

**คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม
อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี**

นางช่อทิพย์ เปี้ยสังข์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2553

**Service Quality of Ransom Local Government Organization
Amphur Mang Phetchaburi Province**

Mrs. Chortip Plasang

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration**

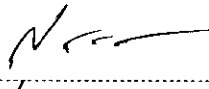
**School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University**


2010


หัวข้อการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม
อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
ชื่อและนามสกุล นางช่อทิพย์ เป็ยสังข์
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุวีณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ

การศึกษาคั่นคว่ำอิสระนี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2553

คณะกรรมการสอบการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุวีณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ฉัตรชัย ลอยฤทธิภูมิไกร)


.....
(รองศาสตราจารย์อังฉรา ชีวะตระกูลกิจ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คำนวณว่าอิสระ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมือง
จังหวัดเพชรบุรี

ผู้ศึกษา นางช่อทิพย์ เปี้ยสังข์ **รหัสนักศึกษา** 2513008132 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุวีณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ **ปีการศึกษา** 2553

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม (2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม (3) ปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรคือ ผู้มารับบริการ จำนวน 2,432 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 345 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติเชิงอนุมาน คือ ค่าทดสอบแบบไคร้สแควร์

ผลการศึกษาพบว่า (1) คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการ พบว่าปัจจัยทุกด้านมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) ปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านคุณภาพการบริการ คือการปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในส่วนห้องเครื่องมืออุปกรณ์ไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย ด้านข้อมูลข่าวสารมีการประกาศน้อยไม่ทั่วถึง ควรเพิ่มจุดโดยการติดตั้งเครื่องขยายเสียงเพิ่มเติม และสถานที่จอดรถ

คำสำคัญ คุณภาพการบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม จังหวัดเพชรบุรี

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องนี้สำเร็จเรียบร้อยได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากรองศาสตราจารย์ สุวิณา คัง โปธิสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำแนะนำสั่งสอนและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่ตลอดมา ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณไว้เป็นอย่างสูง

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ทั้งในเชิงวิชาการและเชิงประสบการณ์ ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำความรู้ที่ได้รับมานำมาบูรณาการ กระทั่งผลงานวิจัยในครั้งนี้เกิดสัมฤทธิ์ผลได้อย่างเป็นรูปธรรมและขอบคุณเพื่อนนักศึกษาและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้การสนับสนุนช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้ตลอดมา

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และคนในครอบครัวของผู้วิจัยที่คอยเป็นขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยอย่างยิ่ง ในระหว่างที่ทำการศึกษาอยู่ในสถาบันนี้จนสำเร็จการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยถือว่ามีความเป็นอย่างยิ่ง คุณค่าหรือประโยชน์ที่เกิดจากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นสิ่งบูชาพระคุณของบิดา มารดา ครูบาอาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน

ช่อทิพย์ เปี้ยสังข์

ธันวาคม 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา/ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา/กรอบแนวคิด	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	11
แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง	20
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้	21
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนยุคใหม่	23
แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล	30
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
การวิเคราะห์ข้อมูล	45
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	48
วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	58
วิเคราะห์ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะ	68

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปรการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	70
สรุปรการวิจัย	70
อภิปรายผล	72
ข้อเสนอแนะ	73
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก	78
แบบสอบถาม	80
ประวัติผู้ศึกษา	85

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1	ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 47
ตารางที่ 4.2	ค่าสถิติพื้นฐานระดับคุณภาพการบริการ ในภาพรวม 49
ตารางที่ 4.3	ค่าสถิติพื้นฐานระดับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงบริการ 49
ตารางที่ 4.4	ค่าสถิติพื้นฐานระดับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร 50
ตารางที่ 4.5	ค่าสถิติพื้นฐานระดับคุณภาพการบริการด้านความสามารถ 50
ตารางที่ 4.6	ค่าสถิติพื้นฐานระดับคุณภาพการบริการด้านความมีไมตรีจิต 51
ตารางที่ 4.7	ค่าสถิติพื้นฐานระดับคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ 52
ตารางที่ 4.8	ค่าสถิติพื้นฐานระดับคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ 52
ตารางที่ 4.9	ค่าสถิติพื้นฐานระดับคุณภาพการบริการด้านความกระตือรือร้น 53
ตารางที่ 4.10	ค่าสถิติพื้นฐานระดับคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย 54
ตารางที่ 4.11	ค่าสถิติพื้นฐานระดับคุณภาพการบริการด้านลักษณะของการบริการ 54
ตารางที่ 4.12	ค่าสถิติพื้นฐานระดับคุณภาพการบริการด้านความเข้าใจผู้รับบริการ 55
ตารางที่ 4.13	ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงบริการ 56
ตารางที่ 4.14	ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร 57
ตารางที่ 4.15	ทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพการบริการด้านความสามารถ 58
ตารางที่ 4.16	ทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพการบริการด้านความมีไมตรีจิต 59
ตารางที่ 4.17	ทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ 60
ตารางที่ 4.18	ทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ 62
ตารางที่ 4.19	ทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพการบริการด้านความกระตือรือร้น 64

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.20 ทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพการบริการด้าน ความปลอดภัย	64
ตารางที่ 4.21 ทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพการบริการด้าน ลักษณะของบริการ	66
ตารางที่ 4.22 ทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพการบริการด้าน ความเข้าใจของผู้รับบริการ	67

ญ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 ภาพประกอบที่ 1	11
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล	27
ภาพที่ 2.3 ภาพที่ 3 แสดงแผนที่สังเขป	31

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2550 มาตรา 281-290 ได้บัญญัติให้มีการกระจายอำนาจหน้าที่ อำนาจทางการคลัง และอำนาจในการบริหารงานบุคคลให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยอิสระให้สามารถพัฒนาศักยภาพในการปกครองตนเอง ทั้งในด้านการกำหนดนโยบาย การปกครอง และการบริหารเพื่อสนองเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยรัฐบาลจะต้องตรากฎหมายที่เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ โดยการเคลื่อนย้ายอำนาจรัฐจากส่วนกลางลงสู่ชุมชนในนามขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มากยิ่งขึ้น ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นองค์กรที่รัฐบาลมอบอำนาจ หรือ กระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นและชุมชน ได้จัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่างด้วยตนเองอย่างอิสระ เพื่อผลประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์ของท้องถิ่นและประชาชน โดยตรงการปกครองท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติ เพราะเป็นสถาบันที่ฝึกหัดประชาชนได้มีส่วนร่วมทางการเมืองและ การปกครอง (ชเนศวร์ เจริญเมือง, 2540, หน้า 44) จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ประชาชนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของท้องถิ่นอันเป็นที่อยู่ของตนเอง ซึ่งเป็นผลให้ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อการปกครองในระบอบประชาธิปไตย จากนโยบายของรัฐในการปฏิรูประบบการเมือง และระบบราชการส่งให้การปกครองส่วนท้องถิ่น มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นหลายประการ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจอำนาจหน้าที่เพิ่มขึ้น และที่สำคัญประชาชนมีความคาดหวังจากการบริการและมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น ซึ่งในปัจจุบันการปกครองท้องถิ่นมีหลายรูปแบบ แต่ที่สอดคล้องกับการปกครองระดับชาติมากที่สุด คือ การปกครองท้องถิ่นรูปสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เป็นกฎหมายแม่บทกำหนดให้ องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล (หมวด 1 มาตรา 6 และ หมวด 2 มาตรา 41)

ผลจากการกระจายอำนาจจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่น พ.ศ.2537 ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นหลายประการ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจ

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะให้กับประชาชนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งรัฐได้มอบอำนาจหน้าที่ให้องค์การบริหารส่วนตำบล (พระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.237 ส่วนที่ 3 มาตรา 67) ดังนี้

มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลไว้สัม มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- 1) จัดให้มีบำรุงทางน้ำและทางบก
- 2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ และทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอย
- 3) ป้องกัน และระงับโรคติดต่อ
- 4) ป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย
- 5) ส่งเสริมการศึกษาศาสนา และวัฒนธรรม
- 6) ส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 8) บำรุงรักษาจารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณ หรือนุเคราะห์ให้ตามความจำเป็นและสมควร

ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย(พ.ศ.2546-2550) กำหนดให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานเพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานราชการ ให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในการบริหารงาน การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นหลักการบริหารราชการที่ได้รับการตราขึ้นเป็นกฎหมาย ดังที่ปรากฏในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา3/1 และต่อมาได้มีการออกพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 เพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีว่าให้เป็นที่ประ โยชน์ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกิดจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการรวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

ในปัจจุบันการบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนสามารถช่วยเพิ่มรายได้และลดรายจ่ายให้แก่ประชาชน โดยได้กำหนดให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นเป้าประสงค์อันดับแรกของยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ เพื่อให้ประชาชนชาว

ไทยมีความพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของรัฐมากขึ้น ลดขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนน้อยลง การให้บริการประชาชนนับเป็นนโยบายที่ องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ม้าให้ความสำคัญมากที่สุดในการทำงาน และพยายามผลักดันให้ มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคม ประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่ หน่วยงานของรัฐที่พึงกระทำ โดยเฉพาะในช่วงปัจจุบันกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพ สังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนพุ่งเป้าไปสู่ จุดหมายเดียวกันคือการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง(Citizen Centered) ประกอบกับความสัมพันธ์ ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิด โอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความ ต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่ สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการ ทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่า หากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึง เสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย

เพื่อสนองนโยบายของรัฐประกอบกับองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ม้า ได้ตระหนัก และเล็งเห็นความสำคัญในงานบริการประชาชนตลอดมา จึงคาดหวังที่จะตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของประชาชนด้านการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งความต้องการและความ คาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จำเป็นต้องมีการปรับปรุง คุณภาพให้สนองความต้องการต่างๆให้ตรงตามเป้าหมายมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการ เป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ถ่วงน้ำหนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่า นั้นการดำเนินการดังกล่าวขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ม้า ต้อง ได้รับความร่วมมือจากส่วน ราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพ

เพื่อให้เป็นไปตามหลักการและแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยจึงดำเนินการศึกษาข้อมูลเพื่อ นำไปใช้ในการส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้ส่วนราชการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ไร่ม้า พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยการกำหนดทิศทางการดำเนินการไว้ในแผน ยุทธศาสตร์และแผนการพัฒนา และถือปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

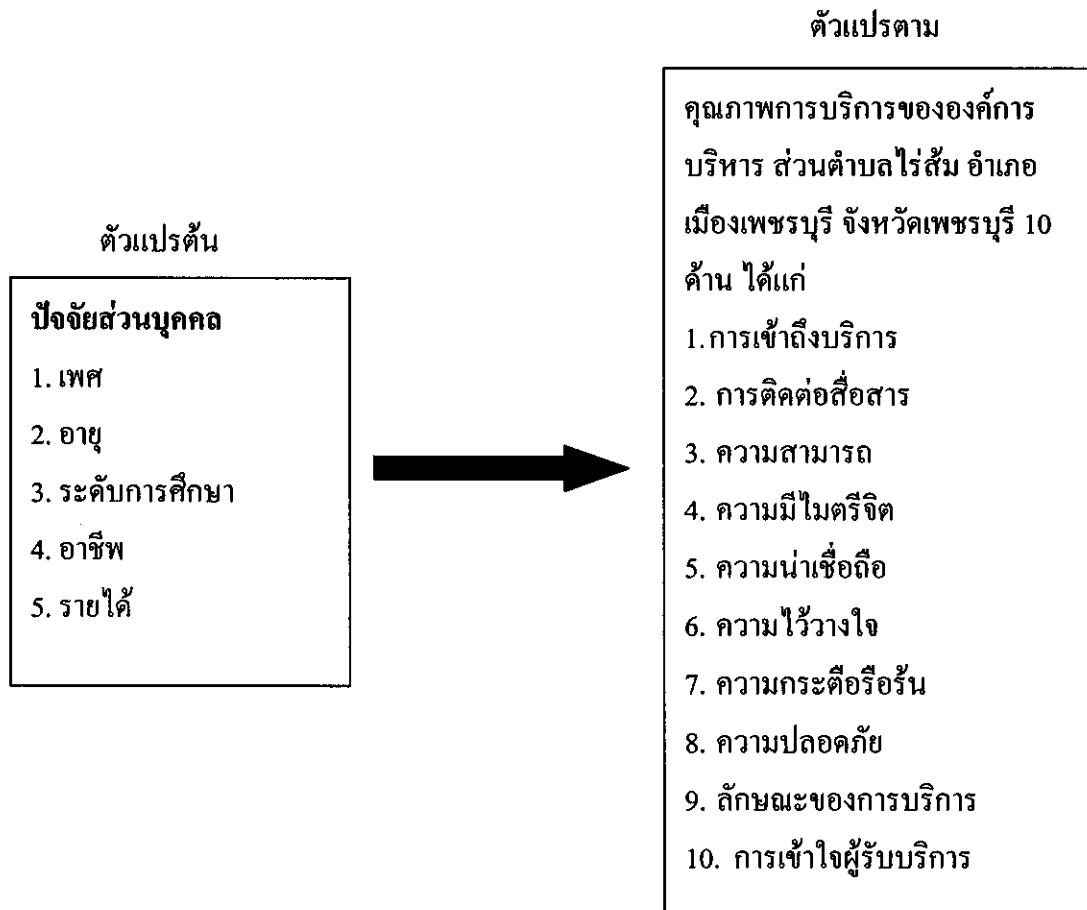
1.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อเพื่อขอรับบริการงานด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม

1.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านคุณภาพการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีและงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาวิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดของพารามาน ซีแถมส์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Ziethaml and Berry, 1985) กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการคือ การให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมิน หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของบริการในภาพรวมในมิติของการรับรู้ ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยได้สรุปตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยมีกรอบแนวคิดดังต่อไปนี้



4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อจะได้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนที่มีติดต่อเพื่อขอรับบริการงานต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม

เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงพัฒนาคุณภาพด้านการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

5. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรต้น (Independent Variables) เป็นตัวแปรพื้นฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพและ รายได้

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี 10 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงบริการ, การติดต่อสื่อสาร, ความสามารถ, ความมีไมตรีจิต, ความน่าเชื่อถือ, ความไว้วางใจ, ความกระตือรือร้น, ความปลอดภัย, ลักษณะของการบริการ, ความเข้าใจผู้รับบริการ

5.2 ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มเป้าหมายที่จะทำการศึกษาวิจัยได้แก่ประชาชนที่เคยใช้บริการในเดือนมกราคม 2553 ถึงเดือนสิงหาคม 2553

5.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการศึกษา การวิจัยครั้งนี้จะใช้ข้อมูลที่เก็บได้ในช่วงระหว่างวันที่ 1-31 สิงหาคม 2553

5.4 ขอบเขตด้านสถานที่

องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม ตั้งอยู่ที่ 31 หมู่ 3 ต.ไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ผู้ศึกษาวิจัยขออธิบายนิยามศัพท์เฉพาะไว้เพื่อให้ผู้อ่านได้เข้าใจในการศึกษาครั้งนี้ได้ง่ายขึ้นดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

6.1 องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง สภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ย ไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาทและจัดตั้งขึ้นโดยประกาศของกระทรวงมหาดไทย และราชกิจจานุเบกษา (พระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.237 หมวด 2 มาตรา 40) ในที่นี้หมายถึงองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม

6.2 นายกององค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง บุคคลที่ได้ที่รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนให้ทำหน้าที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบล

6.3 ผู้รับบริการ หมายถึงประชาชนในตำบลไร่ส้ม และเวียงคอย อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งมาขอใช้บริการด้านต่างๆจากองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

6.4 ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม ทั้งส่วนราชการที่มีหน้าที่ดำเนินการตามคำขอ

6.5 คุณภาพการบริการ หมายถึง ผลลัพธ์ของรูปแบบการบริการที่เป็นไปตามความต้องการ หรือสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และมีความเสมอภาคในการให้บริการ

6.6 ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง สิ่งสื่อความหมายให้ประชาชนผู้ให้บริการรับทราบ หรือรู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูลหรือสิ่งใดๆ ไม่ว่าจะการสื่อความหมายนั้นจะทำได้โดยสภาพของสิ่งของนั้นเอง หรือ โดยการผ่านวิธีการใดๆก็ตามที่ทำให้ข่าวสารปรากฏต่อสาธารณชน และมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางประกอบการศึกษา ดังนี้

- 1.แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
- 2.แนวคิดที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 3.แนวคิดที่เกี่ยวกับความคาดหวัง
- 4.แนวคิดที่เกี่ยวกับการรับรู้
- 5.แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนยุคใหม่
- 6.แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล
- 7.ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

1.1 ความหมายของการบริการ

ราชบัณฑิตยสถาน(2525:463) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึงการปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เยี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค(อรุณทิพย์ วรชิววัน 2545:11) หลักในการให้บริการนั้นต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่โดยดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอและเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป (กุลธนา ธนาพงศ์ธรอ้างถึงใน ชีระ อัมพรพุดติ 2542:10) การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

และเป็นประโยชน์ต่อรับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ ฟิลลิป คอทเลอร์ (Kotler,philip.2003:306) กล่าวว่า บริการ (Service) คือกิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอขายให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้รับบริการ ไม่ได้ครอบครองบริการนั้นอย่างเป็นทางการ กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ด้วยหรือไม่ก็ได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์(2541:334) กล่าวว่าบริการ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงแรม โรงพยาบาล โรงเรียน

สุนนา อยู่โพธิ์(2544:3) กล่าวว่า สมาคมการตลาดอเมริกาได้ให้ความหมายว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์(2537:169-178) ให้ความหมายการบริการคือ เป็นการปฏิบัติ หรือการดำเนินการของคนกลุ่มหนึ่งที่จะเสนอให้กับคนอีกกลุ่มหนึ่งเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ

ฉัตยาพร เสมอใจ (2545:10)กล่าวว่า บริการ(Service)หมายถึงกิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า

พรณี ชูติวิฒนาดา(2544.:1) การบริการ (service) หมายถึง "กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค" การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ถ้านำคำว่า "service" มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำ เราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี

- S Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจใจ เห็นใจในความจำเป็นของรับบริการ
- E Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว
- R Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ
- V Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ
- I Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร
- C Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ
- E Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ

ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของ ผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

สรุปได้ว่า การบริการคือ กิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ได้เสนอขายร่วมกับ การขายสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด

1.2 ลักษณะของการบริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2545:10) การบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบคือ

1.ผลิตภัณฑ์บริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น ผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค

2.การบริการส่วนบุคคล เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้ขายและใช้สินค้ามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ฟิลลิป คอทเลอร์ (kotler, philip, 2000:29) ได้กล่าวถึงการบริการว่าการบริการเป็น กิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะ สำคัญ ประการ ดังนี้

ลักษณะของการให้บริการ

- ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจการต้อง หาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการได้แก่ สถานที่ต้องสามารถสร้างความ เชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ, บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย, เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ ลูกค้าพอใจ, วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า, สัญลักษณ์ (symbol) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อ ความหมายได้, ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ ชัดเจน และ ง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

- ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและ การบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการ แทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของ เวลา

- ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการจะ เป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

- ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้นถ้า ลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มี ลูกค้า

1.3 ประเภทของการบริการ

ศิริวรรณ เสรวิวัฒน์(2541:334) จัดแบ่งธุรกิจออกเป็น 4 ประเภท คือ

- ผู้ซื้อเป็นเจ้าของ และนำสินค้าไปขอรับเงินจากผู้ขาย เช่น บริการซ่อม
- ผู้ขายเป็นเจ้าของสินค้าและขายบริการให้กับผู้ซื้อ เช่น บริการเครื่องถ่ายเอกสาร
- เป็นการซื้อบริการและมีสินค้าควบรวมมาด้วย เช่น ร้านอาหารเป็นการซื้อบริการโดย

ไม่มีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องกับเช่น สถาบันลดน้ำหนัก ร้านทำฟัน และธนาคาร

สุมนา อยู่โพธิ์(2544:15-17) ได้จำแนกประเภทของการบริการต่างๆ ได้ดังนี้

- การสื่อสาร(Communiation) ได้แก่ โทรศัพท์ โทรทัศน์ วิทยุ โทรทัศน์ การส่งข่าวทาง
ดาวเทียม เป็นต้น

- ที่ปรึกษาทางธุรกิจ(Consulting and Bussiness Facilitaing) ได้แก่ตัวแทน โฆษณา การ
เขียนโฆษณาทางวิทยุหรือโทรทัศน์ สำนักงานจัดหางาน

- ที่ปรึกษาเกี่ยวกับธุรกิจ บริการที่เกี่ยวกับธุรกิจอื่นๆที่ไม่จัดอยู่ในประเภทหนึ่งประเภท
ใดดังกล่าวบริการการศึกษา(Education) ได้แก่โรงเรียนอนุบาล ประถม มัธยม อาชีววะ วิทยาลัย
มหาวิทยาลัยทั้งของรัฐ และเอกชน ห้างสมุดและศูนย์รวมข่าว

- บริการทางการเงิน(Financial) ได้แก่ธนาคารกลาง ธนาคารพาณิชย์ ตลาดหุ้น บริษัท
เงินทุน เครดิตเพื่อการเกษตร เครดิตเพื่อการบริโภค เป็นต้น

- บริการเพื่อสุขภาพ(Health) ได้แก่คลินิก โรงพยาบาล เล็บตรวจเลือด เป็นต้น

- บริการเกี่ยวกับครัวเรือน(Household Operations) ได้แก่ไฟฟ้า น้ำประปา บริการซักรีด
และซ่อมแซมเครื่องใช้ไฟฟ้า

-บริการที่อยู่อาศัย(Housing) ได้แก่ อพาร์ทเมนท์ บ้านเช่า โรงแรม บ้านจัดสรร และ
บ้านพักตากอากาศ

- บริการประกันภัย(Insurance) ได้แก่ ประกันชีวิต ประกันสุขภาพ และอุบัติเหตุ ประกัน
อัคคีภัย และประกันการเดินทาง เป็นต้น

- บริการทางกฎหมาย (Legal) สำนักงานทนายความ

- บริการส่วนตัว เช่น ร้านเสริมสวย ร้านตัดผม งานศพ ช่างตัดเสื้อผ้า เป็นต้น

- บริการกีฬา และบันเทิง(Recreation) ได้แก่ โรงภาพยนตร์ โรงละคร สนามม้า สนาม
กีฬา และพิพิธภัณฑ์ เป็นต้น

- บริการขนส่ง(Transportation) ได้แก่ รถไฟ รถบรรทุก คลังสินค้า และการขนส่งทางบก เป็นต้น
- บริการอื่นๆ(Miscellaneous) ได้แก่ สมาคมทางธุรกิจ พรรคการเมือง และองค์การศาสนา เป็นต้น

จากการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ สรุปได้ว่า การบริการคือกิจกรรมที่สร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ การบริการเป็นสินค้าที่ไม่สามารถจับต้องได้(intangibility) ไม่สามารถมองเห็นได้ หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการตัดสินใจซื้อได้ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องมีการพัฒนา และปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ

2.แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ครอสมบี้(Crosby,1998:15) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการหรือ “Service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่องและตอบสนองตรงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วยคุณภาพการให้บริการเป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง(expectation service) กับการรับรู้จริง(perception service)จากผู้ให้บริการซึ่งหากผู้บริการสามารถสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงความต้องการของผู้รับบริการ หรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวังจะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

ฟิลลิป คอทเลอร์ (Philip Kotler, 2000 : 436) ได้กล่าวถึง งานที่สำคัญของธุรกิจบริการ มี 3 ประการคือ

ประการที่ 1 การบริหารความแตกต่างจากคู่แข่ง (managing competitive differentiation) งานการตลาดของผู้ขายบริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง เป็นการลำบากที่จะสร้างให้เห็นข้อแตกต่างของการบริการอย่างเด่นชัด ในความรู้สึกของลูกค้า การพัฒนาคุณภาพ การให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง สามารถทำได้คือ คุณภาพการให้บริการ (service quality) สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก ฯลฯ ตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบสิ่งที่ลูกค้าต้องการ (what) เขาต้องการเมื่อใด (when) และสถานที่ที่เขาต้องการ (where) ในรูปแบบที่ต้องการ (how) โดยนักการตลาดต้องทำการวิจัย

เพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้น การสร้างความแตกต่างในด้านการบริการได้แก่

- บริการที่เสนอ (offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่ง ประกอบด้วย 2 ประการคือ (1) การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (primary service package) ซึ่งได้แก่ สิ่งที่ถูกลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากกิจการ เช่น สถาบันการศึกษา ลูกค้าคาดหวังว่าจะมีการเรียนการสอนที่ดี มีอาจารย์ผู้สอนที่มีความสามารถ ฯลฯ (2) ลักษณะการให้บริการเสริม (secondary service features) ซึ่งได้แก่ บริการที่กิจการมีเพิ่มเติมให้นอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป เช่น สถาบันการศึกษามีชมรมเสริมทักษะด้านต่าง ๆ แก่นักศึกษา มีทุนการศึกษาสนับสนุนนักศึกษา

- การส่งมอบบริการ (delivery) การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการตอบสนองความคาดหวัง ในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีต คำพูดของการโฆษณาของธุรกิจ ลูกค้าเลือกธุรกิจให้บริการโดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการเข้ารับบริการ เขาจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังของเขา ลูกค้าจะใช้บริการนั้นซ้ำ

- ภาพลักษณ์ (image) การสร้างภาพลักษณ์ สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัย สัญลักษณ์ (symbols) ตราสินค้า (brand) โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาดอื่น ๆ

- การบริหารคุณภาพการให้บริการ (managing service quality) เป็นการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดหวัง และบริการที่ได้รับ ถ้าบริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการไม่ได้คุณภาพ แต่ถ้าบริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการที่ได้รับมีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพการบริการก็จะได้มาตรฐาน ดังนั้นจึงมีนักวิจัยได้ค้นพบตัวกำหนดคุณภาพของบริการที่มีความสำคัญ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (reliability) ความสามารถในการบริการที่ทำให้มั่นใจในบริการที่ไว้วางใจได้ และถูกต้องแน่นอน, ความเต็มใจและความพร้อม (responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและเตรียมความพร้อมในการบริการ, การรับประกัน (assurance) ความรู้ และความสุภาพของลูกจ้าง และความสามารถของลูกจ้างในการถ่ายทอด ความเชื่อถือ และความเชื่อมั่น, การเอาใจใส่ (empathy) การจัดหา ดูแล เอาใจใส่เฉพาะรายแก่ลูกค้า ทุกราย, การสัมผัสได้ (tangibles) การปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เครื่องมือ บุคลากร วัตถุทางการสื่อสาร

- การบริหารประสิทธิภาพในการให้บริการ (managing productivity) ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ ธุรกิจบริการสามารถทำได้ 7 วิธีคือ

วิธีที่ 1 การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้าง เท่าเดิม

วิธีที่ 2 เพิ่มปริมาณการให้บริการโดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง

วิธีที่ 3 เปลี่ยนบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยสร้างมาตรฐาน

วิธีที่ 4 การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการ หรือสินค้าอื่น ๆ

วิธีที่ 5 การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วิธีที่ 6 การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท

วิธีที่ 7 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการดีขึ้น

วิลเลียม ฤกษ์น้อย(2538:234) กล่าวว่า คุณภาพ คุณภาพหมายถึง คุณสมบัติ คุณลักษณะที่จับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ของการบริการที่ผู้รับบริการ(ลูกค้า) รับรู้ว่า มีความโดดเด่นตรงหรือเกินกว่าความคาดหวังเป็นที่น่าประทับใจ จากการที่ผู้รับบริการได้จ่าย แลกเปลี่ยน สัมผัส มีประสบการณ์ ทดลองใช้ ฯลฯ

กรอนรูส (Gronroos, 1982) สมิธและฮุสตัน (Smith and Houston, 1982 cited in Khantanapha, 2000) พาราซุรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1988) ได้อธิบายและให้ความหมายเชิงปฏิบัติการไว้ไม่แตกต่างกัน สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (expectation-WHAT THEY WANT) กับการรับรู้ (perception-WHAT THEY GET)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์(2541:342) กล่าวไว้ในบริการ การบริหารความแตกต่างทางการแข่งขัน(Managing Copetive Differentiation) งานการตลาดของผู้ขายสินค้าที่เป็นบริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง เป็นการลำบากที่จะสร้างให้เห็นข้อแตกต่างของบริการอย่างเด่นชัดในความรู้สึก การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งสามารถทำได้ในลักษณะต่างๆ ดังนี้

- คุณภาพการให้บริการ(Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างทางธุรกิจ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาทางธุรกิจ โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามคุณภาพของการให้บริการมีหลักการดังนี้คือ บริการที่นำเสนอ(Offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังจากลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 2 ประการ คือ

ประการที่ 1 การให้บริการพื้นฐาน(Primary Service Package) ได้แก่สิ่งที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากกิจการ

ประการที่ 2 ลักษณะการให้บริการเสริม ได้แก่ บริการที่มีกิจกรรมเพิ่มเติมให้ นอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป

- การส่งมอบบริการ(Delivery) ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอเหนือกว่าคู่แข่ง โดยตอบสนองความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค

- ภาพลักษณ์(Image) การสร้างลักษณะสำหรับองค์กรที่ให้บริการ โดยอาศัยสัญลักษณ์ตราสินค้า โฆษณาสื่อหรือเครื่องมือการโฆษณา ประชาสัมพันธ์และสื่อสารทางการตลาดอื่นๆ

- ลักษณะด้านนวัตกรรม(Innovation Feature) เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวคิดริเริ่มแตกต่างจากการบริการคู่แข่งขั้นทั่วไป

ลิวอิสและบลูม (Lewis, and Bloom, 1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบ โดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่า สอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2539 กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ หรือระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรวดี ศิรินคร, 2541 กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง ความสอดคล้องของบริการกับความ ต้องการของผู้รับบริการ โดยการบริการทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากที่รับบริการแล้ว

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน, 2542 กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจเป็นบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ตลอดจนขั้นตอนของบริการนั้นๆ จนถึงภายหลังบริการด้วย ทั้งนี้ต้องตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้น ตลอดจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

โจเซฟ จูแรน (Joseph Juran) ปรมาจารย์ด้านการบริหารงานคุณภาพ ผู้เสนอแนวคิดระบบการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management-TQM) อดีตศาสตราจารย์แห่งสถาบันเทคโนโลยีแห่งแมสซาชูเซตส์ (MIT) ได้เสนอไว้ว่า คุณภาพก็คือ ความเหมาะสมพอดีในการใช้และเป็นส่วนขยายในความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือบริการ) ในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการใช้งานตลอดระยะเวลาที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้น

รอส โททซ์และเดวิส (Ross, Goetsch and Davis, 1997: 11-13) กล่าวว่ากรมองเรื่องคุณภาพเป็นกรอบกรอบหนึ่ง พร้อมอธิบายว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ อันมีความแตกต่างจากคุณภาพในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ เพราะวิธีการควบคุมคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากการบริการจะมีการควบคุมหรือการบริการจัดการน้อย แต่ขณะเดียวกันก็มีความสำคัญมาก กับในทางหนึ่งระดับของคุณภาพที่ได้จากการบริการ มักไม่สามารถทำการทำนายได้เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่

- พฤติกรรมผู้ให้บริการ (behavior of the delivery person) ภาพพจน์ ชื่อเสียงขององค์กร (image of the organization) โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบ ตั้งแต่กระบวนการเริ่มให้บริการจนถึงการสิ้นสุดในการให้บริการ โดยการให้บริการจะยิ่งดียิ่งขึ้น ถ้าหากผู้รับบริการทำการประเมินการให้บริการในขณะนั้น จากที่ได้กล่าวถึงทัศนคติของนักวิชาการดังกล่าว การศึกษาคุณภาพการให้บริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญเรื่องหนึ่ง และเป็นมุมมองในเชิงคุณภาพที่สำคัญที่พึงได้รับความสนใจ

Garvin (1988) กล่าวถึงความหมายของคุณภาพบริการว่า มีความหมายแตกต่างกันขึ้นอยู่กับมุมมองของผู้ให้ความหมาย เช่น ถ้ายึดเอาลูกค้าเป็นหลัก คุณภาพบริการหมายถึง บริการที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด

Gillem (1990) กล่าวว่าไว้ว่าคุณภาพการให้บริการคือ กระบวนการที่ไม่มีที่สิ้นสุด มุ่งสู่บริการที่เป็นเลิศ ซึ่งกระบวนการนั้นรวมไปถึงทัศนคติและค่านิยมของบุคลากรในองค์กรด้วย

เบนจามิน ซไลเคอร์ และเดวิด อีโบเวน ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ ความน่าเชื่อถือได้ของสินค้าและบริการ จะเกี่ยวข้องกับผลงาน และความพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ หมายความว่า องค์กรจะต้องให้บริการถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่ครั้งแรก และหมายความว่า องค์กรนั้นรักษาสัญญาที่รับปากกับลูกค้าไว้

พิรุณ รัตนวิช (2543 หน้า 16) ได้ให้ความหมายคุณภาพด้านการบริการไว้ว่า หมายถึง การให้ความสะดวกต่างๆ ที่บุคคลลงความเห็นว่าเป็นลักษณะของการกระทำประจำรับรู้ได้ทั่วกัน เป็นงานบริการที่มีลักษณะผู้รับบริการได้รับบริการเป็นไปตามคาดหวัง ผู้รับบริการได้รับบริการเกินความคาดหวัง สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังได้รับการตอบสนองตามประสงค์

พาราซุราแมน, เชียทอลัม, และเบอร์รี่ (Parasuraman, & Zeithami. & Berry 1985: 42) ได้กล่าวว่าคุณภาพการบริการ คือการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพการบริการ โดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพการบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับของการรับรู้ของลูกค้าหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้าและกล่าวถึงการประเมินคุณภาพการบริการว่า

“การประเมินคุณภาพการบริการของลูกค้านั้นยากกว่าการประเมินคุณภาพสินค้า” การรับรู้คุณภาพการบริการเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบความคาดหวังของลูกค้ากับบริการที่ได้รับจริงซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมินไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับ และคุณภาพการบริการเป็น ข้อวินิจฉัยเกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อสินค้าหรือบริการ โดยขึ้นอยู่กับเหตุผลคุณลักษณะในการประเมินความเชื่อและทัศนคติของผู้ประเมิน (พาราสุรามาน, เชียทฮอลัม, และเบอร์รี่ Parasuraman, & Zeithami. & Berry 1985: 47) การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ ดังนี้

(Parasuraman, Zeithaml และ Berry อ้างใน รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ 2535: 14-15)

1. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย

1.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป

1.2 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน

1.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

1.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

2. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย

2.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

2.2 มีการอธิบายขั้นตอนให้บริการ

3. ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย

3.1 สามารถในการสื่อสาร

3.2 สามารถในการให้บริการ

3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. ความมีไมตรีจิตสุภาพอ่อน โขน (courtesy) ประกอบด้วย

4.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

4.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

4.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

5. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย

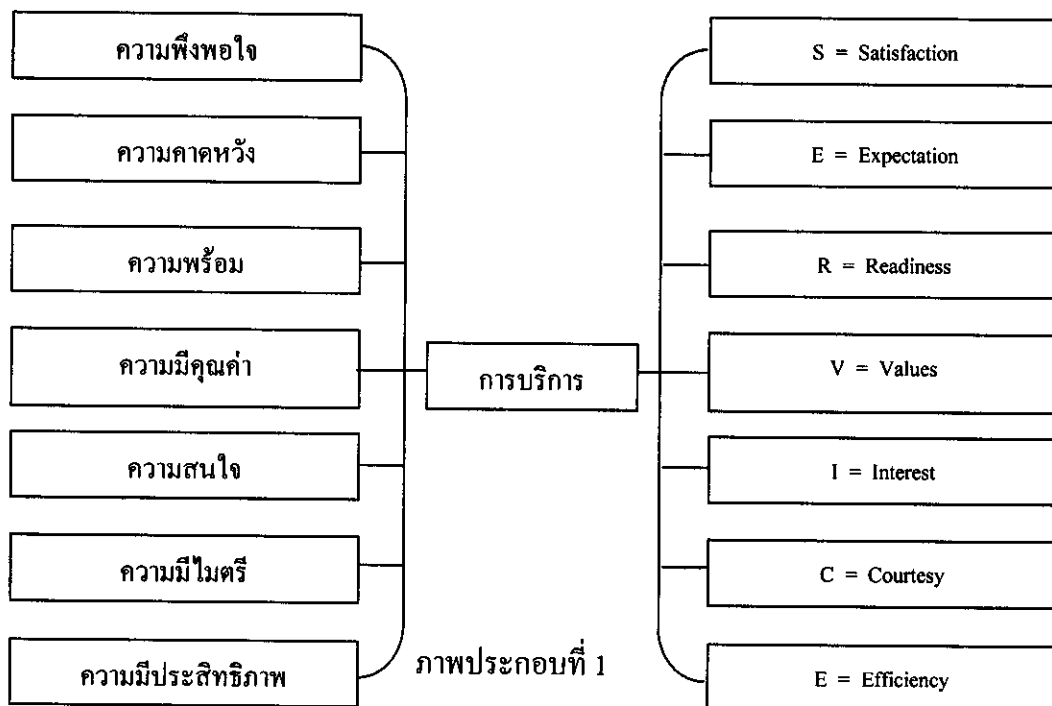
5.1 ความสม่ำเสมอ (consistency)

5.2 ความพึ่งพาได้ (dependability)

6. ความไว้วางใจ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

7. ความกระตือรือร้น (responsive) ประกอบด้วย

- 7.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 7.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
 - 7.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 7.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
 - 8. ความปลอดภัย (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์
 - 9. ลักษณะการบริการและการสร้างสิ่งจับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 9.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม
 - 10. ความเข้าใจผู้รับบริการ (understanding) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 10.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
- พื้นฐานสู่ความสำเร็จคุณภาพให้บริการ (Service Quality)
- หลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยการนำคำว่า "Service" มาแยกตัวอักษร แต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2542 :28) ดังภาพประกอบที่ 1



นอกเหนือจากที่กล่าวไปแล้ว ยังชี้ให้เห็นด้วยว่า การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ โดยส่วนใหญ่ นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

- ประการที่ 1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ
- ประการที่ 2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
- ประการที่ 3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
- ประการที่ 4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
- ประการที่ 5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
- ประการที่ 6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
- ประการที่ 7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
- ประการที่ 8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
- ประการที่ 9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน และหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้น เป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์กรพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์กรที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

กฤษณ์ อุทัยรัตน์ (2543, หน้า 401) ได้กล่าวว่า คุณภาพมีหลายมุมมอง เปรียบเทียบไม่ได้มีด้านเดียวชนิด คุณภาพย่อมมีหลายมุมมองฉนั้น แต่นิยามโดยย่อไม่หนี “ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นความพึงพอใจของเรา ต้องตอบสนองและต้องทำให้เกิดความประทับใจ มีเสน่ห์เหนือความพึงพอใจของเรา ต้องตอบสนองอยู่แล้ว อาจสรุปได้ว่า บริการสมัยใหม่ คือ ความพึงพอใจ ของลูกค้าและความรับผิดชอบต่อสังคม ในการรู้ถึงความพึงพอใจของลูกค้าสามารถรับรู้ได้จากผลการสนองความต้องการของลูกค้า

พิรุณ รัตนวนิช (2543, หน้า 6) ได้กล่าวว่า คุณภาพจะเกิดขึ้นได้ย่อมหมายถึง การให้ความสะดวกต่างๆ ที่บุคคลหรือผู้ใช้บริการลงความเห็นว่า “ดี” เป็นลักษณะของการกระทำเป็นประจำ คงอยู่รับรู้ได้โดยทั่วกันเป็นบริการที่มีลักษณะดังนี้ คือ 1) ผู้ให้บริการได้รับบริการเป็นไปตามความคาดหวัง 2) ผู้ใช้บริการได้รับบริการเกินความคาดหวัง 3) สิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังได้รับ

การตอบสนองความต้องการทั้งนี้ต้องไม่ผิดศีลธรรม ไม่ผิดกฎหมาย กฎกติกา ของสังคม และอยู่ภายใต้ คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณของวิชาชีพ

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 173-174) ได้กล่าวว่า หลักการให้บริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น ต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ให้บริการควรให้บริการโดยมีหลักการดังนี้

- สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักการจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่ใส่ใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

- ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพถือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็เพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

- ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือการปฏิบัติที่ ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

- เหมาะแก่สถานการณ์การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนด

- ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นหารเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ กับการบริการที่รับรู้หลังจากการรับบริการ โดยประเมินคุณภาพการบริการเป็นการใช้ความรู้สึก กระบวนการทางความคิด และการตัดสินใจของผู้รับบริการเพื่อ

เปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับ กับความคาดหวัง ซึ่งเกิดจากความต้องการส่วนตัว ประสบการณ์ และคำบอกเล่าของคนอื่นก่อนการรับบริการ

3.แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectation Theory) ซึ่งนักจิตวิทยาในกลุ่มปัญญานิยม เชื่อว่ามนุษย์เป็นสัตว์โลกที่ใช้ปัญญาหรือความคิดในการตัดสินใจว่า จะกระทำพฤติกรรมอย่างไรอย่างหนึ่งเพื่อจะนำไปสู่เป้าหมายที่จะสนองความต้องการของตนเอง จึงเกิดสมมติฐานดังนี้

อุไรวรรณ เกิดผล(2539)

- พฤติกรรมของมนุษย์ถูกกำหนดขึ้น โดยผลรวมของแรงผลักดันภายในของเขาเอง และแรงผลักดันจากสิ่งแวดล้อม

- มนุษย์แต่ละคนมีความต้องการ ความปรารถนาและเป้าหมายที่แตกต่างกัน

- บุคคลตัดสินใจที่จะทำพฤติกรรม โดยเลือกจากพฤติกรรมหลายอย่าง สิ่งที่เป็นข้อมูลให้เลือก ได้แก่ความคาดหวังในค่าของผลลัพธ์ที่จะได้ภายหลังจากการแสดงพฤติกรรมนั้น ไปแล้ว ความคาดหวัง (Expectation Theory) เป็นความเชื่อหรือความคิดอย่างมีเหตุผลในแนวทางที่เป็นไปได้ หรือเป็นความหวังที่คาดการณ์ว่าต้องการจะได้ในอนาคตของบุคคล ความคาดหวังจึงเป็นสถานะทางจิตที่บุคคลคาดคะเนล่วงหน้าแต่บางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมี ควรจะเป็นหรือ ควรจะเกิดขึ้นตามความเหมาะสม

สกาเวเดียน ปธนสมิทธิ (2540:64) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่าเป็นแนวคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แล้วแสดงออกมาโดยการพูด การเขียน และการแสดงออกดังกล่าวนั้น ขึ้นอยู่กับภูมิหลังทางสังคม ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วยก็ได้ หรืออีกกล่าวหนึ่ง ความคาดหวัง คือ การแสดงออกทางทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกโต้ตอบสิ่งต่าง ๆ ในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธ จึงควรพิจารณาในด้านองค์ประกอบของทัศนคติควบคู่ไปด้วย

เบญญา นิลบุตร(2540:10) ได้กล่าวว่าความคาดหวังเกิดจากความรู้สึกนึกคิดในการคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าว่าจะเกิดขึ้นอย่างไรอันเป็นความปรารถนาจะนำไปถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้

Blair(อ้างถึงใน วิภาดา วัฒนนามกุล,2539:13) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นค่านิยมทั้งทางบวกและทางลบที่บุคคลมีต่อผลของการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งสรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความมุ่งหวังหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล

การกระทำหรือเหตุการณ์เป็นต้น จึงเป็นการคิดล่วงหน้าโดยมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้ว่าจะเกิดตามที่ตนคิดไว้ ทั้งนี้ความคาดหวังของบุคคลจะขึ้นอยู่กับความต้องการและเป็นไปตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

อริยา คูหา (2546:73-74) ได้กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนที่เกิดมาบนโลกใบนี้ เมื่อเติบโตขึ้นในช่วงอายุหนึ่งที่มีความต้องการ ความรู้สึกเป็นของตัวเอง หรือเมื่อมีวุฒิภาวะเจริญเติบโตขึ้นในทางความคิด ทุกคนต่างก็มีเป้าหมายให้กับตัวเองเพื่อต้องการให้เกิดความสำเร็จ และในการเดินทางที่จะไปสู่เป้าหมายนั้น ทุกคนก็จะต้องมีความคาดหวังให้กับความสำเร็จนั้น เพื่อให้มีความคาดหวังนั้น อาจจะเป็นความคาดหวังให้กับตัวเองหรือเป็นความคาดหวังให้กับบุคคลอื่น โดยทำการคาดหวังให้บุคคลอื่นเป็นไปตามที่ตัวเองต้องการตามเป้าหมายที่วางไว้

Victor Vroom ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับสมมติฐาน 4 ประการ ที่เป็นบ่อเกิดแรงจูงใจในการทำงาน คือ

ประการที่ 1. การคาดหวังว่าเมื่อแสดงพฤติกรรมไปแล้วจะทำการสิ่งนั้นได้หรือไม่ มีความรู้ความสามารถและมีสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกที่จะแสดงพฤติกรรมเพียงพอที่จะดำเนินได้มากเพียงใด และมีบทบาทที่สามารถแสดงความสามารถทำได้ดีเพียงใด

ประการที่ 2. การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นแล้วทำได้ดีเพียงใด

ประการที่ 3. การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นได้แล้วจะได้ผลลัพธ์อย่างที่ต้องการหรือไม่

ประการที่ 4. การตีผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ ถ้าเขาเห็นว่ากระทำแล้วมีค่า เขาก็อยากทำ แต่ถ้าไม่มีค่าไม่มีค่าเขาก็ไม่สนใจ

สรุปได้ว่า บุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับพิจารณาองค์ประกอบทั้งสามภายใต้สถานการณ์ที่กำหนด มนุษย์ทุกคนล้วนแต่มีความคาดหวังเสมอ ความคาดหวังจึงเปรียบเสมือนเป็นแรงผลักดันให้เกิดความต้องการซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์ แต่ละบุคคลก็มีความคาดหวังไม่เท่ากันในแต่ละช่วงเวลาหรือสถานการณ์โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในสภาวะที่สิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลง

4. แนวคิด เกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้เป็นพื้นฐานการเรียนรู้ที่สำคัญของบุคคลเพราะการตอบสนองพฤติกรรมใดๆ จะขึ้นอยู่กับความรู้จากสภาพแวดล้อม ของตน และความสามารถในการแปลความหมายของสภาพนั้นๆ ดังนั้น การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยการรับรู้ และสิ่งเร้าที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยการรับรู้ประกอบด้วยประสาทสัมผัส และปัจจัยทางจิต คือความรู้เดิม

ความต้องการ และเจตคติเป็นต้น การรับรู้จะประกอบด้วยกระบวนการสามด้าน คือการรับสัมผัสการแปลความหมายและอารมณ์

การรับรู้ หมายถึง การรู้สึกสัมผัสที่ได้รับการตีความให้เกิดความหมายแล้ว เช่น ในขณะที่เราอยู่ในภาวะการรับรู้ (Conscious) คือลืมตาตื่นอยู่ ในทันใดนั้น เราได้ยินเสียงดังปึงมาแต่ไกล (การรู้สึกสัมผัส-Sensation) แต่เราไม่รู้ความหมายคือไม่รู้ว่าเป็นเสียงอะไร เราจึงยังไม่เกิดการรับรู้ แต่ครู่ต่อมามีคนบอกว่าเป็นเสียงระเบิดของขงยางรถยนต์ เราจึงเกิดการรู้ความหมายของการรู้สึกสัมผัสนั้น ดังนี้เรียกว่าเราเกิดการรับรู้

การรับรู้เป็นผลเนื่องมาจากการที่มนุษย์ใช้อวัยวะรับสัมผัส (Sensory motor) ซึ่งเรียกว่า เครื่องรับ (Sensory) ทั้ง 5 ชนิด คือ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง กระบวนการรับรู้ซึ่งบุคคลได้รับจากสิ่งรอบตัวแล้วส่งผ่านไปยังสมอง และเกิดการตีความหมายของการรู้สึกสัมผัสที่ได้รับจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งและแปลความหมายเป็นความเข้าใจในสารที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้พื้นฐานและประสบการณ์เดิมของบุคคลนั้นด้วยตลอดจน สังคม ความเชื่อ เจตคติ ความคาดหวัง และสภาวะจิตใจของแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไป จึงมีผลทำให้การรับรู้และความหมายแตกต่างกันออกไป นอกจากนั้นแสงและสี ก็มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของมนุษย์ด้วย ในการศึกษาทฤษฎีการรับรู้ในบทนี้จะช่วยให้นักออกแบบมีความรู้และความเข้าใจแนวความคิดในการออกแบบให้สื่อความหมายได้อย่างสอดคล้องกับความสามารถในการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งทฤษฎีการรับรู้ที่นักออกแบบต้องศึกษาสามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่มหลัก คือ

กลุ่มที่ 1 ทฤษฎีการรับรู้ภาพด้วยการรู้สึก (Sensual Theories Of Visual Communication)

กลุ่มที่ 2 ทฤษฎีการรับรู้ภาพ (perception Theories of Visual Communication) ทั้งสองทฤษฎีมีความแตกต่างกัน แต่ทั้งสองทฤษฎีมีความเชื่อมโยงกันและมีส่วนช่วยอธิบายถึงสิ่งต่างๆ ปรากฏต่อสายตาเราแล้วไม่อาจอธิบายว่าทำไมเราจึงรู้สึกในสิ่งนั้น แตกต่างกันไปทฤษฎีในการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมายรวมกับทฤษฎีการออกแบบกราฟฟิกเพื่อการออกแบบกราฟฟิกสื่อความหมายบรรลุดุลประสงค์ได้มีประสิทธิภาพ (<http://ednet.kku.ac.th/~sumcha/cognitive/pic/re2/4.jpg> , http://www.thaidocscandal.com/image_thaidoc/jit2.gif)

พัชรภา เจริญขำ (2546 : 30-31) เป็นทฤษฎีทางด้านจิตวิทยาที่เชื่อว่าคนเรามีการรับรู้ต่างกัน การที่ไม่ยอมรับถึงความแตกต่างในเรื่องการรับรู้ของแต่ละบุคคลจะส่งผลถึงความล้มเหลวทางการสื่อสารได้ การรับรู้จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม การสื่อสาร ทักษะ และ ความคาดหวังของผู้สื่อสาร การรับรู้ยังเป็นกระบวนการทางจิตที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้า เป็นกระบวนการเลือกรับสาร จัดสารเข้าด้วยกันและตีความสารที่ได้รับตามความเข้าใจและความรู้สึกของตนเอง

พัชนี เขยจรรยา ,เมตตา กฤตวิทย์ และ ถิรนนท์ อนวัชศิริวงศ์ (2534) ได้กล่าวถึงกระบวนการรับรู้ไว้ดังนี้

โดยทั่วไปการรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นโดยไม่รู้ตัวหรือตั้งใจและมักเกิดตามประสบการณ์และการสั่งสมทางสังคม คนเราไม่สามารถให้ความสนใจกับสิ่งต่าง ๆ รอบตัวได้หมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนเท่านั้น แต่ละคนมีความสนใจและรับรู้สิ่งต่าง ๆ รอบตัวต่างกัน ฉะนั้นเมื่อได้รับสารเดียวกันผู้รับสารสองคน อาจให้ความสนใจและรับรู้สารเดียวกันต่างกัน โดยทั่วไปการรับรู้ที่แตกต่างกันเกิดจากอิทธิพลหรือตัวกรอง(Filter)บางอย่างคือ

- แรงผลักดันหรือแรงจูงใจ(Motives) เรามักเห็นในสิ่งที่เราต้องการเห็นและได้ยินในสิ่งที่เราต้องการได้ยินเพื่อสนองความต้องการของตนเอง

- ประสบการณ์เดิม (Past Experience)คนเราต่างเติบโตขึ้นในสภาพแวดล้อมต่างกัน ถูกเลี้ยงดูด้วยวิธีต่างกันและคบสมาคมกับคนต่างกัน

- กรอบอ้างอิง(Frame of Reference) ซึ่งเกิดจากการสั่งสมอบรมทางครอบครัวและสังคม ฉะนั้นคนที่มาจากต่างครอบครัว สถานภาพทางสังคมต่างกัน นับถือศาสนาต่างกัน จึงมีการรับรู้ในเรื่องต่าง ๆ ต่างกัน

- สิ่งแวดล้อม คนที่อยู่ในสภาพแวดล้อมต่างกัน เช่น อุณหภูมิ บรรยากาศ สถานที่ ฯลฯ จะเปิดรับข่าวสารและตีความข่าวสารที่ได้รับต่างกัน

- สภาวะจิตใจและอารมณ์ ได้แก่ ความโกรธ ความกลัว ฯลฯ ตัวอย่างเช่น เรามักมองปัญหาของตนเองเป็นปัญหาใหญ่ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การรับรู้ของบุคคลเป็นผลมาจากสภาพร่างกายหรือความสามารถทางกายภาพของบุคคล (Individual Biology or Physical Ability) การเรียนรู้ทางสังคมและวัฒนธรรม (Cultural Training) และลักษณะทางจิตวิทยาของบุคคล (Personal Psychology) นั่นเอง

5.แนวความคิดและการให้บริการประชาชนยุคใหม่

แนวคิดการบริการประชาชนยุคใหม่ (อ้างใน กรมการปกครอง ,2547, หน้า 14) ได้นำเสนอถึงการให้บริการประชาชนยุคใหม่เป็นการให้บริการด้วยรอยยิ้ม (service with smile) ทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตา และรอยยิ้ม อันเป็นผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และมีการตอบสนองที่แสดงถึงมิตรภาพที่ดีต่อกัน โดยมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ

5.1 เป้าหมายของการให้บริการด้วยรอยยิ้ม อันหมายถึงลักษณะ

- 5.1.1 คุณค่าทางใจของผู้รับบริการ
- 5.1.2 ความรวดเร็ว ตรงเวลา
- 5.1.3 ความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์
- 5.1.4 การตอบสนองความคาดหวังของประชาชน

5.2 ทักษะที่ดีของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ อันหมายถึงลักษณะ

- 5.2.1 ประชาชนคือ บุคคลสำคัญที่สุดที่มาเยือนท่าน ณ ที่นี้
- 5.2.2 ประชาชนคือ ผู้ที่มาบอกความต้องการแก่ท่าน
- 5.2.3 ประชาชน มิได้มาพึ่งท่าน แต่ท่านต่างหากที่ต้องพึ่งเขา
- 5.2.4 ประชาชนมิได้มาขัดจังหวะในการทำงานของท่าน
- 5.2.5 ประชาชน คือเพื่อนมนุษย์ที่อยู่ร่วมสังคมเดียวกัน
- 5.2.6 ประชาชนมีสิทธิอันชอบธรรมที่จะ ได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ

5.3 การแสดงถึงการบริการด้วยรอยยิ้มอัน หมายถึง ลักษณะ

- 5.3.1 ลักษณะการมองผู้อื่น
- 5.3.2 การแต่งกาย
- 5.3.3 การพูดจาและการใช้น้ำเสียง
- 5.3.4 กิริยาท่าทางที่แสดงออก
- 5.3.5 วิธีการให้บริการ

เคอร์ซและโคลว (Krutz and Clow, 1998) ซึ่งได้เสนอ หลักพิจารณา 3 ประการ ประกอบด้วย (1) คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่ลูกค้าประเมิน ได้ยากกว่าคุณภาพของสินค้า (2) คุณภาพการให้บริการนั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับผลผลิตของการให้บริการ และจะประเมินจากกระบวนการที่บริการนั้นเกิดขึ้น และ (3) คุณภาพการให้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ กับระดับของการบริการที่ได้รับจริง

การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงาน การให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทย รับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมติดูอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมี

การใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น (OECD, 1991 อ้างถึงในทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) ซึ่งฮูด (Christopher Hood อ้างถึงในทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) ได้เสนอความเห็นไว้ว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นมีมิติสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public Service Orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชนและผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะนับจากช่วงกลางทศวรรษ พ.ศ.2540-2550 ที่รัฐบาลหลายสมัยของประเทศไทยต่างได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ บริบทของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในฐานะที่เป็นเรื่องอันคาบเกี่ยวกับบทบาทภารกิจการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐดังที่ได้กล่าวไปข้างแล้ว ประเทศไทยหรือหน่วยงานภาครัฐของไทย ได้นำเอาเครื่องมือทางการจัดการ (Management Tools) อันนับว่าเป็นเครื่องมือสากลเช่น การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management-TQM) มาใช้ต่อเนื่องและขยายตัวในเชิงปริมาณเป็นลำดับ กระทั่งต่อมาประเทศไทยได้มีการพัฒนาเครื่องมือการจัดการมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐของไทยอย่างหลากหลาย อาทิ ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.) รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (TQA) และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ก็ได้รับการพัฒนาและผลักดันเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงระบบการบริหารและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐทั้งราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาค รวมถึงราชการส่วนท้องถิ่นอย่างแพร่หลาย

คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จัดได้ว่าเป็นเรื่องหรือแนวคิดใหม่ที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทย โดยเฉพาะนับแต่ได้มีการรื้อปรับระบบราชการครั้งใหญ่เมื่อปี พ.ศ.2545 อันเป็นผลมาจากทั้งนโยบายของรัฐบาลในสมัยนั้น (สมัยพันตำรวจโท ดร.ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี) และข้อกำหนดจากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงส่วนราชการ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น ประกอบกับการนำแนวคิดของการบริหารงานราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based Management) ได้ทำให้หน่วยงานราชการต่างๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Core Objective) ในการจัดบริการประชาชนทุกระดับ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ในการพัฒนาระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นความมีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมา รูปธรรมหนึ่งของการมุ่งพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Public Sector Management Quality) ที่ปรากฏในระบบบริหารราชการไทยยุคใหม่ ยังได้แก่ การที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการจัดการภาครัฐ ตามหลักเกณฑ์แนวคิดรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (Malcolm Balbridge National Quality Award-MBNQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award-TQA) ภายใต้วัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ อันสอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน ยุทธศาสตร์ที่ 6 ค. ทิศทางการพัฒนาระบบราชการไทย ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546-2550) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ความสำคัญของเรื่องคุณภาพในการให้บริการ ยังสะท้อนออกมาจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2546-2550 และแผนการบริหารราชการแผ่นดินฉบับปัจจุบัน พ.ศ.2548-2551 และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น ที่นำเสนอและขับเคลื่อน โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการพอสรุปได้ดังนี้ ตามความในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้มีบทบัญญัติและการดำเนินงานเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ทำการกำหนดวิธีการดำเนินงานตามภารกิจ โดยจำแนกออกได้เป็น 5 กลุ่ม โดยมีเรื่องของการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ จัดอยู่ในกลุ่มภารกิจที่ทุกส่วนราชการจะต้องดำเนินการพร้อมกันในทันที

ภารกิจกลุ่มที่ 1 ซึ่งให้เริ่มดำเนินการนับแต่ปี พ.ศ.2547 ที่ผ่านมจนถึงปัจจุบัน และดำเนินการควบคู่ไปกับการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการบริการและการปรับปรุงระบบการให้บริการของส่วนราชการ

ตัวอย่างของมาตรการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นของหน่วยงานภาครัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 บัญญัติให้ส่วนราชการต้องถือปฏิบัติดังนี้

1.1 การรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวม และประชาชน ผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติการให้เหมาะสม (มาตรา 7(4))

1.2 ให้มาตรการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ (มาตรา 27)

1.3 ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันให้ ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ และเปิดเผยให้ ประชาชนทราบ (มาตรา 29)

1.4 เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ส่วนราชการร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม กระทรวง ศูนย์บริการร่วมจังหวัด ศูนย์บริการร่วมอำเภอ ให้ประชาชนสามารถติดต่อในเรื่องต่างๆ ได้ในที่เดียวกัน (มาตรา 30-32)

1.5 ให้ส่วนราชการทบทวนเพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง กฎหมาย กฎระเบียบ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ (มาตรา 35-36)

1.6 ในการบริการประชาชนหรือติดต่อระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการ กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานและประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป พร้อมกับจัดให้มี ระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (มาตรา 37)

การจัดบริการสาธารณะหรือบริการส่วนรวมที่หลากหลาย นับได้ว่าเป็นบทบาทหน้าที่ เบื้องต้นของรัฐหรือรัฐบาล (James Anderson, 1989: 19-22 อ้างถึงใน ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) ที่ ในแวดวงวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ได้มีการถกเถียงกับมาพอควรว่าแท้จริงนั้น บทบาทของการจัดบริการสาธารณะของภาครัฐควรกว้างขวางมากเพียงใด โดยหลักการแล้ว การ บริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการ บริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นว่านี้ ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางใน ภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบ เศรษฐกิจ การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงาน การให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนว ใหม่ (New Public Management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทย รับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของ หน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมติดำเนินอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการ ใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น (OECD, 1991 อ้างถึงในทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) ซึ่งฮูด (Christopher Hood อ้างถึงในทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) ได้เสนอความเห็นไว้ว่า การจัดการภาครัฐ แนวใหม่นั้นมีมิติสำคัญประการหนึ่งที่สำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public Service

Orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชนและผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะนับจากช่วงกลางทศวรรษ พ.ศ.2540-2550 ที่รัฐบาลหลายสมัยของประเทศไทยต่างได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ บริบทของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในฐานะที่เป็นเรื่องอันคาบเกี่ยวกับบทบาทภารกิจการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐดังที่ได้กล่าวไปข้างแล้ว

ประเทศไทยหรือหน่วยงานภาครัฐของไทย ได้นับเอาเครื่องมือทางการจัดการ (Management Tools) อันนับว่าเป็นเครื่องมือสากลเช่น การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management-TQM) มาใช้ต่อเนื่องและขยายตัวในเชิงปริมาณเป็นลำดับ กระทั่งต่อมาประเทศไทยได้มีการพัฒนาเครื่องมือการจัดการมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐของไทยอย่างหลากหลาย อาทิ ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.) รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (TQA) และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ก็ได้รับการพัฒนาและผลักดันเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงระบบการบริหารและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐทั้งราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาค รวมถึงราชการส่วนท้องถิ่นอย่างแพร่หลาย

คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จัดได้ว่าเป็นเรื่องหรือแนวคิดใหม่ที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทย โดยเฉพาะนับแต่ได้มีการรื้อปรับระบบราชการครั้งใหญ่เมื่อปี พ.ศ.2545 อันเป็นผลมาจากทั้งนโยบายของรัฐบาลในสมัยนั้น (สมัยพันตำรวจโท ดร.ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี) และข้อกำหนดจากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงส่วนราชการ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น ประกอบกับการนำแนวคิดของการบริหารงานราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based Management) ได้ทำให้หน่วยงานราชการต่างๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Core Objective) ในการจัดบริการประชาชนทุกระดับ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ในการพัฒนาระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นความมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมา รูปธรรมหนึ่งของการมุ่งพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Public Sector Management Quality) ที่ปรากฏในระบบบริหารราชการไทย

ยุคใหม่ ยังได้แก่ การที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการจัดการภาครัฐ ตามหลักเกณฑ์แนวคิรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (Malcolm Balbridge National Quality Award-MBNQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award-TQA) ภายใต้วัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ อันสอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน ยุทธศาสตร์ที่ 6 ค. ทิศทางการพัฒนาระบบราชการไทย

ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546-2550) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ความสำคัญของเรื่องคุณภาพในการให้บริการ ยังสะท้อนออกมาจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-2550 และแผนการบริหารราชการแผ่นดินฉบับปัจจุบัน พ.ศ.2548-2551 และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น

ผลของการดำเนินมาตรการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) นั้น ได้แก่

1) มาตรการตามยุทธศาสตร์การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานโดยการปรับปรุงขั้นตอนและแนวทางการให้บริการประชาชน โดยให้แต่ละส่วนราชการเสนอแผนในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย และระเบียบปฏิบัติของทางราชการที่ล้าสมัย ไม่มีความจำเป็น หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการมอบอำนาจ การอนุมัติ อนุญาตและการสั่งการต่างๆ ให้เสร็จสิ้น ณ จุดให้บริการเดียวกัน

2) มาตรการตามยุทธศาสตร์การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย

2.1) สนับสนุนและส่งเสริมให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจจัดช่องทางให้ประชาชนขอใช้บริการ รับบริการ และดำเนินการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือศูนย์บริการทางโทรศัพท์ ได้อย่างกว้างขวางภายใต้การวางมาตรฐานด้านฮาร์ดแวร์-ซอฟต์แวร์ และรูปแบบการให้บริการที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารประสานกำหนด

2.2) ส่งเสริมและกำหนดมาตรฐานการให้บริการของรัฐในระดับสำนักงานที่มีประสิทธิภาพถูกต้องและรวดเร็ว ในรูปแบบของศูนย์บริการอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจรที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐเช่นเดียวกับการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทางอินเทอร์เน็ต

วิฑูรย์ สิมะ โชคดี (2541, หน้า 265) ได้กล่าวว่า “คุณภาพคือความอยู่รอด” (quality means survival) เป็นหนึ่งในปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญยิ่งของธุรกิจอุตสาหกรรมในปัจจุบัน คือต้องมีคุณภาพของสินค้าหรือบริการ และคุณภาพของคนองค์กร จึงจะอยู่รอดเช่นเดียวกันกับ

“คุณภาพของงานให้บริการประชาชน” ของภาคราชการ ซึ่ง การเรียกร้องในคุณภาพของการบริการ จากประชาชน (public demand) ที่เพิ่มขึ้นทุก ๆ ขณะทำให้ข้าราชการต้องปรับเปลี่ยนทั้งแนวคิด และวิธีปฏิบัติงานใหม่ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน ให้เป็นที่พอใจ มากขึ้น

สรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ไร้สัม หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้า การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น ให้เกิดความ ประทับใจสามารถตอบสนองสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง ได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

6. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

6.1 วิวัฒนาการขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 ได้วิวัฒนาการเรื่อยมา ดังนี้

บุญเสริม นาคสาร (2543 : 42 - 47) ได้สรุปการปกครองระดับตำบลว่า ในปี พ.ศ. 2498 พณฯ จอมพล ป.พิบูลสงคราม ซึ่งในขณะนั้นดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการ กระทรวงมหาดไทย ได้เดินทางไปต่างประเทศ ทั้งอเมริกา และยุโรป ได้เห็นว่า ราษฎรในท้องถิ่นเขามีการประชุมปรึกษาหารือในการที่จะพัฒนาพื้นที่ของตนซึ่งผิดกับประเทศไทย ประชาชนในชนบท ไม่มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองเลย จึงได้สั่งการให้กระทรวงมหาดไทยจัดตั้ง สภาตำบลขึ้นทั่วประเทศภายใน 3 เดือน กระทรวงมหาดไทยจึงได้มีคำสั่งที่ 222 / 2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม 2499 จัดระเบียบสภาตำบลขึ้นและได้ประกาศตั้งสภาตำบลขึ้นทั่วประเทศจำนวน 4,000 กว่าแห่ง และในขณะเดียวกันรัฐบาลก็ได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 ขึ้นด้วย เพื่อจัดตั้งตำบลที่เป็นชุมชนขนาดใหญ่ขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรนิติบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง โดยมีกำหนดเป็นประธานนับว่าเป็นการจัดตั้งองค์กรนิติบุคคล ในระดับตำบล เพื่อให้ประชาชนได้เรียนรู้และฝึกฝนปฏิบัติประชาธิปไตยทั้งประเทศขึ้นเป็น ครั้งแรก

องค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วน ตำบล กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทยได้สรุปเกี่ยวกับพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การ บริหารส่วนตำบลไว้ดังนี้ การบริหารและการปกครองท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในรูปของ องค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประสบปัญหาความไม่พร้อมในด้านต่าง ๆ หลายประการ ทั้งใน รายได้และบุคลากร เนื่องจากท้องถิ่นไม่มีฐานะภาษี และเก็บภาษีบำรุงท้องที่ได้น้อย อีกทั้งบุคลากร

ส่วนใหญ่ มีขีดความสามารถในการบริหารงานจำกัด เช่น จัดทำงบประมาณไม่เป็น องค์การบริหารส่วนตำบล จึงถูกยกเลิกในเวลาต่อมา โดยประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515

นับตั้งแต่บัดนั้นเป็นต้นมาประเทศไทยก็ไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับตำบล จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2535 เมื่อรัฐบาลภายใต้การนำของนายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรีได้กำหนดนโยบายด้านการเมืองการปกครองที่จะส่งเสริมให้องค์กรปกครองท้องถิ่นระดับตำบลเป็นนิติบุคคล เพื่อให้มีความคล่องตัวและร่วมกันแก้ไขปัญหาของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ต่อมากระทรวงมหาดไทย ได้มีคำสั่งที่ 802 / 2535 ลงวันที่ 28 ตุลาคม 2535 และคำสั่งที่ 816 / 2535 ลงวันที่ 2 พฤศจิกายน 2535 แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมาเพื่อศึกษาปรับปรุงระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่นและในเวลาต่อมารัฐบาล ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีที่ 262 / 2535 ลงวันที่ 11 ธันวาคม 2535 คณะกรรมการปรับปรุงระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่น เพื่อทำการศึกษาและพิจารณาปรับปรุงสภาตำบลตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 พบว่าสภาตำบลได้จัดตั้งมาเป็นระยะเวลา 20 ปีไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคลทำให้ไม่สามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพขาดความคล่องตัวในการบริหารงาน สมควรปรับปรุง ฐานะของสภาตำบลและการบริหารงานของสภาตำบลเสียใหม่ ให้สามารถรองรับการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนได้มากยิ่งขึ้น รวมทั้งให้มีการยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็น “องค์การบริหารส่วนตำบล” ซึ่งเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 111 ตอนที่ 53 ก (2 ธันวาคม 2537) โดยมีผลใช้บังคับเมื่อประกาศในราชกิจจานุเบกษาพ้นกำหนดไปแล้ว 90 วัน ทำให้ในเวลาต่อมา มีการยกเลิกสภาตำบล ตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ทั้งหมดทั่วประเทศอีกครั้งหนึ่ง แต่ในบรรดาคณะกรรมการสภาตำบลที่มีอยู่ก่อนกฎหมายฉบับนี้ใช้บังคับอยู่ในตำแหน่งต่อไปจนกว่าจะพ้นจากตำแหน่งตามวาระของประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 และให้กระทรวงมหาดไทยยกฐานะสภาตำบลดังกล่าวขึ้นเป็นสภาตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล กรณีสภาตำบลใดที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี ก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท กระทรวงมหาดไทยจะทำการยกฐานะสภาตำบลนั้นขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหรืออบต. ภายใน 90 วัน นับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ดังนั้นจึงได้ยกฐานะสภาตำบล 617 แห่ง ขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 องค์การบริหารส่วนตำบลจึงเกิดขึ้นอีกครั้งหนึ่ง โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นระดับล่างสุด และถ้าสภาตำบลใดมีรายได้เข้าเกณฑ์ตามที่กฎหมายกำหนดไว้

ตามมาตรา 40 ก็จะต้องยกฐานะสภาตำบลนั้น ขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งจะทำให้สภาตำบลมีจำนวนลดลงทุกปี

พ.ศ. 2537 - 2545 รัฐบาลชุดเดิมที่มี นายชวน หลีกภัย เป็นนายกรัฐมนตรี ได้เสนอออกพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 เป็นต้นมา ทำให้สภาตำบลตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 มีฐานะเป็นนิติบุคคลและหากสภาตำบลใดรายได้เฉลี่ย 3 ปีซ้อนหลังตั้งแต่ 150,000 บาท ขึ้นไป ก็ให้กระทรวงมหาดไทยประกาศจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยมีพื้นที่เช่นเดียวกับพื้นที่ของตำบลตามกฎหมายลักษณะการปกครองท้องที่แต่ไม่รวมพื้นที่ในเขตเทศบาล สุขาภิบาลและเมืองพัทยา(แต่ทับซ้อนกับพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดได้)

ครั้งที่ 1 จำนวน 617 แห่ง(ลงประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่ม 112 ตอนพิเศษ 6 ง ลงวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2538) มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2538

ครั้งที่ 2 จำนวน 2,143 แห่ง(ลงประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่ม 113 ตอนที่ 9 ง ลงวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2539) มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2539

ครั้งที่ 3 จำนวน 3,637 แห่ง(ลงประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่ม 113 ตอนพิเศษ 52 ง ลงวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2539) มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540

ครั้งที่ 4 จำนวน 350 แห่ง (ลงประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่ม 1136 ตอนพิเศษ 82 ง ลงวันที่ 15 ตุลาคม พ.ศ. 2542) มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 14 ธันวาคม พ.ศ. 2542

6.2 รูปแบบโครงสร้างองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบล

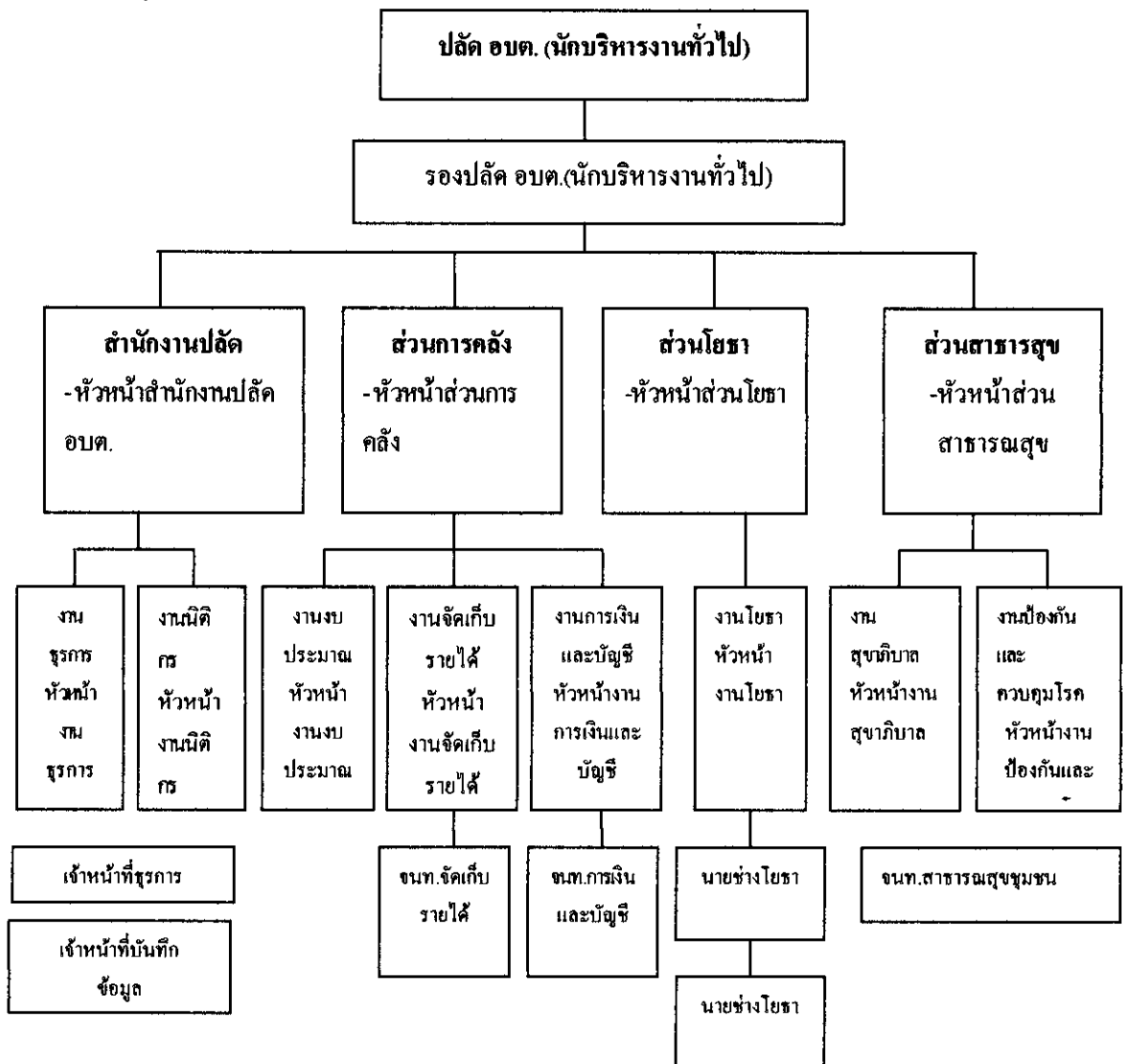
ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (2537 : 11 - 35)กำหนดรูปแบบโครงสร้างองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย 3 องค์กร คือ

6.2.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกที่มาจากราษฎรเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน(พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2546 มาตรา 45)

6.2.2 คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น(พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3)พ.ศ.2542 มาตรา 58), รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จากการแต่งตั้งของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 2 คน (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 3)พ.ศ.2542 มาตรา 58)

6.2.3 ข้าราชการส่วนตำบลกำหนดให้สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยปฏิบัติงานภายใต้องค์การบริหารส่วนตำบล มีพนักงานส่วนตำบลเป็นเจ้าหน้าที่ประจำ โดยให้มีการจัดองค์กรย่อยบริหารงานภายใน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยระเบียบพนักงานส่วนตำบล พ.ศ.2539(ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 113 ลงวันที่ 9 เมษายน 2539) กรอบอัตรากำลังพนักงานส่วนตำบลมีมากขึ้นขึ้นอยู่กับขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล การจัดขนาดยึดถือ จำนวนประชากร ปริมาณงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดหาได้เป็นเกณฑ์ ทั้งนี้ไม่รวมเงินอุดหนุนจากรัฐบาล

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ก.ถ.) กำหนดรายละเอียดดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบล

จากโครงสร้างองค์กรในองค์การบริหารส่วนตำบล ในแต่ละองค์กรจะมีบทบาท ดังนี้
สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

- ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการของ
องค์การบริหารส่วนตำบล

- พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับตำบล ร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี
และร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

- ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบายและ
แผนพัฒนา ตำบล กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ

คณะผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบล

- บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติ ข้อบังคับและ
แผนพัฒนาตำบลและรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อสภาองค์การ
บริหารส่วนตำบล

- จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเสนอให้สภาองค์การ
บริหารส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบ

- รายงานผลการปฏิบัติงาน และการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ
อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

- ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย

ข้าราชการส่วนท้องถิ่น

เป็นหน่วยปฏิบัติงานมีพนักงานส่วนตำบลเป็นเจ้าหน้าที่ประจำเป็นผู้รับนโยบายจาก
คณะกรรมการบริหารมาปฏิบัติโดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหัวหน้าสายบังคับบัญชา
ส่วนตำบลอื่น ๆ ทุกตำแหน่งในองค์การบริหารส่วนตำบล และประธานกรรมการบริหารจะเป็นผู้มี
อำนาจในการบรรจุและแต่งตั้งพนักงานส่วนตำบล รวมทั้งมีอำนาจในการดำเนินการลงโทษทาง
วินัยด้วย

6.3 บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

6.3.1 บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย 3 ลักษณะ คือ

- หน้าที่ทั่วไป (มาตรา 66)

- หน้าที่ที่ต้องกระทำ (มาตรา 67)

- หน้าที่ที่อาจพิจารณากระทำได้ ทั้งนี้โดยพิจารณาจากความจำเป็นของราษฎรในแต่ละเขตพื้นที่ (มาตรา 68) และถ้าพิจารณาจากกฎหมายต่าง ๆ บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล สามารถแยกได้เป็น 2 ประเภท คือ

ประเภทที่ 1 บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 มาตรา 66 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม, มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลมีบทบาทหน้าที่ที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

- จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก
- รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- การป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
- คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
- ปฏิบัติหน้าที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณ หรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

6.3.2 บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กฎหมายอื่น ๆ กำหนดไว้กฎหมายต่าง ๆ อาจกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจในการออกข้อบังคับตำบล หรือควบคุมมาตรฐานต่างๆเพื่อประโยชน์สำหรับประชาชนในตำบลนั้น ซึ่งการออกข้อบังคับขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อบังคับใช้ในเขตตำบลได้ทำที่ไม่ขัดต่อกฎหมายในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมจะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกิน 500 บาท

6.4 สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม

องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม ตั้งอยู่ เลขที่ 31 หมู่ที่ 3 ตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี(แผนพัฒนาสามปี(พ.ศ.2554-2556 หน้า 7-35) จัดตั้งเมื่อ วันที่ 3 มีนาคม 2538

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ปัจจุบันรับผิดชอบพื้นที่รวม 2 ตำบล ได้แก่ ตำบลไร่ส้ม และตำบลเวียงคอย จากการยุบรวมสภาตำบลเวียงคอย เข้ากับองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2547 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5) พ.ศ.2546

6.4.1 พื้นที่

พื้นที่ตำบลไร่ส้มและตำบลเวียงคอย มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 12.21 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 7,631 ไร่ แบ่งเป็น ตำบลไร่ส้มมีพื้นที่ 9.151 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 5,719.3 ไร่ ตำบลเวียงคอยมีพื้นที่ 3.06 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 1,912.5 ไร่

6.4.2 อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	พื้นที่ อบต.ธงชัย อำเภอเมืองเพชรบุรี
ทิศใต้	ติดต่อกับ	พื้นที่ อบต.บ้านหาด อ.บ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี และพื้นที่ อบต.บ้านหม้อ อำเภอเมืองเพชรบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	พื้นที่ เทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี และพื้นที่ อบต. บ้านหม้อ อ.เมืองเพชรบุรี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	พื้นที่ เทศบาลหัวสะพาน อ.เมืองเพชรบุรี และพื้นที่ อบต.โรงเข้ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

6.4.3 ประวัติความเป็นมา

- ตำบลไร่ส้มเป็นตำบลเก่าแก่ของจังหวัดเพชรบุรี มีหลักฐานทางประวัติศาสตร์แสดงถึงการตั้งถิ่นฐานบ้านเรือนมาตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัย ชั้นเดิมมีพวกเผ่าละว้าและเผ่ามอญตั้งถิ่นฐานอยู่ตั้งแต่สมัย ทวารวดีและสมัยศรีวิชัย ยังมีหลักฐานเป็นประจักษ์พยานอยู่จนเท่าทุกวันนี้ อาทิ ชื่อสถานที่ คอนจุกาเทพซ้าย ซึ่งเป็นชื่อพวกไทยใหญ่เรียกประมุขของคน ซึ่งยังปรากฏเป็นชื่อหมู่บ้านคอนจุกา หมู่ที่ 9 ตำบลไร่ส้ม มาจนถึงปัจจุบัน ที่มาของตำบลไร่ส้ม สันนิษฐานว่ามาจาก การที่ตำบลไร่ส้มมีต้นมะขามขึ้นอยู่มากมาย ซึ่งภาษาท้องถิ่นเรียกว่าต้นส้มมะขาม จึงเป็นที่มาของชื่อตำบลไร่ส้ม

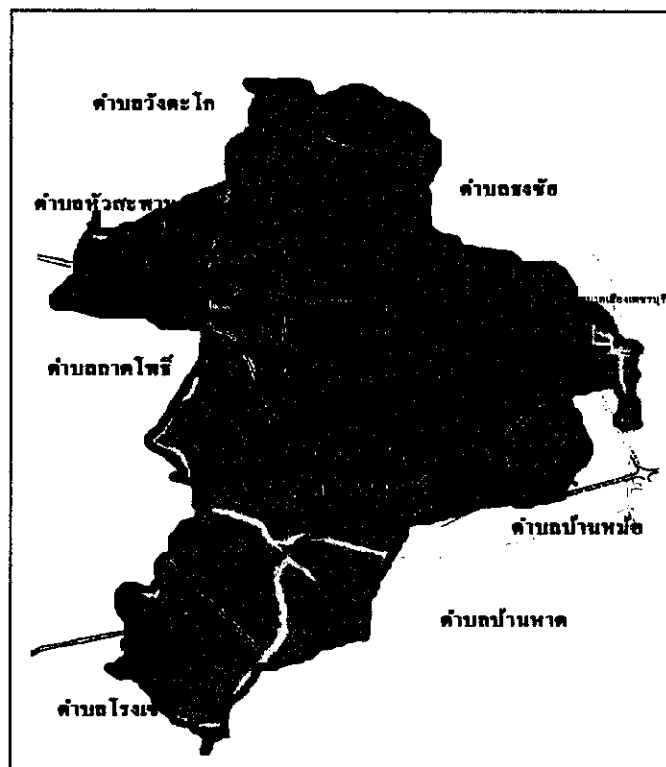
-ตำบลเวียงคอยมีหลักฐานการตั้งถิ่นฐาน ตั้งแต่สมัยรัชกาลพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 3 จากผลของสงครามศึกเจ้าอนุเวียงจันทร์ ไทยเป็นฝ่ายชนะ และได้กวาดต้อนเชลยศึกชาว เวียงจันทร์มาจำนวนหนึ่ง เมื่อสงครามสงบบ้านเมืองร่มเย็น พระบาทสมเด็จพระ

นั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าให้เสขยศึกเหล่านี้เลือกตั้งถิ่นฐานได้อย่างอิสระ ชาว
ลาวจำนวนหนึ่งเดินทางลงมาทางใต้ และนัดหมายกันว่าหากเจอสถานที่ที่เหมาะสมแก่การตั้งถิ่นฐาน
ให้คอยกันอยู่ ณ ที่นั้น เมื่อมาถึง ณ ตำบลเวียงคอยในปัจจุบันเห็นว่ามีความอุดมสมบูรณ์เหมาะแก่
การตั้งถิ่นฐานจึงพักคอยพวกข้างหลังอยู่ จึงเป็นที่มาของชื่อตำบลเวียงคอย

6.4.4 คำขวัญขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม

หลวงพ่อดงศักดิ์สิทธิ์ น้ำตาลโตนดหอมหวาน	วัดเขานันไดอิฐคู่บ้าน งามตระการงานปูนปั้น
--	--

6.4.5 แผนที่ตำบลไร่ส้ม



ภาพประกอบ 3 แสดงแผนที่สังเขปตำบลไร่ส้มและตำบลเวียงคอย

6.4.6 จำนวนประชากร

ตำบลไร่ส้ม	จำนวน 1,429 ครัวเรือน
ตำบลเวียงคอย	จำนวน 1,003 ครัวเรือน

ที่มา:อำเภอเมืองเพชรบุรี

ข้อมูล ณ พฤษภาคม 2553

สรุปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลได้วิวัฒนาการเรื่อยมาตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน คือ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542 มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล

7.ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รศ.นิตยา เงินประเสริฐศรี และคณะ ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จากการวิจัยผลปรากฏดังต่อไปนี้

1) คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจจากการรับรู้ของประชาชนประเมินคุณภาพการให้บริการ จากภาพรวมภารกิจในทุกด้านของตำรวจ พบว่ามีภาพรวมในระดับปานกลาง โดยจัดเรียงลำดับดังนี้ ภารกิจด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมีคุณภาพมากที่สุด, ภารกิจด้านการอำนวยความสะดวก มีคุณภาพเป็นลำดับ 2, ภารกิจด้านการรักษาความมั่นคง มีคุณภาพลำดับ 3, และภารกิจด้านจราจรและบริการสังคม มีคุณภาพเป็นลำดับ 4

2) คุณภาพการให้บริการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ลำดับ 1 ติดต่อกับบริการได้ง่ายและรวดเร็ว, ลำดับ 2 บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์, ลำดับ 3 ทำงานคุ้มค่ากับงบประมาณของรัฐบาล, ลำดับ 4 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต, ลำดับ 5 บริการด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม

การติดต่อสื่อสารภายนอก สื่อมวลชน และการพูดปากต่อปาก เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวัง การรับรู้บริการและคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทำให้ประชาชนมีทัศนคติเชิงลบต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ความเสมอภาคและยุติธรรม เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ตำรวจควรปรับปรุงให้ประชาชนรับรู้คุณภาพการให้บริการมากที่สุด

จินตนา บุญเคิม (2549) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐประเทศ พบว่า ผู้ป่วยในเห็นวาระดับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาทางด้าน

พบว่าด้านที่ผู้ป่วยในเห็นว่ามึระดับคุณภาพการให้บริการสูงสุดได้แก่ด้านการให้ความมั่นใจ รองลงมาได้แก่ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านที่ผู้ป่วยในเห็นว่ามึระดับคุณภาพการให้บริการต่ำสุดด้านการตอบสนองอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านพบว่า ผู้ป่วยหญิงมีความเห็นว่าระดับคุณภาพการบริการ สูงกว่าผู้ป่วยชาย แต่ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

วสันต์ รักแผน (2549) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานีการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี ตามตำแหน่งในสถานประกอบการ โดยภาพรวมและด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านความสุภาพ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้ประกันตน และด้านการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี ตามตำแหน่งในสถานประกอบการ พบว่า โดยภาพรวมและด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้ประกันตน และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความปลอดภัย ไม่แตกต่างกัน

รังสิตรา สังข์อร่าม (2550) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขารัชโยธิน พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขารัชโยธินตามหน่วยงานที่ให้บริการ ด้านความไว้วางใจได้ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความสุภาพ/อธยาศัยไมตรี ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้บริการที่เป็นรูปธรรม อยู่ในระดับสูงที่สุด การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขารัชโยธิน ตามหน่วยงานที่ให้บริการ พบว่า ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนด้านความไว้วางใจได้ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสุภาพ/อธยาศัยไมตรี ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

อุรชชา อินทร (2549) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการในการบริหารโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกคน) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความต่อเนื่องในการให้บริการ อธยาศัยในการให้บริการ

Knight (1996) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพบริการ และ ร้านขายสินค้าเฉพาะอย่างขนาดเล็ก (Small Specialty Store) เนื่องจากคุณภาพบริการที่ถูกกำหนดโดยผู้บริโภคนั้นเป็นส่วนประกอบสำคัญในการทำให้ผู้บริโภครู้สึกเกิดความพอใจ และอาจจะเป็นตัวกำหนดว่าร้านค้าปลีกจะอยู่รอดต่อไปหรือไม่ ซึ่งการวิจัยนี้ได้นำเครื่องมือ “SERVQUAL” มาใช้วัดความคาดหวัง และรับรู้ถึงคุณภาพบริการ ในร้านขายสินค้าเฉพาะอย่างขนาดเล็ก ของผู้บริโภค ทั้งนี้ได้นำปัจจัย 3 ตัวที่เป็นเกณฑ์ซึ่งผู้บริโภครู้สึกประหม่นคุณภาพบริการมาใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย (1) การสนอกสนใจส่วนบุคคล (Personal Attention) (2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) (3) บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangible) และได้ค้นพบว่า การสนอกสนใจส่วนบุคคลและบริการที่เป็นรูปธรรมเป็นปัจจัยสำคัญในการพยากรณ์คุณภาพบริการโดยรวม (Overall service Quality : OSQ) และสรุปว่าเครื่องมือ “SERVQUAL” เป็นเครื่องมือทางการจัดการที่ธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็ก อาจจะนำไปใช้เพื่อช่วยปรับปรุงคุณภาพบริการได้

เทเลอร์ และ โทมัส (1994) ได้ทำการศึกษาเรื่องการประเมินผลความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าในความตั้งใจจ่ายของลูกค้า ผลการศึกษาพบว่าการทดสอบสมมติฐานที่ว่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าจะอธิบายได้มากกว่าถึงความผันแปรของความตั้งใจในการจ่ายของลูกค้ามากกว่าอิทธิพลโดยตรงของทั้งคุณภาพในการให้บริการหรือความพึงพอใจแต่เพียงอย่างเดียว การศึกษานี้เป็นการเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการจากผู้บริโภค 426 ราย เกี่ยวกับการรับรู้ของ 2 บริษัทในอุตสาหกรรมการให้บริการ 4 ประเภท คือ การบริการด้านสุขภาพ สันทนาการ (สวนสนุก) การเดินทาง (สายการบิน) และการสื่อสาร (โทรศัพท์ทางไกล) โดยทั่วไปสมมติฐานมีข้อเสนอแนะด้านการสื่อสาร การเดินทางและสันทนาการ การเข้ามาสัมพันธ์กันระหว่างคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจ ในการวิเคราะห์ความถดถอยด้านการไกล่เกลี่ยของคนกลางเป็นการเพิ่มนัยสำคัญให้แก่ความต้องการซื้อ ผลนั้นได้แนะนำว่า ความพึงพอใจจะประสานความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของการบริการและความตั้งใจในการจ่าย นั่นก็คือความตั้งใจจะมีสูงสุด เมื่อทั้งการรับรู้คุณภาพของการบริการและการตัดสินใจด้านความพึงพอใจมีสูงสุด

ลินส์และซูลี (1996) ได้ศึกษาถึงแหล่งที่มาของความพึงพอใจในคุณภาพบริการ พบว่าแหล่งที่มาของความพึงพอใจในคุณภาพบริการมี 3 ประเภท คือ จากการมารับบริการแล้วเกิดความพึงพอใจ ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ สถานที่รอคอย ห้องพัก อาหาร ทำเลที่ตั้ง มนุษย์สัมพันธ์ของผู้ให้บริการจากการมารับบริการครั้งก่อน เช่น เคยมาตรวจที่ห้องผู้ป่วยนอก ห้องปฐมพยาบาลห้องฉุกเฉิน เป็นต้น จากความเชื่อ เช่น เชื่อในความสามารถความรู้ ความชำนาญ ของผู้ให้บริการความเชื่อมั่นในการรักษาด้วยยา หรืออุปกรณ์การรักษาที่ทันสมัยสามารถช่วยชีวิตได้

นิวแมนและคณะ (1998) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการสุขภาพในจังหวัดมаниกา (Manica) ในประเทศโมแซมบิก (Mozambique) พบว่า ระดับของความพึงพอใจขึ้นกับการได้รับการฝึกอบรมของลูกจ้าง ความมั่นใจในผู้ให้บริการ และระยะเวลาในการรออยู่ในระดับที่ดีถึงดีมาก ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการตรวจรักษา การรอนานทำให้ความพึงพอใจน้อยลง และพบว่าความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในผู้ให้บริการและการให้เกียรติจากผู้ให้บริการ

บราดี และ โรเบิร์ตสัน (2001 : 53 - 60) ศึกษาเกี่ยวกับความเห็นของคนส่วนใหญ่ที่มีต่อบทบาทดั้งเดิมของคุณภาพการบริการและความพึงพอใจ พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของการบริการกับความพึงพอใจ แม้ว่าจะมีความแตกต่างกันทางด้านวัฒนธรรมและนำไปสู่พฤติกรรมที่แสดงถึงความตั้งใจของลูกค้า โดยมีความสอดคล้องกันจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม โดยผู้วิจัยได้แนะนำให้ผู้ประกอบการมุ่งเน้นด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นมูลเหตุของการพัฒนาความพึงพอใจ และมีผลกระทบอย่างมากต่อพฤติกรรมที่แสดงถึงความตั้งใจที่มีต่อความประทับใจของลูกค้า

อเคย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen 1975: 4-11, 52-80) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา เมื่อปี ค.ศ. 1970 โดยสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนต่อศูนย์บริการทางสุขภาพจำนวน 4,966 ราย พบว่าเรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกในการรับบริการและค่าใช้จ่ายในการรับบริการ และในปี ค.ศ. 1971 อเคย์และแอนเดอร์เซน ได้ชี้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการรักษาพยาบาลและความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจากการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยประเมินระบบบริการทางการแพทย์ว่าได้มีการเข้าถึงประชาชนและความพึงพอใจ 6 ประเภท ได้แก่

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ซึ่งแบ่งออกเป็น
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ (Office waiting time)
 - 1.2 การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability or care when need)
 - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of getting to care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ (Coordination) ซึ่งแบ่งออกเป็น
 - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง (Getting all needs at one place)
 - 2.2 แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย ทั้งร่างกายและจิตใจ (Concern of doctors of overall health)
 - 2.3 แพทย์ได้มีการติดตามการรักษา (Follow – up care)
3. ความพึงพอใจต่ออริยาสัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่การ
แสดงอริยาสัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการและปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยท่าทีที่เหมาะสม

4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ(Medical Information)

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย (Information about what was wrong)

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้การรักษาพยาบาล (Information about treatment) เช่น การปฏิบัติตนของผู้ป่วยและการใช้ยา เป็นต้น

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of care) ได้แก่คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out of pocket cost) ได้แก่ค่าใช้จ่ายต่างๆที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาพยาบาล

ศิริชัย อัมพวา (2542 : 87 - 89) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการบริการเส้นทางคมนาคมทางบกและทางน้ำ และที่พึงพอใจน้อยที่สุดเกี่ยวกับการควบคุมไม่ให้เกิดปัญหาน้ำเสีย และตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ อายุ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ความสนใจข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับ อบต. และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม อาจเนื่องมาจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่ให้ความสนใจติดตามการดำเนินงานของ อบต. จึงทำให้ปัจจัยเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาการดำเนินงาน โดยเน้นกระบวนการวิจัยแบบเชิงพรรณนา(Descriptive Research) โดยอาจแบ่งขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. ระยะเวลาทำการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ได้แก่ ประชาชนที่เคยใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ตั้งแต่วันที่ 1-31 สิงหาคม 2553 จากจำนวน 345 ครัวเรือนๆละ 1 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 2,432 ครัวเรือนๆละ 1 คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างใน ชีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) เป็นตารางที่ใช้ หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากร โดยคาดว่าสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 และระดับความเชื่อมั่น 95% ดังตารางที่ 1 วิธีการอ่านตารางผู้วิจัยจะต้องทราบขนาดของประชากร และกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เช่น ต้องการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มีขนาดเท่ากับ 2,432 ครัวเรือน ความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยยอมรับได้เท่ากับ 5% ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจะเท่ากับ 345 ครัวเรือน เป็นต้น

ตารางที่ 1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และความคลาดเคลื่อนต่างๆ

ขนาด ประชากร	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความคลาดเคลื่อน(e)					
	+/- 1%	+/- 2%	+/- 3%	+/- 4%	+/- 5%	+/- 10%
500	*	*	*	*	222	83
ขนาด ประชากร	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความคลาดเคลื่อน(e)					
	+/- 1%	+/- 2%	+/- 3%	+/- 4%	+/- 5%	+/- 10%
1000	*	*	*	385	286	91
1500	*	*	638	441	316	94
2000	*	*	714	470	333	95
2500	*	1250	769	500	345	96
3000	*	1364	811	517	353	97
3500	*	1458	843	530	359	98
4000	*	1538	870	541	364	98
4500	*	1607	891	549	367	98
5000	*	1667	909	556	370	98
6000	*	1765	938	566	375	98
7000	*	1842	959	574	378	99
8000	*	1905	976	580	381	99
9000	*	1957	989	584	383	99
10000	5000	2000	1000	588	385	99
15000	6000	2143	1034	600	390	99
20000	6667	2222	1053	606	392	100
25000	7143	2273	1064	610	394	100
50000	8333	2381	1087	617	397	100
100000	9091	2439	1099	621	398	100
∞	10000	2500	1111	625	400	100

* หมายถึง ขนาดตัวอย่างไม่เหมาะสมที่จะ assume ให้เป็นการกระจายแบบปกติ จึงไม่สามารถใช้สูตรคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้

ที่มา : (Yamane, 1973 อ้างใน จักรกฤษณ์ สำราญใจ, 2544)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม คุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ. อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทของงานที่มาใช้บริการ และช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับของคุณภาพการให้ขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ใน 10 ด้าน ได้แก่ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีไมตรีจิต ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความกระตือรือร้น ความปลอดภัย ลักษณะของการบริการ การเข้าใจผู้รับบริการ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า Rating Scale 5 ระดับโดยกำหนดการให้ค่าคะแนนดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์ 2549: 104-105)

คะแนน	5	คะแนน	หมายถึง	ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะมากที่สุด
คะแนน	4	คะแนน	หมายถึง	ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะมาก
คะแนน	3	คะแนน	หมายถึง	ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะปานกลาง
คะแนน	2	คะแนน	หมายถึง	ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะน้อย
คะแนน	1	คะแนน	หมายถึง	ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการศึกษา

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และการสร้างเครื่องมือเพื่อให้ครบถ้วนครอบคลุมตามวัตถุประสงค์

2. กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

3. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง เสนออาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบ ความถูกต้อง และให้คำแนะนำเพิ่มเติมปรับปรุงแก้ไขให้ตรงกับเนื้อหาตลอดจนภาษาที่ใช้ใน แบบสอบถาม

3. การรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามให้แก่ กลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งหมดจำนวน 345 ชุด โดยดำเนินการซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. จัดส่งแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการต่างๆในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

2. ผู้ดำเนินการวิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเองมาตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ทั้งหมด ภายใน 7 วัน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความมีนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างกลุ่ม โดย

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยลงรหัสแล้วทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (Spss V.11.5) แล้ววิเคราะห์ข้อมูล

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) จากความคิดเห็นระดับของคุณภาพการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามโดยพิจารณาตามเกณฑ์ต่อไปนี้เพื่อแปลผลของแบบสอบถามตอนที่ 2 โดยการกำหนดค่าเฉลี่ย(ชูศรี วงศ์รัตนะ 2549 : 75) ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับคุณภาพของให้บริการมีมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับคุณภาพของให้บริการมีมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับคุณภาพของให้บริการมีปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับคุณภาพของให้บริการมีน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับคุณภาพของให้บริการมีน้อยที่สุด

3. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับคุณภาพการบริการด้วยการทดสอบไคสแควร์(Chi-square)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา นำข้อมูลที่ได้รับจากการเก็บข้อมูลทำการจัดเก็บข้อมูลทำการแยกแยะคำตอบที่ได้ มาจัดกลุ่มและวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ

ระยะเวลาการวิจัย

ระยะเวลาทำการวิจัยครั้งนี้ ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1-31 สิงหาคม 2553

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมือง เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้ กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
χ^2	แทน	ค่าของไคสแควร์
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ,อายุ,การศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยวิเคราะห์จำนวนและค่าร้อยละผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตาราง 4.1 ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ,อายุ, การศึกษา อาชีพ และรายได้

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	120	34.80
1.2 หญิง	225	65.20
รวม	345	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 25 ปี	43	12.50
2.2 25 – 34 ปี	95	27.50
2.3 35 – 44 ปี	121	35.10
2.4 45 ปี ขึ้นไป	86	24.90
รวม	345	100.00

ตารางที่ 4.1 ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ,อายุ, การศึกษา อาชีพ และ รายได้(ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
3.1 สูงกว่ามัธยมศึกษา	69	20.00
3.2 มัธยมศึกษา	112	32.50
3.3 ปวช./ปวส.	75	22.60
3.4 ปริญญาตรีขึ้นไป	86	24.90
รวม	345	100.00
4. อาชีพ		
4.1 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	1.20
4.2 เกษตรกรรม	4	1.20
4.3 รับจ้าง	182	52.80
4.4 ค้าขาย	94	27.20
4.5 อื่นๆ	61	17.70
รวม	345	100.00
5. รายได้		
5.1 ต่ำกว่า 10,000.-บาท	233	67.50
5.2 10,000-20,000.-บาท	95	27.60
5.3 20,000.-บาทขึ้นไป	17	4.90
รวม	345	100.00

จากตารางที่ตาราง 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 345 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 65.20, มีช่วงอายุระหว่าง 34-44 ปี ร้อยละ35.10, มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ32.50, ประกอบอาชีพรับจ้างร้อยละ 52.80 และมีรายได้ต่ำกว่า 10,000.-บาทร้อยละ 67.50

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของคุณภาพการบริการใน 10 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงบริการ, การติดต่อสื่อสาร, ความสามารถ, ความมีไมตรีจิต, ความน่าเชื่อถือ, ความไว้วางใจ,

ความกระตือรือร้น,ความปลอดภัย,ลักษณะของการบริการ,ความเข้าใจผู้รับบริการ โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) โดยรวมและรายด้าน ดังนี้
ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติพื้นฐานระดับคุณภาพการบริการในภาพรวมทั้ง 10 ด้านตามทัศนะของผู้มารับบริการ

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการบริการ
การเข้าถึงบริการ	3.23	0.258	ปานกลาง
การติดต่อสื่อสาร	3.30	0.252	ปานกลาง
ความสามารถ	3.56	0.634	มาก
ความมีไมตรีจิต	3.70	0.723	มาก
ความน่าเชื่อถือ	3.73	0.706	มาก
ความไว้วางใจ	3.57	0.852	มาก
ความกระตือรือร้น	3.83	0.670	มาก
ความปลอดภัย	3.73	0.687	มาก
ลักษณะของการบริการ	3.55	0.839	มาก
การเข้าใจผู้รับบริการ	3.59	0.847	มาก
รวม	3.58	0.565	มาก

ผลการวิเคราะห์ตาราง 4.2 พบว่าคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติพื้นฐานระดับคุณภาพการบริการเป็นรายด้านตามทัศนะของผู้มารับบริการด้านการเข้าถึงบริการ

ด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพบริการ
1. ด้านการเข้าถึงบริการ			
- จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.20	0.600	ปานกลาง
- ความสะดวกสบายในการเดินทางมาใช้บริการ	3.40	0.663	ปานกลาง
- เวลาที่ใช้ในการบริการมีความเหมาะสม	3.40	0.491	ปานกลาง
- ให้บริการด้านข้อมูลต่าง ๆ อย่างครบถ้วนและทันเวลา	2.90	0.298	ปานกลาง
รวม	3.23	0.258	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.3 พบว่าคุณภาพด้านการเข้าถึงบริการเกี่ยวกับจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ,ความสะดวกสบายในการเดินทางมาใช้บริการ,เวลาที่ใช้ในการบริการมีความเหมาะสม,ให้บริการด้านข้อมูลต่างๆอย่างครบถ้วน และทันเวลาอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติพื้นฐานระดับคุณภาพการบริการตามทัศนคติของผู้มารับบริการด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพบริการ
2. การติดต่อสื่อสาร			
- ให้ข้อมูลผู้รับบริการด้วยภาษาที่ชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ	3.30	.460	ปานกลาง
- ประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นอย่างดี	3.50	.501	ปานกลาง
- ความเต็มใจที่จะติดต่อประสานงานกับ ผู้รับบริการ	3.20	.600	ปานกลาง
- สามารถติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว	3.20	.600	ปานกลาง
รวม	3.30	0.252	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.4 พบว่าคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารในส่วนของการให้ข้อมูลผู้รับบริการด้วยภาษาที่ชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจ,ประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี,ความเต็มใจที่จะติดต่อประสานงานกับผู้รับบริการ,สามารถติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ได้ง่ายสะดวกรวดเร็วอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติพื้นฐานระดับคุณภาพการบริการตามทัศนคติของผู้มารับบริการด้านความสามารถ

ด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพบริการ
3. ความสามารถ			
- ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ ข้อมูลข่าวสาร	3.00	.000	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติพื้นฐานระดับคุณภาพการบริการตามทัศนคติของผู้มารับบริการด้านความสามารถ (ต่อ)

ด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพบริการ
- เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ เช่น การแก้ปัญหา การแนะนำให้ข้อมูลผู้รับบริการ	3.76	.888	มาก
- เจ้าหน้าที่มีความคล่องแคล่วและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	3.67	.962	มาก
- เจ้าหน้าที่สามารถแนะนำการเตรียมเอกสารและหลักฐานได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง	3.83	.782	มาก
- เจ้าหน้าที่มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย	3.56	1.153	มาก
รวม	3.56	0.634	มาก

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.5 พบว่าคุณภาพการบริการด้านความสามารถในส่วนของความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับปานกลาง และเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ เช่น การแก้ปัญหา การแนะนำให้ข้อมูลผู้รับบริการ, เจ้าหน้าที่มีความคล่องแคล่วและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับที่มาก เพื่อพิจารณาโดยรวมคุณภาพการให้บริการด้านความสามารถอยู่ในระดับที่มาก

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติพื้นฐานระดับคุณภาพการบริการตามทัศนคติของผู้มารับบริการด้านความมีไมตรีจิต

ด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพบริการ
4. ความมีไมตรีจิต			
- การมีมารยาท และความสุขภาพของเจ้าหน้าที่	3.74	.774	มาก
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส	3.91	.780	มาก
- เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลอย่างเป็นกันเอง	3.83	.755	มาก
- เจ้าหน้าที่มีความนับถือในตัวของผู้รับบริการ	3.65	.782	มาก
- เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมารยาทในขณะที่บริการ	3.37	1.290	มาก
รวม	3.70	0.723	มาก

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.6 พบว่าคุณภาพการบริการด้านความมีไมตรีจิตในส่วนของ การมีมารยาท และความสุขภาพของเจ้าหน้าที่,เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส, เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลอย่างเป็นกันเอง,เจ้าหน้าที่มีความนับถือในตัวของผู้รับบริการ, เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมมารยาทในขณะที่บริการอยู่ในระดับที่มาก

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติพื้นฐานระดับคุณภาพการบริการตามทัศนคติของผู้มารับบริการด้านความ น่าเชื่อถือ

ด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ บริการ
5.ความน่าเชื่อถือ			
- หน่วยงานมีการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ สามารถตรวจสอบได้	3.85	.761	มาก
- เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	3.81	.751	มาก
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม	3.76	.725	มาก
- เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา	3.49	1.051	มาก
- เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	3.72	.847	มาก
รวม	3.73	0.706	มาก

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.7 พบว่าคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือประกอบด้วย หน่วยงานมีการปฏิบัติงานที่เป็นระบบสามารถตรวจสอบได้,เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่ กำหนด,เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม,เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตรงไปตรงมาและ เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการอยู่ในระดับที่มาก

ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติพื้นฐานระดับคุณภาพการบริการตามทัศนคติของผู้มารับบริการด้านความ ไร้วางใจ

ด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ บริการ
6.ความไร้วางใจ			
- สถานที่ให้บริการของ อบต.ไร่ส้ม มีความ สะดวกและทันสมัย	3.68	.905	มาก
- ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.74	.814	มาก
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา	3.54	1.064	มาก

ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติพื้นฐานระดับคุณภาพการบริการตามทัศนะของผู้มารับบริการด้านความไว้วางใจ(ต่อ)

ด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพบริการ
6. ความไว้วางใจ(ต่อ) - ความไว้วางใจของท่านต่อพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.33	1.279	ปานกลาง
รวม	3.57	0.852	มาก

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.8 พบว่าคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจในส่วนของสถานที่ให้บริการของ อบต. ไร่ส้ม มีความสะดวกและทันสมัย,ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ,เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตรงไปตรงมาอยู่ในระดับที่มาก และความไว้วางใจของท่านต่อพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยรวมอยู่ระดับที่มาก

ตารางที่ 4.9 ค่าสถิติพื้นฐานระดับคุณภาพการบริการตามทัศนะของผู้มารับบริการด้านความกระตือรือร้น

ด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพบริการ
7. ความกระตือรือร้น - ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.87	.802	มาก
- ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.84	.740	มาก
- ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.78	.713	มาก
รวม	3.83	0.670	มาก

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.9 พบว่าคุณภาพการบริการด้านความกระตือรือร้นในส่วนของความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่,ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ,ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอยู่ในระดับที่มาก และ โดยรวมอยู่ในระดับที่มาก

ตารางที่ 4.10 ค่าสถิติพื้นฐานระดับคุณภาพการบริการตามทัศนะของผู้มารับบริการด้านความปลอดภัย

ด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพบริการ
8. ความปลอดภัย			
- สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย	3.62	.848	มาก
- วัสดุอุปกรณ์ในการขอรับบริการมีความปลอดภัย	3.73	.743	มาก
- ระบบรักษาความปลอดภัยมีมาตรฐานเชื่อถือได้	3.79	.744	มาก
- การให้บริการมีความถูกต้องตรวจสอบได้	3.77	.784	มาก
รวม	3.73	0.687	มาก

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.10 พบว่าคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยในส่วนของสถานที่จอดรถมีความปลอดภัย, วัสดุอุปกรณ์ในการขอรับบริการมีความปลอดภัย, ระบบรักษาความปลอดภัยมีมาตรฐานเชื่อถือได้, การให้บริการมีความถูกต้องตรวจสอบได้ อยู่ในระดับที่มาก ตารางที่ 4.11 ค่าสถิติพื้นฐานระดับคุณภาพการบริการตามทัศนะของผู้มารับบริการด้านลักษณะของบริการ

ด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพบริการ
9. ลักษณะของบริการ			
- ความเพียงพอ ของเครื่องมืออุปกรณ์	3.56	1.039	มาก
- ความเป็นระเบียบเป็นสัดส่วนของสำนักงาน	3.24	1.307	ปานกลาง
- สิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการอย่างครบถ้วน	3.63	.916	มาก
- จำนวนห้องน้ำมีเพียงพอและมีความสะอาด	3.79	.777	มาก
รวม	3.55	0.839	มาก

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.11 พบว่าคุณภาพการบริการด้านลักษณะของบริการในส่วนของความเพียงพอ ของเครื่องมืออุปกรณ์, สิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการอย่างครบถ้วน, จำนวนห้องน้ำมีเพียงพอและมีความสะอาด อยู่ในระดับที่มาก และความเป็นระเบียบเป็นสัดส่วนของสำนักงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยรวมคุณภาพการบริการอยู่ในระดับที่มาก

ตารางที่ 4.12 ค่าสถิติพื้นฐานระดับคุณภาพการบริการตามทัศนคติของผู้มารับบริการด้านความ
เข้าใจต่อผู้มาขอรับบริการ

ด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ บริการ
10. ความเข้าใจต่อผู้มาขอรับบริการ			
- เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ	3.60	1.022	มาก
- ความชัดเจนในการตอบข้อซักถามและ แนะนำบริการ	3.59	.895	มาก
รวม	3.59	0.847	มาก

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.12 พบว่าคุณภาพการบริการด้านความเข้าใจต่อผู้มาขอรับ
บริการในส่วนเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ,ความชัดเจนในการตอบ
ข้อซักถาม และแนะนำบริการ โดยรวมคุณภาพการบริการอยู่ในระดับที่มาก

ตอนที่ 3 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการ

ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการด้านต่างๆ
จำนวน 10 ด้าน คือ ด้านการเข้าถึงบริการ,การติดต่อสื่อสาร,ความสามารถ,ความมีไมตรีจิต,ความ
น่าเชื่อถือ,ความไว้วางใจ,ความกระตือรือร้น,ความปลอดภัย,ลักษณะของการบริการ และความ
เข้าใจต่อผู้รับบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 4.13 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพบริการด้านการเข้าถึง
บริการ

ข้อมูลส่วนบุคคล	ด้านการเข้าถึงบริการ(คน/%)					χ^2	p
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1.2 เพศ							
-ชาย	-	36/10.45	50/14.42	34/9.93	-	5.27	.38
-หญิง	-	68/19.63	137/39.70	20/5.87	-		

ตารางที่ 4.13 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพบริการด้านการเข้าถึงบริการ(ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ด้านการเข้าถึงบริการ(คน/%)					χ^2	p
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.2 อายุ							
-ต่ำกว่า 25 ปี	-	9/2.67	31/8.96	3/0.88	-	18.55	.24
-25-34 ปี	-	31/8.93	57/16.50	7/2.07	-		
-35-44 ปี	-	63/18.13	52/15.17	6/1.80	-		
-45 ปี ขึ้นไป	-	29/8.33	51/14.80	6/1.80	-		
1.3 ระดับการศึกษา							
สูงสุด	-	23/6.65	42/11.95	4/1.38	-	14.32	.50
-ต่ำกว่ามัธยม	-	34/9.80	69/20.10	9/2.60	-		
-มัธยมศึกษา	-						
-ปวช./ปวส./	-	20/5.75	53/15.53	5/1.35	-		
อนุปริญญา/ปวท.	-	28/7.93	31/14.97	28/8.10	-		
-ปริญญาตรีขึ้นไป	-						
1.4 อาชีพ							
-รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	1/0.30	3/0.90	-	-	16.23	.70
-เกษตรกร	-	1/0.30	2/0.60	1/0.30	-		
-รับจ้าง/ลูกจ้าง	-	93/27.00	81/23.49	8/2.31	-		
-ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	-	52/15.08	37/10.75	5/1.46	-		
-อื่นๆ	-	33/9.58	24/6.96	4/1.16	-		
1.5 รายได้							
-ต่ำกว่า 10,000	-	70/20.64	146/42.34	18/5.22	-	7.889	.64
-10,001 - 20,000	-	28/8.20	60/17.33	7/2.00	-		
-20,000บาทขึ้นไป	-	6/5.80	10/3.02	1/0.3	-		

จากตารางที่ 4.13 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงบริการ

ตารางที่ 4.14 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพบริการด้านการติดต่อสื่อสาร

ข้อมูลส่วนบุคคล	ด้านการติดต่อสื่อสาร(คน/%)					χ^2	p
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย			
1.2 เพศ							
-ชาย	-	46/13.05	67/19.43	8/2.32	2.65		.75
-หญิง	-	75/21.75	141/40.78	9/2.67			
1.2 อายุ							
-ต่ำกว่า 25 ปี	-	15/4.28	25/7.33	3/0.85	15.48		.42
-25-34 ปี	-	31/8.93	61/17.53	4/1.08			
-35-44 ปี	-	45/13.13	69/20.00	7/1.91			
-45 ปี ขึ้นไป	-	31/8.83	52/15.08	4/1.00			
1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด							
-ต่ำกว่ามัธยม	-	27/7.68	38/11.03	5/1.30	13.88		.54
-มัธยมศึกษา	-	37/10.68	71/20.53	5/1.30			
-ปวช./ปวส./							
อนุปริญญา/ปวท.	-	27/7.88	47/13.50	4/1.23			
-ปริญญาตรีขึ้นไป	-	31/8.90	52/14.90	4/1.08			
1.4 อาชีพ							
-รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	2/0.30	2/0.68	0/0.08	16.03		.72
-เกษตรกร	-	2/0.53	2/0.68	-			
-รับจ้าง/ลูกจ้าง	-	62/17.83	113/32.60	8/2.33			
-ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	-	34/9.78	55/15.80	6/1.68			
-อื่นๆ	-	23/6.60	35/10.23	3/0.88			
1.5 รายได้							
-ต่ำกว่า 10,000	-	82/23.68	138/39.98	13/3.83	6.29		.79
-10,001 - 20,000	-	33/9.55	59/16.98	4/1.00			
-20,000บาทขึ้นไป	-	7/1.88	10/2.95	1/0.08			

จากตารางที่ 4.14 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร

ตารางที่ 4.15 ทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพการบริการด้าน
ความสามารถ

ข้อมูลส่วนบุคคล	ด้านความสามารถ(คน/%)					χ^2	p.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.2 เพศ							**
-ชาย	28/8.14	50/14.48	40/11.60	2/0.58	-	81.46	.00
-หญิง	30/8.70	58/16.82	116/33.6	12/3.48	9/2.60		
1.2 อายุ							
-ต่ำกว่า 25 ปี	12/3.49	17/4.95	14/4.06	-	-		
-25-34 ปี	11/3.19	27/7.83	46/13.30	6/1.74	5/1.44	64.33	.15
-35-44 ปี	19/5.51	39/11.31	57/16.52	4/1.16	2/0.60		
-45 ปี ขึ้นไป	17/4.92	25/7.24	39/11.30	3/0.86	2/0.58		
1.3 ระดับการศึกษา							
สูงสุด							
-ต่ำกว่ามัธยม	13/3.77	19/5.50	32/9.28	2/0.58	3/0.87		**
-มัธยมศึกษา	13/3.77	35/10.15	58/16.84	4/1.16	2/0.58	71.18	.00
-ปวช./ปวส./							
อนุปริญญา/ปวท.	20/5.78	22/6.38	31/8.99	3/0.87	2/0.58		
-ปริญญาตรีขึ้นไป	14/4.05	31/8.96	36/10.44	3/0.87	2/0.58		
1.4 อาชีพ							
-รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2/0.60	1/0.30	3/1.00	1/0.30	-		
-เกษตรกร	1/0.30	2/0.60	1/0.30	-	-		
-รับจ้าง/ลูกจ้าง	27/7.84	50/14.50	89/25.81	9/2.61	7/2.04	53.89	.56
-ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	14/4.92	36/10.44	38/10.97	1/0.29	2/0.58		
-อื่นๆ	12/3.48	18/5.15	28/8.10	2/0.58	1/0.29		

ตารางที่ 4.15 ทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพการบริการด้าน
ความสามารถ(ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ด้านความสามารถ(คน/%)						χ^2	p.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.5 รายได้								
-ต่ำกว่า 10,000	39/11.30	74/21.44	108/31.29	9/2.60	3/0.87	45.19	**	
-10,001 - 20,000	18/5.20	28/8.10	40/11.59	3/0.87	6/1.74		.02	
-20,000บาทขึ้นไป	1/0.29	5/1.42	9/2.61	1/0.29	1/0.29			

จากตารางที่ 4.15 พบว่าเพศ,ระดับการศึกษา และรายได้มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านความสามารถ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.16 ทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนตัวกับคุณภาพการบริการด้านความมีไมตรีจิต

ข้อมูลส่วนบุคคล	ด้านความมีไมตรีจิต(คน/%)						χ^2	p.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.2 เพศ								
-ชาย	34/9.81	59/17.11	24/6.98	1/0.30	2/0.60	70.83	**	
-หญิง	36/10.42	70/20.28	104/30.08	6/1.82	9/2.60		.00	
1.2 อายุ								
-ต่ำกว่า 25 ปี	16/4.60	19/5.44	8/2.36	-	-	60.77	**	
-25-34 ปี	11/3.19	32/9.28	45/13.10	3/0.87	4/1.16		.01	
-35-44 ปี	24/7.08	46/13.26	43/12.66	3/0.88	5/1.22			
-45 ปี ขึ้นไป	18/5.22	34/9.86	31/8.92	1/0.30	2/0.60			
1.3 ระดับการศึกษา								
สูงสุด								
-ต่ำกว่ามัธยม	14/4.06	23/6.66	26/7.54	2/0.58	4/1.16	71.00	**	
-มัธยมศึกษา	10/2.93	46/13.33	49/14.21	3/0.87	4/1.16		.00	
-ปวช./ปวส./								
อนุปริญญา/ปวท.	24/6.95	29/8.31	24/6.95	1/0.29	-			
-ปริญญาตรีขึ้นไป	22/6.39	31/8.99	28/8.14	2/0.58	3/0.90			

ตารางที่ 4.16 ทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนตัวกับคุณภาพการบริการด้านความมีไมตรี(ต่อ)

	ด้านความมีไมตรีจิต(คน/%)
--	--------------------------

ข้อมูลส่วนบุคคล	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	χ^2	p.
1.4 อาชีพ							
-รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	1/0.30	2/0.60	1/0.30	-	-		
-เกษตรกร	1/0.30	2/0.60	1/0.30	-	-		**
-รับจ้าง/ลูกจ้าง	33/9.50	57/16.62	77/22.33	6/1.74	9/2.61	81.79	.01
-ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	22/6.36	46/13.30	25/7.25	1/0.29	-		
-อื่นๆ	14/4.04	21/6.07	23/6.62	1/0.29	2/0.58		
1.5 รายได้							
-ต่ำกว่า 10,000	45/13.06	91/26.40	84/24.37	2/0.58	11/3.19		**
-10,001 - 20,000	23/6.60	33/9.49	35/10.15	4/1.16	-	63.60	.00
-20,000บาทขึ้นไป	2/0.60	5/1.50	9/2.61	1/0.29	-		

จากตารางที่ 4.16 พบปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านความมี
ไม่ตรีจิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.17 ทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนตัวกับคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ

ข้อมูลส่วนบุคคล	ด้านความน่าเชื่อถือ(คน/%)					χ^2	p.
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1.2 เพศ							**
-ชาย	38/11.05	63/18.25	18/5.21	1/0.29	-	87.24	.00
-หญิง	20/5.80	96/27.70	91/26.39	13/3.75	5/1.56		
1.2 อายุ							
-ต่ำกว่า 25 ปี	17/4.94	20/5.87	5/1.46	1/0.29	-		**
-25-34 ปี	5/1.48	42/12.08	40/11.54	5/1.52	3/0.88	74.46	.01
-35-44 ปี	20/5.80	55/15.94	40/11.54	5/1.52	1/0.30		
-45 ปี ขึ้นไป	17/4.94	41/11.90	24/6.97	3/0.88	1/0.31		

ตารางที่ 4.17 ทดสอบความสัมพันธ์ข้อมูลส่วนตัวกับคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ(ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ด้านความน่าเชื่อถือ(คน/%)					χ^2	p.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.3 ระดับการศึกษา							
สูงสุด							
-ต่ำกว่ามัธยม	12/3.47	30/8.70	23/6.67	3/0.87	1/0.29	58.34	.09
-มัธยมศึกษา	15/4.35	50/14.51	42/12.18	4/1.16	1/0.30		
-ปวช./ปวส./							
อนุปริญญา/ปวท.	22/6.36	33/9.53	19/5.45	2/0.58	2/0.58		
-ปริญญาตรีขึ้นไป	11/3.19	46/13.23	24/7.12	4/1.16	1/0.30		
1.4 อาชีพ							
-รับราชการ/	3/0.90	1/0.30	-	-	-	106.80	.00
รัฐวิสาหกิจ	1/0.30	2/0.60	1/0.30	-	-		
-เกษตรกร	27/7.68	74/21.62	67/19.38	10/2.92	4/1.10		
-รับจ้าง/ลูกจ้าง	16/4.62	54/15.64	22/6.36	1/0.29	1/0.29		
-ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	12/3.48	26/7.54	19/5.51	3/0.87	1.0.30		
-อื่นๆ							
1.5 รายได้							
-ต่ำกว่า 10,000	45/13.06	103/29.82	74/21.44	9/2.70	2/0.58	25.45	.70
-10,001 - 20,000	12/3.49	49/14.22	27/7.76	4/1.16	3/0.87		
-20,000บาทขึ้นไป	2/0.58	5/1.43	8/2.31	1/0.29	1/0.29		

จากตารางที่ 4.17 พบว่าเพศ,อายุ และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.18 ทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนตัวกับคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ

ข้อมูลส่วนบุคคล	ด้านความไว้วางใจ (คน/%)					χ^2	p.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.2 เพศ							
-ชาย	37/10.7	60/17.33	20/5.73	2/0.45	2/0.58	75.38	**
-หญิง	26/7.53	71/20.48	96/27.83	11/3.28	21/6.08		.00
1.2 อายุ							
-ต่ำกว่า 25 ปี	16/4.53	21/5.95	7/1.93	-	-	83.95	.00
-25-34 ปี	8/2.34	33/8.55	41/11.90	6/1.58	11/3.13		
-35-44 ปี	20/5.73	19/14.20	40/11.60	5/1.38	8/2.18		
-45 ปี ขึ้นไป	19/5.58	32/9.13	28/8.15	3/0.75	5/1.38		
1.3 ระดับการศึกษา							
สูงสุด						71.02	.00
-ต่ำกว่ามัธยม	13/4.00	23/7.00	24/7.05	1/0.38	8/2.18		
-มัธยมศึกษา	15/4.20	41/11.90	45/12.98	5/1.40	7/1.95		
-ปวช./ปวส./							
อนุปริญญา/ปวท.	23/6.55	28/8.18	21/6.15	3/0.88	3/0.88		
-ปริญญาตรีขึ้นไป	13/3.78	38/11.08	26/7.38	4/1.08	6/1.60		
1.4 อาชีพ							
-รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3/0.83	1/0.38	-	-	-	81.26	0.02
-เกษตรกร	-	3/0.90	1/0.30	-	-		
-รับจ้าง/ลูกจ้าง	29/8.40	56/16.23	70/20.20	9/2.68	18/5.23		
-ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	18/5.28	49/14.05	24/7.03	1/0.38	2/0.53		
-อื่นๆ	13/3.78	22/6.30	21/6.03	2/0.68	3/0.95		
1.5 รายได้							
-ต่ำกว่า 10,000	49/14.20	85/24.58	77/22.40	5/1.50	17/4.88	41.00	.54
-10,001 - 20,000	13/3.63	40/11.68	30/8.70	7/1.98	6/1.60		
-20,000บาทขึ้นไป	2/0.45	6/1.63	9/2.48	1/0.23	1/0.23		

จากตารางที่ 4.18 พบว่าเพศ,อายุ,ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับ
คุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.19 ทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนตัวกับคุณภาพการบริการด้านความกระตือรือร้น

ข้อมูลส่วนบุคคล	ด้านความกระตือรือร้น(คน/%)					χ^2	p.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.2 เพศ							
-ชาย	35/10.44	65/18.85	19/5.51	1/0.30	-	74.71	**
-หญิง	28/8.12	101/29.29	88/25.46	7/2.03	1/0.30		.00
1.2 อายุ							
-ต่ำกว่า 25 ปี	15/4.42	21/6.09	6/1.70	1/0.29	-	53.74	**
-25-34 ปี	8/2.30	49/14.19	34/9.85	3/0.87	1/0.29		.01
-35-44 ปี	22/6.39	56/16.24	41/11.89	2/0.58	-		
-45 ปี ขึ้นไป	20/5.76	39/11.31	25/7.25	2/0.58	-		
1.3 ระดับการศึกษา							
สูงสุด						47.50	**
-ต่ำกว่ามัธยม	13/3.77	33/9.56	21/6.09	2/0.58	-		
-มัธยมศึกษา	15/4.33	52/15.05	42/12.15	3/0.87	-		
-ปวช./ปวส./							
อนุปริญญา/ปวท.	24/6.96	32/9.28	19/5.51	2/0.58	1/0.29		
-ปริญญาตรีขึ้นไป	13/3.79	48/13.95	24/6.96	1/0.30	-		
1.4 อาชีพ							
-รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	2/0.60	2/0.60	-	-	-	73.34	**
-เกษตรกร	1/0.30	2/0.60	1/0.30	-	-		
-รับจ้าง/ลูกจ้าง	32/9.24	78/22.59	67/19.42	5/1.45	-		
-ค้าขาย/ธุรกิจ	18/5.22	53/15.38	21/6.10	1/0.30	1/0.30		
ส่วนตัว	13/3.73	28/8.10	17/4.90	3/0.87	-		
-อื่นๆ							

ตารางที่ 4.19 ทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนตัวกับคุณภาพการบริการด้านความกระตือรือร้น
(ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ด้านความกระตือรือร้น(คน/%)					χ^2	p.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.5 รายได้							
-ต่ำกว่า 10,000	50/14.50	106/30.74	73/21.17	4/1.16	-	35.87	0.16
-10,001 - 20,000	12/3.56	52/15.06	27/7.82	3/0.87	1/0.29		
-20,000บาทขึ้นไป	2/0.58	8/2.32	7/2.10	-	-		

จากตารางที่ 4.19 พบว่าเพศ,อายุ,ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับ
คุณภาพการบริการด้านความกระตือรือร้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.20 ทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนตัวกับคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย

ข้อมูลส่วนบุคคล	ด้านความปลอดภัย(คน/%)					χ^2	p
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.2 เพศ							
-ชาย	32/9.28	63/18.27	24/6.96	1/0.29	-	66.52	.00
-หญิง	30/8.70	79/22.86	108/31.32	7/2.03	1/0.29		
1.2 อายุ							
-ต่ำกว่า 25 ปี	14/4.16	21/5.96	8/2.38	-	-	56.35	.02
-25-34 ปี	7/2.03	36/10.42	47/13.60	4/1.16	1/0.29		
-35-44 ปี	19/5.51	52/15.08	46/13.35	4/1.16	-		
-45 ปี ขึ้นไป	19/5.53	34/9.74	31/9.05	2/0.58	-		

ตารางที่ 4.20 ทดสอบความสัมพันธ์ข้อมูลส่วนตัวกับคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย(ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ด้านความปลอดภัย(คน/%)					χ^2	p
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.3 ระดับการศึกษา							
สูงสุด							
-ต่ำกว่ามัธยม	12/3.58	29/8.32	26/7.65	2/0.45	-	48.44	.08
-มัธยมศึกษา	10/2.90	45/13.05	55/15.97	1/0.29	1/0.29		
-ปวช./ปวส./							
อนุปริญญา/ปวท.	22/6.40	32/9.20	22/6.61	1/0.29	1/0.29		
-ปริญญาตรีขึ้นไป	14/4.18	40/11.54	28/8.12	4/1.16	-		
1.4 อาชีพ							
-รับราชการ/							
รัฐวิสาหกิจ	1/0.30	3/0.90	-	-	-	60.40	.02
-เกษตรกร	-	3/0.90	1/0.30	-	-		
-รับจ้าง/ลูกจ้าง	29/8.41	63/18.27	82/23.70	8/2.32	-		
-ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	18/5.20	51/14.76	24/6.95	-	1/0.29		
-อื่นๆ	11/3.35	23/6.57	25/7.25	2/0.53	-		
1.5 รายได้							
-ต่ำกว่า 10,000	44/12.80	95/27.67	87/25.07	7/1.96	-	20.42	.43
-10,001 - 20,000	14/4.15	43/12.47	36/10.38	1/0.30	1/0.30		
-20,000บาทขึ้นไป	2/0.58	4/1.16	11/3.16	-	-		

จากตารางที่ 4.20 พบว่าเพศ,อายุ และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.21 ทดสอบความสัมพันธ์ข้อมูลส่วนตัวกับคุณภาพบริการด้านลักษณะของการบริการ

ข้อมูลส่วนบุคคล	ด้านลักษณะของบริการ(คน/%)					χ^2	p.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.2 เพศ							
-ชาย	34/9.86	61/17.69	22/6.38	1/0.29	2/0.58	68.33	** .00
-หญิง	22/6.38	84/24.36	79/22.91	18/5.22	22/6.33		
1.2 อายุ							
-ต่ำกว่า 25 ปี	15/4.36	19/5.52	8/2.33	1/0.29	-	65.56	.11
-25-34 ปี	5/1.45	40/11.60	30/8.70	9/2.56	11/3.19		
-35-44 ปี	19/5.51	49/14.21	38/11.02	7/2.03	8/2.33		
-45 ปี ขึ้นไป	17/4.93	35/10.15	25/7.25	4/1.16	5/1.40		
1.3 ระดับการศึกษา							
สูงสุด						58.83	.44
-ต่ำกว่ามัธยม	9/2.61	30/8.70	20/5.80	3/0.87	7/2.02		
-มัธยมศึกษา	11/3.19	43/12.47	43/12.47	8/2.33	7/2.04		
-ปวช./ปวส./							
อนุปริญญา/ปวท.	21/6.09	29/8.41	19/5.50	5/1.44	4/1.16		
-ปริญญาตรีขึ้นไป	13/3.75	42/12.18	20/5.78	4/1.16	7/2.03		
1.4 อาชีพ							
-รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	2/0.60	2/0.60	-	-	-	93.27	** .01
-เกษตรกร	-	3/0.90	1/0.30	-	-		
-รับจ้าง/ลูกจ้าง	26/7.52	64/18.53	60/17.39	13/3.76	19/5.50		
-ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	16/4.64	52/15.08	22/6.38	2/0.30	2/0.30		
-อื่นๆ	12/3.50	22/6.42	20/5.58	4/1.20	3/0.90		
1.5 รายได้							
-ต่ำกว่า 10,000	43/12.47	95/27.55	68/19.72	10/2.90	17/4.96	57.60	** .01
-10,001 - 20,000	11/3.19	44/12.71	25/7.25	9/2.61	6/1.74		
-20,000บาทขึ้นไป	2/0.58	5/1.44	8/2.30	1/0.29	1/0.29		

จากตารางที่ 4.21 พบว่าเพศ,อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ ด้านความไว้วางใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.22 ทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนตัวกับคุณภาพการบริการด้านความเข้าใจผู้มารับบริการ

ข้อมูลส่วนบุคคล	ด้านความเข้าใจผู้มารับบริการ(คน/%)					χ^2	P.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.2 เพศ							
-ชาย	39/11.65	55/15.95	24/7.20	2/0.60	-	71.31	** .00
-หญิง	20/5.88	77/22.20	98/28.42	17/4.93	13/3.77		
1.2 อายุ							
-ต่ำกว่า 25 ปี	16/4.64	17/4.93	8/2.33	1/0.30	1/0.30	49.24	** .00
-25-34 ปี	7/1.86	36/10.56	36/10.56	9/2.45	7/2.07		
-35-44 ปี	19/5.47	46/13.30	46/13.50	7/2.05	3/0.78		
-45 ปี ขึ้นไป	18/5.10	31/9.00	31/9.00	3/0.90	3/0.90		
1.3 ระดับการศึกษา							
สูงสุด						30.27	** 0.04
-ต่ำกว่ามัธยม	13/3.65	5/6.95	24/6.95	1/1.30	4/1.15		
-มัธยมศึกษา	13/3.95	42/12.05	49/14.20	4/1.15	4/1.15		
-ปวช./ปวส./							
อนุปริญญา/ปวท.	21/6.00	30/8.70	19/5.50	4/1.20	4/1.20		
-ปริญญาตรีขึ้นไป	12/3.60	36/10.42	31/8.89	6/1.70	1/0.29		
1.4 อาชีพ							
-รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	1/0.30	1/0.30	2/0.60	-	-	43.55	0.09
-เกษตรกร	1/0.30	2/0.60	1/0.30	-	-		
-รับจ้าง/ลูกจ้าง	27/7.95	57/16.55	77/22.20	12/3.65	9/2.45		
-ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	17/4.93	47/13.63	24/6.90	4/1.16	2/0.58		
-อื่นๆ	11/3.17	23/6.62	21/6.07	3/0.87	3/0.87		

ตารางที่ 4.22 ทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนตัวกับคุณภาพการบริการด้านความเข้าใจผู้มารับบริการ(ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ด้านความเข้าใจผู้มารับบริการ(คน/%)					χ^2	P.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.5 รายได้							
-ต่ำกว่า 10,000	44/12.90	88/25.52	81/23.49	13/3.79	7/1.90	20.62	.06
-10,001 - 20,000	12/3.60	40/11.45	33/9.40	4/1.30	6/1.75		
-20,000บาทขึ้นไป	2/0.58	4/1.15	9/2.59	1/0.29	1/0.29		

จากตารางที่ 4.22 พบว่าเพศ,อายุ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านความเข้าใจผู้มารับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข ได้นำข้อมูลที่รับมาทำการแยกแยะจัดกลุ่มได้ดังต่อไปนี้

3.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- เครื่องมืออุปกรณ์ไม่เพียงพอ ควรมีเครื่องมือที่ทันสมัย
- ควรมีเทคโนโลยีให้มากขึ้น
- อยากให้ปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาดกว่านี้
- คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ
- ควรมีที่พักตามจุดต่างๆให้มากขึ้น

3.2 ด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนในพื้นที่

- มีการประกาศน้อยไม่ทั่วถึง ควรเพิ่มจุด โดยการติดตั้งเครื่องขยายเสียงเพิ่ม

3.3 ด้านกายภาพที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิต

- สถานที่จอดรถมีน้อยมากต้องแยงกันจอด
- การจัดโครงการพัฒนาอาชีพมีน้อย
- อยากให้มีการออกหน่วยงานนอกสถานที่บ่อยกว่านี้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการ และศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ คุณภาพการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี 10 ด้าน คือ ด้านการเข้าถึงบริการ, การติดต่อสื่อสาร, ความสามารถ, ความมีไมตรีจิต, ความน่าเชื่อถือ, ความไว้วางใจ, ความกระตือรือร้น, ความปลอดภัย, ลักษณะของการบริการ และด้านความเข้าใจผู้รับบริการ ซึ่งสรุปสาระสำคัญและผลการวิจัยตามลำดับดังต่อไปนี้

1.สรุปผลการวิจัย

1.1 คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก

1.2 คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม เป็นรายด้านมีผลปรากฏดังนี้

- คุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากได้แก่ ด้านความสามารถ, ด้านความมีไมตรีจิต, ด้านความน่าเชื่อถือ, ด้านความไว้วางใจ, ด้านความกระตือรือร้น, ด้านความปลอดภัย, ด้านลักษณะการบริการ, ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ

- คุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ด้านการเข้าถึงบริการ, ด้านการติดต่อสื่อสาร

1.3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการด้านต่างๆของ องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ใน 10 ด้าน คือการเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีไมตรีจิต ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความกระตือรือร้น ความปลอดภัย ลักษณะของการบริการ และด้านความเข้าใจผู้รับบริการสรุปผลได้ดังนี้

- ด้านการเข้าถึงบริการพบว่า เพศ,อายุ,ระดับการศึกษาสูงสุด,อาชีพและรายได้ ไม่มี ความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงบริการ

- ด้านการติดต่อสื่อสารพบว่า เพศ,อายุ,ระดับการศึกษาสูงสุด,อาชีพและรายได้ ไม่มี ความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร

- ด้านสามารถพบว่า เพศ ,ระดับการศึกษา และรายได้มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการบริการด้านความสามารถ
- ด้านความมีไมตรีจิตพบว่า เพศ ,อายุ,ระดับการศึกษา,อาชีพ และรายได้มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการบริการด้านความสามารถ
- ด้านความน่าเชื่อถือพบว่า เพศ ,อายุ,อาชีพมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ
- ด้านความไว้วางใจ พบว่า เพศ ,อายุ,ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ
- ด้านความกระตือรือร้นพบว่า เพศ ,อายุ, ระดับการศึกษา และอาชีพมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการบริการด้านความกระตือรือร้น
- ด้านความปลอดภัย พบว่า เพศ ,อายุ และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย
- ด้านลักษณะของบริการพบว่า เพศ ,อาชีพ,และรายได้ มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการบริการด้านลักษณะของบริการ
- ด้านความเข้าใจผู้มารับบริการ เพศ ,อายุ และระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการบริการด้านความเข้าใจผู้รับบริการ

2.อภิปรายผล

คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1 ระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม ให้บริการกับผู้เข้ารับบริการ โดยคำนึงถึงคุณภาพการบริการที่ตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยการอำนวยความสะดวก และช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและเอาใจใส่ดูแลอย่างจริงใจ ด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับบริการตามความต้องการและความคาดหวังอย่างแท้จริง สอดคล้องกับแนวคิดของ พาราชูรามาณ, เชียทอล์ม,และเบอร์รี่ (1985: 42) ได้กล่าวว่าคุณภาพการบริการคือการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพการบริการโดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพการบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับของการรับรู้ของลูกค้าหรือ

มากกว่าความคาดหวังของลูกค้า และสอดคล้องกับแนวคิดของพิรุณ รัตนวิช (2543: 6) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพจะเกิดขึ้นได้จากการให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่บุคคลหรือผู้ใช้บริการลงความเห็นว่าเป็น “ดี” เป็นลักษณะของการกระทำเป็นประจำ คงอยู่รับรู้ได้โดยผู้ใช้บริการได้รับบริการเป็นไปตามความคาดหวัง ผู้ใช้บริการได้รับบริการเกินความคาดหวัง สิ่งที่ใช้บริการคาดหวัง ได้รับการตอบสนองตามความประสงค์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงภรณ์ ตรีธัญญา (2547:65-70) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนสูงสุด ได้แก่ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านระบบการให้บริการ ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการโดยภาพรวม พบว่าทุกปัจจัย มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการอยู่ 8 ด้าน ได้แก่ ความสามารถ, ความมีไมตรีจิต, ความน่าเชื่อถือความไว้วางใจ, ความกระตือรือร้น, ความปลอดภัย, ลักษณะของการบริการ และการเข้าใจผู้รับบริการ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม ได้ให้บริการด้วยความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอทุกครั้งที่มีการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ และคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงบริการ และด้านการติดต่อสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลแต่อย่างใด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเพศไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านการถึงบริการ และการติดต่อสื่อสาร ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยด้านเพศ ไม่มีผลต่อความคาดหวังการรับรู้ที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม ซึ่งเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ทุกคนจะได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน

2.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านอายุมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านความสามารถ, ความมีไมตรีจิต, ความน่าเชื่อถือความไว้วางใจ, ความกระตือรือร้น, ความปลอดภัย และการเข้าใจผู้รับบริการ ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยด้านอายุ ไม่มีผลต่อความคาดหวังการรับรู้ที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม ซึ่งเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ ด้วยความเสมอภาค โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างของอายุ ทุกคนจะได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน

2.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านความสามารถ, ความมีโมตรีจิต, ความไว้วางใจ, ความกระตือรือร้น, ความปลอดภัย และการเข้าใจผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยด้านระดับการศึกษาซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูง ซึ่งทำให้ผู้ที่มีการศึกษาเห็นความสำคัญของคุณภาพการบริการ และมีความคาดหวังต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ต้องบริการด้วยความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจในการให้บริการ

2.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านอาชีพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านความมีโมตรีจิต, ความน่าเชื่อถือ, ความไว้วางใจ, ความกระตือรือร้น, ความปลอดภัย และลักษณะของการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจาก ปัจจัยด้านอาชีพ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูง ซึ่งทำให้ ผู้ที่มีการศึกษาเห็นความสำคัญของคุณภาพการบริการ และมีความคาดหวังต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ตรงต่อความต้องการ

2.2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านรายได้มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านความสามารถ และลักษณะของการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ทั้งนี้ เนื่องจาก ปัจจัยด้านระดับการศึกษาซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูง ซึ่งทำให้ ผู้ที่มีการศึกษาเห็นความสำคัญของคุณภาพการบริการ และมีความคาดหวังต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ต้องบริการด้วยความสามารถ และลักษณะที่คิดตรงกับความต้องการ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ จากผลการศึกษาโดยรวมของคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม จึงควรนำผลที่ได้รับมาพัฒนามาตรฐานในการบริการในด้านต่าง ๆ ให้มีคุณภาพการบริการสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการให้เกิดความเชื่อมั่น ไว้วางใจขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้มให้มากที่สุด

3.2 ควรมีการศึกษาการให้บริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้มให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกและตรงความคาดหวัง

3.3 ควรมีการส่งเสริมให้ประชาชน ภาคประชาชน และองค์กรเอกชนมีส่วนร่วมในการจัดรูปแบบการให้บริการด้านสาธารณสุขรวมทั้งจัดให้มีการตรวจสอบและประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนเร่งส่งเสริมความเข้าใจในบทบาทและภารกิจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประสานให้การทำงานในพื้นที่เกิดประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- 1.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์ม
- 2.ศุมนา อยู่โพธิ์. 2544. ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์วารสาร : จุฬาลงกรณ์วารสาร ปีที่ : 38 ฉบับที่ : 4 เลขหน้า : 169-178 ปีพ.ศ. : 2537
- 3.ฉัตรยาพร เสมอใจ 2545 การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท
สุขุทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย, สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์. 2536. จิตวิทยาการบริการ,
เล่ม 1-2,นนทบุรี
- 4.วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service). พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
- 5.สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). คู่มือคำอธิบายและแนวทางการปฏิบัติตาม
พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546. กรุงเทพฯ:
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
- 6.ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อุทยาน. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 7.วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service). พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
- 8.สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550)เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ยูนิซีแอล บุ๊คส์
- 9.ชูศรี วงศ์รัตน์(2549) เทคนิคการเขียนเค้าโครงการวิจัย :แนวทางสู่ความสำเร็จ ไทเนรมิตกิจ
อินเตอร์ โปรเกรสซิฟ
- 10.สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). คู่มือคำอธิบายและแนวทางการปฏิบัติ
ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546.
กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
- 11.รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2550
- 12.พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการ และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง
ฉบับที่ 6พ.ศ. 2546
- 13.เรวดี ศิรินคร. 2541. การพัฒนาภาพลักษณ์โรงพยาบาล โดยเน้นคุณภาพ
- 14.ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. ม.ป.ท. : ม.ป.พ.

- 15.รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทาง
แพทย์ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.กรุงเทพมหานคร :
สำนักงานประกันสังคม, 2535
- 16.<http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html>(พรรณี ชูติวัฒนธาดา)
<http://gotoknow.org>
- 17.<http://images.omeletkung.multiply.multiplycontent.com>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม
อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

คำชี้แจง

- 1.แบบสอบถามฉบับนี้ต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
2. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน
3. ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกตอน
4. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้นจึงไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานและสถานภาพทางราชการของท่านแต่อย่างใดผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้จนครบถ้วน

นางช่อทิพย์ เป็ยสังข์
ผู้ศึกษาวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม
อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ○ หน้าข้อความที่กำหนดให้ตรงกับสภาพจริงของท่าน

1.1 เพศ

- 1)ชาย 2) หญิง

1.2 อายุ

- 1) ต่ำกว่า 25 ปี 2) 25-34 ปี
 3) 35-44 ปี 4) 45 ปี ขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษา 3) มัธยมศึกษา
 5) ปวช./ปวส./อนุปริญญา/ปวท. 4) ปริญญาตรีขึ้นไป

1.4 อาชีพ

- 1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2) เกษตรกร
 3) รับจ้าง/ลูกจ้าง 4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 5) อื่นๆระบุ.....

1.5 รายได้

- 1) ต่ำกว่า 10,000 2) 10,001 - 20,000 3) 20,000บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

คำชี้แจง กรุณาอ่านต่อไปนี้อย่างเลือกเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- | | | |
|---------|---------------|----------------------------------|
| คะแนน 5 | คะแนน หมายถึง | ระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด |
| คะแนน 4 | คะแนน หมายถึง | ระดับคุณภาพการให้บริการมาก |
| คะแนน 3 | คะแนน หมายถึง | ระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง |

คะแนน 2 คะแนน หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการน้อย

คะแนน 1 คะแนน หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

ข้อ	คุณภาพการบริการ	ระดับคุณภาพการบริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	การเข้าถึงการบริการ					
1	จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ					
2	ความสะดวกสบายในการเดินทางมาใช้บริการ					
3	เวลาที่ใช้ในการบริการมีความเหมาะสม					
4	ให้บริการด้านข้อมูลต่าง ๆ อย่างครบถ้วนและทันเวลา					
	การติดต่อสื่อสาร					
5	ให้ข้อมูลผู้รับบริการด้วยภาษาที่ชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ					
6	ประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี					
7	ความเต็มใจที่จะติดต่อประสานงานกับผู้รับบริการ					
8	สามารถติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว					
	ความสามารถ					
9	ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสาร					
10	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ เช่น การแก้ปัญหา การแนะนำ ให้ข้อมูลผู้รับบริการ					
11	เจ้าหน้าที่มีความคล่องแคล่วและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน					
12	เจ้าหน้าที่สามารถแนะนำการเตรียมเอกสารและหลักฐานได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง					
13	เจ้าหน้าที่มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย					
14	การมีมารยาท และความสุขภาพของเจ้าหน้าที่					
15	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส					
16	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลอย่างเป็นกันเอง					
17	เจ้าหน้าที่มีความนับถือในตัวของผู้รับบริการ					
18	เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทในขณะบริการ					

ข้อ	คุณภาพการบริการ	ระดับคุณภาพการบริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ความน่าเชื่อถือ					
19	หน่วยงานมีการปฏิบัติงานที่เป็นระบบสามารถตรวจสอบได้					
20	เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนด					
21	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม					
22	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา					
23	เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ					
	ความไว้วางใจ					
24	สถานที่ให้บริการของ อบต. ไร่มี่มีความสะดวกและทันสมัย					
25	ความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
26	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตรงไปตรงมา					
27	ความไว้วางใจของท่านต่อพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	ความกระตือรือร้น					
28	ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
29	ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
30	ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
	ความปลอดภัย					
31	สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย					
32	วัสดุอุปกรณ์ในการขอรับบริการมีความปลอดภัย					
33	ระบบรักษาความปลอดภัยมีมาตรฐานเชื่อถือได้					
34	การให้บริการมีความถูกต้องตรวจสอบได้					
	ลักษณะของการบริการ					
35	ความเพียงพอ ของเครื่องมืออุปกรณ์					
36	ความเป็นระเบียบเป็นสัดส่วนของสำนักงาน					

ข้อ	คุณภาพการบริการ	ระดับคุณภาพการบริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ลักษณะของการบริการ					
37	สิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการอย่างครบถ้วน					
38	จำนวนห้องน้ำมีเพียงพอและมีความสะอาด					
	ความเข้าใจ					
39	เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
40	ความชัดเจนในการตอบข้อซักถามและแนะนำบริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางช่อทิพย์ เปียสังข์
วัน เดือน ปีเกิด	9 มีนาคม 2508
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ.2547
สถานที่ทำงาน	องค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
ตำแหน่ง	หัวหน้าส่วนการคลัง(นักบริหารงานการคลัง 7)