

SCOM

**คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย  
อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี**

**นางสาวพจมาน พูลกิจ**

**การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาการบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**

**พ.ศ. 2553**

**Service Quality of Laemphakbia Local Government Organization,  
Amphur Ban Laem, Phetchaburi Province**

**Miss Potchamarn Poonkit**

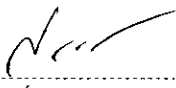
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University

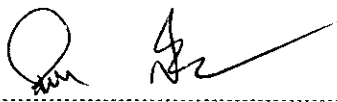
2010

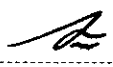
หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ      คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย  
อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี  
ชื่อและนามสกุล                      นางสาวพจมาน พูลกิจ  
แขนงวิชา                                บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา                                วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา  
อาจารย์ที่ปรึกษา                        รองศาสตราจารย์สุวิณา ตังโพธิสุวรรณ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2553

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์สุวิณา ตังโพธิสุวรรณ)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ฉัตรชัย ลอยฤทธิวิไกร)

  
.....  
(รองศาสตราจารย์อังฉรา ชีวะตระกูลกิจ)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษา** **คั่นคว้ออิสระ** คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย

อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี

**ผู้ศึกษา** นางสาวพจมาน พูลกิจ **รหัสนักศึกษา** 2513004495

**ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต **อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์สุวิณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ

**ปีการศึกษา** 2553

### **บทคัดย่อ**

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย ใน 10 ด้าน คือ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีไมตรีจิต ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความกระตือรือร้น ความปลอดภัย ลักษณะของการบริการ การเข้าใจ (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี (3) ข้อเสนอแนะในด้านคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากร คือ ผู้ที่มาใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย จำนวน 515 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 225 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือแบบทดสอบไคสแควร์

ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีไมตรีจิต ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะของการบริการ และด้านการเข้าใจ อยู่ในระดับปานกลาง (2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการกับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมพบว่าพบว่ามีปัจจัยด้านอาชีพและรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนเพศ อายุ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับคุณภาพการบริการ (3) ปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านคุณภาพการบริการ ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่พบปะ เยี่ยมเยียน เพื่อรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนและมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูลให้เกิดความชัดเจน

**คำสำคัญ** คุณภาพการบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย จังหวัดเพชรบุรี

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก  
รองศาสตราจารย์สุวิภา ตังโพธิสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตาม  
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์  
ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านและขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณนายกศรีเพชร นามเดช นายกองจัดการบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย  
อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ที่ให้คำปรึกษาและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล  
และขอขอบคุณประชาชนที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ยที่ให้ความร่วมมือ  
ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมาธิราช และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ทุกท่านที่ได้กรุณา  
ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์ของการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบเป็นเครื่องบูชา  
พระคุณของบิดา มารดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้ชี้แนะแนวทางที่ดี มีคุณค่าแก่ผู้วิจัย  
ตลอดมาจนสำเร็จการศึกษานี้

พจมาน พูลกิจ

ตุลาคม 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญตาราง .....	ซ
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	2
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	2
ขอบเขตการวิจัย .....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	7
ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ .....	11
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	17
แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ .....	21
แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล.....	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
การรวบรวมข้อมูล .....	37
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	40
ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี .....	42
ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการ .....	53
ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ .....	62
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	63
สรุปการวิจัย.....	63
อภิปรายผล .....	65
ข้อเสนอแนะ .....	68
บรรณานุกรม .....	69
ภาคผนวก .....	72
ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	73
ประวัติผู้ศึกษา.....	78

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 จำนวนประชากรจำแนกตามหมู่บ้าน.....	7
ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละ ของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี.....	40
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายคำณ.....	42
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านการเข้าถึงบริการ.....	43
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านการสื่อสาร.....	44
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านความสามารถ.....	45
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านความมีไม่ครีจิต.....	46
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านความน่าเชื่อถือ.....	47
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านความไว้วางใจ.....	48



สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านความกระตือรือร้น.....	49
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านความปลอดภัย.....	50
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านลักษณะของการบริการ .....	51
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านความเข้าใจลูกค้า .....	52
ตารางที่ 4.13 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวม.....	53
ตารางที่ 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โดยภาพรวม ...	54
ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวม .....	55
ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวม.....	57
ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับคุณภาพการบริการตาม โดยภาพรวม .....	59
ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวม .....	61

# ญ

## สารบัญญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	4
ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ .....	15
ภาพที่ 2.2 การเปรียบเทียบความสำคัญระหว่างลูกค้าระหว่างภาคราชการกับเอกชน .....	19
ภาพที่ 2.3 ภารกิจของหน่วยงานราชการคือการให้บริการประชาชน .....	20
ภาพที่ 2.4 การปฏิรูปการจัดองค์กรราชการเพื่อบริการแก่ประชาชน.....	20
ภาพที่ 2.5 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล .....	25

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมโลกในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สิ่งแวดล้อม เทคโนโลยี และความก้าวหน้าในการสื่อสารทำให้เกิดการพัฒนาาระบบข้อมูลข่าวสารงานในบริการจึงมีความสำคัญในด้านคุณภาพและประสิทธิภาพ จากจุดใหญ่อย่างประเทศชาติไปถึงองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้จัดตั้งขึ้นตามหลักการกระจายอำนาจ คือ การที่รัฐบาลส่วนกลางได้ยินยอมมอบอำนาจการปกครองและการบริหาร ในกิจการต่าง ๆ ให้กับประชาชนในแต่ละท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยประชาชนจะเลือกผู้แทนของคนเข้าไปทำหน้าที่บริหาร และกำหนดนโยบายในท้องถิ่นของตน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอิสระเต็มที่ในการดำเนินงาน มีงบประมาณเป็นของตนเอง มีกำลังเจ้าหน้าที่ของตนเอง ตลอดจนสามารถกำหนดนโยบายและวิสัยทัศน์สั่งการด้วยตนเอง แต่ถึงแม้จะเป็นอิสระ ส่วนกลางก็จะคอยควบคุมดูแลการดำเนินงานต่างๆ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปโดยความเรียบร้อยและถูกต้อง เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างแท้จริง จึงส่งผลให้หน่วยงานของรัฐ จะต้องอำนวยความสะดวกและให้บริการต่าง ๆ ในขั้นพื้นฐานให้ทั่วถึงด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม (ธเนศวร์ เจริญเมือง. 2546 : 44) การให้บริการเป็นภาระหน้าที่สำคัญประการหนึ่ง นโยบายที่รัฐบาลทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้บังเกิดผลตลอดมาคือการส่งเสริมการบริการประชาชนนักท่องเที่ยวหรือนักลงทุนที่อยู่ในราชอาณาจักรไทย หลายรูปแบบ มีตั้งแต่บริการเบื้องต้น ไม่สลับซับซ้อน ไปจนถึงบริการที่ยุ่งยากสลับซับซ้อนแต่ส่วนใหญ่หน่วยงานของรัฐจะเป็นบริการในลักษณะให้คำแนะนำแก่ประชาชนโดยประชาชนจะเป็นผู้ขอรับบริการต่าง ๆ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ที่มุ่งเน้นให้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นพลังขับเคลื่อนการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน เพิ่มบทบาทหน้าที่ที่สำคัญให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นองค์กรของรัฐที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมาก จึงมีบทบาทสำคัญในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข จัดทำบริการ

สาธารณะต่าง ๆ เช่น จัดให้มีและบำรุงทางบก ทางน้ำ ทางระบายน้ำ ระบบสาธารณสุขโลก ส่งเสริม การฝึกอาชีพ การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส การรักษาความสงบเรียบร้อย การรักษาความสะอาดถนน ทางเดินที่สาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลจัดให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการดับเพลิง ให้มีน้ำสะอาด หรือการประปา ให้มีและบำรุงไฟฟ้า หรือแสงสว่าง สุขอนามัย เป็นต้น จะเห็นได้ว่า บทบาทและหน้าที่ดังกล่าวจะบรรลุตามวัตถุประสงค์ หรือจะขับเคลื่อนไปด้วยดี ต้องอาศัยปัจจัย ด้านตัวบุคคลที่มีคุณภาพ งบประมาณที่เพียงพอ การบริหารจัดการหรือการบริการที่มีประสิทธิภาพ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2545 : 1)

การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่ดีจึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหา และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนเกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น จึงต้องมีการประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจ ด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการซึ่งเกี่ยวข้องกับทฤษฎีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐ (พาราซูราแมน 1985: 47) มากำหนดเป็นประสิทธิผลของงานองค์การบริหารส่วนตำบลที่ให้บริการแก่ประชาชน 10 ประเด็น คือ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีไมตรีจิต ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความกระตือรือร้น ความปลอดภัย ลักษณะของการบริการ การเข้าใจผู้รับบริการ ดังนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี โดยศึกษาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี และศึกษาข้อเสนอแนะคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางไปปรับปรุง การพัฒนาการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลให้ดียิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังคำกล่าวที่ว่า “ชุมชนเข้มแข็ง ประเทศไทยเข้มแข็ง” และส่งผลต่อการขับเคลื่อนต่อการพัฒนาประเทศไทย ในด้านต่าง ๆ อย่างแท้จริงต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านคุณภาพการบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี

## 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 4. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

##### 4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

4.1.1 ตัวแปรต้น (Independent Variables) เป็นตัวแปรพื้นฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ด้าน ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. รายได้

4.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี 10 ด้าน ได้แก่

1. การเข้าถึงบริการ
2. การติดต่อสื่อสาร
3. ความสามารถ
4. ความมีไมตรีจิต
5. ความน่าเชื่อถือ
6. ความไว้วางใจ
7. ความกระตือรือร้น
8. ความปลอดภัย
9. ลักษณะของการบริการ
10. การเข้าใจผู้รับบริการ

##### 4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

###### - ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 515 คน ตามจำนวนครัวเรือนของตำบลแหลมผักเบี้ย ที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง (เมษายน 2553)

- กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 225 คน โดยใช้ตารางการสุ่มของTaro Yamane ที่ความเชื่อมั่น 95 % ค่าความคลาดเคลื่อน 0.5 ตามจำนวนครัวเรือนของตำบลแหลมผักเบี้ย ที่มีสิทธิเลือกตั้ง (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2538 : 297) และใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบตามจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

#### 4.3 ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้จะใช้ข้อมูลที่เก็บได้ในช่วง ระหว่างวันที่ 1-31 สิงหาคม 2553 เท่านั้น

### 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพการบริการ หมายถึง การใช้ความสามารถในการบริการจัดการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ให้เกิดความพึงพอใจในการบริการมากที่สุด โดยการประเมินคุณภาพการให้บริการ 10 ด้าน ได้แก่ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีไมตรีจิต ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความกระตือรือร้น ความปลอดภัย ลักษณะของการบริการ การเข้าใจผู้รับบริการ

การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย ที่จัดการบริการขึ้นเพื่อให้ประชาชนมีความสะดวกสบาย มีคุณภาพชีวิตที่ดี ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ในการจัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านการจัดเก็บภาษีป้าย ด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (ขออนุญาตใหม่/ต่อใบอนุญาต) ด้านการขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสะสมอาหาร ด้านการขออนุญาตอาคารฆ่าสัตว์ ด้านชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 515 คน

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี โดยมีแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
5. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย

##### สภาพทั่วไป

##### 1.1 ที่ตั้ง

ตำบลแหลมผักเบี้ย เป็นตำบลหนึ่งใน 10 ตำบล ของอำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ห่างจากที่ว่าการอำเภอ ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ประมาณ 29 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดกับตำบลต่าง ๆ ดังนี้ คือ

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลบางแก้ว	อำเภอบ้านแหลม
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลหาดเจ้าสำราญ	อำเภอเมืองฯ
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	อ่าวไทย	อำเภอบ้านแหลม
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลนาพันสาม	อำเภอเมืองฯ

##### 1.2 เนื้อที่

พื้นที่ทั้งหมดประมาณ 10.57 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 6,606.28 ไร่



### 1.3 ลักษณะภูมิประเทศ และสภาพภูมิอากาศ

พื้นที่เป็นที่ราบลุ่มตามแนวชายฝั่งทะเล มีพื้นที่ป่าชายเลนด้านทิศตะวันออก สามารถใช้ประโยชน์กิจการด้านป่าไม้มีทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ เช่น กุ้ง หอย ปู ปลา และนาเกลือ ส่วนอากาศจะคล้ายคลึงกับตำบลอื่น ๆ ของอำเภอบ้านแหลม คือ มีลักษณะภูมิอากาศแบบมรสุม มี 3 ฤดู คือ ฤดูร้อนอากาศไม่ร้อนจัด ฤดูหนาวอากาศไม่หนาวจัด และฤดูฝน มีฝนตกค่อนข้างชุก ระหว่างเดือนมิถุนายน ถึงเดือนสิงหาคม โดยเฉพาะบริเวณชายฝั่งทะเล

#### จำนวนหมู่บ้าน

จำนวน 4 หมู่บ้าน อยู่ในเขต อบต. เต็มทั้งหมู่บ้าน 4 หมู่บ้าน

หมู่ที่ 1	บ้านพะเนิน
หมู่ที่ 2	บ้านคอนใน
หมู่ที่ 3	บ้านคอนกลาง
หมู่ที่ 4	บ้านคอนคดี

### 1.4 ประชากร

ตารางที่ 2.1 จำนวนประชากรจำแนกตามหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ครัวเรือน	ประชากรชาย	ประชากรหญิง	หน่วย
1	บ้านพะเนิน	177	430	452	คน
2	บ้านคอนใน	77	144	169	คน
3	บ้านคอนกลาง	93	230	238	คน
4	บ้านคอนคดี	168	311	333	คน
รวม		515	1,115	1,192	คน
รวมทั้งหมด			2,307		คน

(ข้อมูล ณ 11 เมษายน 2553)

## 2. สภาพทางเศรษฐกิจ

### 2.1 อาชีพ

ประชากร ในตำบลแหลมผักเบี้ยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประมง, ทำนาเกลือ, รับจ้าง และ  
ทำนา

### 2.2 หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย

โรงแรม	จำนวน	2	แห่ง
บ้านพักตากอากาศ	จำนวน	1	แห่ง
รีสอร์ท	จำนวน	4	แห่ง
ปั้มน้ำมัน	จำนวน	1	แห่ง

## 3. สภาพทางสังคม

### 3.1 การศึกษา

- มีโรงเรียนประถมศึกษา	2	แห่ง
1. โรงเรียนวัดสมุทรโคดม หมู่ 1		
2. โรงเรียนวัดสมุทรธาราม หมู่ 3		
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน	3	แห่ง
1. บ้านพะเนิน หมู่ 1		
2. บ้านคอนกลาง หมู่ 3 (ท่าเรือ)		
3. บ้านคอนโตนด หมู่ 4		
- ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน	1	แห่ง

### 3.2 สถาบันและองค์กรศาสนา

- วัด	2	แห่ง
1. วัดสมุทรโคดม หมู่ 1		
2. วัดสมุทรธาราม หมู่ 3		
- ศาลเจ้า	6	แห่ง
1. ศาลเจ้าพ่อทองคำหมู่ 1		
2. ศาลเจ้าพ่อศาลใหญ่ หมู่ 1		
3. ศาลเจ้าพ่อลำดี หมู่ 1		
4. ศาลเจ้าคิ้วเล่าเอี้ย หมู่ 2		
5. ศาลปู่เฒ่ากง หมู่ 2		
6. ศาลเจ้าพ่อมะขามดำ หมู่ 4		

### 3.3 ตารางอนุสรณ์

- |  |   |      |
|--|---|------|
| 1. สถานีอนามัยประจำตำบล                      | 1 | แห่ง |
| 2. คลินิก                                    | 1 | แห่ง |
| 3. อัตราการมี และการใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100 |   |      |

### 3.4 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ยอยู่ในความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอบ้านแหลมแต่เนื่องจากพื้นที่อยู่ห่างจากตัวอำเภอบ้านแหลมจึงมีจุดพักสายตรวจตำรวจ 1 แห่ง

## 4. การบริการพื้นฐาน

### 4.1 การคมนาคม

#### 4.1.1 การคมนาคม ของตำบลแหลมผักเบี้ย

องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย มีการคมนาคมประเภท ทางบก การคมนาคมทางบก เส้นทางที่สำคัญ ได้แก่ ถนนสายคันกันน้ำเค็ม ซึ่งเป็นถนนลาดยางในตำบล อยู่ทางด้านทิศตะวันออก ส่วนถนนตัดต่อระหว่างหมู่บ้าน จะเป็นถนนคอนกรีต ถนนลาดยาง และถนนดินบางส่วน เส้นทางที่ใช้ติดต่อกับอำเภอใกล้เคียง คือ ถนนคันกันน้ำเค็มลงมาเชื่อมกับทางหลวงจังหวัด หมายเลข 3177 ที่ตำบลหาดเจ้าสำราญ เข้าสู่ตัวเมืองเพชรบุรี แล้วออกสู่ อำเภออื่น ๆ ได้อย่างสะดวกโดยถนนเพชรเกษม สาย 4 ซึ่งจะผ่านอำเภอบ้านลาด ท่ายาง ชะอำ ทางใต้ และอำเภอเขาย้อย ทางเหนือ

#### 4.1.2 การคมนาคมติดต่อภายในตำบลและตำบลใกล้เคียง

โดยถนนสายคันกันน้ำเค็มขึ้นไปทางหนึ่ง เชื่อมกับตำบลบางแก้ว ปากทะเล บางขุนไทร และตำบลบ้านแหลม ลงมาทางใต้เข้าสู่ตำบลหาดเจ้าสำราญ อำเภอเมือง และถนนสายนี้ตัดเชื่อม ระหว่างหมู่บ้านทุกหมู่ในตำบล ทำให้การคมนาคมติดต่อภายในตำบล สะดวก รวดเร็ว

#### 4.1.3 การบริการรถยนต์โดยสาร และยานพาหนะ

สำหรับการสัญจรภายในตำบล และระหว่างตำบลจะมีรถประจำทาง ให้บริการ ดังนี้

หมู่ที่ 1 มีรถสองแถววิ่งออกจากหมู่บ้าน ผ่าน หมู่ที่ 2,3 และ 4 เข้าตัวเมืองเพชรบุรี

#### 4.2 การไฟฟ้า

ตำบลแหลมผักเบี้ย มีไฟฟ้าเข้าถึงให้บริการทุกหมู่บ้าน

#### 4.3 การประปา

ตำบลแหลมผักเบี้ย มีประปาใช้เกือบทุกครัวเรือน

#### 4.4 แหล่งน้ำธรรมชาติ

คลอง 3 สาย (คลอง D18 , คลองบางทะลุ, คลองอีแอค)

#### 4.5 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- คลอง 3 สาย (คลองยายส้ม, คลองพะเนิน, คลองสังเวช)

### 5. ข้อมูลอื่น ๆ

#### 5.1 มวลชนจัดตั้ง

- อสม.	จำนวน 53 คน
- คณะกรรมการพัฒนาสตรี	จำนวน 56 คน
- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน 1 รุ่น	จำนวน 31 คน

#### 5.2 สถานที่ท่องเที่ยว

- หาดทรายเม็ดแรก
- ผลิตปลาที่ประทับสมเด็จพระเทพฯ
- สะพานไม้ทางเดินศึกษาธรรมชาติ
- ชายหาดสมุทรธาราม

### 6. ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย

#### 6.1 ด้านโครงสร้าง

องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ ประมาณ 10 ล้านบาท เป็นราชการส่วนท้องถิ่น มีข้าราชการฝ่ายการเมือง 4 หมู่บ้าน จำนวน 8 คน มีข้าราชการประจำ จำนวน 11 คน พนักงานจ้าง 12 คน มีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 3 ส่วนราชการ ได้แก่

1. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
2. ส่วนการคลัง
3. ส่วนโยธา

#### จำนวนบุคลากร

- ตำแหน่งฝ่ายการเมืองแยกเป็นคณะผู้บริหาร 4 คน สมาชิกสภา 8 คน

- ตำแหน่งในสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	16	คน
- ตำแหน่งในส่วนการคลัง	5	คน
- ตำแหน่งในส่วนโยธา	2	คน
<b>ระดับการศึกษาของบุคลากร</b>		
- ประถมศึกษา	1	คน
- มัธยมศึกษา/อาชีวศึกษา	8	คน
-ปริญญาตรี	14	คน

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

### ความหมายของคุณภาพ (Quality)

ฉัตรพันธ์ ขจรนันท์ และคนอื่นๆ (2546 : 20 – 22) ได้ให้ทรรศนะว่า ปัจจุบันเราทุกคนต่างใช้ชีวิตอยู่ในสังคมโลกที่ให้ความสำคัญและต้องการความมีคุณภาพ (Quality) ใน ด้านต่างๆ ซึ่งจะไม่ถูกจำกัดเพียงลูกค้าต้องการสินค้า หรือบริการที่มีคุณภาพเท่านั้น แต่ความต้องการคุณภาพจะขยายตัวครอบคลุมไปในมิติ และระดับต่างๆ ของสังคม เช่น ผู้บังคับบัญชาต้องการลูกน้องที่มีคุณภาพ ประชาชนต้องการชุมชนท้องถิ่นและรัฐบาลที่มีคุณภาพ ผู้ป่วยต้องการการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพ นักเรียน นิสิต และนักศึกษาต้องการการศึกษาที่มีคุณภาพ หรือประเทศก็ต้องการประชาชนที่มีคุณภาพ เป็นต้น เราจะเห็นว่า คุณภาพจะแทรกอยู่ในแทบทุกด้านของ การใช้ชีวิต คุณภาพจึงไม่ใช่ทางเลือกที่เราจะปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติก็ได้ แต่คุณภาพจะเป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกคนจะต้องปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ (Quality is a must for everyone.) เพื่อความอยู่รอด ก้าวหน้า และเติบโตอย่างยั่งยืนในอนาคต ไม่ใช่เพียงแต่การทำงานเพื่อเอาตัวรอดแบบวันต่อวันเท่านั้น โดยเฉพาะในสังคมของการแข่งขันที่ไม่มีช่องว่างสำหรับมือสมัครเล่น (Amateur) ที่ทำงานแบบเช้าชามเย็นชามอย่างไม่มีคุณภาพ และไร้ประสิทธิภาพ แต่แรงงาน องค์กร และผู้บริหาร ในอนาคตจะต้องทำงานอย่างมืออาชีพ (Professional) ที่วัดความสำเร็จจากผลงานที่มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับจากสังคม ดังนั้น ถ้าเราไม่สามารถสร้างผลงานของตนเอง กลุ่ม องค์กร และสังคม ให้มีคุณภาพได้ตามที่ถูกคาดหวัง ท้ายที่สุดเราจะถูกทิ้งไว้เป็นผู้ตาม ผู้แพ้ ซึ่งต้องออกจากการแข่งขัน ปิดตัว และตายไปในที่สุด

คุณภาพ (Quality) เป็นศัพท์อีกคำหนึ่งที่เรามักจะได้ยิน และใช้งานบ่อยครั้งในสังคมอุตสาหกรรม และการแข่งขันทางธุรกิจ ตัวอย่างเช่น เราต้องการนำรถยนต์ไปตรวจสอบและบำรุงรักษากับศูนย์บริการคุณภาพ เป็นต้น แต่เมื่อให้เราอธิบายความหมายของคุณภาพ เรากลับไม่สามารถอธิบายได้อย่างชัดเจน หลายคนตอบคำถามแบบดาบอดคลำช้างบ้าง หรือกำปั้นทุบดินบ้าง สุดท้ายแล้วก็ไม่สามารถกำหนดได้ว่าคุณภาพคืออะไร ดังนั้นก่อนเราจะศึกษาแนวคิด ประชญา และ

กรอบความคิดในการจัดการคุณภาพ (Quality Management) เราสมควรเริ่มต้นทำความเข้าใจความหมายของคุณภาพ จากนักวิชาการที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับจากสังคม ดังนี้

1. คุณภาพ หมายถึง สิ่งที่ดีที่สุดสำหรับเงื่อนไขด้านการใช้งาน และราคาของลูกค้า (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคนอื่นๆ. 2546 : 21)

2. คุณภาพ หมายถึง ความเหมาะสมกับการใช้

3. คุณภาพ หมายถึง การเป็นไปตามความต้องการ หรือสอดคล้องกับข้อกำหนด

4. คุณภาพ หมายถึง คุณภาพของการออกแบบ และคุณภาพของความสอดคล้องในการดำเนินงาน ที่จะนำมาซึ่งความภาคภูมิใจแก่เจ้าของผลงาน

5. คุณภาพ หมายถึง การประหยัดที่สุด มีประโยชน์ในการใช้งานสูงสุด และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

กฤษณ์ อุทัยรัตน์ (2543 : 401) กล่าวว่าคุณภาพมีหลายมุมมอง เปรียบอุปมาไม่ได้มีด้านเดียวอันใดคุณภาพย่อมมีหลายมุมมองฉนั้น แต่นิยามโดยย่อไม่มีหนี “ความพึงพอใจของลูกค้า” เป็นความพึงพอใจที่เรา (ผู้ให้บริการ) ต้องตอบสนองและต้องทำให้เกิดความประทับใจมีเสน่ห์เหนือความพึงพอใจที่เรา “จำเป็น” ต้องตอบสนองอยู่แล้ว อาจสรุปได้ว่าบริการสมัยใหม่คือความพึงพอใจลูกค้า และความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนการจะล่วงรู้ความพึงพอใจของลูกค้า ได้จากผลการสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Requirement/Want) ซึ่งตรงกับคำกล่าวของ

พิรุณ รัตนวิษ (2543 : 6) กล่าวว่า คุณภาพจะเกิดขึ้นได้ย่อมหมายถึงการให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่บุคคลหรือผู้ใช้บริการลงความเห็นว่าเป็น “ดี” เป็นลักษณะของการกระทำเป็นประจำ คงอยู่รับรู้ได้โดยทั่วกันเป็นบริการที่มีลักษณะดังนี้ คือ

1. ผู้ใช้บริการได้รับบริการเป็นไปตามความคาดหวัง

2. ผู้ใช้บริการได้รับบริการเกินความคาดหวัง

3. สิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง ได้รับการตอบสนองตามความประสงค์

ทั้งนี้ต้องไม่ผิดหลักศีลธรรม ไม่ผิดกฎหมาย กฎ กติกาของสังคม และอยู่ภายใต้ คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณ

วิฑูรย์ สิมะโชคคี (2541 : 265-266) ได้เขียนไว้ในหนังสือ “คุณภาพคือความอยู่รอด” (Quality Means Survival) ว่าคุณภาพเป็นหนึ่งในปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญยิ่งของธุรกิจอุตสาหกรรมในปัจจุบัน ต้องมีทั้งคุณภาพของสินค้าของสินค้า หรือบริการและคุณภาพของคนองค์กรจึงจะอยู่รอด เช่นเดียวกับ “คุณภาพของงานบริการประชาชน” ของภาครัฐราชการ

การเรียกร้องในคุณภาพของการบริการจากประชาชน (Public Demand) ที่เพิ่มขึ้นทุก ๆ ขณะทำให้ข้าราชการต้องปรับเปลี่ยนทั้งแนวคิดและวิธีปฏิบัติใหม่เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนให้เป็นที่พอใจมากขึ้น

บรรจง จันทมาศ (2546 : 51) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติทุกประการของผลิตภัณฑ์ / การบริการ ที่ตอบสนองความต้องการและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า คุณภาพ (Quality) หมายถึง เป็นรูปร่าง และลักษณะทั้งหมดของผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่สามารถตอบสนองความจำเป็นตามที่กำหนดไว้ (Kotler, 2003 : 84, ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ . 2546 : 104)

จากแนวคิดนักวิชาการกล่าวมานั้น สรุปได้ว่า คุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการและมีการดำเนินงานที่เหมาะสม

คุณภาพของการให้บริการ คุณภาพของผลิตภัณฑ์อาจวัดได้จากสภาพของการนำไปใช้ โดยเฉพาะในเรื่องของคุณภาพการบริการนั้น ในต่างประเทศได้ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้รับบริการค่อนข้างมากจนกระทั่งได้มีการพัฒนาเป็นดัชนีความพึง (Customer Satisfaction Index) (รุ่ง แก้วแดง. 2539 : 152) ดัชนีความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหน่วยวัดสมมุติ เพื่อแสดงแนวความคิดว่าสิ่งที่ลูกค้ารู้สึกพอใจนั้น รวมกับตัวแปรสำคัญของ 2 ตัว คือบริการที่ได้กับความคาดหวังของลูกค้า ตัวชี้วัดคุณภาพสะท้อนให้เห็นว่า ผลผลิตหรือบริการที่ให้แก่ลูกค้ามีคุณภาพอย่างไร โดยคุณลักษณะของคุณภาพ อาจจะใช้วัดการบรรลุวัตถุประสงค์ด้วย เช่น ด้านข้อมูลที่ได้จากการบริการ ด้านการประสานงาน เวลาที่ใช้ในการให้บริการ ความถูกต้องของบริการ เป็นต้น ในการประเมินระดับคุณภาพนั้น เราอาจใช้ปัจจัยหรือองค์ประกอบของบริการในลักษณะต่างๆ ซึ่งสามารถตรวจสอบ และตรวจวัดได้

บัซเซต และเกลด์ (Buzzle and Gale, 1985 : อ้างถึงใน อนุวัฒน์ สุภษุติกุลและคณะ, 2542 : 2 - 3) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ จะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร องค์กรที่ดี ลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกันไปบ้าง

2. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุด โดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการ ให้บริการให้เป็น ไปโดยเฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรสำเร็จ

ตายตัวได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปได้ด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม

3. คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนตัว การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือการปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ

4. คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจะเป็นต้องมีความรู้และเข้าใจคำติชมผลงาน ซึ่งในการนี้ ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ ภายใต้นความมุ่งหวังที่จะให้บริการที่ออกมามีคุณภาพดี

5. คุณภาพการให้บริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม

6. คุณภาพการให้บริการจะดีเพียงนั้นขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์การที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์การที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้าและบุคลากรขององค์การ ได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง

7. คุณภาพการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการให้บริการจะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไป แต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี

8. คุณภาพการให้บริการ หมายถึงการรักษาความมั่นใจสัญญาว่าองค์การจะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการ ได้อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวัง และเป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

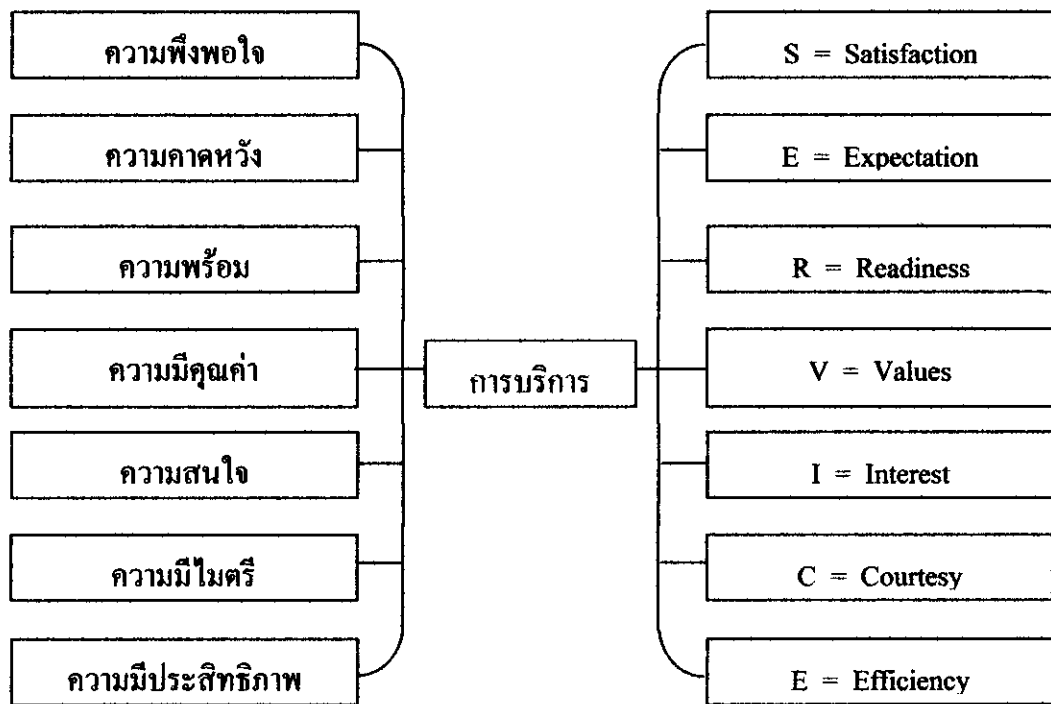
พาราสุราแมน, เชียทฮอลัม, และเบอร์รี่ (Parasuraman, & Zeithami, & Berry 1985: 42) ได้กล่าวว่าคุณภาพการบริการ คือการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพการบริการ โดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพการบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับของการรับรู้ของลูกค้าหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งพาราสุราแมนและคณะ ได้กล่าวถึงการประเมินคุณภาพการบริการว่า “การประเมินคุณภาพการบริการของลูกค้ามันยากกว่าการประเมินคุณภาพสินค้า” การรับรู้คุณภาพการบริการเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบความคาดหวังของลูกค้ากับ



บริการที่ได้รับจริงซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมินไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับ พาราซูราแมน, เชียทฮอล์ม, และ เบอริรี่ (Parasuraman, & Zeithami. & Berry 1985: 47) ได้กล่าวว่าคุณภาพการบริการเป็นข้อวินิจฉัยเกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อสินค้าหรือบริการ โดยขึ้นอยู่กับเหตุผลคุณลักษณะในการประเมินความเชื่อและทัศนคติของผู้ประเมิน

พื้นฐานสู่ความสำเร็จคุณภาพให้บริการ (Service Quality)

หลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยการนำคำว่า “Service” มาแยกตัวอักษร แต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2542 :28) ดังภาพประกอบที่ 2.1



ภาพประกอบ 2.1 องค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ

สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างขององค์กรการให้บริการ คือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่ต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่

ต้องการ (How) ต้องทำการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจของผู้รับบริการ ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้เพื่อพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ มีดังนี้

1. การเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) บริการให้กับผู้รับบริการต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ผู้รับบริการ

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์เป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาติ

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) องค์กรและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการให้กับผู้รับบริการต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็วตามที่ผู้รับบริการต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ผู้รับบริการได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักผู้บริการ (Understanding /Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

นอกเหนือจากที่กล่าวไปแล้ว ยังชี้ให้เห็นด้วยว่า การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่ นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการส่วนบุคคลแล้วคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ

2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ

3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ

4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน

5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้น เป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์กรพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์กรที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

ซึ่งการศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริการบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลมจังหวัดเพชรบุรี ครั้งนี้ได้นำทฤษฎีของพาราซูรามัน ซึ่งเป็นการประเมินคุณภาพการบริการมากำหนดเป็นตัวแปรตามกรอบแนวคิดที่ศึกษา

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

#### ความหมายของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการประกอบธุรกิจทุกประเภท มีผู้ให้ความหมายของคำว่าบริการดังนี้

สุธี นาทวรทัต (2533: 835-836) ได้ให้ความหมายของการบริการว่ามีลักษณะ 4 ประการ คือ จับต้องไม่ได้ แบ่งแยกไม่ได้ ไม่อาจเก็บรักษาได้ และมีความต้องการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การบริการหมายถึง กิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่สามารถชี้ระบุและสร้างความพอใจแก่ผู้ได้รับ การบริการไม่จำเป็นต้องเชื่อมโยงกับการขายสินค้า หรือการขายบริการอื่น การให้บริการอาจใช้หรือไม่ใช้สินค้าเป็นองค์ประกอบก็ได้ และหากว่าการใช้สินค้าเป็นส่วนประกอบ ก็จะไม่มีการโอนสิทธิ์ในสินค้านั้น ไปให้ผู้รับบริการ

Parasuraman, Berry และ Zeithamal. (Parasuraman, Berry and Zeithamal. 1988 : 12) อ่างใน ก้าน กลิ่งทะเล. 2546 :10) ได้ศึกษาว่าคุณภาพบริการสามารถใช้เกณฑ์การประเมินจากปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ มี 5 หมวด ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งได้แก่เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้ลักษณะหรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้กับผู้รับได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

2. ความน่าเชื่อถือไว้ใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองความต้องการบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและเต็มใจจะบริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่ที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและรับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็วไม่ต้องรอนาน

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

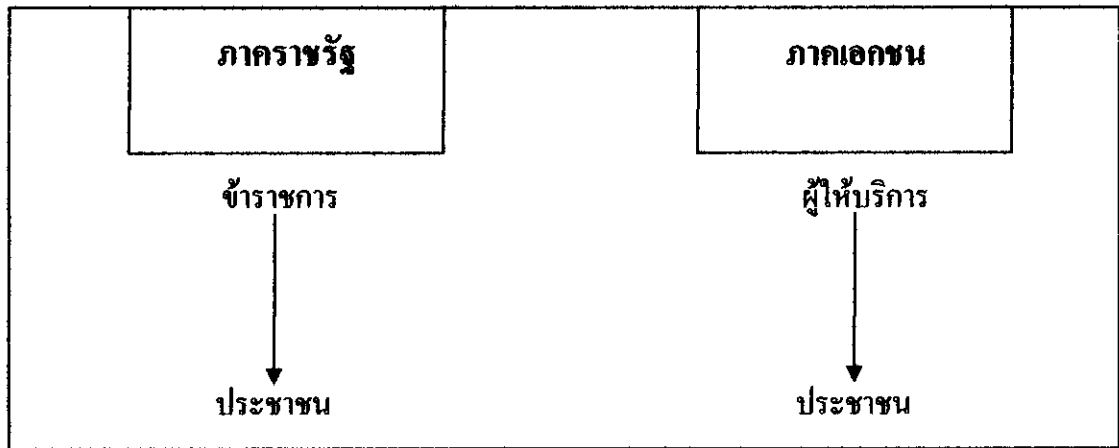
5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

#### **หลักการให้บริการ**

การบริการต้องมีหลักการในการดำเนินงาน จึงจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งได้มีการศึกษาหลักการให้บริการ โดยมีนักวิชาการที่กล่าวถึงหลักการบริการ ดังต่อไปนี้

อุทัยวรรณ อัครวุฒิ (2536 : 12) มีความเห็นเช่นเดียวกันว่าลักษณะการต้อนรับที่ดี คือ แสดงความเป็นมิตรต่อแขกด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใส มีศิลปะในการพูด และให้ความสนใจผู้มาติดต่อด้วยความจริงใจ ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อให้หวัดใจในการสนทนา และวิธีการปฏิบัติต่อผู้มารับบริการอย่างสุภาพ

ศิริวรรณ เเสรี (2540 :220) กล่าวถึงหลัก 3 ประการ สำหรับผู้มีหน้าที่ให้บริการต้อนรับ ดังนี้ มีความยิ้มแย้มแจ่มใส และศิลปะในการพูด เช่นรู้จักพูดให้ผู้ฟังเกิดความเข้าใจง่าย กริยาเรียบร้อยและความอธยาศัย ผู้ต้อนรับควรเป็นผู้ที่มีน้ำใจ ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อ เช่น การให้คำแนะนำหรือข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงาน การนำแขกเข้ามาพบผู้ที่ต้องการ เป็นต้น



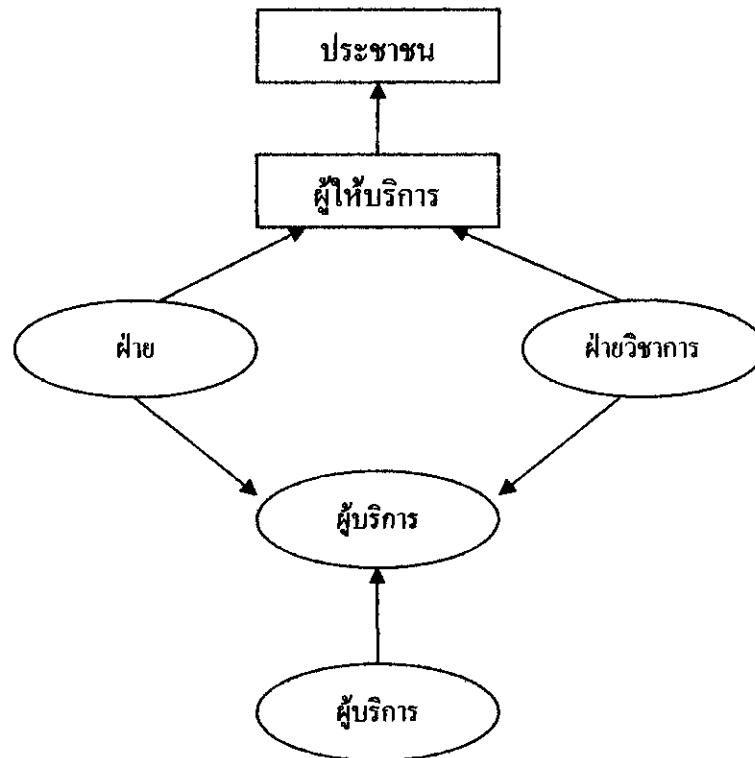
ภาพประกอบ 2.2 การเปรียบเทียบความสำคัญระหว่างลูกค้าระหว่าง  
ภาคราชการกับเอกชน

ส่วนระบบธุรกิจภาคเอกชน ลูกค้าหรือประชาชนอยู่เหนือสุด รองลงมาคือผู้ให้บริการ และผู้บริหาร ดังนั้นถ้าระบบราชการ จะมุ่งเน้นที่ลูกค้า หรือประชาชน หมายความว่าสำคัญเหมือนเอกชน ก็ต้องให้ประชาชนหรือลูกค้าอยู่เหนือสุด ตามด้วยข้าราชการและผู้บังคับบัญชาการที่จะปฏิรูประบบราชการเพื่อประชาชนเราควรศึกษาการปฏิรูประบบราชการของต่างประเทศ เนื่องจากปัจจุบันแนวความคิดในการบริหารงาน ที่มุ่งเน้นลูกค้า ได้ถูกนำเข้ามาใช้โดยการบริหารงานภาครัฐของภาครัฐบาลในหลายประเทศโดยมีหลักการที่สำคัญว่า งานของรัฐบาลหรือการบริการ และคนที่รับบริการคือประชาชน (ลูกค้า) โดยมีแนวความคิด (รุ่ง แก้วแดง. 2539 : 106) ดังภาพประกอบที่ 2.3



ภาพประกอบ 2.3 ภารกิจของหน่วยงานราชการคือการให้บริการประชาชน

รัฐ แก้วแดง (2539 : 20-21) ได้ให้กรอบความคิดใหม่ว่า ต้องปรับภาพของระบบราชการใหม่ โดยให้ความสำคัญกับประชาชนในฐานะของผู้รับบริการ และข้าราชการผู้ให้บริการแก่ประชาชน (รัฐ แก้วแดง. 2539 : 120) ดังภาพประกอบ 2.4



ภาพประกอบ 2.4 การปฏิรูปการจัดองค์กรราชการเพื่อบริการแก่ประชาชน

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีการบริการ เป็นแนวคิดทฤษฎีที่มุ่งเน้นให้บริการเป็นสำคัญและการบริการนั้นจะต้องมีคุณภาพเห็นลูกค้าเป็นบุคคลสำคัญอันดับ ซึ่งองค์การบริการส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นหน่วยงานที่บริการลูกค้า (ประชาชน) อยู่แล้วจึงควรนำแนวคิดและทฤษฎีไปบริหารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

#### 4. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ คือ กิจกรรมที่รัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อประชาชนซึ่งมีทางเลือกหลายทาง ไม่ใช่เพียงการออกกฎระเบียบหรือให้งบประมาณไปดำเนินการ แต่เป็นบริการเพื่อคนจำนวนมาก เป็นการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชน

ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน

คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว

มีวิธีการมากมายที่นำมาสู่การปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ โดยเน้นที่การบริการที่มีคุณภาพในรูปแบบของความคุ้มค่าของเงินที่ลงทุน ไปมุ่งที่ประสิทธิภาพของการบริการกับเรื่องของการเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนและการมีทางเลือกให้กับประชาชนที่เป็นลูกค้าของการให้บริการสาธารณะนั้น ๆ เพราะการบริการสาธารณะเป็นการทำงานของรัฐที่เป็นไปเพื่อประโยชน์ของสาธารณชน โดยเฉพาะเป็นการไม่มุ่งหวังกำไรแต่อย่างใด

##### ความหมายของการบริการสาธารณะ

Le'on Duguit (อ้างใน อคติตรา เกิดทอง, 2546: 10-11) ได้ให้ความเห็นถึงสิ่งที่เรียกว่า "บริการสาธารณะ" ว่า บริการสาธารณะคือกิจกรรมทุกกิจกรรมซึ่งหากจะดำเนินการให้เป็นผลสำเร็จจะต้องได้รับการจัดการหรือการควบคุมโดยฝ่ายปกครอง ทั้งนี้เพราะการจัดการกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการพัฒนาสังคมและยังได้กล่าวอีกว่า บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมทุกประการที่ถูกควบคุมจัดการ โดยฝ่ายปกครองเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ทั้งนี้เพราะกิจการเหล่านี้โดยสภาพแล้วไม่อาจทำสำเร็จได้หากปราศจากการแทรกแซงของอำนาจบังคับทางฝ่ายปกครอง นั้นทวัฒน์ บรมนันท์ (2543: 24) ได้ทำการรวบรวมความหมายของบริการสาธารณะตามที่มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Rene' Chapus กล่าวว่า กิจกรรมใดจะเป็นบริการสาธารณะ ได้ก็ต่อเมื่อนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการหรือดูแลกิจกรรมนั้นเพื่อสาธารณะประโยชน์

Geston Je'ze กล่าวว่า การจะพิจารณาว่ากิจกรรมใดเป็นบริการสาธารณะก็ให้ดูที่จุดมุ่งหมายของการก่อตั้งองค์กรหรือกิจกรรมนั้น

Jean de Soto กล่าวว่า คำนิยามของบริการสาธารณะอาจแยกเป็นสองลักษณะ โดยพิจารณาจากลักษณะทางด้านการเมืองกับลักษณะทางด้านกฎหมาย กล่าวคือ

ก. ลักษณะทางการเมือง บริการสาธารณะได้แก่สิ่งที่รัฐจะต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการของคนในชาติไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่นความปลอดภัย จนกระทั่งถึงความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ โดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำก็ได้

ข. ลักษณะทางด้านกฎหมาย บริการสาธารณะประกอบด้วยเงื่อนไขสามประการคือ

- 1) เกิดขึ้นจากผู้ปกครองประเทศหรือจากแนวทางที่ผู้ปกครองประเทศวางไว้
- 2) มีความต้องการจากประชาชนเพื่อผลประโยชน์ส่วนร่วม
- 3) เกิดความไม่เพียงพอหรือไม่สามารถจัดทำได้โดยเอกชน

ในประเทศไทยนั้นคำว่าบริการสาธารณะได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความหรือความหมายของบริการสาธารณะแล้ว จะเห็นได้ว่าได้รับอิทธิพลมาจาก ประยูร กาญจนกุล (2538: 108) ที่ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่า บริการสาธารณะหมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

เมื่อได้พิจารณาจากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า บริการสาธารณะนั้นจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไขสองประการคือ

- 1) กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชน ซึ่งหมายถึงกรณีที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเองอันได้แก่กิจกรรมที่รัฐ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายความรวมถึงกรณีที่รัฐมอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย
- 2) กิจกรรมดังกล่าวมาแล้วในข้อ 1 จะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

จะเห็นได้ว่าการให้บริการสาธารณะของรัฐทุกประเภท ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานความพึงพอใจของประชาชนเป็นบริการสาธารณะที่เป็นธรรมที่สุด ประกันสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานของประชาชนให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคกัน คนในสังคมมีความรู้สึกว่าได้รับประโยชน์สูงสุดร่วมกัน ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะเกิดขึ้นต่อเมื่อหลังจากการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานรัฐแล้วซึ่งข้อพิจารณาต่าง ๆ ของการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานรัฐ



## 5. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546

บัญญัติ บรรทัดฐาน (2546 : 10 - 34) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 นับเป็นก้าวแรกของรัฐบาลในการส่งเสริมการกระจายอำนาจและการปกครองไปสู่ประชาชน ซึ่งเป็นวิธีหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนและองค์กรประชาชน เจตนารมณ์ของกฎหมายฉบับนี้สอดคล้องกับทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 และเป็นไปตามกระแสการพัฒนาในระดับสากลที่เน้นการวางรากฐานของประชาธิปไตยให้มั่นคง การกระจายอำนาจสู่องค์กรระดับชุมชนเป็นแนวคิดที่ถ่ายโอนการตัดสินใจ ให้ท้องถิ่นสามารถบริหารงานที่แก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นด้วยตนเองตามอำนาจหน้าที่ และมีอิสระในการตัดสินใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในท้องถิ่นนั้นตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด โดยกำหนดให้สภาตำบลที่มีรายได้ ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี พระราชบัญญัตินี้จะประกาศใช้ราชการงานบุคคล เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท

องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละสองคน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงหนึ่งหมู่บ้านให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหกคน และในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงสองหมู่บ้านให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละสามคน อายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีกำหนดคราวละสี่ปีนับแต่วันเลือกตั้ง สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีประธานสภาและรองประธานสภาคนหนึ่ง ซึ่งเลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลให้นายอำเภอแต่งตั้งประธานและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประธานสภาและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งเป็นเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีหน้าที่

รับผิดชอบงานธุรการและจัดการประชุมและงานอื่นใดตามที่ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย ทั้งนี้ให้คำนึงถึงความรู้ความสามารถอันจะเป็นประโยชน์ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เลขาธิการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากตำแหน่งเมื่อครบอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเมื่อมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีมติให้พ้นจากตำแหน่ง

2. นายกองกิจการบริหารส่วนตำบลให้้องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองกิจการบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นการดำรงตำแหน่งนับแต่วันเลือกตั้งและมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสี่ปีนับแต่วันเลือกตั้ง แต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกินสองวาระไม่ได้ นายกองกิจการบริหารส่วนตำบลอาจแต่งตั้งรองนายกองกิจการบริหารส่วนตำบลซึ่งมิใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่นายกองกิจการบริหารส่วนตำบลมอบหมายได้ไม่เกินสองคน และอาจแต่งตั้งเลขาธิการนายกองกิจการบริหารส่วนตำบลคนหนึ่งซึ่งมิได้เป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ บุคคลผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นนายกองกิจการบริหารส่วนตำบลต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น

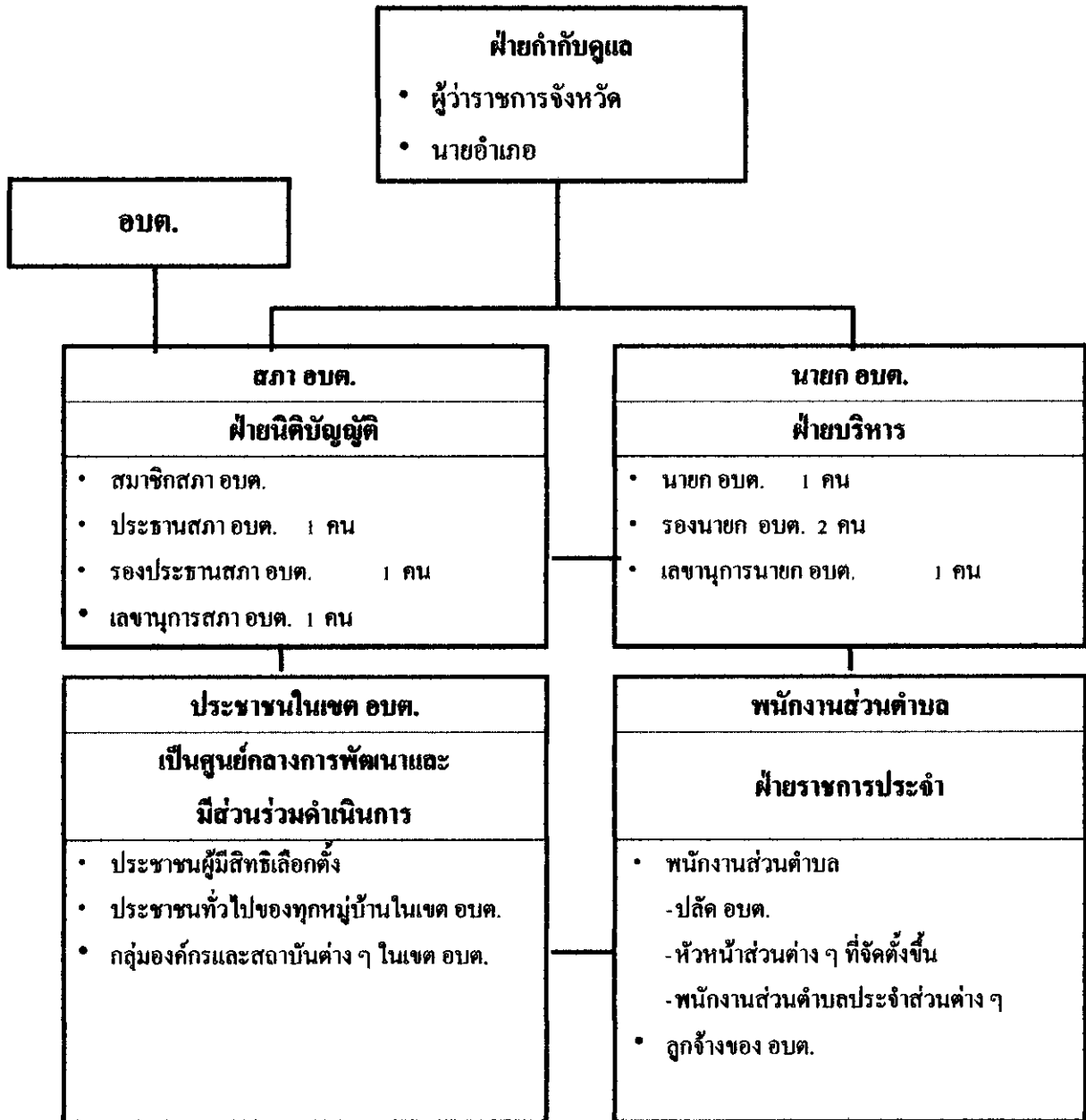
#### **โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล**

องค์การบริหารส่วนตำบลแบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 5 ฝ่ายคือ ฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายราชการประจำ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล และฝ่ายกำกับดูแล ส่วนประกอบขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

1. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ยกเว้นองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงหมู่บ้านเดียวให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้ 6 คน ถ้ามี 2 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลได้จำนวนหมู่บ้านละ 3 คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น (มาตรา 45) มีวาระ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้งสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีประธานสภา 1 คน รองประธานสภา 1 คน ซึ่งเลือกจากสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลให้นายอำเภอแต่งตั้งตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งสองตำแหน่งอยู่ในวาระเพียง 4 ปี (มาตรา 48 และมาตรา 49)

2. คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 กำหนดให้คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยประธานกรรมการบริหารคนหนึ่งและ

กรรมการบริหารจำนวนสองคน ซึ่งสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแล้วเสนอให้นายอำเภอแต่งตั้ง (มาตรา 58) และให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเลขานุการคณะกรรมการบริหาร (มาตรา 58 วรรค 2) ดังภาพประกอบ 2.5



ภาพที่ 2.5 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

(บัญญัติ บรรทัดฐาน , 2546 :10 – 34)

### อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่ได้แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

มาตรา 59 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

2. สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

3. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

4. วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

5. รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก

2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรม อันดีของท้องถิ่น

9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือ  
บุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

มาตรา 68 ภายใต้งบประมาณของหน่วยงานราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขต  
องค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
2. ให้มีและบำรุงรักษาการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
4. ให้มีและบำรุงรักษาสถานที่ประชุมการกีฬาการพักผ่อนหย่อนใจและ

สวนสาธารณะ

5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
8. การคุ้มครองดูแลทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
12. การท่องเที่ยว
13. การผังเมือง

#### การกำกับดูแลองค์การบริหารส่วนตำบล

มาตรา 90 ให้นายอำเภอมีอำนาจกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางราชการ

ในการปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ของนายอำเภอตามวรรคหนึ่ง ให้นายอำเภอมี  
อำนาจเรียกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล นายกององค์การบริหารส่วนตำบล รองนายก  
องค์การบริหารส่วนตำบล เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบล และ  
ลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลมาชี้แจงหรือสอบสวน ตลอดจนเรียกรายงานและเอกสารใดๆ  
จากองค์การบริหารส่วนตำบลมาตรวจสอบก็ได้

เมื่อนายอำเภอเห็นว่านายกองค์การบริหารส่วนตำบลผู้ใดปฏิบัติราชการในทางที่อาจเป็น  
การเสียหายแก่องค์การบริหารส่วนตำบลหรือเสียหายแก่ราชการและนายอำเภอได้ชี้แจงแนะนำ  
ตักเตือนแล้วไม่ปฏิบัติตาม ในกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็นเร่งด่วนที่จะรอข้ามมิได้ให้นายอำเภอมีอำนาจ  
ออกคำสั่งระงับการปฏิบัติราชการของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ตามที่เห็นสมควรได้แล้ว

ให้รับรายงานผู้ว่าราชการจังหวัดทราบภายในสิบห้าวันเพื่อให้ผู้ว่าราชการจังหวัดวินิจฉัยสั่งการตามความเห็นสมควรโดยเร็ว

การกระทำของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่ฝ่าฝืนคำสั่งของนายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัดแล้วแต่กรณีตามวรรคสาม ไม่มีผลผูกพันองค์การบริหารส่วนตำบล

#### **ปัญหาสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล**

สุวิทย์ อิงวรพันธุ์ (2542 : 257 - 263) ได้กล่าวถึง ปัญหาสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีลักษณะปัญหา ดังนี้

1. ปัญหาบุคลากร ได้แก่ คณะกรรมการบริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและพนักงานส่วนตำบล ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ แบบแผน และกฎหมาย บุคลากรไม่เพียงพอ นอกจากนี้ยังมีวิสัยทัศน์ที่ล้าสมัยไม่พร้อมที่จะเป็นนักบริหาร
2. ปัญหาการเมืองท้องถิ่น/อิทธิพล/ผลประโยชน์ เกิดความขัดแย้งภายในองค์กรมีการร้องเรียนการทุจริต/คอร์รัปชันมีการแทรกแซงของนักการเมืองท้องถิ่นระดับจังหวัด มีผลประโยชน์จากการจัดซื้อจัดจ้าง
3. ปัญหาโครงสร้างระบบงาน คณะกรรมการบริหารจะมีอำนาจมากกว่าสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้ขาดการตรวจสอบ เกิดความขัดแย้งระหว่างฝ่ายสภาและฝ่ายบริหาร การจัดประชุมไม่ถูกต้องตามระเบียบ ไม่เข้าใจอำนาจหน้าที่ตามโครงสร้าง
4. ปัญหาเกี่ยวกับการวางแผน ไม่ให้ความสำคัญกับแผนพัฒนาตำบล และไม่ได้ยึดหลักความต้องการของประชาชนเป็นหลัก ส่วนใหญ่จะเป็นการจัดทำแผนโดยการถูกรวบงำจากเบื้องบน ไม่เข้าใจระบบการวางแผนและไม่ใช้แผนเป็นเครื่องมือในการบริหารงาน ไม่นำระบบข้อมูลมาใช้เป็นประโยชน์
5. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป ทั้งการบริหารงานการคลังและงบประมาณ การบริหารพัสดุ
6. ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาชนในพื้นที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เพราะขาดการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างจิตสำนึก นอกจากนี้ประชาชนยังไม่ได้รับการเรียนรู้ก่อนมีการกระจายอำนาจ ทำให้การกระจายอำนาจในรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นเพียงเอาอำนาจของทางราชการเข้าไปในหมู่บ้าน อีกทั้งประชาชนในพื้นที่ยังมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นอย่างจำกัด ทั้งด้านการติดตามตรวจสอบ และไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการพัฒนาคุณภาพชีวิต
7. ปัญหาความสำคัญกับส่วนราชการอื่น ๆ ในพื้นที่ เช่น ระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลไม่คล่องตัว

จะเห็นได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นรูปแบบของการปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบหนึ่งของสังคมไทยที่ตอบรับกระแสการกระจายอำนาจลงสู่ท้องถิ่น เพื่อเป็นกลไกในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครอง การบริหาร พัฒนาท้องถิ่นของตนเองในระดับรากหญ้า ตามระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) โปร่งใสไร้ทุจริตสามารถตรวจสอบการดำเนินงานให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาในท้องถิ่น ซึ่งในปัจจุบันนับเป็นปัญหาสำคัญประการหนึ่งที่เกิดขึ้นในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จะประสบผลสำเร็จตามเจตนารมณ์ของการปกครองท้องถิ่นที่จะบริหารให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในตำบล จะต้องอยู่บนพื้นฐานการกระจายอำนาจ รวมทั้งประชาชนจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมตามจิตสำนึกของความเป็นพลเมืองที่มีความรับผิดชอบในการร่วมแก้ปัญหา ร่วมปฏิบัติ ร่วมตรวจสอบ และร่วมรับผลประโยชน์ด้วย (โกวิทย์ พวงงาม, 2546 : 59) ดังนั้น ระบบการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จึงเหมือนกันกับการปกครองท้องถิ่นทั่วไป คือ จะต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ 8 ประการ อันได้แก่

1. การมีสถานะตามกฎหมายที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ
  2. การมีขอบเขตและพื้นที่การปกครองที่ชัดเจน
  3. มีการกระจายอำนาจและหน้าที่ตามนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาล
  4. การเป็นองค์กรนิติบุคคลที่มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎ ข้อบังคับเพื่อควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบล
  5. มีการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นเพื่อแสดงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมในการเมือง การปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง
  6. มีอิสระในการปกครองท้องถิ่น และบริหารจัดการตามกฎหมายที่กำหนด
  7. การมีงบประมาณเป็นของตนเอง และสามารถบริหารจัดการรายได้เพื่อที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป
  8. มีการกำกับดูแลจากภาครัฐในการผ่านข้อกฎหมายเพื่อการบริหารจัดการท้องถิ่น
- การเกิดขึ้นขององค์การบริหารส่วนตำบลก็เช่นเดียวกับการเกิดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบอื่น กล่าวคือ มีจุดกำเนิดจากพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจ และอุดมการณ์ประชาธิปไตยที่มุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการเมือง

และการปกครองตนเองที่มีอำนาจอิสระ มีการเลือกตั้ง มีองค์กรเป็นของตนเอง และที่สำคัญคือ ประชาชนมีส่วนในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริชัย อัมพวา (2542 : 87 - 89) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลนูน อำเภอดุสิต จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการบริการเส้นทางคมนาคมทางบกและทางน้ำ และที่พึงพอใจน้อยที่สุดเกี่ยวกับการควบคุม ไม่ให้เกิดปัญหาน้ำเสีย และตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ อายุ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ความสนใจ ข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับ อบต. และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม อาจเนื่องมาจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่ให้ความสนใจติดตามการดำเนินงานของ อบต. จึงทำให้ปัจจัยเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

สุกัญญา โอภากุล (2544:125-140) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของประชาชนที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ช่วงเวลาติดต่อขอรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการและด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะประเมินการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนความสัมพันธ์ระหว่าง อาชีพ รายได้ ลักษณะงานที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกันจะประเมินการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

รัฐพล นราดิศร (2545: 98-99) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเห็นว่า ในสถานการณ์ปัจจุบันการพัฒนาระบบการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น รัฐได้มีการพัฒนาหรือส่งเสริมเกี่ยวกับการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน เกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ จัดให้มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย และแก้ไขระเบียบขั้นตอน ที่ยุ่งยากซับซ้อน การให้มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอ



นิรันดร์ ปรัชญกุล (2546: 101-105) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการโดยรวมของทุกด้าน ทั้งภารกิจภายในและภายนอกสถานที่มีคุณภาพให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านความสะอาดสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึง และด้านความต่อเนื่องเป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวมขณะที่ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่ค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวม ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศ อายุ และอาชีพต่างกันอย่างมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในประเด็นด้านความต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษามีความเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านความเสมอภาค ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สุรเชษ นิมสกุล (2546: 87-90) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง สภาพและปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการให้บริการการออกกำลังกาย ในจังหวัดอ่างทอง ผลการศึกษาพบว่า

1. สภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในการให้บริการการออกกำลังกาย ในจังหวัดอ่างทอง พบว่า มีความพร้อมค่อนข้างสูงทั้ง 4 ด้าน กล่าวคือ ด้านบุคลากรส่วนใหญ่มีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสามารถให้บริการกับผู้มาใช้บริการ มีความรู้ความสามารถตรงกับประเภทของการออกกำลังกาย ด้านงบประมาณ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามีพร้อมค่อนข้างสูงเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะเรื่องความโปร่งใสในการใช้จ่ายงบประมาณ และการได้รับงบประมาณสนับสนุนอย่างต่อเนื่องในด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามีพร้อมค่อนข้างสูงในเรื่องการมีอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน และสถานที่อยู่ใกล้ชุมชนสะดวกในการมาใช้บริการ และด้านการบริหารจัดการ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามีพร้อมค่อนข้างสูงเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะเรื่องนโยบายส่งเสริมการออกกำลังกายที่มีความชัดเจน และมีการปฏิบัติงานตามแผนงานที่กำหนดไว้

2. ปัญหาในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการให้บริการการออกกำลังกายในจังหวัดอ่างทอง ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามีปัญหาอยู่ในระดับน้อยทั้ง 4 ด้าน กล่าวคือ ในด้านบุคลากร ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามีปัญหาน้อย เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ปัญหาในด้านงบประมาณ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามีปัญหาอยู่ในระดับน้อยการใช้จ่ายงบประมาณ

เป็นไปตามวัตถุประสงค์และโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นไปตามแผนการใช้จ่ายอย่างชัดเจน ปัญหาในด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามีปัญหาอยู่ในระดับน้อยเช่นเดียวกัน อุปกรณ์ที่ได้มีคุณภาพมาตรฐานสถานที่อยู่ใกล้แหล่งชุมชน ปัญหาในด้านการบริหารจัดการส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามีปัญหาอยู่ในระดับน้อยเช่นเดียวกัน มีแผนงาน/โครงการส่งเสริมการออกกำลังกายที่ชัดเจน และมีการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดไว้

รุทธ์ สุขสำราญ (2546: 102-107) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมทุกด้านและรายด้านมีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อยได้รับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการต้องการรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมทุกด้านและรายด้านต้องการรับบริการอยู่ในระดับมาก และผู้รับบริการที่มีอาชีพ พื้นที่อยู่อาศัย และประเภทของการรับบริการต่างกัน มีสภาพปัญหาและความต้องการรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกันยกเว้น ผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ในการรับบริการต่างกัน มีสภาพปัญหาและความต้องการรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศรีเมือง เพิกเฉย (2547: 75-76) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์พบว่า ความแตกต่างในด้านเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และระยะเวลาการอยู่อาศัยในเทศบาล ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการแตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการแตกต่างกัน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลสระกระโจม และเทศบาลตำบลคอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยสุด ดังนี้ ปัจจัยด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค ปัจจัยด้านการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ปัจจัยด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่เทศบาล และปัจจัยด้านการจัดสถานที่ในการให้บริการ ตามลำดับ

ดวงภรณ์ ตรีธัญญา (2547: 65-70) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนสูงสุด ได้แก่ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านระบบการให้บริการ ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ และผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านระบบการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบไม่แตกต่างกัน

ศรีรัฐ ชัชวาลปรีชา (2548: 50-52) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถและฝ่ายใบอนุญาตขับรถ : ศึกษากรณี สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาสูงสุดมัธยมปลาย/ปวช. อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,001-15,000 บาท พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ หน่วยงานที่มาใช้บริการฝ่ายทะเบียน ส่วนใหญ่ใช้บริการงานทะเบียนรถ ส่วนฝ่ายใบอนุญาตส่วนใหญ่มาใช้บริการตามส่วนใหญ่ใช้บริการงานใบอนุญาต และช่วงเวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการช่วงเวลา 08.30-12.00 น. ความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการบริการในภาพรวมด้านสิ่งสัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเอาใจใส่ เห็นด้วยปานกลาง ส่วนด้านการตอบสนองทันที ด้านการทำให้เกิดความเห็นด้วยมาก ผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด อาชีพหลัก และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บริการของสำนักงานขนส่ง จังหวัดชลบุรี พบว่าไม่แตกต่างกัน ส่วนข้อมูลพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ ผู้ที่มาใช้บริการฝ่ายทะเบียนรถต่างกัน ช่วงเวลาที่มาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ที่มาใช้บริการฝ่ายใบอนุญาตต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ยกเว้นฝ่ายใบอนุญาตสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีกับด้านความเอาใจใส่

สนทรรศน์ แยมรุ่ง (2550: 302-308) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์คุณภาพของนโยบายการให้บริการสาธารณะของกรมที่ดิน กรณีศึกษาสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ อายุ และรายได้ที่แตกต่างกัน ทำให้ความคิดเห็นในเรื่องการให้บริการสาธารณะของสำนักงานที่ดิน แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนของผู้มาใช้บริการที่เฉพาะอายุที่แตกต่างกันและรายได้ไม่แตกต่างกัน และผลลัพธ์ของการเข้ารับบริการสาธารณะของสำนักงานที่ดินในด้านมาตรฐานคุณภาพ ด้านข้อมูล สื่อสาร การตัดสินใจ การพัฒนาบุคลากร การมีส่วนร่วม การประเมินผลการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤตวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ เป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค การบริหารและกระบวนการคุณภาพ และภาวะผู้นำ มีอิทธิพลต่อคุณภาพของนโยบายให้บริการสาธารณะ

ส่วนผลลัพธ์ของการให้บริการสาธารณะของสำนักงานที่ดินของเจ้าหน้าที่ในด้านระบบมาตรฐาน  
คุณภาพ คาดตะเนแก้ไขวิกฤต และการบริหารกระบวนการคุณภาพ มีอิทธิพลต่อคุณภาพของ  
นโยบายการให้บริการสาธารณะ และประสิทธิผลด้านความคุ้มค่ามีอิทธิพลต่อคุณภาพของนโยบาย  
ให้บริการสาธารณะ

# บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ในครั้งนี้ มีวิธีการดำเนินการตามลำดับ ได้แก่

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

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 515 คน ที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง (เมษายน 2553)

#### 1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 225 คน โดยใช้ตารางการสุ่มของTaro Yamane ที่ความเชื่อมั่น 95 % ค่าความคลาดเคลื่อน 0.5 ตามจำนวนครัวเรือนของตำบลแหลมผักเบี้ย ที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2538 : 297) และใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบตามจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน่ Yamane's ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  = ขนาดของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา  
 $e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง  
(ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้ มีค่าเท่ากับ .05)

$$\text{แทนค่า } n = \frac{515}{1 + 515(0.05)^2} = 225 \text{ คน}$$

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม คุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ. อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

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

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

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี

### การสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการศึกษา

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี แล้วนำมาประมวลเพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และการสร้างเครื่องมือเพื่อให้ครบถ้วนครอบคลุมตามวัตถุประสงค์
2. กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา
3. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง เสนออาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบ

ความถูกต้อง และให้คำแนะนำเพิ่มเติมปรับปรุงแก้ไขให้ตรงกับเนื้อหาตลอดจนภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัย

### 3. การรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งหมดจำนวน 225 ชุด โดยดำเนินการซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ส่งหนังสือถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
2. ประสานกับเจ้าหน้าที่ธุรการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการรวบรวมแบบสอบถามส่งกลับคืนมายังผู้วิจัย โดยใช้ระยะเวลา 15 วัน
3. การตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับทั้งหมดแล้วก็ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความมีนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างกลุ่มโดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ส่งรหัสแล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วทำการประมวลผลโดยใช้คอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้วิธีการแจกแจงความถี่แสดงผลเป็นคำร้อยละ
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามโดยพิจารณาเกณฑ์ต่อไปนี้ การแปลผลของแบบสอบถามตอนที่ 2 กำหนดค่าเฉลี่ย (ชูศรี วงศ์รัตนะ 2549 : 75)

ค่าคะแนนระหว่าง 4.51 – 5.00 ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าคะแนนระหว่าง 3.51 – 4.50 ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าคะแนนระหว่าง 2.51 – 3.50 ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าคะแนนระหว่าง 1.51 – 2.50 ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าคะแนนระหว่าง 1.00 – 1.50 ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

3. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับคุณภาพการบริการ  
ด้วยการใช้สถิติเชิงอนุมานด้วยแบบทดสอบไคสแควร์

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็น  
ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหา นำข้อมูลที่ได้จากการจัดเก็บข้อมูลทำการแยกแยะคำตอบที่  
ได้ มาทำการบรรยายเป็นความเรียง



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัด และปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี โดยผลของการวิเคราะห์ข้อมูลได้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการ

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

## ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละ ของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย  
อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	135	60.0
หญิง	90	40.0
รวม	225	100.0
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 25 ปี	29	12.9
26-35 ปี	63	28.0
36-44 ปี	49	21.8
45 ปีขึ้นไป	84	37.3
รวม	225	100.0
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	75	33.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	73	32.4
ปวช./ปวส.	47	20.9
ปริญญาตรีขึ้นไป	30	13.3
รวม	225	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	19	8.4
เกษตรกร	39	17.3
รับจ้างทั่วไป	138	61.3
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	29	12.9
รวม	225	100.0
<b>รายได้</b>		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	166	73.8
ตั้งแต่ 10,001 - 20,000 บาท	43	19.1
มากกว่า 20,000 บาท	16	7.1
รวม	225	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 135 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 และเพศหญิง 90 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 มีอายุ 45 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 37.3 จบการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 33.3 ประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 61.3 และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 73.8

ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้จะปรากฏผลดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.2 – 4.18

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับคุณภาพการบริการ
การเข้าถึงบริการ	3.42	.621	ปานกลาง
การติดต่อสื่อสาร	3.46	.686	ปานกลาง
ความสามารถ	3.42	.545	ปานกลาง
ความมีไมตรีจิต	3.48	.477	ปานกลาง
ความน่าเชื่อถือ	3.50	.500	ปานกลาง
ความไว้วางใจ	3.50	.534	ปานกลาง
ความกระตือรือร้น	3.49	.524	ปานกลาง
ความปลอดภัย	3.48	.485	ปานกลาง
ลักษณะของการบริการ	3.49	.496	ปานกลาง
การเข้าใจผู้รับบริการ	3.50	.568	ปานกลาง
รวม	3.47	0.416	ปานกลาง

จากตาราง 4.2 แสดงว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านการเข้าถึงบริการ

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับคุณภาพการบริการ
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.28	.666	ปานกลาง
2. ความสะดวกสบายในการเดินทางมาใช้บริการ	3.44	.731	ปานกลาง
3. เวลาที่ใช้ในการบริการมีความเหมาะสม	3.46	.850	ปานกลาง
4. ให้บริการด้านข้อมูลต่าง ๆ อย่างครบถ้วนและทันเวลา	3.50	.791	ปานกลาง
รวม	3.42	.621	ปานกลาง

จากตาราง 4.3 แสดงว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านการเข้าถึงบริการ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านการติดต่อสื่อสาร

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับคุณภาพการบริการ
1. ให้ข้อมูลผู้รับบริการด้วยภาษาที่ชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ	3.45	.885	ปานกลาง
2. ประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี	3.44	.818	ปานกลาง
3. ความเต็มใจที่จะติดต่อประสานงานกับผู้รับบริการ	3.46	.785	ปานกลาง
4. สามารถติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ได้ง่ายสะดวก รวดเร็ว	3.48	.785	ปานกลาง
รวม	3.45	.685	ปานกลาง

จากตาราง 4.4 คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านความสามารถ

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับคุณภาพการบริการ
1. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสาร	3.44	.686	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ เช่น การแก้ปัญหา การแนะนำ ให้ข้อมูลผู้รับบริการ	3.45	.737	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่มีความคล่องแคล่วและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	3.44	.706	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่สามารถแนะนำการเตรียมเอกสารและหลักฐานได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง	3.45	.654	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย	3.34	.695	ปานกลาง
รวม	3.42	.545	ปานกลาง

จากตาราง 4.5 แสดงว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านความสามารถ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านความมีไม่ตรีจิต

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับคุณภาพการบริการ
1. การมีมารยาท และความสุขภาพของเจ้าหน้าที่	3.48	.682	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส	3.50	.628	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลอย่างเป็นกันเอง	3.51	.606	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทอ่อนน้อมในขณะบริการ	3.43	.609	ปานกลาง
รวม	3.48	.476	ปานกลาง

จากตาราง 4.6 แสดงว่า แสดงว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านความมีไม่ตรีจิต โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง



ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านความน่าเชื่อถือ

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับคุณภาพการบริการ
1. หน่วยงานมีการปฏิบัติงานที่เป็นระบบสามารถตรวจสอบได้	3.50	.662	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	3.49	.669	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม	3.51	.628	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา	3.48	.641	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค	3.53	.641	ปานกลาง
รวม	3.50	.500	ปานกลาง

จากตาราง 4.7 แสดงว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านความไว้วางใจ

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับคุณภาพการบริการ
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างถูกต้อง	3.47	.634	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์	3.55	.611	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติตามระเบียบได้อย่างถูกต้อง	3.48	.606	ปานกลาง
รวม	3.49	.533	ปานกลาง

จากตาราง 4.8 แสดงว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านความไว้วางใจ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านความกระตือรือร้น

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับคุณภาพการบริการ
1. ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่	3.46	.604	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการได้ทันเวลา	3.57	.595	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี	3.45	.596	ปานกลาง
รวม	3.49	.524	ปานกลาง

จากตาราง 4.9 แสดงว่า แสดงว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านความกระตือรือร้น โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านความปลอดภัย

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับคุณภาพการบริการ
1. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย	3.48	.575	ปานกลาง
2. วัสดุอุปกรณ์ในการขอรับบริการมีความปลอดภัย	3.43	.601	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานที่แสดงถึงความปลอดภัยในการให้บริการ	3.51	.552	ปานกลาง
4. การสร้างความปลอดภัยและความเชื่อมั่นในการให้บริการ	3.49	.576	ปานกลาง
รวม	3.47	.485	ปานกลาง

จากตาราง 4.10 แสดงว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านความปลอดภัยโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านลักษณะของการบริการ

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับคุณภาพการบริการ
1. ความเพียงพอ ของเครื่องมืออุปกรณ์	3.50	.568	ปานกลาง
2. ความเป็นระเบียบเป็นสัดส่วนของสำนักงาน	3.49	.568	ปานกลาง
3. สิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการอย่างครบถ้วน	3.52	.535	ปานกลาง
4. จำนวนห้องน้ำมีเพียงพอและมีความสะอาด	3.45	.589	ปานกลาง
รวม	3.49	.496	ปานกลาง

จากตาราง 4.11 แสดงว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านลักษณะของการบริการ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านความเข้าใจของผู้รับบริการ

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับคุณภาพการบริการ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	3.47	.559	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสาร ง่ายต่อการเข้าใจ	3.54	.551	ปานกลาง
3. ความชัดเจนในการตอบข้อซักถามและแนะนำบริการ	3.49	.552	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน	3.50	.536	ปานกลาง
รวม	3.50	.502	ปานกลาง

จากตาราง 4.12 แสดงว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ด้านความเข้าใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

### ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการ

ตารางที่ 4.13 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวม

ปัจจัยส่วนบุคคล	คุณภาพการบริการ		
	$\chi^2$	df	p
เพศ	9.000	1	.210
อายุ	28.636	3	.125
ระดับการศึกษา	25.009	3	.040
อาชีพ	162.432**	3	.000
รายได้ต่อเดือน	170.453**	2	.001

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.13 พบว่าปัจจัยด้านอาชีพและรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนเพศ อายุ และระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับคุณภาพการบริการ

ตารางที่ 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ

คุณภาพการบริการ	เพศ		$\chi^2$	df	p
	ชาย	หญิง			
1. การเข้าถึงบริการ	43	32	19.303	11	.056
2. การติดต่อสื่อสาร	50	28	21.131	12	.148
3. ความสามารถ	40	20	39.050	13	.411
4. ความมีไมตรีจิต	52	41	9.246	10	.509
5. ความน่าเชื่อถือ	50	41	14.565	12	.266
6. ความไว้วางใจ	85	57	14.855	7	.038
7. ความกระตือรือร้น	80	69	18.321	8	.019
8. ความปลอดภัย	80	59	20.212	10	.027
9. ลักษณะของการบริการ	92	70	23.930	7	.001
10. การเข้าใจผู้รับบริการ	98	77	11.871	9	.221

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับคุณภาพการบริการ  
ด้านต่าง ๆ พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ



ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ	อายุ		$\chi^2$	df	p
	ต่ำกว่า 25 ปี	26-35 ปี			
1. การเข้าถึงบริการ	13	25	41.147	33	.156
2. การติดต่อสื่อสาร	11	16	34.210	36	.554
3. ความสามารถ	9	12	37.979	30	.150
4. ความมีไมตรีจิต	10	32	34.773	30	.251
5. ความน่าเชื่อถือ	11	24	46.227	36	.118
6. ความไว้วางใจ	22	39	25.382	21	.231
7. ความกระตือรือร้น	24	40	31.332	30	.399
8. ความปลอดภัย	21	39	33.930	30	.284
9. ลักษณะของการบริการ	25	42	17.965	21	.651
10. การเข้าใจผู้รับบริการ	24	46	22.929	27	.689

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	อายุ		$\chi^2$	df	p
	36-44 ปี	45 ปีขึ้นไป			
1. การเข้าถึงบริการ	12	25	41.147	33	.156
2. การติดต่อสื่อสาร	21	30	34.210	36	.554
3. ความสามารถ	13	26	37.979	30	.150
4. ความมีไมตรีจิต	20	31	34.773	30	.251
5. ความน่าเชื่อถือ	19	37	46.227	36	.118
6. ความไว้วางใจ	26	55	25.382	21	.231
7. ความกระตือรือร้น	30	55	31.332	30	.399
8. ความปลอดภัย	26	53	33.930	30	.284
9. ลักษณะของการบริการ	36	59	17.965	21	.651
10. การเข้าใจผู้รับบริการ	41	64	22.929	27	.689

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับคุณภาพการบริการ  
ด้านต่าง ๆ พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ

ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ	ระดับการศึกษา		$\chi^2$	df	p
	ต่ำกว่า มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น			
1. การเข้าถึงบริการ	25	25	60.754	33	.002
2. การติดต่อสื่อสาร	26	31	97.182	36	.000
3. ความสามารถ	21	15	66.493	39	.004
4. ความมีไมตรีจิต	36	25	69.842	30	.000
5. ความน่าเชื่อถือ	24	44	80.375	36	.000
6. ความไว้วางใจ	46	51	24.235	21	.282
7. ความกระตือรือร้น	51	49	51.275	24	.158
8. ความปลอดภัย	57	39	57.664	30	.002
9. ลักษณะของการบริการ	53	53	35.642	21	.424
10. การเข้าใจผู้รับบริการ	62	56	63.209	27	.000

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	ระดับการศึกษา		$\chi^2$	df	p
	ปวช./ปวส.	ปริญญาตรีขึ้นไป			
1. การเข้าถึงบริการ	17	8	60.754**	33	.002
2. การติดต่อสื่อสาร	14	7	97.182**	36	.000
3. ความสามารถ	10	14	66.493**	39	.004
4. ความมีไมตรีจิต	14	18	69.842**	30	.000
5. ความน่าเชื่อถือ	10	13	80.375**	36	.000
6. ความไว้วางใจ	23	22	24.235	21	.282
7. ความกระตือรือร้น	31	18	51.275	24	.158
8. ความปลอดภัย	26	17	57.664**	30	.002
9. ลักษณะของการบริการ	34	22	35.642	21	.424
10. การเข้าใจผู้รับบริการ	33	24	63.209**	27	.000

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ ความมีไมตรีจิต ความปลอดภัย และการเข้าใจผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ

ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ	อาชีพ		$\chi^2$	df	p
	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกรกรรม			
1. การเข้าถึงบริการ	11	8	55.229	33	.112
2. การติดต่อสื่อสาร	9	9	52.643	36	.036
3. ความสามารถ	10	8	109.501	39	.100
4. ความมีไมตรีจิต	10	13	46.949	30	.025
5. ความน่าเชื่อถือ	12	12	80.119	36	.240
6. ความไว้วางใจ	15	19	35.203	21	.027
7. ความกระตือรือร้น	14	16	73.802**	24	.001
8. ความปลอดภัย	10	17	76.856**	30	.000
9. ลักษณะของการบริการ	13	19	50.145	21	.450
10. การเข้าใจผู้รับบริการ	14	24	60.065	27	.100

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	อาชีพ		$\chi^2$	df	p
	รับจ้าง/ลูกจ้าง	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว			
1. การเข้าถึงบริการ	45	11	55.229	33	.112
2. การติดต่อสื่อสาร	50	10	52.643	36	.036
3. ความสามารถ	33	9	109.501	39	.100
4. ความมีไมตรีจิต	58	12	46.949	30	.025
5. ความน่าเชื่อถือ	52	15	80.119	36	.240
6. ความไว้วางใจ	89	19	35.203	21	.027
7. ความกระตือรือร้น	101	18	73.802**	24	.001
8. ความปลอดภัย	92	20	76.856**	30	.000
9. ลักษณะของการบริการ	108	22	50.145	21	.450
10. การเข้าใจผู้รับบริการ	111	26	60.065	27	.100

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับคุณภาพการบริการ ด้านต่าง ๆ พบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ ด้านความกระตือรือร้น และ ความปลอดภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวม

คุณภาพการบริการ	รายได้ต่อเดือน		$\chi^2$	df	p
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท			
1. การเข้าถึงบริการ	56	13	26.515	22	.230
2. การติดต่อสื่อสาร	59	13	68.045**	24	.000
3. ความสามารถ	39	13	55.111**	26	.001
4. ความมีไมตรีจิต	65	17	38.103**	20	.009
5. ความน่าเชื่อถือ	71	12	40.512	24	.825
6. ความไว้วางใจ	106	22	28.319	14	.358
7. ความกระตือรือร้น	113	25	18.892	16	.274
8. ความปลอดภัย	107	22	34.246	20	.531
9. ลักษณะของการบริการ	127	24	33.018	14	.221
10. การเข้าใจผู้รับบริการ	132	30	36.587	18	.608

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	รายได้ต่อเดือน		$\chi^2$	df	p
	มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป				
1. การเข้าถึงบริการ			26.515	22	.230
2. การติดต่อสื่อสาร	6		68.045**	24	.000
3. ความสามารถ	6		55.111**	26	.001
4. ความมีไมตรีจิต	8		38.103**	20	.009
5. ความน่าเชื่อถือ	11		40.512	24	.825
6. ความไว้วางใจ	8		28.319	14	.358
7. ความกระตือรือร้น	14		18.892	16	.274
8. ความปลอดภัย	11		34.246	20	.531
9. ลักษณะของการบริการ	10		33.018	14	.221
10. การเข้าใจผู้รับบริการ	11		36.587	18	.608

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ พบว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีไมตรีจิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

#### ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

1. ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่พบปะ เยี่ยมเยือน เพื่อรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้น  
ในชุมชน
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูลให้เกิดความชัดเจน



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ใน 10 ด้านคือ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีไมตรีจิต ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความกระตือรือร้น ความปลอดภัย ลักษณะของการบริการ การเข้าใจผู้รับบริการ โดยตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่อเดือน ซึ่งได้สรุปสาระสำคัญและผลการวิจัยตามลำดับดังต่อไปนี้

#### 1. สรุปการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ยอำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี (3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี

##### 1.2 วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 225 คน ตามจำนวนประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปีขึ้นไป ของตำบลแหลมผักเบี้ยและใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเลือกให้กระจายตามปัจจัยส่วนบุคคลให้มากที่สุด เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลและนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ใช้สถิติเพื่อการหาความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคลกับระดับคุณภาพการบริการด้วยสถิติเชิงอนุมานแบบทดสอบไคสแควร์

### 1.3 ผลการวิจัย

การศึกษาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ยอำเภอ บ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1.3.1 ข้อมูลทั่วไป พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 135 คน คิดเป็น ร้อยละ 60.0 และเพศหญิง 90 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 มีอายุ 45 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 37.3 จบการศึกษาระดับปริญญา คิดเป็นร้อยละ 33.3 ประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 61.3 และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 73.8

1.3.2 ระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ยอำเภอ บ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน พบว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการ ด้านต่าง ๆ พบว่า

1) ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ พบว่า เพศไม่มี ความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ

2) ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ พบว่า อายุไม่มี ความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ

3) ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ ความมีไมตรีจิต ความปลอดภัย และการเข้าใจผู้รับบริการ อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

4) ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ พบว่า อาชีพมี ความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ ด้านความกระตือรือร้น และความปลอดภัย อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01

5) ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ พบว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีไมตรีจิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

### 1.3.4 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

- 1) ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่พบปะ เยี่ยมเยียน เพื่อรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้น  
ในชุมชน
- 2) ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูลให้เกิดความชัดเจน

## 2. อภิปรายผล

คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1 ระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ให้บริการผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงคุณภาพการบริการที่ตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือ อย่างเต็มความสามารถ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและเอาใจใส่ดูแลอย่างจริงจัง ด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับบริการตามความต้องการและความคาดหวังอย่างแท้จริง สอดคล้องกับแนวคิดของ พาราซูราแมน, เชียทฮอล์ม, และเบอร์รี่ (1985: 42) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพการบริการโดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพการบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับของการรับรู้ของลูกค้าหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า และสอดคล้องกับแนวคิดของ พิรุณ รัตนวิช (2543: 6) ได้กล่าวว่า คุณภาพจะเกิดขึ้นได้จาก การให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่บุคคลหรือผู้ใช้บริการลงความเห็นว่าเป็น “ดี” เป็นลักษณะของการกระทำเป็นประจำ คงอยู่รับรู้ได้โดยผู้ใช้บริการได้รับบริการเป็นไปตามความคาดหวัง ผู้ใช้บริการได้รับบริการเกินความคาดหวัง สิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง ได้รับการตอบสนองตามความประสงค์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงภรณ์ ตรีธัญญา (2547: 65 - 70) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอมือง จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนสูงสุด ได้แก่ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านระบบการให้บริการ ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

## 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ พบว่า เพศไม่มี ความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ(2548: 50-52) ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ยให้บริการผู้รับบริการทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติว่าจะเป็นชายหรือหญิง ดูแลเอาใจใส่อย่างเท่าเทียมและเสมอภาคจึงทำให้ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีรัฐ ชัชวาลปรีชา ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของ ฝ่ายทะเบียนรถและฝ่ายใบอนุญาตขับรถ : ศึกษากรณี สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการบริการในภาพรวมด้านสิ่งสัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเอาใจใส่ เห็นด้วยปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด อาชีพหลัก และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็น ในการใช้บริการของสำนักงานขนส่ง จังหวัดชลบุรี พบว่าไม่แตกต่างกัน

2) ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ พบว่า อายุไม่มี ความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย ให้บริการผู้รับบริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการทุกคน ไม่ว่าจะอายุน้อย หรือมาก เจ้าหน้าที่ทุกคนให้การบริการด้วยความเต็มใจ ดูแลอย่างใกล้ชิด จึงทำให้ผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของสนทรรศน์ แยมรุ่ง (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์คุณภาพของนโยบายการให้บริการสาธารณะของกรมที่ดิน กรณีศึกษาสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ของประชาชน ได้แก่ อายุ และรายได้ที่แตกต่างกัน ทำให้ความคิดเห็นในเรื่องการให้บริการ สาธารณะของสำนักงานที่ดิน แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนของเจ้าหน้าที่เฉพาะอายุที่แตกต่างกันและ รายได้ไม่แตกต่างกัน

3) ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ ความมีไมตรีจิต ความปลอดภัย และการเข้าใจผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ทั้งนี้เนื่องจาก ปัจจัยด้านระดับการศึกษาซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูงซึ่งทำให้ผู้ที่มีการศึกษาเห็นความสำคัญของคุณภาพ การบริการ และมีความคาดหวังต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ต้องบริการด้วยความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีเมือง เพิกเฉย (2547) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาล ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชน

ในการรับบริการแตกต่างกัน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลสระกระโจม และเทศบาลตำบลคอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4) ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ พบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ ด้านความกระตือรือร้น และความปลอดภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เนื่องจาก อาชีพเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีพ บางอาชีพต้องการความเร่งด่วนในการใช้บริการเนื่องจากต้องการเวลาไปประกอบอาชีพ เช่น ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย เกษตรกร และรับจ้างทั่วไป เป็นต้น ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ยให้บริการช้าหรือเร็วจึงมีผลต่อความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับ ในขณะที่บางอาชีพมีเวลาที่เหลือพอที่จะนั่งรอใช้บริการได้ ดังนั้นการให้บริการกับบุคคลที่มีอาชีพแตกต่างกัน จึงมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา โอภากุล (2544: 125 - 140) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของประชาชนที่แตกต่างกันในด้านอาชีพ รายได้ ลักษณะงานที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกันจะประเมินการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5) ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ พบว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีไมตรีจิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เนื่องจากรายได้เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีพ เช่นเดียวกับอาชีพ ประชาชนที่มีรายได้จึงมีความต้องการและคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพเท่าเทียมและเสมอภาค ปราศจากความลำเอียง สอดคล้องกับงานวิจัยของศรีเมือง เพ็ญเฉย (2547) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาล ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการแตกต่างกัน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลตำบลสระกระโจม และเทศบาลตำบลคอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

ผลการศึกษาโดยรวมของคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ในทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับปานกลางดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ยจึงควรมุ่งนำผลที่ได้รับมาพัฒนามาตรฐานในการบริการ ดังนี้

1) ด้านการเข้าถึงบริการ จากการศึกษาพบว่าด้านการเข้าถึงบริการมีระดับคะแนนที่มีคุณภาพการบริการต่ำที่สุด คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ส่งผลให้การบริการล่าช้า จึงควรให้มีเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น การเวรปฏิบัติหน้าที่ให้สามารถปฏิบัติงานแทนกัน และเจ้าหน้าที่พบปะ เยี่ยมเยียน เพื่อรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน

2) ด้านความสามารถ จากการศึกษาพบว่าด้านความสามารถมีระดับคะแนนที่มีคุณภาพการบริการต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ยจึงควรพัฒนาความรู้ ทักษะส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้รับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อเกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

3) ด้านการติดต่อสื่อสาร จากการศึกษาพบว่าด้านการสื่อสารมีระดับคะแนนที่มีคุณภาพการบริการต่ำที่สุด คือ ประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการประสานงานกับชุมชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ส่งผลให้เกิดคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพ

#### 3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย และองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการบริการต่อไป

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย (2545) มาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
สำนักประสานและพัฒนากิจการศึกษาท้องถิ่น
- กฤษฎี อุทัยรัตน์ (2543) การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ก้าน กลิ่งทะเล (2546) คุณภาพบริการเยี่ยมบ้านตามคาดหวังของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน  
โคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา การศึกษาปัญหาพิเศษ วิทยาศาสตร์บัณฑิต  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- โกวิท พวงงาม (2546) การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมิติใหม่ในอนาคต  
กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์วิญญูชน
- คมสันต์ สุมะนาถ (2549) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการส่งเสริมด้านการออกกำลัง  
กายและกีฬาขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสมุทรสาคร ปีพ.ศ. 2549 ปริญญา  
นิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาพลศึกษา กรุงเทพมหานคร บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- จรีนันท์ มุณะและคณะ (2543) จิตวิทยาการบริหารอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร  
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชูศรี วงศ์รัตน์ (2549) เทคนิคการเขียนเค้าโครงการวิจัย พิมพ์ครั้งที่ 1 นนทบุรี บริษัท  
ไทเนรมิตกิจ
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ (2546) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ Human Resource Management  
กรุงเทพมหานคร บริษัท หจก.เมื่อดทรายพริ้นดิง
- ดวงภรณ์ ตรีชัยญา (2547) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม วิทยานิพนธ์ สาขาการจัดการทั่วไป  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- ธนสวรรค์ เจริญเมือง (2546) การปฏิรูปการเมืองกับการปฏิรูปการปกครองท้องถิ่น พิมพ์ครั้งที่ 4  
กรุงเทพมหานคร โครงการจัดพิมพ์คอบไฟ
- นันทวัฒน์ บรมนันท์ (2543) การปกครองส่วนท้องถิ่นกับการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ  
และสิ่งแวดล้อม กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์เดือนตุลา



นิรันดร์ ปรัชญกุล. (2546). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล  
บ้านฉาง. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต นโยบายสาธารณะ ชลบุรี  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

บรรจง จันทมาศ (2546) ระบบการบริหารงานคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร ดวงกมล  
บัญญัติ บรรทัดฐาน (2546) กระแสความคิดในการพัฒนาระบบราชการ ข้าราชการ.

ประยูร กาญจนกุล (2538) วารสารราชบัณฑิตยสถาน 20, 2 ตอนที่ 4 องค์การที่จัดทำบริการ  
สาธารณะ.

พิรุณ รัตนวนิช (2543) คุณภาพบริการด้านสาธารณสุขสำหรับพยาบาล ครัง วิทยาลัยพยาบาล  
บรมราชชนนี

รัฐพล นราศิริ (2545) ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง :  
กรณีศึกษาอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตร  
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รุ่ง แก้วแดง (2539) รีเอ็นจิเนียริงระบบราชการไทย ภาค 2 กรุงเทพมหานคร มติชน

รุทธ์ สุขสำราญ (2546) การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อ  
การให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา  
บัณฑิต สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา ฉะเชิงเทรา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏ  
ราชนครินทร์

ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ (2538) เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 5)  
กรุงเทพมหานคร สุวีริยาสาส์น

วิจурย์ สิมะโชคดี (2541) คุณภาพคือความอยู่รอด กรุงเทพมหานคร สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี  
(ไทย-ญี่ปุ่น)

ศรีเมือง เพิกเฉย. (2547) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของ  
เทศบาลประสิทธิผลในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง.  
วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต นโยบายสาธารณะ กรุงเทพมหานคร  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ถ่ายเอกสาร

ศรีรัฐ ชัชวาลปรีชา (2548) คุณภาพในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถและฝ่ายใบอนุญาตขับรถ  
ศึกษากรณี สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต นโยบาย  
สาธารณะ ชลบุรี บัณฑิตวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

- ศิริชัย อัมพวา (2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัด  
พระนครศรีอยุธยา ปรินญาณีพันธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต นโยบาย  
สาธารณะ กรุงเทพมหานคร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ถ่ายเอกสาร
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2540) การบริหารสำนักงานแบบใหม่ กรุงเทพมหานคร ดวงกมล  
ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด และกรณีศึกษา  
กรุงเทพมหานคร ชีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด
- สนทรพรรณ เข้มรุ่ง. (2550). การวิเคราะห์คุณภาพของนโยบายการให้บริการสาธารณะของกรม  
ที่ดิน กรณีศึกษาสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ปรินญาณีพันธ์  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต นโยบายสาธารณะ กรุงเทพมหานคร บัณฑิต  
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สุกัญญา โอภากุล (2544) ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีงานของฝ่าย  
ทะเบียนสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สุธี นาทวรทัต (2533) การตลาดบริการ ในเอกสารการสอนมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ชุดวิชาการบริหารการตลาด นนทบุรี สำนักพิมพ์วิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- สุรเชษ นิมสกูล (2546) สภาพและปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการ  
ให้บริการการออกกำลังกาย ในจังหวัดอ่างทอง ปรินญาณีพันธ์การศึกษามหาบัณฑิต  
พลศึกษา กรุงเทพมหานคร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุวิทย์ ยิ่งวรพันธุ์ (2542) ยุทธศาสตร์การบริหารของสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล  
(อบต.) กรุงเทพมหานคร บริษัท เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัล พับลิเคชั่น จำกัด
- อดิศรา เกิดทอง (2546) ความมีประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์  
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- อนุวัฒน์ ศุภชุตีกุลและคณะ (2542) เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ คู่มือการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ  
กรุงเทพมหานคร
- อุทัยวรรณ อัครวุฒิ (2536) เทคนิคการปฏิบัติงานสำนักงาน กรุงเทพมหานคร แมสพับลิชซิง

- Millet, John D (1954) *Management In the Public Service: The Quest for Effective Performance*. New York : Mc Graw-Hill Book Company .Inc.
- Parasuraman, A., Leonard L. Berry and Valarie A. Zeithamal. (1988)\_SERVQUAL :  
A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*. 64(1) : 12-40 ; June,.
- Kotler, Philip. (1994) *Marketing Analysis, Planning, Implementation and Control*. New Jersey. Pentice Hall Inc.
- Max Waber, (1966: 340) *The Dependability of Behavior measurement Theory of generalization for scores And profiles* : Wiley.

## ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**  
**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย**  
**อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี**

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามฉบับนี้ต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี
2. แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน
3. ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกตอน
4. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น จึงไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานและสถานภาพทางราชการของท่านแต่อย่างใด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้  
จนครบถ้วน

นางสาวพจมาน พูลกิจ

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย**  
**อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี**

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความที่กำหนดให้ตรงกับสภาพจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 25 ปี

26 – 35 ปี

36 – 44 ปี

45 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น

ปวช./ปวส

ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

เกษตรกรรม

รับจ้าง/ลูกจ้าง

ก้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

5. รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า 10,000 บาท

10,001 – 20,000 บาท

มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย  
อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี

คำชี้แจง กรุณาอ่านต่อไปนี้อย่างละเอียดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน  
มากที่สุด

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
	<b>การเข้าถึงการบริการ (access)</b>					
1	จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ					
2	ความสะดวกสบายในการเดินทางมาใช้บริการ					
3	เวลาที่ใช้ในการบริการมีความเหมาะสม					
4	ให้บริการด้านข้อมูลต่าง ๆ อย่างครบถ้วนและทันเวลา					
	<b>การติดต่อสื่อสาร (communication)</b>					
5	ให้ข้อมูลผู้รับบริการด้วยภาษาที่ชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ					
6	ประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี					
7	ความเต็มใจที่จะติดต่อประสานงานกับผู้รับบริการ					
8	สามารถติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว					
	<b>ความสามารถ (competence)</b>					
9	ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสาร					
10	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ เช่น การแก้ปัญหา การแนะนำ ให้ข้อมูลผู้รับบริการ					
11	เจ้าหน้าที่มีความคล่องแคล่วและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน					



ข้อ	คุณภาพการบริการ	ระดับคุณภาพการบริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<b>ความสามารถ (competence)</b>					
12	เจ้าหน้าที่สามารถแนะนำการเตรียมเอกสารและหลักฐานได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง					
13	เจ้าหน้าที่มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย					
	<b>ความมีไมตรีจิต(courtesy)</b>					
14	การมีมารยาท และความสุภาพของเจ้าหน้าที่					
15	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส					
16	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลอย่างเป็นกันเอง					
17	เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมรยาทอ่อนน้อมในขณะที่บริการ					
	<b>ความน่าเชื่อถือ (credibility)</b>					
18	หน่วยงานมีการปฏิบัติงานที่เป็นระบบสามารถตรวจสอบได้					
19	เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนด					
20	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม					
21	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา					
22	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค					
	<b>ความไว้วางใจ (reliability)</b>					
23	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างถูกต้อง					
24	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์					
25	เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติตามระเบียบได้อย่างถูกต้อง					
	<b>ความกระตือรือร้น (responsiveness)</b>					
26	ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่					
27	เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการได้ทันเวลา					
28	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี					

ข้อ	คุณภาพการบริการ	ระดับคุณภาพการบริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<b>ความปลอดภัย (security)</b>					
29	สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย					
30	วัสดุอุปกรณ์ในการขอรับบริการมีความปลอดภัย					
31	เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานที่แสดงถึงความปลอดภัยในการให้บริการ					
32	การสร้างความปลอดภัย และความเชื่อมั่นในการให้บริการ					
	<b>ลักษณะของการบริการ (appearance)</b>					
33	ความเพียงพอ ของเครื่องมืออุปกรณ์					
34	ความเป็นระเบียบเป็นสัดส่วนของสำนักงาน					
35	สิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการอย่างครบถ้วน					
36	จำนวนห้องน้ำมีเพียงพอและมีความสะอาด					
	<b>ความเข้าใจของผู้รับบริการ (understanding of customer)</b>					
37	เจ้าหน้าที่ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ					
38	เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสาร ง่ายต่อการเข้าใจ					
39	ความชัดเจนในการตอบข้อซักถามและแนะนำบริการ					
40	เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างชัดเจน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย  
อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี

.....

.....

.....

.....

## ประวัติผู้ศึกษา

<b>ชื่อ</b>	นางสาวพจมาน พูลกิจ
<b>วัน เดือน ปีเกิด</b>	20 เมษายน 2518
<b>สถานที่เกิด</b>	จังหวัดเพชรบุรี
<b>ประวัติการศึกษา</b>	ปริญญาตรี ครุศาสตร์บัณฑิต สาขาคอมพิวเตอร์ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
<b>สถานที่ทำงาน</b>	องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมผักเบี้ย
<b>ตำแหน่ง</b>	หัวหน้าส่วนการคลัง (นักบริหารงานคลัง ระดับ 6)