบสนอง ต่อลูกค้า (Responsiveness)	การให้ความ เชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)	การรู้จักและ เข้าใจลูกค้า (Empathy)
1. ลักษณะของการบริการ (Tangibles)	✓				
2. ความไว้วางใจ (Reliability)		✓			
3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness)			✓		
4. ความเชี่ยวชาญ (Competence)				✓	
5. ความมีอริยาบถอ่อนน้อม (Courtesy)				✓	
6. ความน่าเชื่อถือ (Creditability)				✓	
7. ความปลอดภัย (Security)				✓	
8. การเข้าถึงบริการ (Access)					✓
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication)					✓
10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding of Customer)					✓

รูปแบบเกณฑ์ในการประเมินใหม่มีรายละเอียด ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล

ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ การบริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่ที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

4. การสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

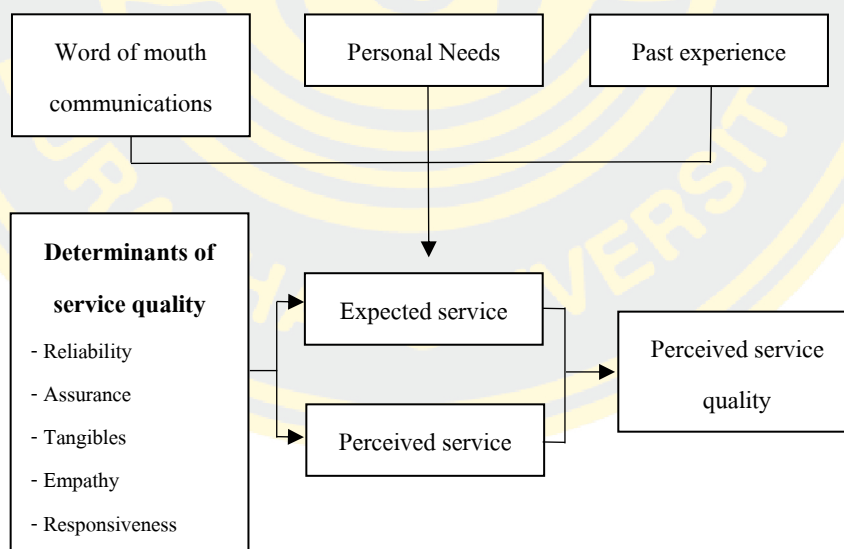
การวัดคุณภาพการบริการ โดยอาศัยแบบจำลอง SERVQUAL

คุณภาพในการบริการถูกให้คำนิยามและสร้างแบบจำลองไว้ในงานวิจัยหลายเรื่อง โดย Seth et al (2005) ได้เขียนบทความเชิงสำรวจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยสรุป รวบรวม และเปรียบเทียบตัวแบบคุณภาพการให้บริการ เช่น Technical and Functional Quality Model ของ Grönroos, Gap model ของ Parasuraman et al, Attribute service quality Model ของ Haywood-Farmer, Synthesized model of service quality ของ Brogowicz และคณะ เป็นต้น ปรากฏว่าตัวแบบที่ได้รับความนิยมใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ คือ Technical and functional quality model และ Gap model โดยตัวแบบ Technical and functional quality เป็นการประเมินคุณภาพที่ขึ้นอยู่กับทั้งเชิงเทคนิค (Technical quality) และเชิงปฏิบัติ (Functional quality) แต่ Gap model เป็นการประเมินคุณภาพการบริการที่ขึ้นกับความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer expectation) และการรับรู้ของผู้รับบริการ (Customer perception) จึงทำให้ Gap model ได้รับความนิยมในการนำมาศึกษาคุณภาพบริการอย่างมาก เนื่องจากผู้มารับบริการทุกคน สามารถรับรู้ถึงคุณภาพในเชิงปฏิบัติได้ดีกว่าการประเมินคุณภาพในเชิงเทคนิค ด้วยเหตุนี้ตัวแบบ Technical and functional quality

ไม่เหมาะที่จะนำมาใช้ในศึกษาคุณภาพการบริการได้ ดังนั้น Gap model เป็นแนวคิดที่มีความเหมาะสมและได้รับความนิยม สำหรับการประเมินคุณภาพการบริการขององค์กรต่าง ๆ

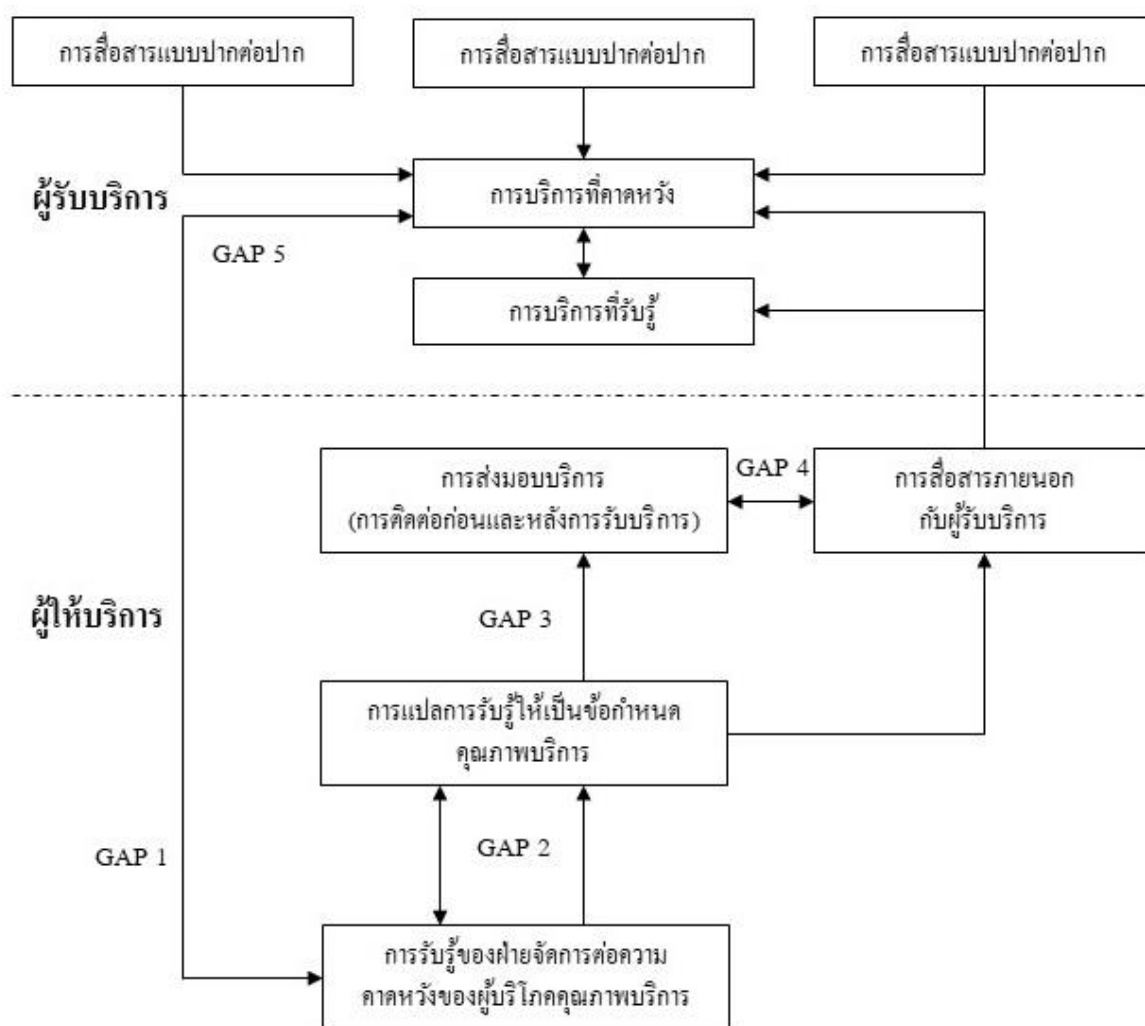
Hirmukhe (2012 อ้างในภัทรจารินทร์ คุณารูป, 2558) กล่าวว่าตามที่ Parasuraman et al ได้พัฒนาทฤษฎีคุณภาพการบริการในปี 1988 โดยปรับแก้ไขมิติการวัดคุณภาพบริการจาก 10 มิติ ลดลงเป็น 5 มิติ ประกอบด้วย 1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 2. การสร้างความมั่นใจ (Assurance) 3. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) 4. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) และ 5. การตอบสนองต่อการบริการ (Responsiveness) เรียกเครื่องมือนี้ว่า SERVQUAL dimension โดยทั่วไปนั้นผู้ที่ศึกษาเกี่ยวกับการวัดคุณภาพบริการทั้งการบริการของธนาคาร โรงแรม โรงพยาบาล หรือร้านอาหาร ต่างนำ SERVQUAL มาใช้ศึกษาเช่นกัน

แบบวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL ซึ่งใช้ตัวแบบคุณภาพการบริการแบบ Gap model นั้น จะเป็นการประเมินคุณภาพบริการตามมิติ 5 ด้าน ประกอบกับความคาดหวังและการรับรู้ เพื่อมาคำนวณคะแนนผลต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพบริการของงานนั้น และช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ อาจส่งผลให้เกิดผลต่อความพึงพอใจและทัศนคติต่อการบริการนั้นได้



ภาพที่ 2 แบบจำลองการวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL

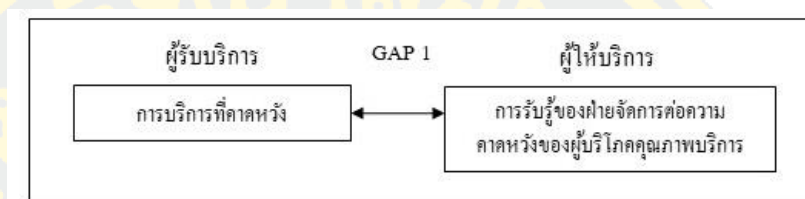
Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988 อ้างในภัทรจารินทร์ คุณารูป, 2558) กล่าวว่า การบริการและทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจ ถือเป็นบริการที่มีคุณภาพ เนื่องจากระดับการบริการ อยู่เหนือความคาดหวัง ทั้งนี้ หากคุณภาพการบริการนั้นอยู่ต่ำกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ส่งผลให้ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ สิ่งสำคัญที่จะทำให้การบริการมีคุณภาพสูง คือ การจัดการบริการ ให้การรับรู้ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่ให้เกิดช่องว่างระหว่าง ความคาดหวังและการรับรู้ มีขั้นตอนต่าง ๆ ที่เรียกว่า “Gap model” คือ ช่องว่างที่ทำให้บริการด้อย คุณภาพ (Model of service quality gaps) ดังนี้



ภาพที่ 3 Gap Model ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988)

ทั้งนี้ สามารถอธิบายความสัมพันธ์แต่ละช่องว่าง (GAP) ที่ส่งผลให้เกิดคุณภาพในการให้บริการ ดังนี้

ช่องว่างที่ 1 (GAP 1) ช่องว่างของความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการ (ความคาดหวังของผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (การรับรู้ของฝ่ายการจัดการ) เป็นความแตกต่าง ระหว่างการที่ผู้ให้บริการไม่ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่แท้จริง ซึ่งเป็นความต้องการแท้จริงของผู้รับบริการ



ภาพที่ 4 ความสัมพันธ์ของช่องว่างที่ 1 ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ

ช่องว่างที่ 2 (GAP 2) ช่องว่างของการแปลการรับรู้ให้เป็นข้อกำหนดคุณภาพ โดยผู้ให้บริการ อันมีสาเหตุมาจากการรับรู้ของฝ่ายจัดการถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการหรือช่องว่างของการแปลการรับรู้ให้เป็นข้อกำหนดคุณภาพ โดยผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์มาจากการรับรู้ของฝ่ายการจัดการถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการเอง



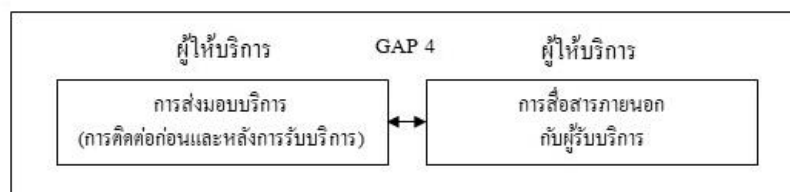
ภาพที่ 5 ความสัมพันธ์ของช่องว่างที่ 2 ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

ช่องว่างที่ 3 (GAP 3) ช่องว่างระหว่างข้อกำหนดคุณภาพการบริการกับการส่งมอบการบริการคือ ฝ่ายบริการได้มีการกำหนดมาตรฐานไว้อย่างชัดเจนแล้ว แต่ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการตามที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจจะเกิดจากผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรมที่ไม่เพียงพอ ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามข้อกำหนดหรืองานนั้นมีความขัดแย้งกัน หรือผู้ให้บริการไม่มีการประสานร่วมกัน



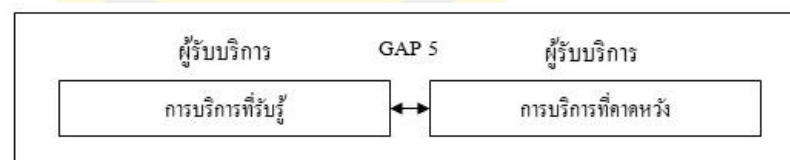
ภาพที่ 6 ความสัมพันธ์ของช่องว่างที่ 3 ผลของการแปลการรับรู้ให้เป็นข้อกำหนดคุณภาพบริการที่เกิดจากการส่งมอบบริการ (ก่อนและหลังการรับบริการ)

ช่องว่างที่ 4 (GAP 4) ช่องว่างของความสัมพันธ์ระหว่างการส่งมอบบริการกับการสื่อสารภายนอก ซึ่งการสื่อสารขององค์กรหรือธุรกิจนั้นจะสร้างความคาดหวังกับผู้บริโภค แต่การส่งมอบบริการนั้นไม่สามารถทำตามที่ได้ให้สัญญาไว้



ภาพที่ 7 ความสัมพันธ์ของช่องว่างที่ 4 ระหว่างการสื่อสารภายนอกกับผู้รับบริการและการส่งมอบบริการ

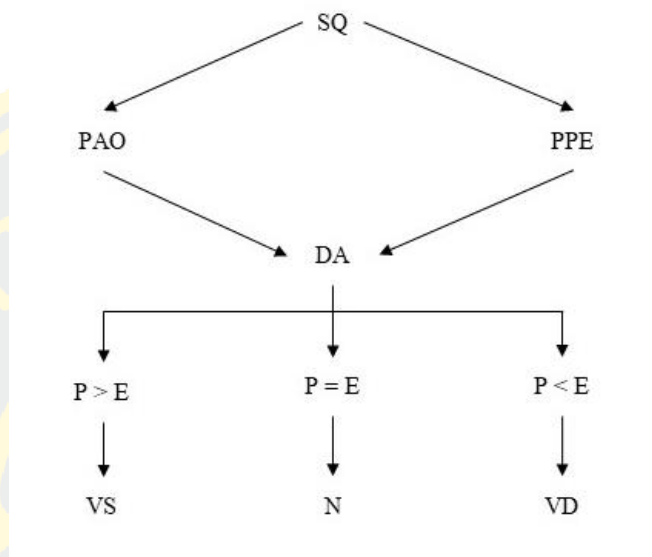
ช่องว่างที่ 5 (GAP 5) ช่องว่างระหว่างการบริการที่รับรู้กับการบริการที่คาดหวัง ช่องว่างนี้เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภครับรู้ถึงคุณภาพการบริการไม่ตรงกับที่คาดหวังไว้ ทั้ง 2 ส่วนนี้เกิดจากผู้รับบริการทั้งหมด



ภาพที่ 8 ความสัมพันธ์ของช่องว่างที่ 5 ระหว่างการบริการความคาดหวังกับการบริการที่รับรู้



นอกจากนี้ในการศึกษาของ Ndamnsa (2013) พบว่าความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้รับบริการ ๆ จะเกิดความพึงพอใจเมื่อการรับรู้มากกว่าความคาดหวัง หากการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง แสดงว่าการบริการนั้น ๆ ยังไม่เป็นที่พึงพอใจ



ภาพที่ 9 การแปลค่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ความหมาย

SQ : Service Quality

PAO : Perceptions of Actual Outcome

PPE : Pre – Purchase Expectation

DA : Disconfirmation or Assessment

P : Perceptions

E : Expectations

VS : Very Satisfied

N : Neutral or Indifferent

VD : Very Dissatisfied

คุณภาพการบริการ

การรับรู้ที่เกิดขึ้นจริง

ความคาดหวังก่อนใช้บริการ

ผลการประเมินหรือการยืนยัน

การรับรู้

ความคาดหวัง

ความพึงพอใจมาก

ความพอดีหรือไม่แตกต่าง

ความไม่พึงพอใจ



## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

### ความหมายการบริการสาธารณะ

บรรจบ กาญจนกุล (2535) กล่าวว่า การบริการสาธารณะหมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน อาจแบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตอีกอย่างหนึ่ง

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐหรือ เอกชน มีหน้าที่การส่งต่อ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ

วรเดช จันทรศร (2544) กล่าวว่า การบริการสาธารณะหรือการบริการประชาชน เป็นหัวใจในการทำงานของรัฐบาล การบริการสาธารณะจึงเกี่ยวข้องกับการควบคุมการนำเข้า ทรัพยากรทางการเงินและบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ เพื่อใช้ในการดำเนินงานหรือการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ

อรทัย ก๊กผล (2552) การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในการอำนาจการหรือการควบคุมของฝ่ายปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่นและประเทศชาติ

อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี (2559) ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมหรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนส่วนรวม หรือการให้บริการประชาชน โดยรัฐที่ดำเนินการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ มีกฎหมายรับรอง มีความต่อเนื่อง ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานะของรัฐบาล แต่สามารถปรับปรุงได้ตามความต้องการของสังคม

จากความหมายของการบริการสาธารณะดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าเป็น กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งในการดำเนินกิจกรรมนั้นอาจจะเป็นหน่วยงานรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการในกิจกรรมหรือบริการสาธารณะนั้น

### วัตถุประสงค์ในการบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547) กล่าวว่า การบริการสาธารณะเป็นภารกิจสำคัญของรัฐสมัยใหม่ที่ต้องจัดทำให้กับประชาชน โดยเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคล ในกฎหมายมหาชน หมายความว่า การที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง ได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และรวมถึงกรณีนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนมอบกิจการของตน บางประการให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน แต่องค์กรที่มอบยังคงควบคุม กำกับดูแลให้ดำเนินการนั้นอยู่ในสภาพเดียวกับที่องค์กรผู้มอบเป็นผู้ดำเนินการเอง

2. บริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์ ความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชนอาจแบ่งได้เป็นสองประเภทคือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบาย และความต้องการที่จะใช้ชีวิตอยู่ในสังคมอย่างปลอดภัย ดังนั้น บริการสาธารณะที่รัฐจัดทำขึ้นต้องมีลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งสองการดังกล่าวข้างต้น กิจกรรมใดที่รัฐเห็นว่ามีความจำเป็นต่อการอยู่อย่างปลอดภัยหรืออยู่อย่างสบายของประชาชน รัฐจะต้องเข้าไปจัดทำกิจการนั้น และในการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐ ๆ ไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ รัฐจะต้องจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

### หลักในการจัดทำบริการสาธารณะ

Haque (2001 อ้างถึงในวุฒิสาร ตันไชย, 2559) ได้เสนอความหมายและเกณฑ์ว่า บริการสาธารณะที่ดีและมี ความเป็นสาธารณะ ควรมีองค์ประกอบและขอบเขตใน 5 ด้าน ได้แก่

1. ระดับความแตกต่างระหว่างรัฐ - เอกชน (The degree of public - private distinction) ว่าความเป็นสาธารณะต้องมีบรรทัดฐานการบริการ (Service norms) ได้แก่ ความไม่ลำเอียงและการเปิดกว้าง ความเท่าเทียมและการเป็นตัวแทนมีธรรมชาติที่ซับซ้อนและมักผูกขาด และมีผลกระทบทางสังคมในวงกว้างและยาวนาน

2. องค์ประกอบของผู้รับบริการ (Composition of service recipient) คือ จำนวนและขอบข่ายของผู้รับบริการ ที่ Haque เสนอว่าความเป็นสาธารณะ คือ มีการแบ่งปันและขอบข่ายการเข้าถึงบริการสาธารณะอย่างครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของประชาชนทุกคน อีกทั้งมีองค์ประกอบของผู้รับบริการสัมพันธ์กับขอบข่ายความเป็นเจ้าของความเป็นสาธารณะของประชาชนและธรรมชาติของประชาชนอีกด้วย

3. ธรรมชาติของบทบาท (Nature of the role) ของบริการสาธารณะที่เกิดขึ้นในสังคมว่าความเป็นสาธารณะเกิดขึ้นได้ถ้าบริการสาธารณะมีบทบาทที่เข้มแข็งและกว้างขวางจนแสดงถึงผลกระทบทางสังคมในวงกว้าง

4. ความรับผิดชอบสาธารณะ (Public accountability) ความเป็นสาธารณะของการบริการสาธารณะ คือ ขอบข่ายของการรับผิดชอบต่อสาธารณะที่ต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เช่น การรับฟังความคิดเห็น การมีกระบวนการต่อการแสดงความไม่พอใจ การมีผู้ตรวจการหรือการมีกฎหมายที่แสดงความโปร่งใส นอกจากนี้ การมีอยู่ของสถาบันจำนวนมากของการแสดง ความรับผิดชอบสาธารณะยังไม่เพียงพอ แต่ต้องทำให้สถาบันเหล่านี้ต้องมีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติเพื่อทำให้เกิดการแสดงควมรับผิดชอบสาธารณะด้วย

5. ความเชื่อมั่นสาธารณะ (Public trust) การบริการสาธารณะคงรักษาความเป็นสาธารณะได้ต้องรักษาความน่าเชื่อถือความเป็นผู้นำ และการตอบสนองของบริการสาธารณะต่อประชาชน

อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี (2559) กล่าวถึงหลักในการบริการสาธารณะ ดังนี้

1. หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (The principle of continuous) การจัดทำบริการ ต้อง เป็นไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน ประชาชนมีความต้องการใช้บริการตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะ จึงต้องมีความต่อเนื่อง จะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อน ให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งในวิชาการทางรัฐประศาสนศาสตร์เรียกว่า “การคงอยู่ของบริการสาธารณะ” และบริการสาธารณะที่รัฐมอบให้เอกชนไปดำเนินการแทนต้องมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องด้วย เช่นกัน หากเอกชนผู้ได้รับมอบให้จัดทำบริการไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะนั้นได้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จะต้องถูกลงโทษตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขของสัญญา การบริการสาธารณะของรัฐหรือรัฐมอบให้เอกชนจัดทำแทนแต่ละประเภทจะมีระดับความต่อเนื่องแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และลักษณะของบริการสาธารณะนั้นๆ ว่ามีความสำคัญต่อสังคมมากน้อยเพียงใดและการจัดทำบริการสาธารณะบาง ประเภทไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวร แต่ จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอ

2. หลักความเสมอภาค (The principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะ ไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชน โดยส่วนรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม เป็นบริการที่รัฐจัดทำขึ้นแล้วจะต้องให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันจะเลือก ปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการ และการบริการและองค์กรที่จัดทำ บริการต้องทำให้

ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับ บริการไม่มีความ  
สลับซับซ้อน

### ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก

สภาพแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ได้รับการ  
ยกฐานะจากสภาตำบล เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2539 ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก  
จัดเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง โดยมีพื้นที่รับผิดชอบคือ บางส่วนของตำบลหนองข้างคอก  
ในอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มีพื้นที่ทั้งหมด 16,875 ไร่ หรือ 27 ตารางกิโลเมตร มีหมู่บ้าน  
จำนวน 7 หมู่บ้าน แบ่งเป็นหมู่บ้านที่มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด จำนวน 5 หมู่บ้าน และหมู่บ้าน  
ที่มีพื้นที่รับผิดชอบบางส่วน จำนวน 2 หมู่บ้าน (ม.ป.ป.)

ที่ตั้งของพื้นที่เป็นชุมชนที่ตั้งอยู่บนพื้นที่ราบสลับกับเนินเขาขนาดเล็กทางด้าน  
ทิศตะวันออกเฉียงใต้ของเมืองชลบุรี มีภูเขาขนาดใหญ่คือเขาเขี้ยวอยู่ด้านที่ตะวันออก ตำบลหนองข้างคอก  
มีระยะห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองชลบุรี ประมาณ 6 กิโลเมตร สภาพสังคมเป็นสังคมชนบท  
กึ่งสังคมเมือง เนื่องจากเป็นพื้นที่รองรับการขยายตัวของตัวเมืองชลบุรีและแหล่งอุตสาหกรรมของ  
ภาคตะวันออก จึงเป็นที่ตั้งของโรงงานอุตสาหกรรม โกดังเก็บสินค้าและอุตสาหกรรมเหมืองแร่หินปูน  
และมีเส้นทางคมนาคมที่สำคัญพาดผ่านพื้นที่ ได้แก่ ถนนเลียบเมืองชลบุรี ถนนข้าวหลาม ทางด่วนพิเศษ  
หมายเลข 7 และทางรถไฟสายตะวันออก ทั้งนี้ ในพื้นที่ยังมีพื้นที่เกษตรกรรมโดยมีพืชเศรษฐกิจที่  
สำคัญ เช่น ฝรั่ง มะพร้าว มันสำปะหลัง เป็นต้น

อาณาเขตติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ดังนี้

ทิศตะวันออก	มีพื้นที่ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี
ทิศตะวันตก	มีพื้นที่ติดต่อกับ เทศบาลตำบลห้วยกะปิ
ทิศเหนือ	มีพื้นที่ติดต่อกับ เทศบาลเมืองบ้านสวน
ทิศใต้	มีพื้นที่ติดต่อกับ เทศบาลตำบลเหมือง



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก มีหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบ จำนวน 7 หมู่บ้าน  
ดังนี้

ตารางที่ 2 รายชื่อหมู่บ้านและจำนวนประชากร ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2566

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)			จำนวนครัวเรือน (หลัง)
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านห้วยทวน (บางส่วน)	365	385	750	551
2	บ้านมาบหวาย	330	287	617	377
3	บ้านหนองข้างคอก	342	372	714	411
4	บ้านบ่อน้ำจืด (บางส่วน)	486	559	1,045	830
5	บ้านสวนมะพร้าว	437	429	866	559
6	บ้านสวนน้ำตก	469	476	945	531
7	บ้านวังตะโก	859	832	1,691	1,014
รวม		3,288	3,340	6,628	4,273

อำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก

2.1 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอกมีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล  
และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2562) ดังนี้

1. พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66)

2. มีหน้าที่ต้องทำตามมาตรา 67 ดังนี้

1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูล

ฝอยและสิ่งปฏิกูล

3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

3. ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- 1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- 2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- 4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- 5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- 6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- 7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- 8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

2.2 อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

มาตรา 16 ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- (3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- (4) การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ
- (5) การสาธารณูปการ
- (6) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
- (7) การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน
- (8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- (9) การจัดการศึกษา
- (10) การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรีคนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- (11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย



- (13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (14) การส่งเสริมกีฬา
- (15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- (16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- (17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- (18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- (19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- (20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- (21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- (22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- (23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย  
โรงพยาบาล และ สถานอื่น ๆ
- (24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ที่ดิน  
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (25) การผังเมือง
- (26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
- (27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- (28) การควบคุมอาคาร
- (29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษา  
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- (31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่คณะกรรมการ  
ประกาศกำหนด

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฤทัย แสงโพธิ์ (2557) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรหน่วยงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือกลุ่มประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป ที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลห้วยกะปิ จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรหน่วยงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลห้วยกะปิ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านต่าง ๆ จำนวน 4 ด้าน พบว่า 1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ประกอบด้วย การให้บริการที่สุภาพเป็นมิตร การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และการมีความซื่อสัตย์สุจริต 2. ระบบการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้ การมีป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งผู้ให้บริการทราบอย่างชัดเจน และการจัดลำดับคิวในการให้บริการ 3. กระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้ กระบวนการให้บริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการมีความรวดเร็ว และมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และ 4. สถานที่ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้ สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และห้องสุขามีความสะอาด ทั้งนี้ ประชาชนที่มีเพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ธีรภัทร กตัญญูทวีกุล (2558) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี กลุ่มประชากรตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง และเดินทางมาใช้บริการที่สำนักงานเทศบาลเมืองท่าช้าง จำนวน 386 คน และสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 5 คน ผลการศึกษาการรับรู้จริงของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าช้าง โดยใช้แนวคิดคุณภาพการให้บริการห้ามิติ (SERVQUAL) ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry ดังนี้ 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่พอใจในคุณภาพการให้บริการโดยเฉพาะการจัดเก้าอี้หรือที่นั่งรอที่ไม่เพียงพอต่อการรอรับบริการมากที่สุด รองลงมาคือสถานที่ให้บริการไม่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย รวมทั้งสถานที่ตั้งไม่สะดวกในเข้าไปใช้บริการ 2. ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจของการบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการระดับไม่เป็นที่พอใจและมีค่าติดลบมากที่สุด โดยเฉพาะการให้บริการเมื่อมีข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว รองลงมาคือเรื่องการให้บริการที่มีความยุติธรรมและเสมอภาค ทั้งนี้ ควรปรับปรุงวิธีการให้บริการที่มีขั้นตอนไม่ซับซ้อนเพื่อให้เกิดความคล่องตัว 3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการระดับไม่เป็นที่พอใจ เรื่องที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและอุทิศเวลาในการบริการ

มากที่สุด และรองลงมาคือการใช้บริการที่มีความรวดเร็วและไม่เกิดข้อผิดพลาด โดยควรปรับปรุงความกระตือรือร้นในการบริการประสานงาน 4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการระดับไม่เป็นที่พอใจ โดยเฉพาะเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกันได้ และเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลถูกต้องแม่นยำต่อผู้รับบริการ ทั้งนี้ ควรให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยมาตรฐานเดียวกันตามลำดับก่อนหลัง และ 5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการระดับไม่เป็นที่พอใจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่พึงพอใจในเรื่องเมื่อเวลาเร่งรีบที่มีผู้บริการจำนวนมากแต่การบริการยังคงมีมาตรฐานเหมือนเดิม รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและให้เกียรติต่อผู้มาใช้บริการ

สุรชาติ การะพิทักษ์ (2558) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง จำนวน 345 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยแบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ตามลำดับผลการศึกษา ดังนี้ 1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่าประชาชนผู้เข้ารับบริการได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมและเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง เป็นคุณภาพการให้บริการลำดับต้น ๆ 2. ด้านการบริการอย่างตรงเวลา พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการประสานงานที่เกี่ยวข้องในลำดับแรก 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่าคุณภาพในการให้บริการในส่วนของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในลำดับแรก และการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ที่อยู่ในลำดับท้าย 4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรงมีกระบวนการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่เกิดผลที่ดีขึ้น ทั้งนี้ ความคิดเห็นของประชาชนในด้านการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรหรือมีจุดบริการเดียวเบ็ดเสร็จอยู่ในลำดับท้าย และ 5. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในส่วนนี้ประชาชนมีความคิดเห็นเป็นคุณภาพในการบริการลำดับแรก และการติดตามประเมินผลการให้บริการอยู่ในลำดับท้าย ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เขตพื้นที่ที่อยู่อาศัย และการได้รับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรงพบว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เชียว พงษ์ศรี (2559) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง จำนวน 334 คน ผลวิจัยพบว่า ภาพรวมของคุณภาพ

การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง ตามความคิดเห็นของประชาชนซึ่งพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน อยู่ในระดับดี ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความคิดเห็นด้านการทำให้เกิดความมั่นใจอยู่ในระดับดีมาก โดยปัจจัยสำคัญได้แก่ พนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการบริการ รองลงมาคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่อยู่ในระดับดี ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลได้แก่ พนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละ ด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับดี ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลได้แก่ การมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับดี ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลได้แก่ ผลการให้บริการที่ทันเวลา และการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับดี ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลได้แก่ พนักงานมีความพร้อมในการให้คำปรึกษา ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่องไม่แตกต่างกัน

วินารัตน์ หนูแก้ว (2559) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี กำหนดขนาดกลุ่มประชากรตัวอย่างกรณีไม่ทราบขนาดประชากร โดยใช้สูตร Zikmund (2003) ได้กลุ่มประชากรจำนวน 246 คน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดีมาก เรียงลำดับดังนี้ 1. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยในการให้บริการได้อย่างชัดเจน 2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่าสถานที่ให้บริการประชาชนมีความสะดวกสบาย มีอุปกรณ์ทันสมัย เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างกระตือรือร้น 3. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ พบว่ามีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการกับประชาชน 4. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความรวดเร็วฉับไวในการบริการ และ 5. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการได้รับความเสมอภาคในการให้บริการ ทั้งนี้ ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่างกัน

เสกสรร หวังไพฑูรย์ (2559) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ศึกษาจากประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำนวน 395 คน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา แบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้ 1. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ไม่เคยเรียกร้องผลประโยชน์จากผู้บริการ 2. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการซึ่งเจ้าหน้าที่มีความยินดีและเต็มใจให้บริการด้วยการพูดจาไพเราะ ความยิ้มแย้มแจ่มใส และการมีมารยาทที่ดี 3. ความเข้าใจและ



เห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการอย่างเอาใจใส่

4. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการอย่างเป็นกันเอง และ

5. รูปธรรมของการบริการ ได้แก่ การมีเครื่องหมาย ป้าย หรือลูกศรชี้บอกสถานที่แนะนำจุดต่าง ๆ ที่ชัดเจนอย่างเพียงพอ ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการฯ ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

อมรรัตน์ ภิรมย์ไทย (2559) ได้ศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลหนองคำดิ่ง จังหวัดชลบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จากประชาชนที่ใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองคำดิ่ง จำนวน 400 ตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า ประเด็นที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลหนองคำดิ่งลำดับแรกคือ การเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ ต่อมาคือบริการที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสำนักงานได้สะดวก อุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัย เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อความข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ ซึ่งส่งผลต่อความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของผู้รับบริการ

ประทุมวดี ถาวรบุญ (2559) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป และมีภูมิลำเนาในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยแบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีมาตรการป้องกันที่เข้มงวด มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในและนอกหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ตำรวจ และประชาชนในพื้นที่ ประสานงานและร่วมทำงานอย่างเป็นระบบ มีการวางแผน ฝึกซ้อม และอบรมให้เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ มีการกำหนดกฎระเบียบในการอยู่ร่วมกันในชุมชนอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในส่วนของด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ประชาชนที่รับบริการมีความเห็นในระดับปานกลาง เนื่องจากองค์การบริหาร



ส่วนตำบลหนองสังข์ ได้กำหนดเป้าหมายในการให้บริการสาธารณะอย่างชัดเจน ภายใต้มาตรฐานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแนวทางที่สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกำหนดไว้ ทั้งนี้ องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ได้ให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการประชุมประชาคม ในการวางแผนกำหนดกลยุทธ์การพัฒนา และการติดตามผลการดำเนินงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ ส่งผลให้ประชาชนส่วนใหญ่ทราบถึงปัญหาในการปฏิบัติงาน รวมทั้งปัจจัยด้านสภาพเศรษฐกิจและสังคม สภาพอากาศ ก็ส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะ

สุวรรณยา ทับชัน (2560) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอศรีราชา จำนวน 380 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบระบบ (Systematic sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวข้องกับผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนแบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1. ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ 2. ด้านการสร้าง ความมั่นใจในการบริการ 3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 4. ด้านการดูแลเอาใจใส่ และ 5. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ผลการวิจัยพบว่า 1. ความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้รับบริการต่อการการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนมีภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยเฉพาะด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ปัจจัยที่ส่งผลต่อรูปลักษณ์ทางกายภาพ จัดอันดับได้ดังนี้ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกสบาย ต่อมาคือบุคลิกภาพที่ดีของเจ้าหน้าที่ และป้ายประชาสัมพันธ์ จุดบริการมีความชัดเจน ตามลำดับ 2. การรับรู้จริงหลังรับบริการของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก โดยด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการมีภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างความมั่นใจในการบริการจัดอันดับได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการกับประชาชน ต่อมาคือ ความมีมารยาทและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการตามลำดับ ดังนั้น การประเมินคุณภาพในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ในภาพรวมมีคุณภาพการบริการเป็นเลิศ สามารถเรียงอันดับข้อคำถามด้านต่าง ๆ ในข้างต้นได้ดังนี้ อันดับแรกด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ต่อมาได้แก่ ด้านการสร้าง ความมั่นใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ตามลำดับ

ศศิธร ปวนปั้น (2561) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ศึกษาคือประชาชนที่อาศัยในตำบลพลูตาหลวง จำนวน 396 คน ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวงอยู่ในระดับปานกลาง โดยแบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ตามแนวคิดปัจจัยกำหนดคุณภาพในการให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry จำนวน 10 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงบริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวงมีการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วและตามลำดับคิว ในส่วนคุณภาพการบริการในด้านอื่น ๆ อีก 9 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย 1. การติดต่อสื่อสารให้ความเข้าใจในขั้นตอนหรือวิธีดำเนินการแก่ผู้รับบริการ 2. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการตามความต้องการประชาชน 3. ความสุภาพและเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ 4. การมีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือในการให้บริการ 5. ความไว้วางใจของประชาชนต่อผู้ให้บริการ 6. การตอบสนองความต้องการของประชาชน มีช่องทางในการเข้าถึงบริการของหน่วยงานได้สะดวก 7. การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น ถนนที่มีมาตรฐานการบริการสาธารณสุข เป็นต้น 8. การสร้างการบริการที่เป็นรูปธรรมโดยนำความต้องการของประชาชนมาจัดทำเป็นโครงการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว และ 9. ด้านการเข้าใจสื่อสารกับประชาชน ทั้งนี้ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการข้างต้น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าความแตกต่างของเพศ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในส่วนของอายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

รุ่งทิพย์ ศรีทอง (2561) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ที่ว่าการอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากประชาชนผู้ใช้บริการงานฝ่ายทะเบียนและบัตรที่ว่าการอำเภอสัตหีบ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการที่รับรู้จริงของประชาชนมีภาพรวมในระดับมาก โดยแบ่งเป็นด้านต่าง ๆ เรียงตามอันดับผลการศึกษา ดังนี้ 1. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่าคุณภาพในการให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้องเป็นอันดับแรก และการที่เจ้าหน้าที่ความกระตือรือร้นในการให้บริการอยู่ในอันดับท้าย 2. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ประชาชนมีความเห็นว่าการมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการมีคุณภาพในอันดับแรก ทั้งนี้ การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามมีคุณภาพในอันดับท้าย 3. ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ประชาชนมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามระเบียบหรือข้อกำหนดที่กำหนดเป็นคุณภาพอันดับแรก และการให้ความสำคัญต่อผู้มารับบริการของ

เจ้าหน้าที่อยู่ในอันดับท้าย 4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่าการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ติดต่อผู้รับผิดชอบงานให้สามารถติดต่อประสานงานได้โดยสะดวกเป็นคุณภาพอันดับแรก ทั้งนี้ความสามารถในการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการอยู่ในอันดับท้าย และ 5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ประชาชนมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่เอื้อเฟื้อต่อแผ่ยิ้มแย้มแจ่มใสในขณะที่ให้บริการเป็นคุณภาพอันดับแรก ทั้งนี้ การให้บริการได้ตรงกับความต้องการของประชาชนเป็นคุณภาพอันดับท้าย

ปริญทร์ ไชยคำจันทร์ (2564) ได้ศึกษาคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึง จำนวน 393 คน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความเห็นด้วยต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึงในระดับดีมาก เนื่องจากเทศบาลเมืองบ้านบึงมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ตามลำดับ ดังนี้ 1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความเห็นว่าคุณภาพบริการในส่วนของการตั้งของสำนักงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการเป็นลำดับแรก ทั้งนี้ ความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการอยู่ในลำดับท้าย 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และมีความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นคุณภาพในการให้บริการลำดับแรก ทั้งนี้ ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอยู่ในลำดับท้าย 3. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญเป็นธรรมในขั้นตอนและวิธีการให้บริการเป็นลำดับแรก ทั้งนี้ การให้ความเสมอภาคในการบริการแก่ผู้บริการอย่างเท่าเทียมกันอยู่ในอันดับท้าย 4. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจนเป็นคุณภาพในการให้บริการลำดับแรก ทั้งนี้ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากและซับซ้อนอยู่ในลำดับท้าย และ 5. ช่องทางการให้บริการ พบว่ามีการพัฒนาช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วเป็นลำดับแรก แต่ช่องทางในการให้บริการที่มีอย่างเพียงพออยู่ในลำดับท้าย ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามตารางท้ายนี้ โดยทำการเปรียบเทียบตัวแปรที่ใช้ แนวคิดที่ใช้ และผลการศึกษาที่ได้ ดังนี้

ตารางที่ 3 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลำดับที่	งานวิจัย/ชื่อผู้วิจัย	แนวคิดหรือทฤษฎีที่ใช้ในการวัด คุณภาพการให้บริการ/กรอบแนวคิด	ผลการศึกษา
1.	- คุณภาพการให้บริการ ประชาชนของบุคลากร หน่วยงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี - ฤทัย แสง โปธ์ (2557)	- แนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ของ มสธ. 1. สถานที่บริการ 2. การให้บริการ 3. ผู้ให้บริการ 4. กระบวนการบริการ  - ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้ 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ และ 5. รายได้  - ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการ ให้บริการประชาชน ดังนี้ 1. ด้านระบบการให้บริการ 2. ด้านกระบวนการการให้บริการ 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ด้านสถานที่ผู้ให้บริการ	คุณภาพการให้บริการประชาชนของ บุคลากรหน่วยงานทะเบียนราษฎร ทต. ห้วยกะปิ ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีคุณภาพอยู่ใน ระดับดีมาก แต่ระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และสถานที่ ให้บริการ มีคุณภาพอยู่ในระดับ ปานกลาง ทั้งนี้ ประชาชนที่มีเพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน
2.	- คุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี - ชีรภัทร กตัญญูทวีกุล (2558)	- แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ของ Parasuraman และคณะ (1988) ดังนี้ 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3. การตอบสนองลูกค้า 4. การสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า  - คุณลักษณะ 5 ประการของคุณภาพ การให้บริการ ที่มีผลต่อความคาดหวัง และการรับรู้จริงที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการของ ทม. ท่าช้าง	ระดับความคาดหวังและระดับของการ รับรู้จริงของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การบริการมีค่าเฉลี่ยในทุกมิติอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับความ คาดหวังพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ ความสำคัญกับมิติความเป็นรูปธรรม ของการบริการมากที่สุด และระดับ การรับรู้จริงพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ ความสำคัญในมิติความเป็นรูปธรรม ของการบริการมากที่สุด ทั้งนี้ ส่วนต่าง ของการรับรู้จริงกับความความ คาดหวัง พบว่าทั้ง 5 มิติมีค่าติดลบ โดยเฉพาะมิติด้านความเชื่อมั่นต่อ



ตารางที่ 3 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	งานวิจัย/ชื่อผู้วิจัย	แนวคิดหรือทฤษฎีที่ใช้ในการวัด คุณภาพการให้บริการ/กรอบแนวคิด	ผลการศึกษา
3.	- คุณภาพการให้บริการ สาธารณะขององค์การ บริหารส่วนตำบล คลองปรัง อำเภอเมือง จังหวัดยะลา - สุรชาติ ภาระพิทักษ์ (2558)	- แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการของ Millet (1954) ได้แก่ 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค 2. การให้บริการอย่างตรงเวลา 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า  - ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของ ผู้ให้ข้อมูล ดังนี้ 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ 5. รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน 6. พื้นที่อยู่อาศัย และ 7. การได้รับข่าวสาร  - ตัวแปรตาม ได้แก่ ตัวชี้วัดคุณภาพ การให้บริการตามแนวคิดของ Millet (1954) จำนวน 5 ด้าน	คุณภาพการให้บริการสาธารณะของ อบต. คลองปรัง ภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ทั้งนี้ ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับ แรก ส่วนคุณภาพการให้บริการบริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามี ค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับท้าย ทั้งนี้ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะฯ พบว่า ปัจจัยด้านอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และพื้นที่อยู่อาศัย ที่ต่างกัน มีความเห็นต่อการให้บริการ สาธารณะฯ แตกต่างกัน ส่วนปัจจัย ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และการ ได้รับข่าวสาร มีความเห็นต่อการ ให้บริการสาธารณะไม่แตกต่างกัน
4.	- ความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการ บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลขุนช่อง อำเภอ แก่งหางแมว จังหวัด จันทบุรี - เขียว พงษ์ศรี (2559)	แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ของ Parasuraman และคณะ (1988) ได้แก่ 1. ลักษณะทางกายภาพ 2. ความน่าเชื่อถือ 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4. การทำให้เกิดความมั่นใจ 5. การดูแลเอาใจใส่ 5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า  - ตัวแปรต้น ได้แก่ 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา และ 4. อาชีพ	ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การบริการของ อบต. ขุนช่อง ภาพรวม อยู่ในระดับดี โดยด้านการทำให้เกิด ความมั่นใจอยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้าน ที่เหลืออยู่ในระดับดี ทั้งนี้ ปัจจัยด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 3 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	งานวิจัย/ชื่อผู้วิจัย	แนวคิดหรือทฤษฎีที่ใช้ในการวัด คุณภาพการให้บริการ/กรอบแนวคิด	ผลการศึกษา
		- ตัวแปรตาม ได้แก่ 1. ลักษณะทางกายภาพ 2. ความน่าเชื่อถือ 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	
5.	- คุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานอัยการ จังหวัดจันทบุรี - วิณรัตน์ หนูแก้ว (2559)	- แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ของ Parasuraman และคณะ (1988) ดังนี้ 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3. การตอบสนองลูกค้า 4. การสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า  - ต้นแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของ ผู้ให้ข้อมูล ดังนี้ 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ และ 5. รายได้  - ตามแปรตาม คือ ความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ จำนวน 5 ด้าน ตามแนวคิดคุณภาพการ ให้บริการของ Parasuraman (1988)	ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการในระดับดีมาก โดยด้าน ความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ใน ระดับดีมากอันดับแรก ทั้งนี้ ปัจจัยด้าน อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยด้าน เพศที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการแตกต่างกัน
6.	- ความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาล เมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี - เสกสรร หวังไพฑูรย์ (2559)	- แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ของ Parasuraman และคณะ (1988) ดังนี้ 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3. การตอบสนองลูกค้า 4. การสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า	ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของ ทม. อ่างศิลา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งเมื่อ เปรียบเทียบความคิดเห็นจำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน แต่อาชีพและรายได้ ต่อเดือนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	งานวิจัย/ชื่อผู้วิจัย	แนวคิดหรือทฤษฎีที่ใช้ในการวัด คุณภาพการให้บริการ/กรอบแนวคิด	ผลการศึกษา
		<p>- ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ดังนี้ 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ และ 5. รายได้ต่อเดือน</p> <p>- ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจำนวน 5 ตัวชี้วัด ตามแนวคิดคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman (1988)</p>	
7.	<p>- การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลหนองคำลิ่งจังหวัดชลบุรี</p> <p>- อมรรรัตน์ ภิรมย์ไทย (2559)</p>	<p>- แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ของ Parasuraman และคณะ (1988) ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ</li> <li>2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้</li> <li>3. การตอบสนองลูกค้า</li> <li>4. การสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า</li> <li>5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า</li> </ol> <p>- แนวคิดภาพลักษณ์องค์กรของ Kotler (2000)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ด้านความสะอาด</li> <li>2. ด้านคุณภาพการบริการ</li> <li>3. ด้านพนักงาน</li> <li>4. ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม</li> <li>5. ด้านความมั่นคงขององค์กร</li> </ol> <p>- ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ดังนี้ 1. เพศ 2. สถานภาพสมรส 3. อายุ 4. ระดับการศึกษา 5. อาชีพ และ 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</p>	<p>คุณภาพการให้บริการในด้านการตอบสนองลูกค้ามีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ของ ทต. หนองคำลิ่ง ทั้ง 5 ด้าน และผลจากการสัมภาษณ์พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการติดต่อกับ ทต. หนองคำลิ่งประเด็นที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อภาพลักษณ์ลำดับแรกคือ การเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ รองลงมาคือการบริการที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสำนักงานได้สะดวก อุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัย เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อความข่าวสารให้ประชาชนรับทราบซึ่งส่งผลต่อความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของผู้รับบริการ</p>

ตารางที่ 3 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	งานวิจัย/ชื่อผู้วิจัย	แนวคิดหรือทฤษฎีที่ใช้ในการวัด คุณภาพการให้บริการ/กรอบแนวคิด	ผลการศึกษา
		- ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการ จำนวน 5 ตัวชี้วัด ตามแนวคิดคุณภาพ การให้บริการของ Parasuraman (1988)	
8.	- ประสิทธิภาพการ ให้บริการสาธารณะตาม หลักการบริหารจัดการที่ดี ขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองสังข์ อำเภอ อัญประเทศ จังหวัด สระแก้ว - ประทุมวดี ถาวรบุญ (2559)	- แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ บ้านเมืองที่ดี ดังนี้ 1. หลักนิติธรรม 2. หลักคุณธรรม 3. หลักความโปร่งใส 4. หลักการมีส่วนร่วม 5. ความสำนึก รับผิดชอบ 6. ความคุ้มค่า 7. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และ 8. องค์การแห่งการเรียนรู้  - ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้ 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ และ 5. รายได้ต่อเดือน  - ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการ บริการสาธารณะ จำนวน 6 ด้าน ดังนี้ 1. โครงสร้างพื้นฐาน 2. การส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3. การจัดระเบียบชุมชน/สังคม และ การรักษาความสงบเรียบร้อย 4. การวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชย์กรรม และการท่องเที่ยว 5. การบริหารจัดการและอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 6. การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและ ประเพณี	ระดับประสิทธิผลการให้บริการ สาธารณะตามหลักบริหารจัดการที่ดี ของ อบต. หนองสังข์ ภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง ทั้งนี้ ประชาชนมี ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	งานวิจัย/ชื่อผู้วิจัย	แนวคิดหรือทฤษฎีที่ใช้ในการวัด คุณภาพการให้บริการ/กรอบแนวคิด	ผลการศึกษา
9.	- คุณภาพการให้บริการ งานทะเบียนราษฎรและ บัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการปกครอง อำเภอศรีราชา จังหวัด ชลบุรี - สวรรยา ทับขัน (2560)	- แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ของ Parasuraman และคณะ (1988) ดังนี้ 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3. การตอบสนองลูกค้า 4. การสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า  - การประเมินคุณภาพการให้บริการ จากระดับความคาดหวังและระดับ ที่ได้รับจริง ตามแนวคิดคุณภาพการ ให้บริการของ Parasuraman (1988) จำนวน 5 ด้าน	- ความคาดหวังก่อนรับบริการภาพ รวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และการ รับรู้จริงหลังการรับบริการภาพรวมอยู่ ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาภาพรวม ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการเป็นเลิศ โดยเฉพาะด้านความน่าเชื่อถือเป็น อันดับแรก
10.	- ความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การบริการขององค์กร บริหารส่วนตำบลพลูตา หลวง อำเภอสตหีบ จังหวัดชลบุรี - ศศิธร ปวนปิ่น (2561)	- แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ของ Parasuraman และคณะ (1985) จำนวน 10 ด้าน ดังนี้ 1. การเข้าถึงบริการ 2. การติดต่อสื่อสาร 3. ความสามารถ 4. ความสุภาพและเป็นมิตร 5. ความน่าเชื่อถือ 6. ความไว้วางใจ 7. การตอบสนองลูกค้า 8. ความปลอดภัย 9. การสร้างการบริการให้เป็นรูปธรรม 10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า  - ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐานของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้ 1. เพศ	ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการบริการของ อบต. พลูตาหลวง ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านการ เข้าถึงบริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ปัจจัยด้านเพศไม่มีความแตกต่าง ทั้งนี้ ปัจจัยด้านอายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	งานวิจัย/ชื่อผู้วิจัย	แนวคิดหรือทฤษฎีที่ใช้ในการวัด คุณภาพการให้บริการ/กรอบแนวคิด	ผลการศึกษา
		2. อายุ 3 สถานภาพการสมรส 4. ระดับ การศึกษาสูงสุด 5. อาชีพ และ 6. รายได้ต่อเดือน - ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นต่อ คุณภาพการบริการ จำนวน 10 ด้าน ตามแนวคิดคุณภาพของงานบริการ ของ Parasuraman และคณะ (1985)	
11.	- คุณภาพการให้บริการ ของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียน และบัตรที่ว่าการอำเภอสัต หีบ จังหวัดชลบุรี - รุ่งทิพย์ ศรีทอง (2561)	- แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ของ Parasuraman และคณะ (1988) ดังนี้ 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3. การตอบสนองลูกค้า 4. การสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า  - คุณภาพการให้บริการวัดจากตัวชี้วัด ตามแนวคิดคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman (1988) จำนวน 5 ด้าน	ประชาชนส่วนใหญ่มีความคาดหวัง โดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการของ กลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตรที่ว่าการ อำเภอสัตหีบในระดับน้อย แต่มีการ รับรู้คุณภาพการให้บริการในระดับ ที่มาก เมื่อเปรียบเทียบผลการรับรู้และ ความคาดหวังพบว่ามีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
12.	- คุณภาพบริการของ เทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี - ปรินทร์ ไชยคำจันทร์ (2564)	- แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ของ Parasuraman และคณะ (1988) ดังนี้ 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3. การตอบสนองลูกค้า 4. การสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า  - ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐานของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้ 1. เพศ	ระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพบริการของ ทม. บ้านบึง อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการ ให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ และช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ทั้งนี้ ประชาชนที่มีเพศ อายุ



ตารางที่ 3 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับที่	งานวิจัย/ชื่อผู้วิจัย	แนวคิดหรือทฤษฎีที่ใช้ในการวัด คุณภาพการให้บริการ/กรอบแนวคิด	ผลการศึกษา
		2. อายุ 3. ระดับการศึกษาสูงสุด 4. อาชีพ 5. รายได้ต่อเดือน - ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นต่อ คุณภาพการบริการ จำนวน 5 ด้าน ตาม แนวคิดคุณภาพของงานบริการของ Parasuraman และคณะ (1988)	ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

จากการเปรียบเทียบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ใช้แนวคิดคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ซึ่งมีเกณฑ์ในการวัดคุณภาพในการให้บริการ (SERVQUAL) 5 ด้าน ได้แก่ 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) 2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3. การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) 4. การสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) และ 5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ดังนั้น ในการศึกษาคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างคอก ผู้วิจัยจึงเลือกใช้แนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) มาใช้วัดคุณภาพในการให้บริการของการวิจัยครั้งนี้

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย
3. จริยธรรมการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรวิจัยคือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ซึ่งผู้วิจัยประมาณการจากประชากรในเขตพื้นที่ท้องที่การบริการส่วนตำบลที่มีจำนวน 6,628 คน (ข้อมูลเดือนกุมภาพันธ์ 2566 จากสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง)

กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก จำนวน 377 คน ซึ่งคำนวณขนาดตัวอย่าง (Sample Size) ตามวิธีการของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% กำหนดความคาดเคลื่อน 0.05 รายละเอียดตามสูตรนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่  $n$  = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากร

$e$  = ค่าความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดไว้ .05

แทนค่าได้ดังนี้

$$n = \frac{6,628}{1 + 6,628(.05)^2}$$

$$n = 377.23$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 377 คน

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบระบบ (Systematic random sampling) โดยวางแผนในการเก็บ 3 ครั้งใน 1 สัปดาห์ คือ จันทร์ พุธ ศุกร์ และแบ่งเป็นช่วงเช้า และช่วงบ่าย จากนั้นเลือกเก็บข้อมูลจากประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการตามช่วงวันเวลาที่ได้กำหนดไว้ และเลือกเก็บข้อมูลเฉพาะผู้ที่ประสงค์ตอบแบบสอบถามเท่านั้น จนกระทั่งได้ข้อมูลครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

### การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

1. ผู้วิจัยศึกษาและทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความหมาย องค์ประกอบของการวัดคุณภาพการให้บริการ และทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นสังเคราะห์ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา และกำหนดความหมายในนิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

2. ร่างแบบสอบถาม โดยสร้างข้อคำถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม และครอบคลุมตามวัตถุประสงค์การวิจัย

3. นำแบบสอบถามเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

4. นำแบบสอบถามไปตรวจสอบคุณภาพด้วยวิธีตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ผ่านผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

- |                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1. รศ.ดร. พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต | อาจารย์ประจำ คณะรัฐศาสตร์และ<br>นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 2. ดร. พิเชิต รัชตพิบูลภพ        | อาจารย์ประจำ คณะรัฐศาสตร์และ<br>นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 3. นางณัฐธภา อรุณชาติ            | ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาเริก                             |

โดยให้ผู้เชี่ยวชาญทั้งสามท่านทำการตรวจประเมินความถูกต้อง ความเหมาะสม และความครอบคลุมของเนื้อหาในแบบสอบถาม ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) หากมีข้อแก้ไขก็จะได้นำไปแก้ไขก่อนใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงต่อไป

ทั้งนี้ IOC หมายถึง ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา ดังนั้นในการตรวจประเมินนั้น ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบและให้คำแนะนำในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

+1 หมายความว่า ข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา

0 หมายความว่า ข้อคำถามนั้นไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา

-1 หมายความว่า ข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา

จากนั้นนำคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญทั้งสามท่านมาคำนวณในแต่ละข้อคำถามจากสูตร ต่อไปนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดยที่  $\sum R$  หมายถึง ผลรวมคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ  
 $N$  หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

สำหรับเกณฑ์การพิจารณาค่า IOC นั้น หากค่า IOC มีตั้งแต่ 0.50 - 1.00 ถือว่ามีค่าความเที่ยงตรงที่ใช้ได้ (อ้างอิงจาก Rovinelli and Hambleton, 1977)

อย่างไรก็ตาม ในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ค่า IOC จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มีค่าเท่ากับ 1.00 ทุกข้อคำถาม

5. เมื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามผู้เชี่ยวชาญเรียบร้อยแล้ว จึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ใช้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่ง จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.92 ซึ่งมีคุณภาพในระดับดี สามารถนำแบบสอบถามนี้ไปเก็บข้อมูลได้

### จริยธรรมการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก จังหวัดชลบุรี ได้รับการรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของมหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2566 อ้างตามเอกสารรับรองที่ IRB4-171/2566

## เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่มีคำถามชนิดปลายปิด แบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ซึ่งลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ซึ่งลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) แบ่งเป็น

1. งานที่ประชาชนมาติดต่อและใช้บริการ จำแนกตามภารกิจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก จำนวน 6 งาน ดังนี้

1. งานโยธาและสิ่งปลูกสร้าง
2. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. งานรายได้และภาษี
4. งานสวัสดิการสังคม
5. งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
6. งานการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

2. ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอกของผู้มาติดต่อใช้บริการ เป็นแบบสอบถามระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ และระดับการรับรู้จริงหลังการได้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ จำนวน 5 ด้าน ดังนี้ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) การสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) มีลักษณะข้อคำถามแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ (Rating scale) ดังนี้

ระดับ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1



### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

เมื่อรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้มา 2 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ เพื่อบรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ตามความคาดหวังและตามการรับรู้จริง ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ทั้งนี้ ในการแปลผลค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ยแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้สูตรคำนวณหาอัตราภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 4}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้น เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย 5 ระดับ มีดังนี้

4.21 - 5.00	หมายความว่า	ผู้ใช้บริการมีความคาดหวัง/มีการรับรู้จริง ต่อคุณภาพในการให้บริการฯ ในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายความว่า	ผู้ใช้บริการมีความคาดหวัง/มีการรับรู้จริง ต่อคุณภาพในการให้บริการฯ ในระดับมาก
2.61 - 3.40	หมายความว่า	ผู้ใช้บริการมีความคาดหวัง/มีการรับรู้จริง ต่อคุณภาพในการให้บริการฯ ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายความว่า	ผู้ใช้บริการมีความคาดหวัง/มีการรับรู้จริง ต่อคุณภาพในการให้บริการฯ ในระดับน้อย
1.00 - 1.80	หมายความว่า	ผู้ใช้บริการมีความคาดหวัง/มีการรับรู้จริง ต่อคุณภาพในการให้บริการฯ ในระดับน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัย ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ การทดสอบค่าที (t-Test) ประเภท Paired samples t – Tests หากพบว่ามีความแตกต่างระหว่างคุณภาพการให้บริการฯ ตามความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการฯ ตามการรับรู้จริง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แล้ว ผู้วิจัยทำการแปลผลระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างคอก

โดยใช้เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ซึ่งคำนวณผลลัพธ์ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริง (P) และความคาดหวังก่อนใช้บริการ (E) ดังนี้

ผลลัพธ์เป็นบวก ( $P > E$ )                      หมายความว่า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการมาก

ผลลัพธ์เป็นศูนย์ ( $P = E$ )                      หมายความว่า ความพอดีหรือไม่แตกต่าง

ผลลัพธ์เป็นลบ ( $P < E$ )                      หมายความว่า ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการ

ดังนั้น การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างคอกที่มีคุณภาพ จะมี 2 กรณี คือ ผลลัพธ์เป็นบวก ( $P > E$ ) และ ผลลัพธ์เป็นศูนย์ ( $P = E$ )

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน จากความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 377 คน

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้จริงต่อคุณภาพบริการ

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการ จำแนกตามข้อความ

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4 จำนวน (ความถี่) และร้อยละในข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับที่
1. เพศ			
ชาย	93	24.67	2
หญิง	284	75.33	1
รวม	377	100.00	

ตารางที่ 4 จำนวน (ความถี่) และร้อยละในข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับที่
<b>2. อายุ</b>			
ต่ำกว่า 20 ปี	12	3.18	5
ระหว่าง 20 – 30 ปี	58	15.38	4
ระหว่าง 31 – 40 ปี	105	27.85	2
ระหว่าง 41 – 50 ปี	121	32.10	1
51 ปีขึ้นไป	81	21.49	3
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>100.00</b>	
<b>3. ระดับการศึกษา</b>			
ประถมศึกษา	48	12.73	5
มัธยมศึกษาตอนต้น	102	27.06	1
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า (ปวช.)	65	17.24	4
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า (ปวส.)	93	24.67	2
ปริญญาตรีขึ้นไป	69	18.30	3
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>100.00</b>	
<b>4. อาชีพ</b>			
นักเรียน/นักศึกษา	9	2.39	7
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	99	26.26	2
รับจ้าง	96	25.46	3
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	107	28.38	1
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	16	4.24	6
เกษตรกร	32	8.49	4
อื่น ๆ	18	4.77	5
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>100.00</b>	

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 377 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 75.33) มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี (คิดเป็นร้อยละ 32.10) มากที่สุด

รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี (คิดเป็นร้อยละ 27.85) และมีอายุ 51 ปีขึ้นไป (คิดเป็นร้อยละ 21.49) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น (คิดเป็นร้อยละ 27.06) มากที่สุด รองลงมาคือ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า (ปวส.) (คิดเป็นร้อยละ 24.67) และ ปริญญาตรีขึ้นไป (คิดเป็นร้อยละ 18.30) ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัท (คิดเป็นร้อยละ 28.38) มากที่สุด รองลงมาคือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (คิดเป็นร้อยละ 26.26) และ รับจ้าง (คิดเป็นร้อยละ 25.46) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของข้อมูลงานที่ประชาชนมาติดต่อใช้บริการ

งาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับที่
งาน โยธาและสิ่งปลูกสร้าง	29	7.69	5
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	41	10.88	4
งานรายได้และภาษี	93	24.67	2
งานสวัสดิการสังคม	138	36.60	1
งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	59	15.65	3
งานการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	17	4.51	6
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>100.00</b>	

ผลการศึกษางานที่ประชาชนมาติดต่อใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มาใช้บริการงานสวัสดิการสังคม (คิดเป็นร้อยละ 36.60) รองลงมาคือ งานรายได้และภาษี (คิดเป็นร้อยละ 24.67) และงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (คิดเป็นร้อยละ 15.60) ตามลำดับ



## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างคอก จำแนกตามรายด้าน 5 ด้าน ดังนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างคอก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)	$\bar{X}$	SD	ระดับความคาดหวัง	ลำดับที่
1.1 อบต. มีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และที่มีความทันสมัย เพียงพอ และเหมาะสม	4.11	0.81	มาก	2
1.2 อบต. มีคู่มือหรือคำแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ที่สามารถเข้าใจง่าย เข้าถึงได้สะดวก และรวดเร็ว	4.13	0.77	มาก	1
1.3 ที่ตั้งของสำนักงานมีความสะดวกสบายในการติดต่อราชการ	4.13	0.76	มาก	1
1.4 อบต. มีสิ่งอำนวยความสะดวกได้แก่ ที่จอดรถ สุขา ที่นั่งคอย และน้ำดื่มที่สะอาด พอเพียง และปลอดภัย	4.13	0.75	มาก	1
1.5 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม	4.13	0.74	มาก	1
รวม	4.13	0.75	มาก	

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างคอก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ ,  $SD = 0.75$ )

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังมาก ได้แก่ อบต. มีคู่มือหรือคำแนะนำขั้นตอนในการให้บริการที่สามารถเข้าใจง่าย เข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.13$ ,  $SD = 0.77$ ) ที่ตั้งของสำนักงานมีความสะดวกสบายในการติดต่อราชการ ( $\bar{X} = 4.13$ ,  $SD = 0.76$ ) อบต. มีสิ่งอำนวยความสะดวกได้แก่ ที่จอดรถ สุขา ที่นั่งคอย และน้ำดื่ม ที่สะอาดพอเพียง และปลอดภัย ( $\bar{X} = 4.13$ ,  $SD = 0.75$ ) และเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.13$ ,  $SD = 0.74$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	$\bar{X}$	SD	ระดับความ คาดหวัง	ลำดับที่
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.15	0.75	มาก	2
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.15	0.75	มาก	2
2.3 อบต. มีขั้นตอนในการให้บริการที่โปร่งใส	4.16	0.75	มาก	1
2.4 อบต. สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการ	4.16	0.73	มาก	1
รวม	4.13	0.75	มาก	

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลหนองข้างคอก ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก  
( $\bar{X} = 4.15$ ,  $SD = 0.74$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังมาก ได้แก่ อบต.  
มีขั้นตอนในการให้บริการที่โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.16$ ,  $SD = 0.75$ ) และอบต. สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรง  
ตามความต้องการ ( $\bar{X} = 4.16$ ,  $SD = 0.73$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต  
( $\bar{X} = 4.15$ ,  $SD = 0.75$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.15$ ,  
 $SD = 0.75$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ  
(Responsiveness)

3. ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness)	$\bar{X}$	SD	ระดับความ คาดหวัง	ลำดับที่
3.1 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือความต้องการของผู้มาติดต่อ ด้วยความเต็มใจ	4.17	0.74	มาก	1
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและความกระตือรือร้น	4.15	0.75	มาก	3
3.3 อบต. มีการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ อย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล	4.17	0.72	มาก	1

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness)  
(ต่อ)

3. ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness)	$\bar{X}$	SD	ระดับความ คาดหวัง	ลำดับที่
3.4 อบต. มีช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย แพลตฟอร์มประเภท เฟซบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.16	0.74	มาก	2
3.5 อบต. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงเวลาพักกลางวัน นอกเวลาราชการ วันหยุดราชการ	4.12	0.86	มาก	4
3.6 อบต. มีช่องทางในการแจ้งความประสงค์ในการรับบริการ ที่สะดวกและรวดเร็ว เช่น เบอร์โทรศัพท์ แพลตฟอร์ม ประเภท เฟซบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์ หรือกล่องรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ เป็นต้น	4.10	0.84	มาก	5
<b>รวม</b>	<b>4.14</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ ,  $SD = 0.75$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือความต้องการของผู้มาติดต่อด้วยความเต็มใจ ( $\bar{X} = 4.17$ ,  $SD = 0.74$ ) และอบต. มีการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ( $\bar{X} = 4.17$ ,  $SD = 0.72$ ) รองลงมาคือ อบต. มีช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย แพลตฟอร์มประเภท เฟซบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์ เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.16$ ,  $SD = 0.74$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และความกระตือรือร้น ( $\bar{X} = 4.15$ ,  $SD = 0.75$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของ  
องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)	$\bar{X}$	SD	ระดับความ คาดหวัง	ลำดับที่
4.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา อย่างถูกต้องเป็นไปตามระเบียบ หรือข้อกำหนดที่กำหนด	4.11	0.80	มาก	2
4.2 อบต. มีการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.12	0.78	มาก	1
4.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	4.12	0.78	มาก	1
<b>รวม</b>	<b>4.12</b>	<b>0.78</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ ,  $SD = 0.78$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังมาก ได้แก่ อบต. มีการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.12$ ,  $SD = 0.78$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ( $\bar{X} = 4.12$ ,  $SD = 0.78$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้องเป็นไปตามระเบียบ หรือข้อกำหนดที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.11$ ,  $SD = 0.80$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของ  
องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)	$\bar{X}$	SD	ระดับความ คาดหวัง	ลำดับที่
5.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวก ด้วยความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และเด็ก เป็นต้น	4.14	0.80	มาก	1

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) (ต่อ)

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)	$\bar{X}$	SD	ระดับความคาดหวัง	ลำดับที่
5.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาสุภาพ มีกิริยามารยาทและอัธยาศัยดี	4.12	0.80	มาก	2
รวม	4.13	0.79	มาก	

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ ,  $SD = 0.79$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวก ด้วยความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และเด็ก เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.14$ ,  $SD = 0.80$ ) และรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาสุภาพ มีกิริยามารยาทและอัธยาศัยดี ( $\bar{X} = 4.12$ ,  $SD = 0.80$ )

ตารางที่ 11 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก จำแนกรายด้าน

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)	4.13	0.75	มาก	3
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	4.15	0.74	มาก	1
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	4.14	0.75	มาก	2
4. ด้านการสร้างเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)	4.12	0.78	มาก	5
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)	4.13	0.79	มาก	3
รวม	4.13	0.74	มาก	

จากตารางที่ 11 พบว่าโดยภาพรวมผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ ,  $SD = 0.79$ )



และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังด้านความเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ (Reliability) มากเป็นอันดับที่หนึ่ง ( $\bar{X} = 4.15$ ,  $SD = 0.74$ ) รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ( $\bar{X} = 4.14$ ,  $SD = 0.75$ ) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ( $\bar{X} = 4.13$ ,  $SD = 0.79$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ( $\bar{X} = 4.13$ ,  $SD = 0.75$ ) และด้านการให้ความเชื่อมั่นกับผู้รับบริการ (Assurance) ( $\bar{X} = 4.12$ ,  $SD = 0.78$ ) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้จริงต่อคุณภาพบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับการรับรู้จริงต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขำคอก จำแนกตามรายด้าน 5 ด้าน ดังนี้

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขำคอก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)	$\bar{X}$	SD	ระดับความคาดหวัง	ลำดับที่
1.1 อบต. มีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และที่มีความทันสมัยเพียงพอ และเหมาะสม	4.11	0.83	มาก	1
1.2 อบต. มีคู่มือหรือคำแนะนำขั้นตอนในการให้บริการที่สามารถเข้าใจง่าย เข้าถึงได้สะดวก และรวดเร็ว	3.97	0.92	มาก	5
1.3 ที่ตั้งของสำนักงานมีความสะดวกสบายในการติดต่อราชการ	4.07	0.38	มาก	3
1.4 อบต. มีสิ่งอำนวยความสะดวกได้แก่ ที่จอดรถ สุขา ที่นั่งคอย และน้ำดื่มที่สะอาด พอเพียง และปลอดภัย	3.99	0.94	มาก	4
1.5 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม	4.10	0.78	มาก	2
รวม	4.05	0.79	มาก	

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้คุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ ,  $SD = 0.79$ )

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสามอันดับแรกที่ผู้รับบริการรับรู้คุณภาพการบริการระดับมาก ได้แก่ อบต. มีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และที่มีความทันสมัย เพียงพอ

และเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.11, SD = 0.83$ ) เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.10, SD = 0.78$ ) และที่ตั้งของสำนักงานมีความสะดวกสบายในการติดต่อราชการ ( $\bar{X} = 4.07, SD = 0.38$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	$\bar{X}$	SD	ระดับความคาดหวัง	ลำดับที่
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.11	0.75	มาก	1
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.11	0.74	มาก	1
2.3 อบต. มีขั้นตอนในการให้บริการที่โปร่งใส	4.11	0.75	มาก	1
2.4 อบต. สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการ	4.10	0.74	มาก	2
รวม	4.11	0.73	มาก	

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้คุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11, SD = 0.73$ )

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสามอันดับแรกของผู้รับบริการรับรู้คุณภาพการบริการระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ( $\bar{X} = 4.11, SD = 0.75$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.11, SD = 0.74$ ) และอบต. มีขั้นตอนในการให้บริการที่โปร่งใส ( $\bar{X} = 4.11, SD = 0.75$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness)

3. ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness)	$\bar{X}$	SD	ระดับความคาดหวัง	ลำดับที่
3.1 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือความต้องการของผู้มาติดต่อด้วยความเต็มใจ	4.11	0.78	มาก	1
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและความกระตือรือร้น	4.06	0.78	มาก	3
3.3 อบต. มีการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	3.98	0.92	มาก	4

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) (ต่อ)

3. ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness)	$\bar{X}$	SD	ระดับความคาดหวัง	ลำดับที่
3.4 อบต. มีช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย แพลตฟอร์มประเภท เฟซบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์ เป็นต้น	4.11	0.78	มาก	1
3.5 อบต. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงเวลาพักกลางวัน นอกเวลาราชการ วันหยุดราชการ	3.95	0.95	มาก	5
3.6 อบต. มีช่องทางในการแจ้งความประสงค์ในการรับบริการ ที่สะดวกและรวดเร็ว เช่น เบอร์โทรศัพท์ แพลตฟอร์มประเภท เฟซบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์ หรือกล่องรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ เป็นต้น	4.07	0.77	มาก	2
รวม	4.05	0.77	มาก	

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้รับบริการมีการรับรู้คุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ ,  $SD = 0.77$ )

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสองอันดับแรกที่ผู้รับบริการรับรู้คุณภาพการบริการ ระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือความต้องการของผู้มาติดต่อด้วยความเต็มใจ ( $\bar{X} = 4.11$ ,  $SD = 0.78$ ) และอบต. มีช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย แพลตฟอร์มประเภท เฟซบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์ เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.11$ ,  $SD = 0.78$ ) ลำดับรองมา ได้แก่ อบต. มีช่องทางในการแจ้งความประสงค์ในการรับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว เช่น เบอร์โทรศัพท์ แพลตฟอร์มประเภท เฟซบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์ หรือกล่องรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.07$ ,  $SD = 0.77$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ด้านการสร้างเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)	$\bar{X}$	SD	ระดับความคาดหวัง	ลำดับที่
4.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา อย่างถูกต้องเป็นไปตามระเบียบ หรือข้อกำหนดที่กำหนด	4.07	0.81	มาก	1
4.2 อบต. มีการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.01	0.86	มาก	2
4.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	4.07	0.79	มาก	1
<b>รวม</b>	<b>4.05</b>	<b>0.80</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้คุณภาพบริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ ,  $SD = 0.80$ )

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสองอันดับแรกที่ผู้รับบริการรับรู้คุณภาพการบริการระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา อย่างถูกต้องเป็นไปตามระเบียบ หรือข้อกำหนด ( $\bar{X} = 4.07$ ,  $SD = 0.81$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ( $\bar{X} = 4.07$ ,  $SD = 0.79$ ) รองลงมา ได้แก่ อบต. มีการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.01$ ,  $SD = 0.86$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)	$\bar{X}$	SD	ระดับความคาดหวัง	ลำดับที่
5.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวก ด้วยความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และเด็ก เป็นต้น	4.15	0.76	มาก	1

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ขององค์กร  
บริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) (ต่อ)

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)	$\bar{X}$	SD	ระดับความ คาดหวัง	ลำดับที่
5.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาสุภาพ มีกิริยามารยาทและ อัธยาศัยดี	4.15	0.76	มาก	4.15
รวม	4.15	0.76	มาก	4.15

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้คุณภาพบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจ  
ผู้รับบริการ (Empathy) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ ,  $SD = 0.76$ )

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสองอันดับแรกที่ผู้รับบริการรับรู้คุณภาพการบริการ  
ระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวก ด้วยความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้  
พิการ และเด็ก เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.15$ ,  $SD = 0.76$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาสุภาพ มีกิริยามารยาท  
และอัธยาศัยดี ( $\bar{X} = 4.15$ ,  $SD = 0.76$ )

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของ  
องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก จำแนกรายด้าน

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)	4.05	0.79	มาก	3
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	4.11	0.73	มาก	2
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	4.05	0.77	มาก	3
4. ด้านการสร้างเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)	4.05	0.80	มาก	3
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)	4.15	0.76	มาก	1
รวม	4.08	0.74	มาก	

จากตารางที่ 17 พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการขององค์กร  
บริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ ,  $SD = 0.74$ )

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้ด้านการรู้จักและเข้าใจ  
ผู้รับบริการ (Empathy) มากเป็นอันดับหนึ่ง ( $\bar{X} = 4.15$ ,  $SD = 0.76$ ) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือ



ไว้วางใจของการบริการ (Reliability) ( $\bar{X} = 4.11$ ,  $SD = 0.73$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ( $\bar{X} = 4.05$ ,  $SD = 0.79$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ( $\bar{X} = 4.05$ ,  $SD = 0.77$ ) และด้านการให้ความเชื่อมั่นกับผู้รับบริการ (Assurance) ( $\bar{X} = 4.05$ ,  $SD = 0.80$ ) ตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย : ประชาชนมีความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขำคอกแตกต่างกัน

ตารางที่ 18 การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขำคอก

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	$\bar{X}$	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย	t	Sig.
ระดับการรับรู้จริง	377	4.08	-0.05	0.93	0.35
ระดับความคาดหวัง	377	4.13			

\*p < .05

จากตารางที่ 18 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้จริง เท่ากับ 4.08 ส่วนค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวัง เท่ากับ 4.13 และเมื่อทดสอบ t - Test พบว่า ค่า sig. > 0.05 แสดงว่าการรับรู้จริงและความคาดหวังไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขำคอกตามการรับรู้จริงกับตามความคาดหวังในแต่ละด้านพบว่า ไม่มีความแตกต่างทั้ง 5 ด้าน โดยผลการวิเคราะห์มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอกระหว่างระดับการรับรู้จริง กับระดับความหวัง

1. คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ(Tangibility)	จำนวน	$\bar{X}$	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย	t	Sig.
ระดับการรับรู้จริง	377	4.05	-0.08	1.30	0.20
ระดับความคาดหวัง	377	4.13			

\*p < .05

จากตารางที่ 19 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการตามการรับรู้จริง เท่ากับ 4.05 ส่วนค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการตามความคาดหวัง เท่ากับ 4.13 และเมื่อทดสอบ t-Test พบว่า ค่า sig. > 0.05 แสดงว่าการรับรู้จริงและความคาดหวัง ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีคุณภาพสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอกระหว่างระดับการรับรู้จริงกับระดับความหวัง

2. คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	จำนวน	$\bar{X}$	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย	t	Sig.
ระดับการรับรู้จริง	377	4.11	-0.04	0.81	0.42
ระดับความคาดหวัง	377	4.15			

\*p < .05

จากตารางที่ 20 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ตามการรับรู้จริง เท่ากับ 4.15 ส่วนค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ตามความคาดหวัง เท่ากับ 4.11 และเมื่อทดสอบ t-Test พบว่า ค่า sig. > 0.05 แสดงว่าการรับรู้จริงและความคาดหวัง ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างคอกระหว่างระดับการรับรู้จริงกับระดับความหวัง

3. คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	จำนวน	$\bar{X}$	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย	t	Sig.
ระดับการรับรู้จริง	377	4.05	-0.09	1.64	0.10
ระดับความคาดหวัง	377	4.14			

\*p < .05

จากตารางที่ 21 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการตามการรับรู้จริง เท่ากับ 4.05 ส่วนค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการตามความคาดหวัง เท่ากับ 4.11 และเมื่อทดสอบ t - Test พบว่าค่า sig. > 0.05 แสดงว่าการรับรู้จริงและความคาดหวังไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีคุณภาพสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองช้างคอกระหว่างระดับการรับรู้จริงกับระดับความหวัง

4. คุณภาพการให้บริการ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)	จำนวน	$\bar{X}$	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย	t	Sig.
ระดับการรับรู้จริง	377	4.05	-0.07	1.07	0.29
ระดับความคาดหวัง	377	4.12			

\*p < .05

จากตารางที่ 22 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการตามการรับรู้จริง เท่ากับ 4.05 ส่วนค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการตามความคาดหวัง เท่ากับ 4.12 และเมื่อทดสอบ t - Test พบว่าค่า sig. > 0.05 แสดงว่าการรับรู้จริงและความคาดหวังไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ คุณภาพการบริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีคุณภาพสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอกระหว่างระดับการรับรู้จริงกับระดับความหวัง

5. คุณภาพการให้บริการ		จำนวน	$\bar{X}$	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย	t	Sig.
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)						
ระดับการรับรู้จริง		377	4.15	0.02	-0.34	0.73
ระดับความคาดหวัง		377	4.13			

\*p < .05

จากตารางที่ 23 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการตามการรับรู้จริง เท่ากับ 4.15 ส่วนค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการตามความคาดหวัง เท่ากับ 4.13 และเมื่อทดสอบ t-Test พบว่า ค่า sig. > 0.05 แสดงว่าการรับรู้จริงและความคาดหวังไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ คุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีคุณภาพสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

#### ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการจำแนกตามข้อคำถาม

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ระหว่างระดับการรับรู้จริงกับระดับความคาดหวัง จำแนกตามรายชื่อ

1. คุณภาพการบริการ		จำนวน	$\bar{X}$ รับรู้จริง	$\bar{X}$ คาดหวัง	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย	t	Sig.
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)							
1.1	อบต. มีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และที่มีความทันสมัย เพียงพอ และเหมาะสม	377	4.11	4.11	0.00	0.00	1.00
1.2	อบต. มีคู่มือหรือคำแนะนำขั้นตอนในการให้บริการที่สามารถเข้าใจง่าย เข้าถึงได้สะดวก และรวดเร็ว	377	3.97	4.13	-0.16	-2.42	0.02*
1.3	ที่ตั้งของสำนักงานมีความสะดวกสบายในการติดต่อราชการ	377	4.07	4.13	-0.06	-0.95	0.34

ตารางที่ 24 (ต่อ)

1. คุณภาพการบริการ						
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)	จำนวน	$\bar{X}$ รับรู้จริง	$\bar{X}$ คาดหวัง	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย	t	Sig.
1.4 อบต. มีสิ่งอำนวยความสะดวกได้แก่ ที่จอดรถ สุขา ที่นั่งคอย และน้ำดื่มที่สะอาด พอเพียง และปลอดภัย	377	3.99	4.13	-0.14	-2.15	0.03*
1.5 เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม	377	4.10	4.13	-0.03	-0.51	0.61

\*p &lt; .05

จากตารางที่ 24 พบว่า คุณภาพการให้บริการหัวข้อ “อบต. มีคู่มือหรือคำแนะนำขั้นตอนในการให้บริการที่สามารถเข้าใจง่าย เข้าถึงได้สะดวก และรวดเร็ว” มีค่าเฉลี่ยตามการรับรู้จริง (P) เท่ากับ 3.97 ส่วนค่าเฉลี่ยตามความคาดหวัง (E) เท่ากับ 4.13 และเมื่อทดสอบ t - Test พบว่า ค่า sig. < 0.05 แสดงว่า คุณภาพการให้บริการตามการรับรู้จริงและตามความคาดหวัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ ค่า P < E ดังนั้น ผู้มาใช้บริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการ

และคุณภาพการให้บริการหัวข้อ “อบต. มีสิ่งอำนวยความสะดวกได้แก่ ที่จอดรถ สุขาที่นั่งคอย และน้ำดื่มที่สะอาด พอเพียง และปลอดภัย” มีค่าเฉลี่ยตามการรับรู้จริง (P) เท่ากับ 3.99 ส่วนค่าเฉลี่ยตามความคาดหวัง (E) เท่ากับ 4.13 และเมื่อทดสอบ t-test พบว่า ค่า sig. < 0.05 แสดงว่า คุณภาพการให้บริการตามการรับรู้จริงและตามความคาดหวัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ ค่า P < E ดังนั้น ผู้มาใช้บริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการ

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ระหว่างระดับการรับรู้จริงกับระดับความคาดหวัง จำแนกตามรายชื่อ

2. คุณภาพการบริการ						
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	จำนวน	$\bar{X}$ รับรู้จริง	$\bar{X}$ คาดหวัง	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย	t	Sig.
2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	377	4.11	4.15	-0.04	-0.69	0.49
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	377	4.11	4.15	-0.04	-0.65	0.51



ตารางที่ 25 (ต่อ)

2. คุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	จำนวน	$\bar{X}$ รับรู้จริง	$\bar{X}$ คาดหวัง	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย	t	Sig.
2.3 อบต. มีขั้นตอนในการให้บริการที่โปร่งใส	377	4.11	4.16	-0.05	-0.82	0.41
2.4 อบต. สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการ	377	4.10	4.16	-0.06	-1.05	0.29

\*p &lt; .05

จากตารางที่ 25 พบว่า คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ทั้ง 4 ข้อ มีคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้จริงและตามความคาดหวัง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ระหว่างระดับการรับรู้จริงกับระดับความคาดหวัง จำแนกตามรายชื่อ

3. คุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	จำนวน	$\bar{X}$ รับรู้จริง	$\bar{X}$ คาดหวัง	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย	t	Sig.
3.1 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือความต้องการของผู้มาติดต่อด้วยความเต็มใจ	377	4.11	4.17	0.06	0.19	0.85
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และความกระตือรือร้น	377	4.06	4.15	-0.08	-1.47	0.14
3.3 อบต. มีการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	377	3.98	4.17	-0.19	-2.95	0.00*
3.4 อบต. มีช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย แพลตฟอรม์ประเภทเฟซบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์ เป็นต้น	377	4.11	4.16	-0.06	-1.01	0.31
3.5 อบต. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงเวลาพักกลางวัน นอกเวลาราชการ วันหยุดราชการ	377	3.95	4.12	-0.16	-2.30	0.02*

ตารางที่ 26 (ต่อ)

3. คุณภาพการบริการ	จำนวน	$\bar{X}$ รับรู้จริง	$\bar{X}$ คาดหวัง	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย	t	Sig.
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)						
3.6 อบต. มีช่องทางในการแจ้งความประสงค์ในการรับบริการ ที่สะดวกและรวดเร็ว เช่น เบอร์โทรศัพท์ แพลตฟอร์มประเภท เฟซบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์ หรือกล่องรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ เป็นต้น	377	4.07	4.10	-0.03	-0.42	0.67

\*p &lt; .05

จากตารางที่ 26 พบว่า คุณภาพการให้บริการหัวข้อ “อบต. มีการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล” มีค่าเฉลี่ยตามการรับรู้จริง (P) เท่ากับ 3.98 ส่วนค่าเฉลี่ยตามความคาดหวัง (E) เท่ากับ 4.17 และเมื่อทดสอบ t - Test พบว่า ค่า sig. < 0.05 แสดงว่าคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้จริงและตามความคาดหวัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ ค่า P < E ดังนั้น ผู้มาใช้บริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการ

และคุณภาพการให้บริการหัวข้อ “อบต. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงเวลาพักกลางวัน นอกเวลาราชการ วันหยุดราชการ” มีค่าเฉลี่ยตามการรับรู้จริง (P) เท่ากับ 3.95 ส่วนค่าเฉลี่ยตามความคาดหวัง (E) เท่ากับ 4.12 และเมื่อทดสอบ t-test พบว่า ค่า sig. < 0.05 แสดงว่าคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้จริงและตามความคาดหวัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ ค่า P < E ดังนั้น ผู้มาใช้บริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการ

ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ระหว่างระดับการรับรู้จริงกับระดับความคาดหวัง จำแนกตามรายชื่อ

4. คุณภาพการบริการ	จำนวน	$\bar{X}$ รับรู้จริง	$\bar{X}$ คาดหวัง	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย	t	Sig.
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)						
4.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา อย่างถูกต้องเป็นไปตามระเบียบ หรือข้อกำหนดที่กำหนด	377	4.07	4.11	-0.04	-0.64	0.52

ตารางที่ 27 (ต่อ)

4. คุณภาพการบริการ						
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)	จำนวน	$\bar{X}$ รับรู้จริง	$\bar{X}$ คาดหวัง	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย	t	Sig.
4.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	377	4.07	4.12	-0.05	-0.87	0.39

\*p &lt; .05

จากตารางที่ 27 พบว่า จากตารางที่ 25 พบว่า คุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ทั้ง 3 ข้อ มีคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้จริงและตามความคาดหวัง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ระหว่างระดับการรับรู้จริงกับระดับความคาดหวัง จำแนกตามรายชื่อ

5. คุณภาพการบริการ						
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)	จำนวน	$\bar{X}$ รับรู้จริง	$\bar{X}$ คาดหวัง	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย	t	Sig.
5.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวก ด้วยความเอื้อเฟื้อ เพื่อแม่ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และเด็ก เป็นต้น	377	4.15	4.14	0.01	0.27	0.79
5.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาสุภาพ มีกิริยามารยาท และอหิชาศยดี	377	4.15	4.12	0.03	0.41	0.68

\*p &lt; .05

จากตารางที่ 28 พบว่า จากตารางที่ 25 พบว่า คุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ทั้ง 2 ข้อ มีคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้จริงและตามความคาดหวัง ไม่แตกต่างกัน

## บทที่ 5

### สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนจากความคาดหวังและการรับรู้จริงของประชาชน ต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ จากกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำนวน 377 คน และนำแนวคิดการประเมินผลคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) มาวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และงานที่กลุ่มประชากรตัวมาติดต่อใช้บริการมากที่สุด

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง รองลงมา เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี รองลงมาคือผู้มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ส่วนใหญ่เป็นมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น รองลงมาคืออนุปริญญาหรือเทียบเท่า (ปวส.) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัท รองลงมาค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการงานสวัสดิการและสังคม รองลงมาคือ งานรายได้และภาษี งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานโยธาและสิ่งปลูกสร้าง ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก พบว่าโดยภาพรวมผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอกอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังด้านความเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ (Reliability) มากเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) และด้านการให้ความเชื่อมั่นกับผู้รับบริการ (Assurance) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเป็นดังนี้

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังมาก ได้แก่ อบรมมีคู่มือหรือคำแนะนำขั้นตอนในการให้บริการที่สามารถเข้าใจง่าย เข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว ที่ตั้งของ

สำนักงานมีความสะดวกสบายในการติดต่อราชการ อบรม. มีสิ่งอำนวยความสะดวกได้แก่ ที่จอดรถ สุขา ที่นั่งคอย และน้ำดื่ม ที่สะอาด พอเพียง และปลอดภัย และเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม ตามลำดับ

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังมาก ได้แก่ อบรม. มีขั้นตอนในการให้บริการที่โปร่งใสและอบรม. สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ

2.3 ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา หรือความต้องการของผู้มาติดต่อด้วยความเต็มใจ และอบรม. มีการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลรองลงมาคือ อบรม. มีช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย แพลตฟอร์มประเภท เฟซบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์ เป็นต้น และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และความกระตือรือร้น ตามลำดับ

2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังมาก ได้แก่ อบรม. มีการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง และเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา อย่างถูกต้องเป็น ไปตามระเบียบ หรือข้อกำหนด หมาย ที่กำหนด ตามลำดับ

2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการ อำนวยความสะดวก ด้วยความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และเด็ก เป็นต้น และรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาสุภาพ มีกิริยามารยาทและอัธยาศัยดี

3. ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก พบว่าโดยภาพรวมผู้รับบริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอกอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) มากเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ (Reliability) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ



(Responsiveness) และด้านการให้ความเชื่อมั่นกับผู้รับบริการ (Assurance) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเป็นดังนี้

3.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสามอันดับแรกที่ผู้รับบริการรับรู้คุณภาพการบริการระดับมาก ได้แก่ อบรม, มีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และที่มีความทันสมัยเพียงพอ และเหมาะสม เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม และที่ตั้งของสำนักงานมีความสะดวกสบายในการติดต่อราชการ ตามลำดับ

3.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสามอันดับแรกที่ผู้รับบริการรับรู้คุณภาพการบริการระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ และอบรม, มีขั้นตอนในการให้บริการที่โปร่งใส ตามลำดับ

3.3 ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสองอันดับแรกที่ผู้รับบริการรับรู้คุณภาพการบริการระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือความต้องการของผู้มาติดต่อด้วยความเต็มใจ และอบรม, มีช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อย่างทั่วถึง เช่น เสียงตามสาย แพลตฟอร์มประเภท เฟซบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์ เป็นต้น ลำดับรองมา ได้แก่ อบรม, มีช่องทางในการแจ้งความประสงค์ในการรับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว เช่น เบอร์โทรศัพท์ แพลตฟอร์มประเภท เฟซบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์ หรือกล่องรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ เป็นต้น ตามลำดับ

3.4 ด้านการสร้างเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสองอันดับแรกที่ผู้รับบริการรับรู้คุณภาพการบริการระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา อย่างถูกต้องเป็นไปตามระเบียบ หรือข้อกำหนดที่กำหนด และเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง รองลงมา ได้แก่ อบรม, มีการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ตามลำดับ

3.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสองอันดับแรกที่ผู้รับบริการรับรู้คุณภาพการบริการระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวก ด้วยความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และเด็ก เป็นต้น และเจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาสุภาพ มีกิริยามารยาทและอัธยาศัย

4. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงของคุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก เมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

4.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการระดับมาก และมีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง พบว่า คุณภาพการให้บริการตามการรับรู้จริงและตามความคาดหวัง ไม่แตกต่างกัน โดยคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการยังมีคุณภาพสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

4.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ (Reliability) มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการระดับมาก และมีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง พบว่า คุณภาพการให้บริการตามการรับรู้จริงและตามความคาดหวัง ไม่แตกต่างกัน โดยคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ มีคุณภาพสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

4.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการระดับมาก และมีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง พบว่า คุณภาพการให้บริการตามการรับรู้จริงและตามความคาดหวัง ไม่แตกต่างกัน โดยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีคุณภาพสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

4.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นกับผู้รับบริการ (Assurance) มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการระดับมาก และมีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการระดับมาก เช่นกัน ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง พบว่า คุณภาพการให้บริการตามการรับรู้จริงและตามความคาดหวัง ไม่แตกต่างกัน โดยคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นกับผู้รับบริการมีคุณภาพสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

4.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการระดับมาก และมีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง พบว่า คุณภาพการให้บริการตามการรับรู้จริงและตามความคาดหวัง ไม่แตกต่างกัน โดยคุณภาพการบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการมีคุณภาพสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

จากผลการเปรียบเทียบข้างต้น ภาพรวมการรับรู้จริงและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอกไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาตามการวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL ถือว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก มีบริการการที่มีคุณภาพ

#### 5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้จริงและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ได้นำมาทดสอบสมมติฐานที่กำหนดว่า “ประชาชนมีความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอกแตกต่างกัน” โดยใช้สถิติ Paired samples t - Tests พบว่า ระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอกไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานดังกล่าว

#### การอภิปรายผล

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก จังหวัดชลบุรี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และงานที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อใช้บริการมากที่สุดพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงสอดคล้องกับจำนวนประชากรในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ซึ่งมีจำนวนประชากรเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นลูกจ้างหรือพนักงานบริษัท โดยในพื้นที่เป็นที่ตั้งของโรงงานอุตสาหกรรม โกดังเก็บสินค้า และแหล่งอุตสาหกรรมเหมืองแร่หินปูนหลายแห่ง ซึ่งตำบลหนองข้างคอกเป็นพื้นที่รองรับการขยายตัวของตัวเมืองชลบุรี เนื่องจากมีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้เคียงกับแหล่งอุตสาหกรรมภาคตะวันออก และมีเส้นทางคมนาคมที่สะดวกต่อการเดินทาง และขนส่งสินค้า ได้แก่ ถนนเลียบเมืองชลบุรี ถนนข้าวหลาม ทางด่วนพิเศษหมายเลข 7 และทางรถไฟสายตะวันออก สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยให้เกิดโรงงานอุตสาหกรรมและโกดังเก็บสินค้าในพื้นที่เพิ่มขึ้น ประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่จึงประกอบอาชีพเป็นลูกจ้างหรือพนักงานบริษัท สำหรับงานที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อใช้บริการมากที่สุดคืองานสวัสดิการและสังคม งานดังกล่าวมีภารกิจและหน้าที่เกี่ยวกับการสงเคราะห์และการดูแลคุณภาพชีวิตประชาชน เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ทุพพลภาพ และผู้ด้อยโอกาส การส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน การพัฒนาและจัดระเบียบชุมชน และการส่งเสริมอาชีพและรายได้ งานสวัสดิการและสังคมถือเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับคนทุกคน ตั้งแต่แรกเกิดจนกระทั่งเสียชีวิต ประชาชนมีสิทธิได้รับบริการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต

อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ทั้งนี้ การให้บริการด้านสวัสดิการสังคมสอดคล้องกับแนวคิดการบริการ สาธารณะของนักทฤษฎี บรمانันท์ (2547) ที่กล่าวว่าบริการสาธารณะเป็นภารกิจสำคัญ ที่ภาครัฐจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ในการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบาย สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างปลอดภัย ทั้งนี้ การดำเนินงานดังกล่าวจะต้องเป็นเพื่อประโยชน์ของ ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม

ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองข้างคอกพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการ อยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังให้ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ให้บริการด้วย ความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ มีขั้นตอนในการให้บริการที่โปร่งใส และสามารถแก้ไขปัญหา ได้ตรงตามความต้องการ รองลงมาคือด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการมีความ คาดหวังให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก มีเจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือความต้องการของ ผู้มาติดต่อด้วยความเต็มอกเต็มใจ ให้บริการด้วยความรวดเร็วและความกระตือรือร้น รวมถึงมีการ ให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีช่องทางประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และช่องทางติดต่อใช้บริการอย่างทั่วถึง เช่น เสี่ยงตามสาย แพลตฟอร์มประเภท เฟซบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์ เป็นต้น และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงเวลาพักกลางวัน นอกเวลาราชการ วันหยุดราชการ สอดคล้องกับงานวิจัยของธีรภัทร กตัญญูวิภูล (2558) ได้ศึกษาคูณภาพการ ให้บริการของเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี พบว่าความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะมิติความเป็นรูปธรรมของการบริการซึ่งเป็นลักษณะทาง กายภาพที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการ แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความต้องการที่จะได้รับการ บริการที่ดีและมีคุณภาพจากหน่วยงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสรวรษา ทับชัน (2560) ได้ศึกษาคูณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำกร ปกครองอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าความคาดหวังก่อนรับบริการมีภาพรวมอยู่ ในระดับค่อนข้างสูง โดยเฉพาะด้านรูปลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความ สะดวกสบาย บุคลิกภาพที่ดีของเจ้าหน้าที่ และป้ายประชาสัมพันธ์จุดบริการมีความชัดเจน ความ คาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการเป็นไปตามแนวคิดการให้บริการของ Millet (1954) ที่กล่าวว่า การบริการสาธารณะเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประกอบด้วย 1. การให้บริการอย่าง เท่าเทียม (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมของการให้บริการภาครัฐที่ประชาชนทุกคน จะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักของกฎหมาย โดยไม่มีการแบ่งแยกชนชั้นหรือ กีดกัน การให้บริการประชาชนทุกคนจะมีความเป็นปัจเจกบุคคลภายใต้มาตรฐานของการให้บริการ



แบบเดียวกัน 2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความตรงต่อเวลา อันเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ในทางตรงข้ามหากการบริการของภาครัฐไม่มีความตรงต่อเวลา ก็จะเป็นการยากที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความเหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนผู้ที่มารับบริการ (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ซึ่งความเสมอภาคและบริการที่ตรงต่อเวลาจะไม่มีประโยชน์ ถ้าหากจำนวนของการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนไม่พึงพอใจในระยะยาวได้

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดถือความพอใจของหน่วยงาน ให้บริการว่าจะหยุดบริการช่วงใดก็ได้ และ 5. การบริการแบบก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือขีดความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอกพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านการเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) เนื่องจากได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ซึ่งให้บริการอำนวยความสะดวก ด้วยความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้สูงอายุ ผู้พิการ และเด็ก รวมถึงเจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาสุภาพ มีกิริยามารยาทและอัธยาศัยดี รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ โดยผู้รับบริการรับรู้ถึงบริการที่มีความซื่อสัตย์สุจริต เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีขั้นตอนในการให้บริการที่โปร่งใส และสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของรุ่งทิพย์ ศรีทอง (2561) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตรที่ว่าการอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการบริการที่รับรู้จริงของประชาชนมีภาพรวมในระดับมาก ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ซึ่งหมายถึงหน่วยงานมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที โดยที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและสะดวกในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก สอดคล้องหลักการพัฒนาการบริการเชิงรุกของชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536) ดังนี้ 1. การให้บริการเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและครอบคลุม 2. การให้บริการจะต้องมีความรวดเร็วในการให้บริการ มีการกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการบริการให้น้อยที่สุด 3. การให้บริการจะต้องดำเนินการให้เสร็จสมบูรณ์ตามเป้าหมาย 4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการ



พัฒนาการให้บริการ เนื่องจากผู้รับบริการบางส่วนมีทัศนคติด้านลบต่อการบริการของภาครัฐ ซึ่งมองว่าการติดต่อราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและล่าช้า ผู้ให้บริการจึงต้องมีการปรับภาพลักษณ์ ด้วยการให้บริการอย่างกระตือรือร้นและเต็มใจ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ 5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส ส่งผลให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของภาครัฐ และ 6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นไปตามระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลลัพธ์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้จริง ต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขำคอกพบว่า คุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังกับการรับรู้จริงทุกด้าน ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขำคอกมีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการของประชาชน ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ และมีปัจจัยด้านกายภาพที่อำนวยความสะดวกต่อการเข้ารับบริการ ซึ่งผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชน ตามวิสัยทัศน์ขององค์กรคือ “โปร่งใส จริงใจ พัฒนา สามัคคี” ดังนั้น การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขำคอก ถือว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการให้บริการของอนุวัฒน์ สุภษุติกุล และคณะ (2541) กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากภาวะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของแต่ละคน และผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของเชียว พงษ์ศรี (2559) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ผลวิจัยพบว่า ภาพรวมของคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่องอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะด้านการสร้างความมั่นใจในการให้บริการ กล่าวคือพนักงานดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการด้วยมิตรไมตรี ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันตามกำหนด และวัสดุอุปกรณ์ของหน่วยงานที่มีความทันสมัย ทั้งนี้ ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของเสกสรร หวังไพฑูรย์ (2559) ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษพบว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีเรียกรับผลประโยชน์จากผู้ใช้บริการ มีความยินดีและเต็มใจให้บริการด้วยการ

พุดจาไพอะระ มีความขี้มเข็มแจ่มใส และมีมารยาทที่ดี สามารถให้บริการตรงกับความต้องการ นอกจากนี้ หน่วยงานมีเครื่องหมาย ป้าย หรือลูกศรชี้บอกสถานที่แนะนำจุดต่าง ๆ ที่ชัดเจนและเพียงพอ ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของปรินทร ไชยคำจันทร์ (2564) ได้ศึกษาคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความเห็นด้วยต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึงในระดับดีมาก เนื่องจากเทศบาลเมืองบ้านบึง มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ สถานที่ตั้งของสำนักงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ อีกทั้งเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่นใน กระตือรือร้น และเอาใจใส่

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามการรับรู้จริง และตามความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะให้ยกระดับคุณภาพบริการให้มีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น

#### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. จากผลการศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอกพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังด้านความเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ (Reliability) มากเป็นลำดับแรก ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ควรกำหนดให้มีการจัดทำรายละเอียดของขั้นตอน วิธีการในการให้บริการที่ชัดเจน ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลหรือปฏิบัติตามได้โดยง่าย เพื่อแสดงถึงการให้บริการที่โปร่งใสและมีความเสมอภาค

1.2 ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ควรกำหนดนโยบายบริหารงานด้วยซื่อสัตย์สุจริต และมีการประชุมชี้แจงหรืออบรมพัฒนาผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอกเป็นประจำทุกปี เพื่อแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

2. จากผลการศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอกพบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้ด้านการให้บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibility) ด้านการตอบสนอง ผู้รับบริการ (Responsiveness) และด้านการให้ความเชื่อมั่นกับผู้รับบริการ (Assurance) น้อยที่สุด ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

2.1 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

2.2 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ควรจัดฝึกอบรมหรือประชุมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้บริการมีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา อย่างถูกต้องเป็นไปตามระเบียบ หรือข้อกำหนดที่กำหนด เป็นประจำทุกปี

3. จากผลการเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอกพบว่า ด้านที่มีคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ได้แก่

ด้านการให้บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibility) รายชื่อ “อบต. มีคู่มือหรือคำแนะนำขั้นตอนในการให้บริการที่สามารถเข้าใจง่าย เข้าถึงได้สะดวก และรวดเร็ว” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอกควรมีการจัดทำคู่มือแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และสามารถสื่อสารให้ประชาชนเข้าใจได้ง่าย ซึ่งอาจมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดให้บริการเพื่อสอบถามความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อราชการ และชื่อ “อบต. มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ ที่จอดรถ สุขา ที่นั่งคอย และน้ำดื่มที่สะอาด พอเพียง และปลอดภัย” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก หมั่นตรวจสอบและบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ ได้แก่ ที่จอดรถ สุขา ที่นั่งคอย ให้มีความมั่นคงแข็งแรง มีการรักษาความสะอาด อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการ

ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) รายชื่อ “อบต. มีการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล” และชื่อ “อบต. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงเวลาพักกลางวัน นอกเวลาราชการ วันหยุดราชการ” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการจากการติดต่อราชการ ณ ที่ตั้งหน่วยงาน เป็นการติดต่อผ่านระบบหรือสื่อดิจิทัล เพื่อลดปัญหาการติดต่อราชการในช่วงเวลาพักกลางวัน นอกเวลาราชการ หรือวันหยุดราชการ โดยดำเนินการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เพื่อลดทอนกระบวนการหรือขั้นตอนที่ไม่จำเป็น โดยเฉพาะงานที่ต้องใช้ระยะเวลาและเอกสารจำนวนมาก ถือเป็น การกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรและผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการ ณ ที่ตั้งของหน่วยงาน เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของผู้ที่มารับบริการ จึงได้ข้อมูลในมิติของผู้มาใช้บริการเท่านั้น ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาการประเมิน

คุณภาพการบริหารในทัศนะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อาจช่วยให้ได้ข้อมูลในมิติที่กว้างและครอบคลุมยิ่งขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการ ผลการศึกษาครั้งนี้ได้ข้อมูลที่เป็นภาพรวมภายใต้เกณฑ์วัดคุณภาพ SERVQUAL เท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากความคิดเห็นที่หลากหลาย

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใกล้เคียง เพื่อศึกษาข้อแตกต่างและนำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการ





## บรรณานุกรม

- เจียว พงษ์ศรี. (2559). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ชุนช่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการให้บริการ แก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เสกสรร หวังไพฑูรย์. (2557). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมือง อ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โกวิท พวงงาม. (2557). *สารานุกรมการปกครองท้องถิ่นไทย หมวดที่ 3 พัฒนาการและรูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทย ลำดับที่ 4 องค์การบริหารส่วนตำบล*. สถาบันพระปกเกล้า.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2556). *การตลาดบริการ*. ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชวงส์ ฉายะบุตร. (2536). *การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง*. กรมการปกครอง.
- ชิตีมา ธรรมมา. (2550). *รูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ชยา (2549). *การตลาดบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). แอคทีฟพริ้น.
- ธีรภัทร กตัญญูทวีกุล. (2558). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). *การปกครองส่วนท้องถิ่น* (พิมพ์ครั้งที่ 3). วิญญูชน.
- บรรเจิด สิงคะเนติ. (2547). *หลักพื้นฐานของสิทธิเสรีภาพ และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540* (พิมพ์ครั้งที่ 2). วิญญูชน .
- บรรจบ กาญจนคุณ. (2535). *ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ*. คุรุสภาลาดพร้าว.
- ประทุมวดี ถาวรบุญ. (2559). *ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสังข์ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว*. งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรีนทร ไชยคำจันทร์. (2564). *คุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์. (2541). *การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ*. สถาบันข้าราชการพลเรือน.



- ภัทรจารินทร์ คุณารูป. (2558). ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพ บริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- รุ่งทิพย์ ศรีทอง. (2561). คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานฝ่ายทะเบียนและบัตรที่ว่าการอำเภอ สัตหีบ จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฤทัย แสงโพธิ์. (2559). คุณภาพการให้บริการประชาชนของบุคลากรหน่วยงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย บูรพา.
- วเรช จันทร์สร. (2544). การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจาก ต่างประเทศ. สมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัยไทย.
- วรรณวิมล จงจรว. (2551). ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล. วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต, วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- วรุณพร บุญสมบัติ. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านภาษีอากรของหน่วยบริการภาษี ในเขตพญาไท. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วีณารัตน์ หนูแก้ว. (2559). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559ก). การกระจายอำนาจและประชาธิปไตยในประเทศไทย. สถาบันพระปกเกล้า.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559ข). รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น. สถาบันพระปกเกล้า.
- ศศิธร ป่วนปิ่น. (2559). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลพลูดาวหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย บูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริณู ลักขิตานนท์ และศุภกร เสรีรัตน์. (2552). การบริหารตลาดยุคใหม่. พัฒนา ศึกษา.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. ยูบีซีแอล บุ๊คส์.
- สมิต สัมภูกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. สายธาร.
- สวรรณยา ทับชัน. (2560). คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของที่ทำการปกครองศรีราชา จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย บูรพา.

- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (ม.ป.ป.). สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (รายเดือน). <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/displayData>
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำ ปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). ปัญหาพิเศษปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุภาพร วงษ์จำปี. (2557). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล คลองพูล อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุรชาติ การะพิทักษ์. (2558). คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา. งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- องค์การบริหารส่วนตำบลหนองข่างคอก. (ม.ป.ป.). ข้อมูลทั่วไปและสภาพแวดล้อม. <https://nongkhangkok.go.th/public/texteditor/data/index/menu/498>
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล และคณะ. (2542). เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ คู่มือการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ. สถาบันรับรองคุณภาพ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยระบบสาธารณสุข.
- อมรรัตน์ ภิรมย์ไทย. (2559). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลหนองตำลึง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อำนาจ บุญรัตน์ ไผตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 6, 25-27
- Buzzell, R.D. & Gale, B.T. (1987). *The PIMS Principles: Linking Strategy to Performance*. The Free Press.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012). *Marketing management* (14th ed.). Pearson/Prentice Hall.
- Kotler, P. (1994). *Marketing Management: Analysis, planning, implementation, and Control* (8th ed.). Prentice - Hall.
- Millet, J.D. (1954). *Human characteristics and school learning*. McGraw-Hill.
- Ndamnsa. (2013). *The SERVQUAL measuring instrument applied in assessing "Service Quality and customer Satisfaction" Case of Norrlands Universitets Sjukhuset - Umea*. Umea University.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*, 49(4), 41-51.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.

Schmenner, R.W. (1995). *Service operations management*. NJ Prentice-Hall.

Seth, N., Deshmukh, S.G., & Vrat, P. (2005). Service quality models : A review. *International Journal of Quality & Reliability Management*. 22, 913-949.

Stanton, W.J. (1981). *Fundamentals of marketing*. McGraw-Hill.

Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. Harper & Row.



ภาคผนวก



### แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก ตามเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) แบ่งเป็น 5 ด้าน

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

##### 1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

##### 2. อายุ

1) ต่ำกว่า 20 ปี

2) 20 - 30 ปี

3) 31 - 40 ปี

4) 41 - 50 ปี

5) 51 ปีขึ้นไป

##### 3. ระดับการศึกษา

1) ประถมศึกษา

2) มัธยมศึกษาตอนต้น

3) มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า (ปวช.)

4) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า (ปวส.)

5) ปริญญาขึ้นไป

##### 4. อาชีพ

1) นักเรียน/นักศึกษา

2) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

3) รับจ้าง

4) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

5) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

6) เกษตรกร

7) อื่น



## ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก เพียง 1 ช่อง

### 2.1 งานที่ท่านมาติดต่อและใช้บริการ

- งานโยธาและสิ่งปลูกสร้าง  งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  งานรายได้และภาษี  
 งานสวัสดิการสังคม  งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม  งานการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

### 2.2 คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก

ระดับการบริการที่ท่านคาดหวัง					การให้บริการของ อบต. หนองข้างคอก	ระดับการบริการที่ท่านได้รับจริง				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
					<b>1. การให้บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibility)</b>					
					1.1 อบต. มีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และที่มีความทันสมัยเพียงพอ และเหมาะสม					
					1.2 อบต. มีคู่มือหรือคำแนะนำขั้นตอนในการให้บริการที่สามารถเข้าใจง่าย เข้าถึงได้สะดวก และรวดเร็ว					
					1.3 ที่ตั้งของสำนักงานมีความสะดวกสบายในการติดต่อราชการ					
					1.4 อบต. มีสิ่งอำนวยความสะดวกได้แก่ ที่จอดรถ สุขา ที่นั่งคอย และน้ำดื่ม ที่สะอาด พอเพียง และปลอดภัย					
					1.5 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม					
					<b>2. ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)</b>					
					2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต					
					2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
					2.3 อบต. มีขั้นตอนในการให้บริการที่โปร่งใส					
					2.4 อบต. สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการ					
					<b>3. การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness)</b>					
					3.1 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือความต้องการของผู้มาติดต่อด้วยความเต็มใจ					
					3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และความกระตือรือร้น					
					3.3 อบต. มีการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล					

ระดับการบริการที่ท่านคาดหวัง					การให้บริการของ อบต. หนองข้างคอก	ระดับการบริการที่ท่านได้รับจริง				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
					<b>3. การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) (ต่อ)</b>					
					3.4 อบต. มีช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อย่างทั่วถึง เช่น เสิ้งตามสาย แพลตฟอร์มประเภท เฟซบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์ เป็นต้น					
					3.5 อบต. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงเวลาพักกลางวัน นอกเวลาราชการ วันหยุดราชการ					
					3.6 อบต. มีช่องทางในการแจ้งความประสงค์ในการรับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว เช่น เบอร์โทรศัพท์ แพลตฟอร์มประเภท เฟซบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์ หรือกล่องรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ เป็นต้น					
					<b>4. การให้ความเชื่อมั่นกับผู้รับบริการ (Assurance)</b>					
					4.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้องเป็นไปตามระเบียบ หรือข้อกำหนดที่กำหนด					
					4.2 อบต. มีการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง					
					4.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
					<b>5. การเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)</b>					
					5.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวกด้วยความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และเด็ก เป็นต้น					
					5.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาสุภาพ มีกิริยามารยาทและอัธยาศัยดี					

## ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นายณัฐพล ขยายเสียง
วัน เดือน ปี เกิด	14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2536
สถานที่เกิด	จังหวัดแพร่
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	197 หมู่ที่ 5 ตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2559 รัฐศาสตรบัณฑิต (การเมืองและการปกครอง) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2566 รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารงานยุติธรรมและสังคม) มหาวิทยาลัยบูรพา

