

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ  
อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

วิโรจน์ จริงดี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ปีการศึกษา 2565

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ  
อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

วิโรจน์ จริงดี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระเรื่องคุณภาพการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี เสนอโดย นายวิโรจน์ จริงดี  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พรพรรณนิภา เดชพล .....คณบดีคณะวิทยาการจัดการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรพรรณนิภา เดชพล)  
วันที่ 28 เดือน มกราคม พ.ศ. 2565

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

[Signature] .....ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โอภาส เพ็ญสูงเนิน)

[Signature] .....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.กุลชลี พวงเพ็ชร)

[Signature] .....กรรมการ  
(อาจารย์ ดร. ภาสกร รอดแผลง)

|                       |  |
|-----------------------|--|
| หัวข้อการค้นคว้าอิสระ | คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพหลมบุรี<br>จังหวัดสิงห์บุรี |
| อาจารย์ที่ปรึกษา      | รองศาสตราจารย์ ดร.กุลชลี พวงเพ็ชร<br>อาจารย์ ดร. ภาสกร รอดแผลง                       |
| ชื่อนักศึกษา          | วิโรจน์ จริงดี   |
| สาขาวิชา              | การจัดการ  |
| ปีการศึกษา            | 2565   |

### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพหลมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพหลมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และฝ่ายที่ติดต่อ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพหลมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 334 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง เมื่อนำไปทดลองใช้ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.869 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวด้วยการทดสอบเอฟ และทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพหลมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความใส่ใจ รองลงมาได้แก่ ด้านความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความมั่นใจ และด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้

2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพหลมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อจำแนกตามอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำแนกตามฝ่ายที่ติดต่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพไม่แตกต่างกัน

## ประกาศคุณูปการ

การค้นคว้าอิสระเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอปทุมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ฉบับนี้สำเร็จอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยความเมตตาจากคณาจารย์และคณะบุคคลหลายท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งรองศาสตราจารย์ ดร.กุลชลี พวงเพ็ชร์ และอาจารย์ ดร. ภาสกร รอดแผลง ซึ่งได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้ทำการวิจัยขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่านได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทิวงษ์ จุลสวัสดิ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา แจ้งสว่าง และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรวรรณ สมหวัง อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม และบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เจ้าของงานวิจัย วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าอิสระ หนังสือ ตำรา ที่ผู้วิจัยใช้อ้างอิงของท่าน

เหนือสิ่งอื่นใด ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ของผู้วิจัยที่ให้อำนาจใจและให้การสนับสนุนในทุกด้านอย่างดีที่สุดเสมอมา คุณค่าและคุณประโยชน์อันพึงจะมีจากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบและขออุทิศ แต่ผู้มีพระคุณทุก ๆ ท่าน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าอิสระนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ได้ศึกษาต่อไป

วิโรจน์ จริงดี

## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| บทที่ 1 บทนำ.....  | 1    |
| ภูมิหลัง.....  | 1    |
| คำถามการวิจัย.....   | 3    |
| ความมุ่งหมายในการวิจัย.....                                      | 3    |
| ความสำคัญของการวิจัย.....  | 4    |
| ขอบเขตของการวิจัย.....   | 4    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....   | 6    |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย.....  | 7    |
| สมมติฐานในการวิจัย.....  | 7    |
| บทที่ 2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                     | 9    |
| ความรู้เกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ.....               | 10   |
| ประวัติความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ.....           | 10   |
| โครงสร้างและกระบวนการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ..... | 10   |
| นโยบายและการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ.....           | 14   |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....                         | 15   |
| ความหมายของการให้บริการ.....                                     | 15   |
| ความสำคัญของการให้บริการ.....                                    | 17   |
| ลักษณะของการให้บริการ.....                                       | 19   |
| ประเภทของการให้บริการ.....                                       | 24   |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....                   | 26   |
| ความหมายของคุณภาพการให้บริการ.....                               | 26   |
| ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ.....                              | 28   |
| องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ.....                             | 31   |
| ปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ.....        | 36   |
| คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ.....          | 40   |
| ด้านความไวใจ หรือความน่าเชื่อถือ.....                            | 40   |

|  | หน้า |
|--|------|
| บทที่ 2 (ต่อ)                              |      |
| ด้านความมั่นใจ.....                        | 42   |
| ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้.....           | 45   |
| ด้านความใส่ใจ.....                         | 47   |
| ด้านการตอบสนองลูกค้า.....                  | 49   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                 | 52   |
| งานวิจัยในประเทศ.....                      | 52   |
| งานวิจัยต่างประเทศ.....                    | 57   |
| บทที่ 3                                    |      |
| วิธีดำเนินการวิจัย.....                    | 59   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....               | 59   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 60   |
| ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....           | 61   |
| การหาคุณภาพของเครื่องมือ.....              | 61   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                   | 62   |
| การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....   | 62   |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....       | 63   |
| บทที่ 4                                    |      |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                  | 68   |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....   | 68   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....                    | 68   |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                  | 69   |
| บทที่ 5                                    |      |
| สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....        | 93   |
| ความมุ่งหมายในการวิจัย.....                | 93   |
| สมมติฐานการวิจัย.....                      | 93   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....               | 93   |
| วิธีดำเนินการวิจัย.....                    | 94   |
| สรุปผลการวิจัย.....                        | 94   |
| อภิปรายผล.....                             | 98   |

|  | หน้า |
|--|------|
| บทที่ 5 (ต่อ)  |      |
| ข้อเสนอแนะ.....  | 102  |
| บรรณานุกรม.....  | 105  |
| ภาคผนวก.....   | 108  |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....                             | 109  |
| ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือวิจัย.....           | 115  |
| ภาคผนวก ค หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือวิจัย..... | 117  |
| ประวัติผู้ทำการค้นคว้าอิสระ.....                                     | 121  |

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี



## สารบัญตาราง

|          |   | หน้า |
|----------|---|------|
| ตาราง 1  | ประชากรและกลุ่มตัวอย่างอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี.....   | 60   |
| ตาราง 2  | วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....   | 69   |
| ตาราง 3  | ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านภาพรวม.....   | 71   |
| ตาราง 4  | ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความไวใจ หรือความน่าเชื่อถือ.....                               | 72   |
| ตาราง 5  | ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความมั่นใจ.....   | 73   |
| ตาราง 6  | ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้.....                                    | 73   |
| ตาราง 7  | ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความใส่ใจ.....  | 74   |
| ตาราง 8  | ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการตอบสนองลูกค้า.....   | 75   |
| ตาราง 9  | การเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ย ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามเพศ.....                | 76   |
| ตาราง 10 | ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอายุ.....                      | 77   |
| ตาราง 11 | การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านภาพรวม จำแนกตามอายุ.....    | 79   |
| ตาราง 12 | การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความใส่ใจ จำแนกตามอายุ..... | 79   |

|          |  |    |
|----------|--|----|
| ตาราง 13 | การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการของ<br>องค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี<br>ด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามอายุ.....        | 80 |
| ตาราง 14 | ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว คุณภาพการให้บริการของ<br>องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนก<br>ตามระดับการศึกษา.....                           | 80 |
| ตาราง 15 | การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการของ<br>องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี<br>ด้านความมั่นใจ จำแนกตามระดับการศึกษา.....      | 82 |
| ตาราง 16 | ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว คุณภาพการให้บริการของ<br>องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนก<br>ตามอาชีพ.....                                   | 82 |
| ตาราง 17 | การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการของ<br>องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี<br>ด้านความมั่นใจ จำแนกตามอาชีพ.....              | 84 |
| ตาราง 18 | การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการของ<br>องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี<br>ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ จำแนกตามอาชีพ..... | 84 |
| ตาราง 19 | การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการของ<br>องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี<br>ด้านความใส่ใจ จำแนกตามอาชีพ.....               | 85 |
| ตาราง 20 | การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการของ<br>องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี<br>ด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามอาชีพ.....        | 86 |
| ตาราง 21 | ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว คุณภาพการให้บริการของ<br>องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนก<br>ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....                    | 86 |
| ตาราง 22 | การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการของ<br>องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี<br>ด้านภาพรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....   | 88 |

|          |  |    |
|----------|--|----|
| ตาราง 23 | การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการของ<br>องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพหลมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี<br>ด้านความมั่นใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....             | 88 |
| ตาราง 24 | การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการของ<br>องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพหลมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี<br>ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... | 89 |
| ตาราง 25 | ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว คุณภาพการให้บริการของ<br>องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพหลมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนก<br>ตามฝ่ายที่ติดต่อ.....   | 90 |
| ตาราง 26 | การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการของ<br>องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพหลมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี<br>ด้านภาพรวม จำแนกตามฝ่ายที่ติดต่อ.....                        | 91 |
| ตาราง 27 | การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการของ<br>องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพหลมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี<br>ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ จำแนกตามฝ่ายที่ติดต่อ.....       | 91 |
| ตาราง 28 | การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการของ<br>องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพหลมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี<br>ด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามฝ่ายที่ติดต่อ.....              | 92 |
| ตาราง 29 | การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ<br>อำเภอพหลมบุรีจังหวัดสิงห์บุรี.....   | 96 |
| ตาราง 30 | ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพหลมบุรี<br>จังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ<br>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และฝ่ายที่ติดต่อ.....               | 98 |

## สารบัญภาพ

|       |   | หน้า |
|-------|---|------|
| ภาพ 1 | กรอบแนวคิดในการวิจัย.....                   | 7    |
| ภาพ 2 | โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ..... | 13   |

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

ประเทศไทยยึดหลักการปกครองตามกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 บัญญัติไว้ว่า ประเทศไทยมีการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข และจัดระเบียบการปกครองการบริหารราชการแผ่นดิน ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2543 ลงวันที่ 21 สิงหาคม 2534 ได้แบ่งการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน สรุปได้ดังนี้ การบริหารราชการส่วนกลาง ได้แก่ สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ทบวง สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี หรือกระทรวงและกรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น และมีฐานะเป็นกรมสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัดและอำเภอ การบริหารงานส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล และส่วนราชการอื่นตามที่กฎหมายกำหนด ต่อมาในปี พ.ศ.2542 ได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล โดยมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ ปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาลมีโครงสร้างไม่สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ประกอบกับปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบดังกล่าวไม่เหมาะสมที่จะรองรับการกระจายอำนาจที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สมควรเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิมเป็นเทศบาลตำบลและยกเลิกการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาล จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัติและประกาศในราชกิจจานุเบกษา วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 ทำให้การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในรูปแบบสุขาภิบาลถูกยกเลิกและได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล จึงให้มีการปกครองในรูปแบบสุขาภิบาล ทำให้การจัดระเบียบบริหารราชการท้องถิ่นในปัจจุบันมีอยู่ 2 ระบบ คือ 1) ระบบทั่วไป แบ่งเป็น 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล และ 2) ระบบพิเศษแบ่งเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (โกวิทย์ พวงงาม, 2555, หน้า 195)

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับพื้นฐานของประเทศ เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับล่างสุด ที่มีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่อยู่นอกเขตเทศบาลหรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจในการปกครองตนเอง มีอิสระในการบริหารงานบุคคล งบประมาณและพัสดุด้วยตนเอง มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดภายใต้การกำกับดูแลของส่วนกลาง ทั้งนี้ กฎหมายกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอิสระในการบริหารงาน ได้แก่ 1) การจัดทำแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล

ซึ่งในการจัดทำแผนพบว่ายังขาดบุคลากรรวมทั้งข้อมูลพื้นฐานและแนวคิดที่รัดกุม และมีข้อน่าสังเกตว่าแนวทางการวางแผนพัฒนาตำบลที่กระทรวงมหาดไทยจัดทำขึ้น มีส่วนทำให้แผนพัฒนาตำบลมีลักษณะที่เน้นการแก้ปัญหาในอดีตมากกว่าการมองอนาคตของชุมชน 2) สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข ให้ความรู้ความเข้าใจ ต่อปัญหาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนน้อยเท่านั้นที่มีความรู้ความเข้าใจในตำบลที่รับผิดชอบว่ามีปัญหาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมอะไรบ้าง บทบาทหน้าที่กับการพัฒนาเด็กและครอบครัว มีผู้ตั้งข้อสังเกตในประเด็นนี้ว่ายังไม่ชัดเจน ยังขาดการตีความและขยายความให้ถูกต้อง ในประเด็นดังกล่าวครอบคลุมระดับใด เนื่องจากในทางปฏิบัติพบว่า มีการตีความไปในทิศทางที่ไม่ถูกต้อง (โกวิทย์ พวงงาม, 2555, หน้า 268-269)

การกระจายอำนาจจากรัฐไปสู่หน่วยงานท้องถิ่นต่าง ๆ ซึ่งรวมไปถึงองค์การบริหารส่วนตำบล การที่จะพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน เพื่อจุดมุ่งหมายสูงสุดในการตอบสนองความต้องการและสร้างความสุขให้กับประชาชนได้นั้น การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้ ให้ความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุก ๆ ด้าน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ มีหน้าที่โดยตรงในการบำบัดทุกข์และบำรุงสุขของประชาชน ไปจนถึงการพัฒนาและบำรุงรักษาเขตพื้นที่ซึ่งตนรับผิดชอบอยู่ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม ไปจนถึงทรัพยากรธรรมชาติ และอยู่ใกล้ชิดกับประชาชน ทั้งนี้เป็นผลมาจากการสนับสนุนให้มีการกระจายอำนาจการปกครองและบริหารไปสู่ท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งในส่วนของโครงสร้าง บทบาทภารกิจ อำนาจหน้าที่ รายได้และภาษีอากร และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น โดยทำการถ่ายโอนภารกิจอำนาจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่นั้น ๆ ดำเนินการและจัดสรรรายได้ให้เหมาะสมกับกิจการ

จากการสัมภาษณ์ประชาชนที่มาใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี (ติม หมอนทอง, 2563) พบว่า ต้องนั่งคอยเป็นเวลานานเจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการพูดจาไม่นุ่มนวล จึงรู้สึกที่ไม่ประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (วิสิทธิ์ กังวลสุข, 2563) พบว่า มาติดต่องานเพื่อแจ้งให้ตัดไฟแสงสว่างทางเข้าออกหมู่บ้านโดยให้เขียนใบแจ้งโดยเจ้าหน้าที่ไม่อธิบายรายละเอียดทำให้ไม่เข้าใจว่าเขียนใบแจ้งลักษณะแบบไหน พอถามเจ้าหน้าที่ก็บอกให้เขียน ๆ ไปทำให้รู้สึกว่าเป็นการบริการที่ไม่มีคุณภาพ (ปิยะนุช ทองกร, 2563) และพบว่า เข้ามาในห้องทำงานพื้นที่ในการบริการอัดอัดคับแคบ ความสะอาดรวดเร็วของการให้บริการในกรณีที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ซึ่งไม่มีการจัดลำดับการเข้ามาใช้บริการ สถานที่ในการจอดรถไม่มีป้ายแสดงที่ชัดเจน ห้องน้ำไม่สะอาดและไม่มีห้องน้ำสำหรับคนพิการ

สรุปจากการศึกษาสภาพปัญหาในการสัมภาษณ์ประชาชน คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า มีการให้บริการที่ยังไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ประชาชนไม่เข้าใจในแบบฟอร์มและเอกสารรวมถึงระเบียบต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อและองค์การบริหารส่วนตำบลต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานพูดจาไม่สุภาพ สถานที่ในการจอดรถไม่มีป้ายแสดงที่ชัดเจน พื้นที่ในการบริการอึดอัดคับแคบ ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการในกรณีที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมากซึ่งไม่มีการจัดลำดับการเข้ามาใช้บริการ รวมถึงความไม่เพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ จากสภาพปัญหาดังกล่าวจึงสะท้อนให้เห็นถึงการให้บริการที่ยังไม่ได้คุณภาพทำให้เกิดความประทับใจต่อประชาชนด้วยเหตุนี้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมที่จะรับรองสภาพการณ์ในปัจจุบัน แสดงถึงความมีคุณภาพที่ดีในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ร่วมใจกันในการปฏิบัติงานในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพดังกล่าวจึงจะส่งผลให้ การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ เป็นไปในแนวทางที่ดีขึ้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น เพื่อก่อให้เกิดการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้รับบริการและองค์กร ผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นความจำเป็นที่จะต้องศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาข้อบกพร่องในการให้บริการให้เหมาะสมกับการนำไปปฏิบัติจริง และปรับปรุงระบบบริหารจัดการให้บริการกับประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

### คำถามการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี เป็นอย่างไร อยู่ในระดับใด
2. คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อจำแนกตามจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และฝ่ายที่ติดต่อ แตกต่างกันหรือไม่

### ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ฝ่ายที่ติดต่อ

### ความสำคัญของการวิจัย

1. ข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยเสนอต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ เพื่อนำไปเป็นแนวทางการพัฒนาระบบบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และบริการด้วยความรวดเร็ว
2. การบริหารจัดการให้เกิดมุมมองใหม่ในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ให้บริการด้วยคุณภาพอย่างแท้จริง ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจอย่างยิ่ง จนกลายเป็นความประทับใจของผู้รับบริการ

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
  - 1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ประชากรที่มีอยู่ตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 2,006 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ, 2563, หน้า 7)
  - 1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่แน่นอน (finite population) คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane) ในการคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 0.05 (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 45-46) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 334 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดชั้นภูมิโดยกำหนดสัดส่วน (proportionate stratified random sampling) ตามฝ่ายที่ติดต่อ
2. ตัวแปรที่ศึกษา
  - 2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่
    - 2.1.1 เพศ
      - 1) ชาย
      - 2) หญิง
    - 2.1.2 อายุ
      - 1) 20-29 ปี
      - 2) 30-40 ปี



- 3) 41-50 ปี
- 4) 51-60 ปี
- 5) มากกว่า 60 ปี

#### 2.1.3 ระดับการศึกษา

- 1) ประถมศึกษา
- 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.
- 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.
- 4) ปริญญาตรี
- 5) สูงกว่าปริญญาตรี

#### 2.1.4 อาชีพ

- 1) เกษตรกร
- 2) รับจ้างทั่วไป
- 3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
- 4) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 5) พนักงานบริษัทเอกชน
- 6) อื่นๆ .....

#### 2.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) น้อยกว่า 5,000 บาท
- 2) 5,000 - 10,000 บาท
- 3) 10,001 - 15,000 บาท
- 4) มากกว่า 15,000 บาท

#### 2.1.6 ฝ่ายที่ติดต่อ

- 1) สำนักปลัด
- 2) กองคลัง
- 3) กองช่าง
- 4) กองการศึกษา

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ได้แก่

- 2.2.1 ด้านความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ
- 2.2.2 ด้านความมั่นใจ
- 2.2.3 ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้

#### 2.2.4 ด้านความใส่ใจ

#### 2.2.5 ด้านการตอบสนองลูกค้า

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ประชาชนผู้มารับบริการ หมายถึง บุคคล หรือคณะบุคคล นิติบุคคล เอกชน ห้าง/ร้าน ที่เป็นเจ้าของทรัพย์สินที่ตั้งอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

2. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการที่ได้จากการใช้บริการนั้นๆ ซึ่งการบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการหรือเกิดความต้องการของผู้รับบริการจนทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและเกิดความจงรักภักดี และบอกต่อขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

3. ความไวใจ หรือความน่าเชื่อถือ หมายถึง ประชาชนได้รับบริการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เช่น ออกใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่ทำ การชำระเงิน เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานและเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีท้องถิ่นได้ถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด เมื่อมีปัญหาในการชำระภาษีเจ้าหน้าที่ก็แสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

4. ความมั่นใจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามกฎ ระเบียบของทางราชการที่ได้กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมกับประชาชนไม่เลือกปฏิบัติกับรายใดรายหนึ่ง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ

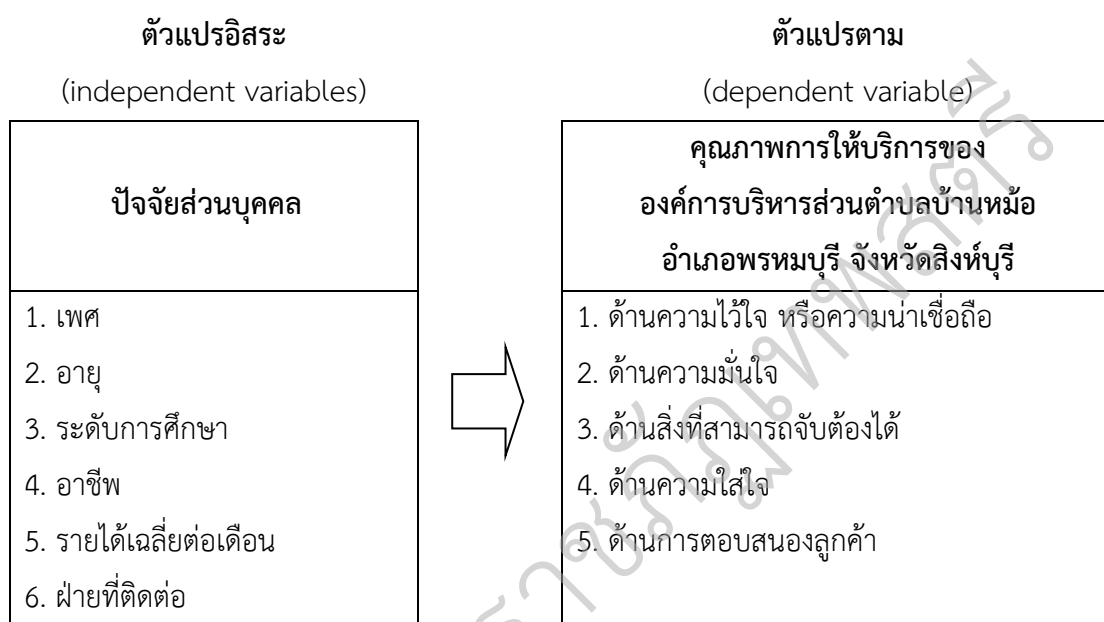
5. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ หมายถึง เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น มีที่อ่านหนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องมือสื่อสาร มีบริการห้องน้ำที่สะอาดสำหรับให้คนพิการ และบุคคลทั่วไป สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก

6. ความใส่ใจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารอย่างละเอียดให้กับประชาชนก่อนการรับบริการในขั้นตอนต่อไป เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นกันเองด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างละเอียดก่อนการรับบริการ เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของประชาชน

7. การตอบสนองลูกค้า หมายถึง มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอกับการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันเวลาที่ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการตรงตามความต้องการได้อย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่การบริการครั้งแรก เจ้าหน้าที่ตอบคำถามหรือข้อสงสัยได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือ

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดการศึกษาครั้งนี้ว่าวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดของธีรกีติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา (2557, หน้า 191) ตามรายละเอียดดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมติฐานในการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในทัศนะของผู้รับบริการแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$$

2. คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในทัศนะของผู้รับบริการแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4 \neq \mu_5$$

3. คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในทัศนะของผู้รับบริการแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4 \neq \mu_5$$

4. คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดสิงห์บุรี ในทัศนะของผู้รับบริการแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอาชีพ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 = \mu_6$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4 \neq \mu_5 \neq \mu_6$$

5. คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดสิงห์บุรี ในทัศนะของผู้รับบริการแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4$$

6. คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดสิงห์บุรี ในทัศนะของผู้รับบริการแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามฝ่ายที่ติดต่อ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4$$

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าเป็นไปตามขั้นตอน ผู้วิจัยจึงกำหนดลำดับหัวข้อเรื่อง ดังต่อไปนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ
  - 1.1 ประวัติความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ
  - 1.2 โครงสร้างและกระบวนการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ
  - 1.3 นโยบายและการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ
  - 2.1 ความหมายของการให้บริการ
  - 2.2 ความสำคัญของการให้บริการ
  - 2.3 ลักษณะของการให้บริการ
  - 2.4 ประเภทของการให้บริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
  - 3.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ
  - 3.2 ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ
  - 3.3 องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ
  - 3.4 ปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ
4. คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นบ้านหม้อ
  - 4.1 ด้านความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ
  - 4.2 ด้านความมั่นใจ
  - 4.3 ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้
  - 4.4 ด้านความใส่ใจ
  - 4.5 ด้านการตอบสนองลูกค้า
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 5.1 งานวิจัยในประเทศ
  - 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

## ความรู้เกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

### 1. ประวัติความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ เป็นหน่วยงานการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งตามพระราชบัญญัติ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 กระทรวงมหาดไทยได้ ประกาศในราชกิจจานุเบกษาฉบับทั่วไป เล่ม 113 ตอนพิเศษ 52ง ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2539 มีผล บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 ลักษณะภูมิประเทศ ตำบลบ้านหม้อ ตั้งอยู่ทางทิศใต้ ของอำเภอพรหมบุรี (ฝั่งตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยา) มีถนนสายหลัก 2 สาย คือสายเอเชีย โดยอยู่ ห่างจากตัวเมืองไปทางทิศใต้ประมาณ 21 กิโลเมตร และห่างจากที่ว่าการอำเภอพรหมบุรีประมาณ 5 กิโลเมตร มีเนื้อที่ทั้งหมด 21,978 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 21,737 ไร่ และปัจจุบันสำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 6 ตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี สภาพภูมิประเทศของตำบลบ้านหม้อเป็นที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำเจ้าพระยาไหลผ่านทางฝั่งตะวันตก มีสภาพพื้นดินและต้นน้ำที่สมบูรณ์ เหมาะแก่การทำเกษตร เช่นทำนา ปลูกพืชผัก ผลไม้ การเลี้ยงสัตว์ เลี้ยงปลา มีแม่น้ำเจ้าพระยาซึ่งเป็นแม่น้ำสายหลักของภาคกลาง การเดินทางสะดวกไม่ห่างจาก กรุงเทพมหานครมากนัก มีย่านอุตสาหกรรมการลงทุนในพื้นที่รับผิดชอบของตำบล ดังนี้ ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลบางน้ำเชี่ยว อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ทิศใต้ติดต่อกับ ตำบลไชยภูมิ อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง ทิศตะวันออกติดต่อกับ ตำบลบ้านหม้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี ทิศตะวันตกติดต่อกับ ตำบลพระงาม อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำนวนหมู่บ้านอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล บ้านหม้อ มีจำนวน 8 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านเก้าช้าง หมู่ที่ 2 บ้านตาเถร หมู่ที่ 3 บ้านท่าตาหลวง หมู่ที่ 4 บ้านโคขุน หมู่ที่ 5 บ้านเก่าหมู่ที่ 6 บ้านตราขู หมู่ที่ 7 บ้านหนองยาว และหมู่ที่ 8 บ้านหม้อ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 2,006 ครัวเรือน เป็นชาย 2,871 คน เป็นหญิง 3,205 คน รวม 6,076 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ, 2561, หน้า 3-5)

### 2. โครงสร้างและกระบวนการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ได้ประเมินการปรับขนาดเล็กให้เป็นขนาดกลาง และประกาศเมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม พ.ศ. 2550 ปัจจุบันโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน หม้อ เพื่อรองรับปริมาณงานและเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการ โดยแบ่งเป็นข้าราชการฝ่ายประจำ และข้าราชการฝ่ายการเมือง ดังนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ, 2561, หน้า 5-6)

#### 1. โครงสร้างการบริหารงานของข้าราชการฝ่ายประจำ

1.1 สำนักงานปลัด รับผิดชอบงานธุรการ สารบรรณ การจัดทำแผนพัฒนาตำบล การจัดทำข้อบัญญัติ การจัดทำทะเบียนสมาชิกขององค์การบริหารส่วนตำบล คณะผู้บริหาร การประสานงาน และดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม การให้คำปรึกษาหน้าที่ ความรับผิดชอบ การปกครองบังคับบัญชาพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล และพนักงานจ้าง

การบริหารงานบุคคล อีกทั้งการดำเนินการเกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง หรืองานอื่นที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการใด แบ่งงานรับผิดชอบออกเป็น

1.1.1 งานบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ ตามแต่จะได้รับคำสั่งโดยไม่จำกัดขอบเขตหน้าที่ เช่น งานสารบรรณ งานอำนวยความสะดวก งานบริหารงานบุคคล งานเลือกตั้ง งานตรวจสอบภายใน งานส่งเสริมการท่องเที่ยว และงานอื่นที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการใด

1.1.2 งานนโยบายและแผน มีหน้าที่เกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ประสานแผน ประมวลแผน พิจารณาเสนอแนะเพื่อประกอบกำหนดนโยบายจัดทำแผน หรือโครงการ ติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและโครงการต่างๆ เช่น งานนโยบายและแผนพัฒนา งานวิชาการ งานข้อมูลและประชาสัมพันธ์ งานสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์ งานงบประมาณ และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

1.1.3 การกฎหมายและคดี มีหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านกฎหมาย เช่น การพิจารณา วินิจฉัยปัญหากฎหมาย ร่างพยานหลักฐานทางคดี การสอบสวนตรวจพิจารณาการดำเนินการเกี่ยวกับการวินัย งานร้องทุกข์หรืออุทธรณ์ งานกฎหมายและนิติกรรม งานดำเนินการทางคดีและศาลปกครอง งานระเบียบการคลัง งานข้อบัญญัติ และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

1.1.4 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีหน้าที่เกี่ยวกับการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย ภัยธรรมชาติต่าง ๆ การป้องกันและระงับอัคคีภัย การช่วยเหลือบรรเทาภัยแล้ง และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

1.1.5 งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน มีหน้าที่เกี่ยวกับการช่วยเหลือ ผู้ด้อยโอกาส ผู้สูงอายุ คนพิการ ควบคุมการบริหารงานศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี งานศูนย์เยาวชน งานพัฒนาศักยภาพกลุ่มอาชีพ งานส่งเสริมทุน กลุ่มอาชีพ และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

1.1.6 งานส่งเสริมการเกษตร มีหน้าที่เกี่ยวกับข้อมูลวิชาการเกษตร งานเทคโนโลยีทางการเกษตร งานส่งเสริมการเกษตร ส่งเสริมปศุสัตว์ งานควบคุมป้องกันโรคระบาด

1.1.7 งานประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เป็นการสื่อสารให้ประชาชนทราบความเคลื่อนไหวในการปฏิบัติงานของเทศบาลได้อย่างทั่วถึง

1.2 กองคลัง หน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำบัญชี และทะเบียนรับ-ส่ง เงินทุกประเภท งานการเงิน การเบิกจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน การนำส่งเงิน การฝากเงิน การตรวจเงิน การรวบรวมสถิติเงินได้ประเภทต่าง ๆ การเปิดตัดรายปี การขยายเวลาเบิกจ่ายงบประมาณ การหักภาษีนำส่ง รายงานเงินเหลือประจำวัน การรับและจ่ายขาดเงินสะสม การยืมเงินทรวอง ราชการ การจัดหาผลประโยชน์จากสิ่งก่อสร้างและทรัพย์สิน การรับการตรวจสอบงานจากสำนักงาน

ตรวจเงินแผ่นดินและของส่วนราชการอื่น การเร่งรัดใบสำคัญและยืมเงินค้างชำระ การจัดเก็บภาษี การประเมินภาษี การเร่งรัดจัดเก็บรายได้ การพัฒนารายได้ การออกใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งงานรับผิดชอบออกเป็น

1.2.1 งานการเงิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานการเงินต่าง ๆ เช่น งานรับ-จ่ายเงิน การจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงิน งานเก็บรักษาเงิน งานจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงิน และการตรวจสอบหลักฐานทางการเงิน และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

1.2.2 งานบัญชี มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานงบประมาณ และการบัญชี โดยทั่วไป เช่น งานการบัญชี งานทะเบียนคุมการจ่ายเงิน งานงบการเงินและงบทดลอง งบแสดงฐานะทางการเงิน และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

1.2.3 งานพัฒนาจัดเก็บรายได้ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียม เช่น การประเมินภาษีและจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ งานพัฒนารายได้ งานควบคุมกิจการค้าและค่าปรับ แผนที่ภาษี และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

1.2.4 งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานพัสดุทั่วไป เช่น การจัดหา การเบิกจ่าย การจำหน่าย การซ่อมแซม การต่อสัญญา งานทะเบียนเบิกจ่ายและงานควบคุมครุภัณฑ์และยานพาหนะ งานทะเบียนทรัพย์สิน และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

1.3 กองช่าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ การสำรวจออกแบบ และจัดทำโครงการ การอนุมัติเพื่อดำเนินการตามโครงการ งานซ่อมบำรุง และที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาล การให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการออกแบบก่อสร้าง งานควบคุมอาคาร งานประสานงานสาธารณูปโภค งานขนส่งและวิศวกรรมจราจร งานระบายน้ำ และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งงานรับผิดชอบออกเป็น

1.3.1 งานก่อสร้าง มีหน้าที่เกี่ยวกับงานก่อสร้างและบูรณะถนน งานระบบข้อมูลและแผนที่เส้นทางคมนาคม งานไฟฟ้าสาธารณะ งานบำรุงรักษาเครื่องจักรและยานพาหนะ และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

1.3.2 งานออกแบบและควบคุมอาคาร มีหน้าที่เกี่ยวกับ งานการตรวจสอบการควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานสถาปัตยกรรมและมัณฑศิลป์ งานวิศวกรรมงานประเมินราคา งานควบคุมการก่อสร้างอาคาร งานออกแบบ และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

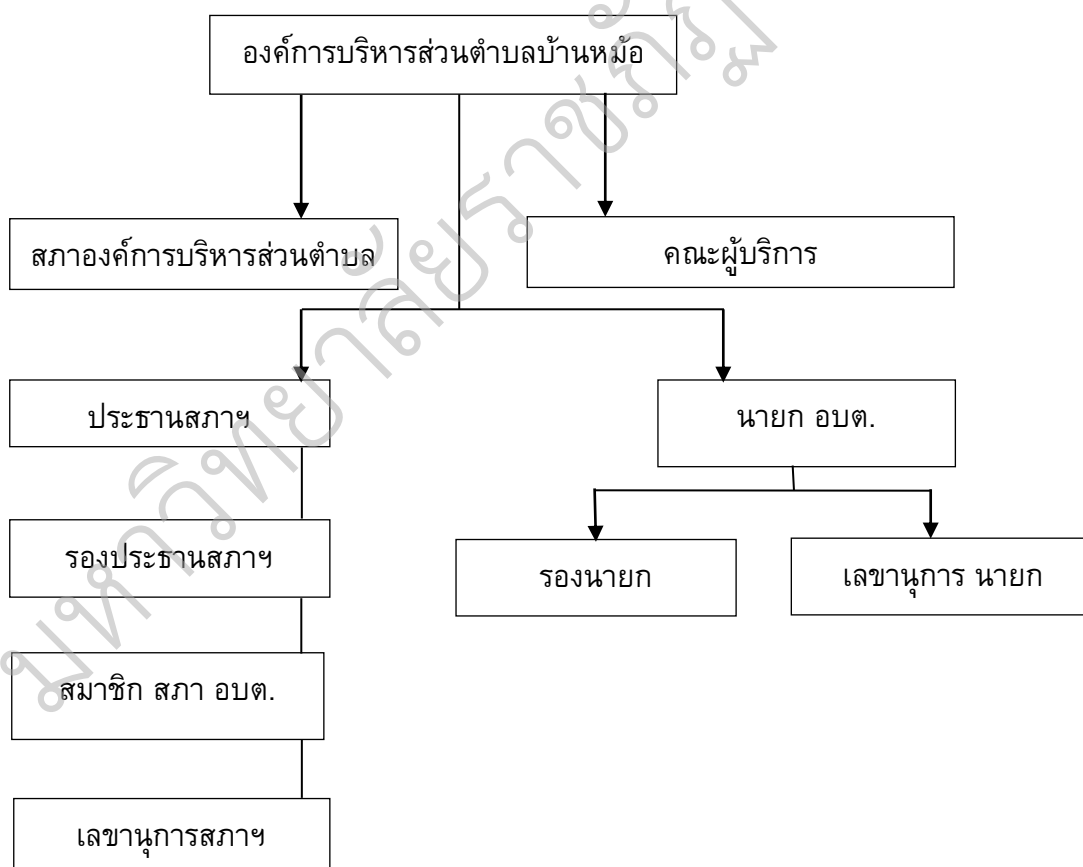
1.3.3 งานประสานสาธารณูปโภค มีหน้าที่เกี่ยวกับ การสำรวจประมาณการประสานงานในระบบประปา งานขนส่งและวิศวกรรมจราจร งานระบายน้ำ งานจัดตกแต่งสถานที่ และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

1.3.4 งานผังเมือง มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผนจัดทำผังเมือง งานจัดทำระเบียบพัฒนาเมือง งานสำรวจและทำแผนที่ งานควบคุมทาง ผังเมือง งานจัดรูปที่ดินและฟื้นฟูเมือง



และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. โครงสร้างการบริหารงานของข้าราชการฝ่ายการเมือง
  - 2.1 ฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ประกอบด้วย
    - 2.1.1 นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ
    - 2.1.2 รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ จำนวน 2 ราย
    - 2.1.3 เลขานุการนายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ
  - 2.2 ฝ่ายนิติบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ประกอบด้วย
    - 2.2.1 ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ
    - 2.2.2 รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ
    - 2.2.3 เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ
    - 2.2.4 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ จำนวน 13 ราย



ภาพ 2 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ (2561, หน้า 11)

### 3. นโยบายและการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ มีอัตราการเพิ่มของประชากรอย่างต่อเนื่องจึงต้องมีการพัฒนาท้องถิ่นไปพร้อมกับการควบคุมและแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างสมดุล ภายใต้การมีส่วนร่วมของประชาชน จึงเป็นเป้าหมายการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ที่สำคัญจะดำเนินการสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งคุณภาพ และสภาพแวดล้อมที่ดีด้วยนโยบายการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ที่มุ่งแก้ไขปัญหาท้องถิ่น และสร้างชุมชนเข้มแข็งเพื่อให้สอดคล้องกับแนวนโยบายจากทุกภาคส่วนราชการ จึงได้กำหนดนโยบายการบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ไว้ 8 ด้าน โดยมีแนวทางการพัฒนาตามนโยบายที่กำหนดไว้ ดังนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ, 2561, หน้า 1-3)

1. นโยบายเร่งด่วน เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในระดับชุมชนท้องถิ่น ได้แก่ การเงินทุนสถาบันพระมหากษัตริย์ การสร้างความสมานฉันท์ในท้องถิ่นและชุมชน ฟื้นฟูประชาธิปไตยด้วยการเมืองท้องถิ่น การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน สร้างความเข้มแข็งของชุมชนตามขนาดประชากร แก้ไขปัญหาอาเสพติด ป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบและส่งเสริมบทบาทผู้นำชุมชนตามกระบวนการประชาสังคม

2. นโยบายพัฒนาสังคมสาธารณสุขและคุณภาพชีวิตเพื่อส่งเสริมสุขอนามัยที่ดีแก่ประชาชนเน้นการเข้าถึงชุมชน บริการรพพยาบาลฉุกเฉินส่งต่อผู้ป่วยรวดเร็ว อาสาสมัครสาธารณสุขสถานพยาบาลเบื้องต้นใกล้บ้าน สุขอนามัยอาหารร้านค้า เพื่อให้มีชีวิตที่ดีต่อไปในสังคมรวมทั้งให้ความสำคัญ และการส่งเสริมรักษาสุขภาพของตนเอง เช่น จัดบริการสถานที่ออกกำลังกายในร่มเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ด้วยสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และเบี้ยยังชีพผู้พิการผู้ด้อยโอกาสและผู้ประสพภัยต่าง ๆ พร้อมบริการสาธารณสุขและบริการชุมชนสู่ผู้สูงวัยพลานามัยที่ดีและสังคมอยู่ดีมีสุข

3. นโยบายปรับปรุงฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ด้วยการเพิ่มพื้นที่สีเขียวลดภาวะโลกร้อน จัดเส้นทางจักรยานชุมชน สร้างบรรยากาศที่สดใสสะอาด จัดให้มีระบบกำจัดขยะที่มีประสิทธิภาพ มีการเก็บขยะให้ถูกหลักสุขาภิบาลเสริมสร้างให้ประชาชนมีส่วนร่วมการแปรรูปขยะ เพื่อลดปริมาณขยะในชุมชนเร่งรัดการพัฒนาระบบป้องกันน้ำท่วม ระบายรวบรวมและบำบัดน้ำเสียให้สามารถแก้ปัญหาขยะบะบายน้ำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อได้อย่างยั่งยืน พัฒนาชุดลอกคูคลองสาธารณะป้องกันการทรุดตัวของดินริมตลิ่งและรักษาคุณภาพน้ำให้ได้อยู่เสมอ

4. นโยบายเศรษฐกิจและเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจให้ชุมชน นโยบายด้านนี้จึงมุ่งเน้นการกระจายรายได้สู่ชุมชนด้วยแนวทางการสนับสนุนงบประมาณให้ชุมชน เพื่อพัฒนาชุมชนภายใต้ภารกิจที่พึงสนับสนุนได้การจัดตลาดนัดชุมชนสินค้า

ราคาประหยัด พัฒนากองทุนชุมชน เพื่อเป็นแหล่งเงินทุนผู้มีรายได้น้อยการพัฒนาาร่วมกันระหว่าง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ในการจัดทำแผนชุมชน พัฒนาอาชีพจัดกิจกรรมสาธารณะอันเป็น ประโยชน์ภายในชุมชน รวมทั้งการประสานความร่วมมือในการพัฒนาชุมชนเพื่อสร้างชุมชนให้ เข้มแข็งให้มีภูมิคุ้มกันภายใต้แนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

5. นโยบายพัฒนาเมืองและโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อพัฒนาถนนสาธารณะในเขตชุมชน ให้เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ปรับปรุงวางระบบระบายน้ำสาธารณะูปโภคที่ได้มาตรฐาน มีน้ำประปา สะอาดครอบคลุมพื้นที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ และปรับปรุงระบบไฟฟ้าตามที่ สาธารณะต่าง ๆ รวมทั้งสัญญาไฟจราจรให้มีประสิทธิภาพ สว่างไสว เพื่อให้เกิดความปลอดภัยใน ชีวิต และทรัพย์สินของประชาชนในชุมชนจัดให้มีเครื่องหมายบอกเส้นทางและสัญลักษณ์แจ้งสถานที่ ที่ชัดเจน เชื่อมโยงโครงข่ายการคมนาคมระหว่างท้องถิ่นใกล้เคียง

6. นโยบายการศึกษา ท่องเที่ยวและวัฒนธรรมท้องถิ่น เพื่อขยายโอกาสทาง การศึกษาให้กับลูกหลานชาวองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ โดยสนับสนุนให้สถานศึกษาในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ได้พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานทางการศึกษาเป็นศูนย์กลางแห่ง การเรียนรู้ เด็กด้อยโอกาสได้รับการสนับสนุนการศึกษา เด็กเล็กได้รับการพัฒนาตามวัยในศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก ส่งเสริมให้เยาวชนมีการพัฒนาการในการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น ดนตรี กีฬา ค่ายเยาวชน เพื่อเป็นการพัฒนาทางสุขภาพจิตใจและสติปัญญา ห้างไกลยาเสพติดและอบายมุข เพื่อให้เกิดความจิตใจ อารมณ์ที่ดีงาม มีความรับผิดชอบและรักถิ่นฐานน้ำในสู่ชีวิตที่เป็นสุข รักษา วัฒนธรรมท้องถิ่นจัดกิจกรรมประเพณีวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง เช่น การแห่เทียนเข้าพรรษาสนับสนุน การแข่งขันเรือยาวและประเพณีลอยกระทง พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร ตามวิถีชาวบ้านควบคู่ กับการสร้างวัฒนธรรมอันเป็นเอกลักษณ์ให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

7. นโยบายการบริหารจัดการที่ดี โดยการจัดบริการงานต่าง ๆ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านหม้อ ถูกต้อง รวดเร็ว ทัวถึง โปร่งใส เช่น การป้องกันสาธารณภัยฉับไว ติดตั้งวงจรปิด ให้ครอบคลุมพื้นที่เพื่อความปลอดภัย ศูนย์ข้อมูลที่ทันสมัย เรื่องร้องทุกข์ได้รับการแก้ไข จัดเตรียม อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้บริการแก้ปัญหาในชุมชนพร้อมให้บริการด้วยคุณภาพ

8. นโยบายจัดสร้างที่ทำการใหม่ โดยการจัดหาสถานที่ก่อสร้างที่ทำการองค์การ บริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ เพื่อเป็นสถานที่สำหรับติดต่อประสานงานกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และ บริการประชาชนที่มาเข้ารับบริการของรัฐ

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

### 1. ความหมายของการให้บริการ

ยุพาวรรณ วรณวณิชย์ (2554, หน้า 9) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมที่เกิดขึ้น ระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย ที่มีปฏิริยาสัมพันธ์ต่อกัน โดยกิจกรรมที่เกิดขึ้นนั้นจะมีสินค้าเป็นองค์ประกอบหรือไม่ก็ได้

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555, หน้า 12) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ด้วยความสุภาพ ความสุขใจหรือความสะดวกสบายให้แก่ผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริหารไปแล้วอาจเกิดความประทับใจหรือไม่ประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น

ฉัตยาพร เสมอใจ (2556, หน้า 218) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์ หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า โดยทั่วไปแล้วบริการไม่ต้องเกี่ยวข้องกับสินค้าเท่านั้น แต่บริการจะมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการใช้ การฝึกอบรมผู้รับบริการให้รู้จักวิธีใช้

สมิต สัจฉกร (2556, หน้า 25) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

อรจันท์ ศิริโชติ (2556, หน้า 11) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การกระทำหรือผลประโยชน์ที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอหรือร่วมผลิตสำหรับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยปกติเป็นการกระทำต่อตัวลูกค้าเอง ต่อสิ่งของของลูกค้า หรือต่อสินทรัพย์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของลูกค้าภายใต้เงื่อนไขเวลาหนึ่ง ๆ

ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2557, หน้า 12) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลใช้ความสามารถพิเศษหรือทรัพยากรที่มีอยู่ของตน ซึ่งได้แก่ความรู้และทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อผลประโยชน์ของบุคคลอื่นหรือตนเอง

ธธีร์ธร ธีระขวัญโรจน์ (2562, หน้า 18) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

พนิตสุภา ธรรมประมวล (2563, หน้า 5) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมการกระทำพฤติกรรม หรือผลประโยชน์ใด ๆ ก็ตามรวมเป็นกระบวนการที่บุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถเสนอ และส่งมอบให้อีกบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งโดยสร้างคุณค่า และประโยชน์ที่จัดไว้ให้ตามเวลาและสถานที่หนึ่ง ๆ ให้ได้รับความพึงพอใจและการตัดสินใจเลือกใช้บริการในที่สุดด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและเพื่อให้ผู้ได้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจและมีความสุขต่อการรับบริการนั้น ๆ

คอตเลอร์ (Kotler, 2003, p. 608) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การแสดงถึงสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งสามารถเสนอให้อีกหน่วยงานหนึ่งอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสารและไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของโดยการผลิตอาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพก็ได้

จอร์จ (George, 2005, p.66) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การแลกเปลี่ยนคุณค่าหรือความต้องการระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า

ซีแฮมล์, บิทเนอร์, และเจมเทอร์ (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2009, p.4) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การกระทำหรือผลประโยชน์ที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอหรือร่วมผลิตสำหรับอีกฝ่ายหนึ่ง

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมที่บุคคลใช้ความสามารถและทรัพยากรที่มีอยู่ ช่วยเหลือหรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้กับผู้รับบริการ โดยกระบวนการนั้นอาจจะเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ให้ผู้อื่นได้รับความสะดวกสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจในการให้บริการ

## 2. ความสำคัญของการให้บริการ

อนง สุวรรณบัณฑิต, และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2554, หน้า 257) กล่าวว่า การดำเนินธุรกิจบริการเป็นการนำเสนอสินค้า อันได้แก่ การบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้โดยเป็นการให้บริการของผู้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยมีจุดมุ่งหวังที่ความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ ดังนั้น สิ่งที่สำคัญซึ่งทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะต้องรับรู้ร่วมกันคือคุณภาพในการบริการโดยความสำคัญของการให้บริการมี ดังนี้

1. การเติบโตของอุตสาหกรรมบริการ ก่อให้เกิดการจ้างงานจำนวนมากและสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศ รวมถึงการขยายตัวของธุรกิจภาคบริการต่อเนื่องต่าง ๆ
2. การเพิ่มขึ้นของการแข่งขัน จากคู่แข่งในประเภทการบริการเดียวกันรวมถึงข้อบังคับตามกฎหมายการค้าเสรี องค์กรจึงต้องมุ่งเน้นคุณภาพการบริการเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญอันหนึ่งในการที่จะอยู่รอดในการแข่งขัน
3. การเพิ่มการทำความเข้าใจในตัวผู้รับบริการ โดยผ่านการศึกษาและทำนายต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดี สร้างความพึงพอใจในราคาที่เหมาะสม และนำไปสู่การกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ
4. การสร้างให้เกิดเหตุผลทางเศรษฐกิจ องค์กรธุรกิจบริการมุ่งหวังให้เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ การมีฐานผู้รับบริการที่มากซึ่งไม่ได้คำนึงเพียงการสร้างผู้รับบริการรายใหม่ แต่ยังรวมไปถึงผู้รับบริการรายเก่าที่จะต้องมุ่งรักษาไว้โดยการสร้างคุณภาพการบริการให้เกิดขึ้น

ฉัตยาพร เสมอใจ (2556, หน้า 222) กล่าวว่า ผู้รับบริการจะมีเกณฑ์จากความคาดหวังและความพึงพอใจจากการรับบริการ ถ้าองค์กรหรือธุรกิจสามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการโดยการให้บริการตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการก็จะเกิดความพึงพอใจ ซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดว่าการบริการนั้นมีคุณภาพดี แต่เนื่องจากลักษณะเฉพาะของการบริการที่ไม่สามารถจับต้องหรือมองเห็นได้นอกจากจะทำให้ผู้รับบริการมองไม่เห็นและไม่สามารถประเมินคุณภาพของบริการได้แล้ว บางครั้งผู้รับบริการก็ไม่วางจะคาดหวังอะไรจากการบริการอีกด้วย

ธีรกีติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา (2557, หน้า 6) กล่าวว่า การบริการนับว่าเป็นกิจกรรมประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญต่อชีวิตเป็นอย่างมาก เนื่องจากการบริการล้วนแต่เกี่ยวข้องกับทุกคนทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การให้บริการทางการเงิน การศึกษา การแพทย์ การเดินทาง เกี่ยวกับอุปโภคบริโภค และวัด เป็นต้น จะเห็นอย่างชัดเจนว่านอกจากการบริการจะเป็นกิจกรรมที่มีความจำเป็นและเกี่ยวข้องกับคนในฐานะเป็นผู้รับบริการตั้งแต่วันแรกเกิดถึงวันตายแล้ว การบริการยังมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้การดำเนินชีวิตประจำวันให้มีความสะดวกสบายยิ่งขึ้นอีกด้วย

ธรรีธร ธีระขวัญโรจน์ (2562, หน้า 16) กล่าวว่า การบริการเป็นเรื่องละเอียดอ่อนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและตอบสนองทางด้านจิตใจของมนุษย์ แม้เพียงรอยยิ้มจากผู้ให้บริการเท่านั้นก็จะสามารถดึงดูดผู้ที่เดินผ่านไปมาให้มาเป็นลูกค้าได้ ดังนั้นการบริการด้วยไมตรีจิตจึงเป็นสิ่งเหมือนโช่ตรงจรมัดใจลูกค้าไม่ให้หนีไปเป็นลูกค้าของคู่แข่ง ในปัจจุบัน การบริการได้เข้ามาอยู่รอบตัวมนุษย์ทุกคนตั้งแต่เช้าจนถึงเข้านอน และการบริการได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากกับทุกธุรกิจ จนกล่าวได้ว่า การบริการเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มหรือเพิ่มคุณประโยชน์ให้กับสินค้า ซึ่งทำให้ผู้บริโภครับรู้ถึงผลประโยชน์ หรือสร้างความพึงพอใจที่ตนได้รับมากกว่าผลประโยชน์ที่ได้จากสินค้าเพียงอย่างเดียว

พนิตสุภา ธรรมประมวล (2563, หน้า 6) กล่าวว่า จากความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาของเทคโนโลยี ทำให้ธุรกิจมีการแข่งขันกันมากขึ้น การบริการจึงเข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมากในการประกอบธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน การบริการนั้นแตกต่างจากการจำหน่ายสินค้าโดยส่วนมากจะผสมผสานหรือควบคู่ไปกับสินค้าเช่น การบริการสอนว่ายน้ำมักจะมีการจัดจำหน่ายหรือให้เช่าชุดว่ายน้ำ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า การบริการให้เช่าที่พักและอาหารและเครื่องดื่มไว้จำหน่าย ศูนย์บริการซ่อมยานพาหนะรถยนต์จะมีอุปกรณ์อะไรไว้จำหน่ายด้วยเช่นกัน การให้บริการลูกค้า มีความสำคัญมากขึ้นในปัจจุบันเนื่องมาจากสาเหตุ ดังนี้

1. ลูกค้ามีความคาดหวังที่สูงขึ้นและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น
2. ธุรกิจต่าง ๆ หันมาใช้บริการเป็นเครื่องมือในการแข่งขันกันมากยิ่งขึ้น
3. การตลาดสายสัมพันธ์ (relationship marketing) มีความสำคัญและได้รับความสนใจจากนักการตลาดมากยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า การให้บริการมีความสำคัญคือ เป็นการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับบริการไปแล้วเกิดความพึงพอใจเป็นคุณภาพการบริการที่เกิดขึ้นจากกระบวนการเปรียบเทียบของผู้รับบริการ เกิดความเชื่อถือได้ในการให้บริการนั้น ๆ ผู้รับบริการที่พึงพอใจจะก่อให้เกิดมูลค่าทางธุรกิจมหาศาลแก่หน่วยงาน เพราะทำให้เกิดการใช้บริการซ้ำเกิดการแนะนำผู้รับบริการใหม่และช่วยในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน

### 3. ลักษณะของการให้บริการ

ยุพาวรรณ วรณวณิช (2554, หน้า 10) กล่าวว่า ลักษณะของการให้บริการเฉพาะที่แตกต่างจากผลิตภัณฑ์ทั่วไป คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการเป็นผลการปฏิบัติงานอาศัยประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการมาเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจใช้บริการและมีแนวโน้มจะใช้ทักษะมากกว่าวัตถุประสงค์

2. ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (inseparability) บริการแยกไม่ไ้ระหว่างการผลิตและการบริโภค สินค้าจะเริ่มต้นจากการผลิตไปสู่การขายและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน

3. ไม่แน่นอน (variability) ความต้องการใช้บริการของลูกค้าขึ้นลงอยู่เสมอ

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ จึงมีกำลังการผลิตไม่ได้ใช้ในบางเวลา และบริการไม่มีสินค้าคงคลัง

5. ไม่สามารถเป็นเจ้าของได้ (ownership) เป็นการบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555, หน้า 13-15) กล่าวว่า ลักษณะของการให้บริการยังมีลักษณะเฉพาะที่มีความแตกต่างจากสินค้าทั่วไป ที่เจ้าของกิจการและผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงดังต่อไปนี้

1. เป็นสินค้าที่ไม่อาจจับต้องได้ บริการโดยทั่วไปมีลักษณะที่ค่อนข้างเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่มีรูปร่าง ดังนั้น จึงเป็นการยากที่จะสามารถรับรู้ถึงการบริการผ่านประสาทสัมผัสต่าง ๆ ได้ เช่น ไม่สามารถมองเห็น “รูปร่าง” ของ “การทอ่งเที่ยว” ได้ ดังนั้น ความไม่มีตัวตนของการบริการทำให้ไม่อาจจับต้องบริการดังกล่าวได้ จึงส่งผลกระทบต่อผู้บริโภค คือ ทำให้ผู้บริโภคเกิด “ความเสี่ง” ในการเลือกซื้อบริการได้

2. เป็นสินค้าที่มีคุณภาพไม่คงที่ คุณภาพของการบริการทั่วไปมีความไม่แน่นอนค่อนข้างสูง มีคุณภาพไม่คงที่เนื่องจากมักจะขึ้นอยู่กับพนักงานที่เป็นผู้ส่งมอบบริการเวลาที่ให้บริการของผู้ส่งมอบบริการ วิธีการในการให้บริการ และสถานที่ที่ให้บริการแก่ลูกค้า

3. เป็นสินค้าที่ไม่สามารถแยกการบริโภคบริการออกจากผู้ให้บริการได้ เป็นสินค้าที่ไม่สามารถแยกการบริโภคบริการออกจากผู้ให้บริการได้หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าการ “ให้บริการ” และ “บริโภคบริการ” นั้นเกิดขึ้นในระยะเวลาเดียวกัน โดยลูกค้าที่เป็นผู้ซื้อบริการมักจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบริการนั้นด้วย เช่น บริการร้านตัดผม เมื่อลูกค้าตกลงใจซื้อบริการตัดผมขึ้น การผลิตจะเริ่มต้นที่ลูกค้านั่งลงบนเก้าอี้ตัดผม ช่างตัดผมจะนำผ้ากันเปื้อนมาคลุมเสื้อให้ และจะถามว่า “ต้องการให้ตัดผมทรงผมแบบไหน” และจะเริ่มลงมือตัดผมของลูกค้า โดยจะเห็นว่าขณะที่ช่างตัดผมทำการตัดผม ลูกค้าก็จะบริโภคสินค้าไปพร้อม ๆ กัน

4. เป็นสินค้าที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ โดยทั่วไปไม่สามารถที่จะเก็บรักษาบริการไว้ในรูปของสินค้าคงคลังได้ เพราะเป็นสินค้าที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ ทำให้องค์การเสียโอกาสในการขายบริการได้ เพราะสาเหตุมาจากไม่สามารถแยกการผลิตออกจากการบริโภคของลูกค้าได้ ดังนั้น เมื่อลูกค้ามาซื้อในเวลาใด ผู้ขายจึงจะเริ่มทำการผลิตได้เมื่อนั้น

5. ผู้บริโภคมีส่วนในการสร้างงานบริการอย่างมาก ผู้บริโภคมีส่วนในการสร้างงานบริการอย่างมาก กล่าวคือ การบริการในแต่ละครั้งจะทำเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าเป็นราย ๆ ไป หากได้ยากที่จะให้บริการลูกค้า 2 คน เหมือนกันทุกอย่าง เพราะลูกค้าแต่ละคนย่อมมีความต้องการและความชอบ-ไม่ชอบเป็นของตัวเอง

6. การบริการต้อง “ใช้แรงงานคน” อย่างยิ่ง คือ ต้องใช้คนในการบริการ แม้ว่าปัจจุบันเครื่องจักรจะเข้ามาแทนมนุษย์ในการให้บริการหลายประเภท ดังนั้นบริการจะดีหรือไม่ดีมากนักน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดี และได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการ ก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

7. ลูกค้าได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ลูกค้าได้รับความพอใจหรือไม่พอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทันที งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้น เมื่อผู้รับบริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการ ก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกัน ถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์การที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน

8. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว เพราะงานบริการสามารถเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ตอนกลางและในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใดเท่านั้น

9. ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์การ เพราะงานบริการสร้างความรู้สึกได้ในทันทีที่ได้รับบริการ จึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี อาจจะแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี

10. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นไม่ได้ ก็เพียงแต่การบรรเทาความไม่พอใจ การบริการที่ผิดพลาดและบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง

11. สร้างทัศนคติต่อบุคคลและองค์การได้อย่างมาก การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์การอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัด ขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใด หรือสำคัญมากน้อยเท่าใด



12. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์การเป็นเวลานาน การบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้รับบริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังหลงเหลืออยู่ กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีได้ต้องใช้เวลานับเป็นสิบปี

13. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด เพราะการบริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

14. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดและบกพร่องนำความเสียหายมาสู้องค์การ จะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแห่งเคยได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้อยคุณภาพไม่ดีดังเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2556, หน้า 218-219) กล่าวว่า การให้บริการมีลักษณะ 5 ประการ ดังนี้

1. บริการไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นจับต้องหรือรู้สึกถึงการบริการใด ๆ ก่อนการซื้อและรับบริการได้ แต่จะสามารถรับรู้ว่าบริการนั้นดีหรือไม่ก็ต่อเมื่อได้เข้ารับบริการนั้น ๆ แล้ว ในขณะที่ผู้บริโภคสามารถมองเห็นจับต้องหรือพิจารณาคุณสมบัติของสินค้าได้ก่อนการซื้อ เนื่องจากสินค้าจะมีตัวตนและคุณสมบัติที่ชัดเจน ซึ่งช่วยให้ผู้บริโภครับทราบข้อมูลจากประสาทสัมผัสทั้งห้าได้ จึงทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจในการซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้นและง่ายกว่าการตัดสินใจซื้อบริการ

2. บริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (inseparability) การให้บริการและการรับบริการต้องเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและการบริโภคบริการออกจากกันได้ ซึ่งเป็นข้อจำกัดในด้านผู้ให้บริการที่เป็นบุคคล และข้อจำกัดด้านเวลา ทำให้สามารถให้บริการได้เพียงครั้งละ 1 ราย พนักงานผู้ให้บริการ 1 คน จึงไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าหลาย ๆ ราย ในเวลาเดียวกันได้

3. บริการมีความไม่แน่นอน (variability) คุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ซึ่งส่วนใหญ่ต้องอาศัยความพร้อมของพนักงาน หากพนักงานเกิดความไม่พร้อม ไม่ว่าจะด้านจิตใจหรือร่างกาย อาจส่งผลถึงคุณภาพของการบริการไปด้วย เช่น การเข้าไปรับประทานอาหารเช้าในร้านเดียวกัน แต่ต่างเวลาก็กอาจทำให้ไม่ได้รับประทานอาหารเช้าที่รสชาติเหมือนกันได้ หรือการเลือกตัดผมกับช่างผมคนเดียวกันก็อาจตัดผมได้ไม่เหมือนกันในแต่ละครั้ง รวมถึงความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจของผู้รับบริการด้วย ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้และการประเมินคุณภาพของการบริการ เช่น เมื่อเกิดความรู้สึกหรือเกิดทัศนคติในทางลบก็อาจส่งผลต่อการประเมินคุณภาพที่ลำเอียง (bias) ด้วยเช่นกัน

4. บริการจัดทำมาตรฐานได้ยาก (heterogeneous) เนื่องจาก วัสดุอุปกรณ์ หรือ เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการเป็นเพียงส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้กระบวนการเกิดความสะดวกและ คมมีตัวตน แต่ปัจจัยหลักที่จะช่วยในการให้บริการ คือ “คน” และคุณภาพในการให้บริการขึ้นอยู่กับ ทักษะ ความสามารถและอัธยาศัยของผู้ให้บริการแต่ละคน โดยสิ่งนี้เองที่ทำให้ผู้บริการที่มีฝีมือ ประสบความสำเร็จได้เฉพาะบุคคล ส่งผลให้การแข่งขันด้านบริการทำได้ยาก เนื่องจากขาดแรงงาน ที่มีฝีมือและการพยายามพัฒนาคุณภาพของบุคลากรให้เท่าเทียมและการขยายศักยภาพ ในการให้บริการ เนื่องจากการจัดการคนให้มีมาตรฐานเดียวกันเป็นเรื่องที่ยาก

5. บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) การบริการจะทำได้เพียงครั้งละ 1 หน่วย และจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเกิดการซื้อและรับบริการในขณะเดียวกัน ในขณะที่ลูกค้ามีน้อย พนักงานที่ให้บริการก็จะว่างงานทำให้เกิดความสูญเสียค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน

สมิต สัชฌุกร (2556, หน้า 25-26) กล่าวว่า ลักษณะของการให้บริการมี 3 ประการ ด้วยกันดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น โดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดง พฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปลผลได้รวดเร็ว อันเป็น ลักษณะเฉพาะของการบริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการ ซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตาม ไปด้วย

3. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใด ๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2557, หน้า 20-23) กล่าวว่า ลักษณะของสินค้าและบริการ มี 4 ประการ ดังนี้

1. การที่ไม่อาจจับต้องได้ บริหารโดยทั่วไปมีลักษณะที่ค่อนข้างเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่มีรูปร่าง ดังนั้น จึงเป็นการยากที่จะสามารถรับรู้ถึงการบริการผ่านประสาทสัมผัสต่าง ๆ ได้ เช่น ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างของการท่องเที่ยว ดังนั้น ความไม่มีตัวตนของการบริการที่ทำให้ ไม่อาจจับต้องบริการได้ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการทำให้เกิดความรู้สึกว่าเกิดความเสี่ยง ในการเลือกใช้บริการ

2. การที่คุณภาพไม่คงที่ หรือขาดความแน่นอน คุณภาพของการบริการโดยทั่วไป มีความไม่แน่นอนค่อนข้างสูง เนื่องจากมักจะขึ้นกับปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ พนักงานที่ให้บริการ ช่วงเวลาที่ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการ และวิธีการในการให้บริการ

3. การที่ไม่อาจแยกการผลิตและการบริโภคออกจากกันได้ โดยทั่วไปการบริการมักจะถูกเสนอขายก่อน และหลังจากนั้นการผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาเดียวกัน โดยผู้รับบริการที่เป็นผู้ซื้อบริการมักจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบริการนั้นด้วย

4. การที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ โดยทั่วไปไม่สามารถที่จะเก็บรักษาบริการไว้ในรูปของสินค้าคงคลังได้ ทำให้ผู้ให้บริการเสียโอกาสในการขายบริการ แนวทางในการแก้ปัญหาของนักการตลาด คือ การปรับความสมดุลระหว่างอุปสงค์และอุปทานบริการ ดังนี้ 1) ด้านอุปสงค์ คือ การตั้งราคา ค่าบริการให้แตกต่างกันตามฤดูกาล ให้บริการเสริม และสร้างระบบการจองล่วงหน้า 2) ด้านอุปทาน คือ จ้างพนักงานชั่วคราว ให้ลูกค้าบริการตนเอง แสวงหาพันธมิตรในการให้บริการ และเตรียมหาสถานที่สำหรับการขยายบริการในอนาคต

ธธีร์ธร ธีระขวัญโรจน์ (2562, หน้า 27-28) กล่าวว่า ลักษณะการบริการมีลักษณะเฉพาะ 5 ประการ ดังนี้

1. ความไม่มีตัวตน การบริการไม่สามารถมองเห็นจับต้องหรือสัมผัสได้โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นตา หู จมูก ลิ้น ผิวน้ำมือ บริการไม่สามารถแบ่งแยกเป็นชิ้นเหมือนสินค้าได้ เช่น หากจะซื้อน้ำหอมผู้ซื้อย่อมจับขวดน้ำหอมมาทดสอบ จับได้ดมกลิ่นได้หรือซื้อเป็นขวดได้

2. ความแตกแยกกันไม่ได้ ระหว่างผู้ให้บริการลูกค้าผู้รับบริการ ในช่วงเวลาการให้บริการนั้น เช่น บริการนวดแผนโบราณ ผู้นวดและลูกค้าจะต้องอยู่พร้อมกัน ณ สถานที่ที่ให้บริการในการตรวจรักษาแพทย์และคนไข้จะต้องอยู่ที่เดียวกัน ส่วนกรณีการปรึกษาปัญหาทางจิต และปัญหาทางกฎหมายทางโทรศัพท์ แม้ว่าผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะอยู่กันคนละสถานที่ แต่ทั้งสองฝ่ายก็ไม่สามารถแยกจากกันได้ในช่วงเวลาที่ให้บริการนั้น

3. การเก็บรักษาไม่ได้ การบริการต้องอาศัยคนในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นหากไม่มีลูกค้ามาใช้บริการในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง พนักงานที่ให้บริการก็จะว่างงาน เกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายในด้านแรงงานโดยเปล่าประโยชน์และก่อให้เกิดรายได้

4. ความต้องการที่ไม่แน่นอน ความต้องการใช้บริการของลูกค้าขึ้นลงอยู่เสมอ การให้บริการนั้นจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการจะมากหรือน้อยต่างกันขึ้นอยู่กับช่วงเวลาในแต่ละวัน ในวันต้นสัปดาห์หรือท้ายสัปดาห์ รวมทั้งฤดูกาล เช่น สาขาของธนาคารช่วงพักกลางวันจะมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการมากในช่วงบ่าย ช่วงวันจันทร์และวันศุกร์จะมีลูกค้าฝากถอนเงินมากกว่าในช่วงวันอื่น ๆ ในสัปดาห์ ช่วงปลายเดือนที่มีเงินเดือนพนักงานบริษัทออกเครื่องเอทีเอ็ม จะต้องมีปริมาณเงินสด

มากกว่าช่วงอื่นของเดือน จะเห็นได้ว่าการบริการนั้นแตกต่างจากสินค้าหลายประเภท เช่น ปริมาณการบริโภคน้ำตาลย่อมไม่แตกต่างกันมากนักในแต่ละวัน

5. ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง คือความแตกต่างในด้านคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากกรรมการต้องอาศัยคนหรือพนักงานในการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ซึ่งการที่พนักงานจะยิ้มหรือไม่ จะให้บริการด้วยจิตใจอย่างแท้จริงหรือไม่ ต้องขึ้นกับองค์ประกอบ อื่น ๆ ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ

พินิตสุภา ธรรมประมวล (2563, หน้า 9-10) กล่าวว่า ลักษณะของตลาดบริการมีลักษณะดังนี้ คือ บริการไม่มีตัวตน จับต้องและสัมผัสไม่ได้ แยกจากกันไม่ได้ ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เก็บรักษาไม่ได้ความต้องการที่ไม่แน่นอน บริการในแต่ละครั้งไม่เท่ากันไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ ซึ่งปัจจุบันลักษณะของการบริการจะมีทั้งให้บริการที่ให้บริการและผู้รับบริการต้องพบหน้า หรือการให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์โดยผู้รับบริการสามารถบริการได้ด้วยตนเอง

คอตเลอร์ (Kotler, 2003, p. 229) กล่าวว่า ลักษณะของการให้บริการผู้บริโภคจะไม่ได้เห็นหรือรู้ว่าผู้ให้บริการสามารถให้บริการอย่างนั้นได้จริงหรือไม่ จนกว่าจะซื้อสินค้าและได้รับบริการนั้นแล้วซึ่งแตกต่างจากการขายสินค้าที่ผู้บริโภคสามารถทดลองหรือดูได้ ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการที่จะต้องทำให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจในบริการทั้งที่ผู้บริโภคยังไม่ได้ใช้บริการโดยที่ผู้บริโภคอาจทราบจากประวัติการบริการ ผู้ให้บริการต้องพยายามทำให้ลักษณะที่จับต้องไม่ได้ของการบริการกลายเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคสามารถรู้สึกได้และมั่นใจว่าผู้ให้บริการมีการบริการที่มีคุณภาพและสามารถเชื่อถือได้

สรุปได้ว่า ลักษณะของการให้บริการมี 5 ลักษณะ ได้แก่ 1) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ 2) การบริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ 3) การบริการไม่มีความแน่นอน 4) การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ และ 5) การบริการไม่สามารถเป็นเจ้าของได้

#### 4. ประเภทของการให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2553, หน้า 23-24) กล่าวว่า ประเภทของการให้บริการแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ตามความสำคัญหรือการทำกำไรให้ธุรกิจ ดังนี้

1. การบริการหลัก การบริการประเภทนี้เป็นหัวใจหลักของธุรกิจ โดยทั่วไปบริการหลักจะสร้างกำไรให้ธุรกิจมากแต่อย่างไรก็ตาม บริการหลักมักจะมีความซับซ้อนในการให้บริการหรือการส่งมอบให้กับลูกค้ามากกว่าประเภทของบริการอีกสองประเภทตามที่กล่าวข้างต้น เช่น ในธุรกิจธนาคาร การปล่อยสินเชื่อถือว่าเป็นบริการที่สร้างกำไรมาก ในมหาวิทยาลัย การสอนที่ดีมีมาตรฐานถือว่าเป็นบริการที่เป็นตัวสร้างรายได้หลัก ดังนั้นบริการเหล่านี้ผู้บริการจะต้องให้ความสำคัญมากในการพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งมอบบริการหลักที่แข่งขันกับคู่แข่งได้

2. การบริการเสริม การบริการประเภทนี้สร้างรายได้และทำกำไรให้กับธุรกิจได้ แต่น้อยกว่าการบริการหลัก บริการเสริมในมหาวิทยาลัย เช่น การให้บริการอบรมคอมพิวเตอร์ แก่บุคคลภายนอก บริการเสริมในโรงพยาบาล เช่น ร้านอาหาร ร้านทำผม บริการเสริมเหล่านี้ เป็นเหมือนสีสนับสนุนให้กับธุรกิจนั้น ๆ บริการเสริมมีความซับซ้อนน้อยกว่าบริการหลัก ดังนั้นธุรกิจใดจะมี บริการเสริมได้ก็ต่อเมื่อได้พัฒนาบริการหลักให้มีความไว้วางใจจากลูกค้าก่อน เพราะมีเช่นนั้นแล้ว บริการเสริมจะกลายเป็นบริการหลัก และในที่สุดจะต้องเปลี่ยนประเภทของธุรกิจนั้น

3. การบริการอื่น ๆ การบริการประเภทนี้ไม่ได้เป็นหัวใจหลักของธุรกิจ แต่เป็น บริการที่ขาดไม่ได้เนื่องจากเป็นบริการที่สนับสนุนบริการหลักและบริการเสริมให้ดำเนินต่อไปได้อย่าง สะดวก การบริการประเภทนี้มักไม่ทำกำไรให้กับธุรกิจหรือเป็นค่าใช้จ่ายนั่นเอง บริการประเภทนี้ เช่น การให้บริการที่จอดรถ การให้บริการลิฟต์ การให้บริการรักษาความปลอดภัย ผู้บริหารควรลด ค่าใช้จ่ายประเภทนี้แต่ต้องไม่ทำให้มีผลกระทบต่อคุณภาพในการให้บริการของธุรกิจ เช่น การจ้าง บริษัทรักษาความปลอดภัยจากบริษัทภายนอก แทนการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยของบริษัทเอง

สมิต สัจฉกร (2556, หน้า 28) กล่าวว่า ประเภทของการให้บริการแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ได้แก่

1. การบริการโดยตรง เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์ แก่ผู้รับบริการเฉพาะหน้า เช่น ขายของให้ ทียบห่อให้ จัดส่งให้ เป็นต้น

2. การบริการทางอ้อม เป็นการดำเนินการที่เป็นประโยชน์โดยไม่ได้สัมผัสเกี่ยวข้อง กับผู้รับบริการโดยตรง แต่ผู้รับบริการได้รับประโยชน์โดยอาจไม่เคยพบเห็นผู้ให้บริการเลย เช่น คน ออกแบบตกแต่งห้อง ให้บริการความสวยงาม ประโยชน์ใช้สอยของห้อง แต่ไม่รู้ว่ามีลูกค้าเป็นใคร ลูกค้าก็ไม่ว่าผู้ให้บริการเป็นใคร แต่มีการให้และการรับบริการระหว่างกัน

ธธีร์ธร ธีระขวัญโรจน์ (2562, หน้า 34-35) กล่าวว่า การบริการ เป็นวิธีในการให้บริการ ที่แตกต่างกันประเภทของการให้บริการมี ดังนี้

1. การบริการหลัก มีความซับซ้อนทั้งในด้านการให้ข้อมูลกับลูกค้าหรือการให้บริการ หลังการขายยังจำเป็นต้องใช้พนักงานต่อไป ซึ่งพนักงานแต่ละคนจะต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มากขึ้น เพื่อรองรับลูกค้าที่มากขึ้น ในขณะที่จำนวนพนักงานที่ให้บริการลดลง นอกจากนี้จะต้องมีการนำอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้มากขึ้น เพื่อลดระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าในแต่ละราย

2. บริการเสริม ในอนาคต การบริการประเภทนี้ควรใช้พนักงานให้น้อยลงกว่าบริการ หลักเนื่องจากลูกค้าจะเชื่อถือและให้ความไว้วางใจกับบริการหลัก มากกว่าบริการเสริมหากมีพนักงาน ไม่เพียงพอผู้บริหารควรจัดสรรพนักงานที่มีอยู่ ส่งมอบบริการหลักได้อย่างมีคุณภาพ หากมีพนักงาน จำนวนหนึ่งเหลืออยู่ จะจัดสรรไปให้แก่บริการเสริมหรือบริการอื่นต่อไป ดังนั้น แนวโน้มของบริการ เสริมคือจะใช้พนักงานน้อยลงแต่จะใช้เครื่องมือและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น

3. บริการอื่น ๆ การให้บริการประเภทนี้ในอนาคตธุรกิจจะจ้างบริษัทที่มีความชำนาญในด้านบริการแต่ละประเภทมาดำเนินการแทน รวมทั้งการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เช่น การยกเลิกการจ้างพนักงานจ่ายบัตรจอดรถ แต่จะนำระบบออกบัตรจอดรถอัตโนมัติ มาใช้แทน แต่อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารธุรกิจต้องไม่ลืมว่าจะต้องมีการฝึกฝน และอบรมพนักงานที่จ้างมาจากบริษัทภายนอกให้มีคุณภาพ และส่งมอบบริการอย่างดีเยี่ยมเสมือนหนึ่งเป็นพนักงานของบริษัท

พินิตสุภา ธรรมประมวล (2563, หน้า 12) กล่าวว่า ประเภทของการบริการประกอบไปด้วยดังนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ความพร้อมในการให้บริการ ความมีคุณค่าของการบริการ ความสนใจต่อการให้บริการ ความสุภาพในการให้บริการ ความเชื่อถือและไว้วางใจ ความรวดเร็ว การรับประกันและการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ซึ่งผู้ให้บริการต้องมีการวางแผนร่วมกันทั้งองค์กร และฝ่ายบริหารในการจัดการแต่ละองค์ประกอบอย่างมีประสิทธิภาพ และการลำดับความสำคัญแต่ละองค์ประกอบขึ้นอยู่กับบริการแต่ละประเภท

สรุปได้ว่า ประเภทของการบริการนั้นแบ่งออกเป็น 1) การบริการหลักหรือการบริการโดยตรง การให้บริการที่เป็นบริการที่สัมผัสจับต้องได้ เช่น การบริการขนส่งสินค้า 2) บริการเสริมหรือบริการทางอ้อม ความคาดหวังของผู้รับบริการที่จะได้จากการบริการหลัก เช่นระหว่างคอยมีบริการเครื่องมือและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ หรือ ไวไฟ (wifi) สำหรับผู้ใช้บริการ และ 3) การให้บริการอื่น ๆ เป็นบริการที่สนับสนุนบริการหลักและบริการเสริมให้ดำเนินต่อไปได้อย่างสะดวก เช่น มีบริเวณให้นั่งพักคอยระหว่างรอ หรือการติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

### 1. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2553, หน้า 106) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการที่ตรงกับความต้องการหรือเกิดความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และเกิดความจงรักภักดี คำว่าบริการที่ตรงกับความต้องการ คือ สิ่งที่ถูกความต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ จนรู้สึกว่าการบริการนั้นเป็นบริการที่พิเศษมากประทับใจ คุ่มค่าแก่การตัดสินใจรวมทั้งคุ่มค่าเงิน

ชูชัย สมितिไกร (2554, หน้า 369) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศหรือความเหนือกว่าของการบริการ โดยการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับการบริการรับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันมากเพียงไร การบริการที่มีคุณภาพจะเป็นการบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังผู้บริโภค

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555, หน้า 40) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกของผู้รับบริการถึงความรู้สึกในทางบวกต่อการบริการอันเป็นผลมาจากการประเมิน

เปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากการบริการ กับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น

อรจันท์ ศิริโชติ (2556, หน้า 248) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งความคาดหวังของลูกค้าเป็นผลมาจากคำบอกเล่าที่บอกต่อกันมา ความต้องการของลูกค้าเองและประสบการณ์ในการรับบริการที่ผ่านมา หากบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังถือว่าคุณภาพบริการเป็นที่น่าพึงพอใจ

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2557, หน้า 192) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง เป็นการบริการที่เกี่ยวข้องกับความสามารถขององค์กรและพนักงานที่ให้บริการในการนำเสนอบริการที่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

ธธีร์ธร ธีระขวัญโรจน์ (2562, หน้า 106) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการที่ตีเลิศตรงกับความต้องการ หรือเกิดความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและความจงรักภักดี

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่น ๆ (2562, หน้า 12) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง เป็นลักษณะโดยรวมของการบริการที่ใช้เพื่อตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้บริโภค

พนิตสุภา ธรรมประมวล (2563, หน้า 252) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงความต้องการ หรือเกิดความคาดหวังของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ซึ่งคุณภาพแตกต่างกันไปตามลักษณะของผู้ใช้บริการและมาตรฐานของผู้ใช้บริการแต่ละคน

คอตเลอร์, และเคลเลอร์ (Kotler, & Keller, 2006 p.138) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณสมบัติและคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ธุรกิจต้องส่งมอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงหรือเหนือความคาดหวังของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และซื้อหรือซื้อซ้ำ

ฮอฟแมน, และเบตสัน (Hoffman, & Bateson, 2006, p.333) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง เป็นทัศนคติที่เกิดจากการประเมินผลการดำเนินงานระยะเวลาของบริษัทในภาพรวม

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ มีการประเมินหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ มีความพึงพอใจ ประทับใจในการให้บริการ ซึ่งมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจจะเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการและมีการบอกต่อ

## 2. ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2553, หน้า 109) กล่าวว่า ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ สามารถพิจารณาได้ในเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ ดังนี้

### 1. เชิงคุณภาพ ความสำคัญในเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย

1.1 สร้างความพอใจ และความจงรักภักดีให้ลูกค้า การให้บริการอย่างมีคุณภาพ ย่อมทำให้ลูกค้าพอใจ และรู้สึกพอใจต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไป ไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้กับธุรกิจบริการอื่นที่ไม่คุ้นเคย ในที่สุดย่อมเกิดความจงรักภักดี ซึ่งความพอใจและความจงรักภักดีจากลูกค้าหาได้ยากเต็มที่ ในยุคที่มีการบริการจากคู่แข่งให้เลือกมากมาย ซึ่งมีผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจ นอกจากนี้ การให้บริการที่ดีเลิศยังช่วยลดความไม่พอใจของลูกค้าลงด้วย เนื่องจากการลดความผิดพลาดของการให้บริการลง

1.2 มีผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ของธุรกิจ การให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ลูกค้าชื่นชมธุรกิจ และความชื่นชมนั้นจะถูกถ่ายทอดไปยังผู้อื่น ทำให้ธุรกิจมีภาพลักษณ์ที่ดี

1.3 มีอิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ คุณภาพการให้บริการมีผลอย่างมากในขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ เนื่องจากลูกค้าในปัจจุบันพิจารณาถึงความคุ้มค่าของการให้บริการ สิ่งที่เป็นพื้นฐานในการบอกถึงความคุ้มค่า คือ คุณภาพในการบริการ

1.4 เป็นกลยุทธ์ถาวรแทนส่วนประสมทางการตลาด ส่วนประสมทางการตลาด ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาดล้วนไม่คงทน ธุรกิจอาจคิดกลยุทธ์ หรือพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดใหม่ ๆ มาสู่ตลาด ไม่นานนักคู่แข่งรายอื่นก็ลอกเลียนแบบได้ ไม่ว่าจะเป็นการออกแบบบริการใหม่ การเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย การปรับปรุงราคา หรือการส่งเสริมการตลาดแบบแจกแถม หลักฐานอันหนึ่งที่ชัดเจนคือ ผลิตภัณฑ์ หรือบริการต่าง ๆ ในธุรกิจหนึ่ง ๆ จะเหมือนกันหรือคล้ายกันมาก แยกความแตกต่างอย่างชัดเจนได้ยาก เช่น บริการบัตรเครดิตของแต่ละธนาคาร บริการของโรงพยาบาล บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่สิ่งที่ช่วยให้ลูกค้าแยกตามความแตกต่างได้ คือ คุณภาพในการบริการซึ่งเกิดขึ้นจากพนักงานทุกคนที่มอบบริการผ่านกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพภายใต้การสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่ทันสมัย

1.5 สร้างความแตกต่างอย่างยั่งยืน และความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ด้วยเหตุผลทั้งหมดดังกล่าวข้างต้น ทำให้การบริการที่มีคุณภาพเป็นการสร้างความแตกต่างอย่างยั่งยืนให้ธุรกิจ ยากที่คู่แข่งจะลอกเลียนแบบได้ในเวลาอันรวดเร็ว ทำให้เกิดความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

### 2. เชิงปริมาณ ความสำคัญในเชิงปริมาณ ประกอบด้วย

2.1 ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด การที่ธุรกิจต้องมาตามแก้ไขข้อผิดพลาดจากการให้บริการ ย่อมทำให้เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา เสียแรงงานพนักงานที่ต้องมาตามแก้ไข และการสูญเสียลูกค้า ดังนั้น การปรับปรุงธุรกิจเพื่อสร้างคุณภาพในการให้บริการย่อมช่วยลดค่าใช้จ่าย



และเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาด ซึ่งมีการลงทุนที่ถูกกว่าแต่ได้ประโยชน์คุ้มค่ากว่า นอกจากนี้ การติดตามแก้ไขข้อผิดพลาดอาจจะแก้ไขได้ไม่หมด หรืออาจจะแก้ไขไม่ได้ถึงรากเหง้าของปัญหา ในที่สุดอาจจะเกิดขึ้นซ้ำ การหาลูกค้าใหม่เพื่อชดเชยลูกค้าที่สูญเสียไปจะใช้งเงินมากกว่าการรักษา ลูกค้าเก่าถึงร้อยละ 25

2.2 เพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้ธุรกิจ เมื่อลูกค้าเกิดความมั่นใจในการบริการ ที่จะได้รับแล้วคุ้มค่า การเสนอขายบริการอย่างอื่นเพิ่มเติมที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ย่อม ทำให้ลูกค้าตัดสินใจได้ไม่ยาก และทำให้กิจการสามารถเพิ่มรายได้จากฐานลูกค้าปัจจุบัน ในขณะที่เดียวกันการเพิ่มรายได้และส่วนแบ่งการตลาดจากลูกค้าใหม่ และจากลูกค้าปัจจุบันที่พอใจในบริการ ของธุรกิจย่อมเป็นไปได้ไม่ยากนัก

อยเนก สุวรรณบัณฑิต, และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2554, หน้า 263-264) กล่าวว่า ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการมี 4 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. การเติบโตของอุตสาหกรรมบริการ ก่อให้เกิดการจ้างงานจำนวนมาก และสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศ รวมถึงการขยายตัวของธุรกิจภาคบริการต่อเนื่องต่าง ๆ

2. การเพิ่มขึ้นของการแข่งขัน จากคู่แข่งในประเภทการบริการเดียวกัน รวมถึงข้อบังคับตามกฎหมายการค้าเสรี องค์กรจึงต้องมุ่งเน้นคุณภาพการบริการเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญ อันหนึ่งในการที่จะอยู่รอดในการแข่งขันนี้

3. การเพิ่มการทำความเข้าใจในตัวผู้รับบริการ โดยผ่านการศึกษาและทำนายต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดี สร้างความพึงพอใจในราคาที่สมเหตุสมผลและนำไปสู่การกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ

4. การสร้างให้เกิดเหตุผลทางเศรษฐกิจ องค์กรธุรกิจบริการมุ่งหวังให้เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ การมีฐานผู้รับบริการที่มากซึ่งไม่ได้คำนึงเพียงการสร้างผู้รับบริการรายใหม่ แต่ยังรวมไปถึงผู้รับบริการรายเก่าที่จะต้องมุ่งรักษาไว้ โดยการสร้างคุณภาพการบริการให้เกิดขึ้น

ยุพาวรรณ วรณวณิช (2556, หน้า 44) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการมีความสำคัญต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งนอกจากจะคาดหวังถึงการบริการที่จะได้รับ รูปแบบของการบริการ ซึ่งจะมีผลต่อการซื้อซ้ำของบริการนั้นๆ แล้ว ยังคาดหวังถึงระดับของการบริการด้วย โดยทั่วไปแล้ว ลูกค้าและผู้ให้บริการจะพิจารณาระดับของการบริการ ในประเด็นของคุณภาพและปริมาณของผลประโยชน์ที่ได้รับ คุณภาพการให้บริการมีความสำคัญ ดังนี้

1. คุณภาพมีอิทธิพลต่อปริมาณความต้องการใช้บริการ และผู้ทำให้เกิดความต้องการนั้น
2. คุณภาพจะเป็นเครื่องมือสำหรับวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์บริการเปรียบเทียบกับคู่แข่งรายอื่น ๆ ได้

อรจันทร์ ศิริโชติ (2556, หน้า 247) กล่าวว่า ความสำคัญของคุณภาพการบริการที่มอบให้แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรับรู้คุณค่า (customer perceived value) แล้วรู้สึกพึงพอใจ (customer satisfaction) สูงสุดเป็นการกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความสนใจในสินค้าและ/หรือบริการ (customer intention) และเป็นต้นเหตุที่ทำให้ลูกค้าอยากกลับมาซื้อสินค้าและ/หรือใช้บริการซ้ำอีกอย่างต่อเนื่อง (customer retention) ตลอดจนเป็นการสร้างความจงรักภักดี (customer loyalty) ของลูกค้าต่อสินค้าและ/หรือบริการของบริษัท เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า (customer relationship) เพื่อเป็นการเพิ่มจำนวนลูกค้าใหม่รักษารฐานลูกค้าเดิม และมัดใจลูกค้าให้อยู่กับบริษัทตลอดไป

ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2557, หน้า 184) กล่าวว่า การให้บริการลูกค้ามีความสำคัญในปัจจุบันเนื่องจากสาเหตุสำคัญ ดังนี้

1. ลูกค้ามีความคาดหวังที่สูงขึ้นและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น
2. ธุรกิจต่าง ๆ หันมาให้บริการเป็นเครื่องมือในการแข่งขันกันมากยิ่งขึ้น
3. การตลาดสายสัมพันธ์ มีความสำคัญและได้รับความสนใจนักการตลาดบริการมากยิ่งขึ้น

ยิ่งขึ้น

เครื่องมือสำคัญอันหนึ่งในการแข่งขันคือ การนำเสนอบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าคู่แข่งและเป็นคุณภาพที่ดีกว่าอย่างสม่ำเสมอ เป็นการสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นในการขาย ทำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก คุณภาพในการบริการนี้เป็นคุณภาพที่มีราคาเหมาะสมและเป็นคุณภาพในทัศนะของผู้รับบริการหรือลูกค้า มิใช่คุณภาพในทัศนะของธุรกิจผู้ประกอบการที่ให้บริการแต่อย่างใด

ธีรวัชร ธีระขวัญโรจน์ (2562, หน้า 106) กล่าวว่า การบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้สำหรับการตอบสนองส่วนการบริการที่เกิดความต้องการของลูกค้า ซึ่งหมายถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือความคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ จนรู้สึกว่าการบริการนั้น เป็นบริการที่วิเศษมาก ประทับใจ คุ่มค่าแก่การตัดสินใจรวมทั้งคุ่มค่าเงิน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่น ๆ (2562, หน้า 12) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเกิดจากการการบริหารซึ่งมีความสำคัญ ดังนี้

1. เป็นปรัชญาธุรกิจที่ผสมผสานคุณภาพการบริหารทุกด้าน โดยมุ่งที่การตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า
2. การปรับปรุงการบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่องซึ่งจะต้องปรับปรุงหน้าที่ทางธุรกิจต่าง ๆ ทั้งด้านการผลิต การตลาด ทรัพยากรมนุษย์และหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ
3. ช่วยให้ผู้ลูกค้ามีผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกต้องในสถานที่ที่เหมาะสมและทันท่วงที

พินิตสุภา ธรรมประมวล (2563, หน้า 251) กล่าวว่า การให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพเป็นแนวคิดหนึ่งได้รับความสนใจอย่างมากในทุกวงการทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการมากขึ้น โดยเฉพาะในตลาดบริการมุ่งเสนอความคิด และหลักการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการซึ่งเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ การศึกษาการใช้เครื่องมือและการวัดคุณภาพ การให้บริการสำหรับการบริการลูกค้าถือเป็นเรื่องสำคัญสำหรับธุรกิจ เพราะเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างความแตกต่าง และความสามารถในการแข่งขันในธุรกิจบริการ การบริการลูกค้าที่มีคุณภาพยังช่วยรักษาสัมพันธ์ภาพลูกค้าไว้ได้ในระยะยาวและเพิ่มคุณค่าให้กับกิจการอีกด้วย อย่างไรก็ตามแม้ธุรกิจจะตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการลูกค้า แต่ลูกค้าบางส่วนก็ยังพบกับบริการแบบไร้ทิศทาง และขาดการวางแผนที่ดียอมทำให้กิจการหมดความนิยม และยากที่จะรักษาลูกค้าเอาไว้ในยุคที่ลูกค้ามีทางเลือก

สรุปได้ว่า ความสำคัญของคุณภาพการบริการเป็นกลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่างให้กับหน่วยงานจะ จากลูกค้าปัจจุบันที่พอใจในบริการ แลการให้บริการที่มีคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลของผู้รับบริการได้ ซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกสบาย มีความสุขและความประทับใจ ส่งผลทำให้กลับมาใช้บริการอีกในอนาคต ช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าหลักเพื่อเป็นการเพิ่มรายได้และส่วนแบ่งการตลาดจากลูกค้าใหม่ สร้างความพอใจ และความจงรักภักดีให้ลูกค้า

### 3. องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2553, หน้า 106-107) กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการมี 5 ข้อ ได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งสัมผัสได้เหล่านี้จะต้องเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งเป็นหนึ่งในส่วนประสมทางการตลาดตัวที่ 7

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นการตอบสนองในการให้บริการของผู้ให้บริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า ได้อย่างตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การรักษาคนไข้ของโรงพยาบาล ต้องรักษาให้หายป่วย การฝากเงินกับธนาคารต้องมีการรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์ค่านวนดอกเบียไม่ผิดพลาด การทำนายโชคชะตาต้องมีความแม่นยำในการทำนาย

3. ความรวดเร็ว เป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็วไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความสุภาพเห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การรับประกัน เป็นการให้บริการโดยพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณภาพจริยธรรมในการให้บริการ เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ

5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการดูแลและเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้

ชูชัย สมितिไกร (2554, หน้า 372-373) กล่าวว่า ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ผู้รับบริการได้ใช้องค์ประกอบ 10 ประการ เป็นเกณฑ์ในการประเมินของคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. ความคงเส้นคงวา (reliability) หมายถึง การที่องค์การที่ให้บริการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องในครั้งแรกของการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามสัญญาที่ได้ให้ไว้กับผู้บริโภค เช่น การเก็บบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง การให้บริการตามกำหนดเวลา และการเรียกเก็บเงินอย่างถูกต้อง

2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจหรือความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วและทันท่วงที ตัวอย่างเช่น การโทรศัพท์กลับไปหาลูกค้าอย่างรวดเร็ว การให้บริการในทันทีทันใด

3. สมรรถนะ (competence) หมายถึง การมีทักษะ ความรู้ความสามารถที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น ความรู้และทักษะในการซ่อมแซมอุปกรณ์ต่าง ๆ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

4. ความสะดวก (access) หมายถึง ความสะดวกและความง่ายในการขอใช้บริการ เช่น การเปิดบริการในช่วงเวลาที่สะดวก การเดินทางไปยังสถานที่ตั้งไม่ยุ่งยาก หรือสามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้

5. ความสุภาพเป็นมิตร (courtesy) หมายถึง ความสุภาพ ความเป็นมิตร ความมีน้ำใจ และการให้เกียรติผู้อื่นของผู้ให้บริการ เช่น การพูดจาด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มและสุภาพ

6. การสื่อสาร (communication) หมายถึง การพูดจาและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจ และการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า เช่น การอธิบายกระบวนการให้บริการค่าใช้จ่าย ข้อดีข้อเสียต่าง ๆ

7. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจ ความซื่อสัตย์ และการคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า

8. ความปลอดภัย (security) หมายถึง การไม่มีภัยอันตราย ความเสี่ยง หรือความเคลือบแคลงน่าสงสัยเข้ามาเกี่ยวข้องในการบริการ เช่น ความปลอดภัยของอุปกรณ์และเครื่องที่ใช้การรักษาความลับของลูกค้า

9. การเข้าใจความต้องการของผู้บริโภค (understanding the customer) หมายถึง การพยายามเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เช่น การให้ความสนใจแก่ลูกค้าเป็นรายบุคคล การจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้าประจำ

10. ลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม (tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่มองเห็นได้ เช่น อาคารสถานที่ตั้งในการให้บริการ

ฤดี หลิมไพโรจน์ (2555, หน้า 95-98) กล่าวว่า ปัจจัยที่ลูกค้าใช้ประเมินคุณภาพการให้บริการมี 5 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานการให้บริการ ความเชื่อถือได้ในการให้บริการเป็นการส่งมอบบริการได้ตามสัญญาหรือข้อตกลงที่ให้ไว้กับลูกค้า

2. การตอบสนองต่อลูกค้าอย่างรวดเร็ว ฉับไว

3. ความมั่นใจได้ พนักงานให้บริการมีทักษะ มีความรู้ ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจแก่ลูกค้าในการรับบริการ

4. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจลูกค้า ผู้ให้บริการควรศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละราย เพราะลูกค้าแต่ละคนต้องการความสนใจ และการเอาใจใส่ที่สร้างขึ้นเฉพาะบุคคลนั้น ๆ

5. บริการที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ ลักษณะสิ่งของอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น การตกแต่งภายนอกและภายใน อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและตัวพนักงานให้บริการ

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2556, หน้า 46) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดคุณภาพของการบริการมีดังนี้

1. ภาพพจน์ของบริษัท (corporate image) หมายถึง ภาพพจน์โดยภาพรวมและสิ่งที่น่าสนใจ เช่น โรงแรมริมหาดพัทยา นำพนักงานออกเก็บขยะที่ชายหาดแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ก่อให้เกิดความประทับใจกับประชาชนทั่วไป

2. คุณภาพด้านเทคนิค (technical quality) หมายถึง อะไรที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ (what) เช่น ห้องนอนในโรงแรม อาหารในภัตตาคาร เป็นต้น

3. คุณภาพด้านหน้าที่ (functional quality) หมายถึง การบริการนั้นถูกนำเสนออย่างไร (how) ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ กระบวนการ และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งใช้วัดคุณภาพของการบริการได้น้อยกว่าด้านเทคนิค ปัจจัยที่แสดงว่าคุณภาพด้านหน้าที่ประกอบด้วย

3.1 อากัปกิริยาของผู้ให้บริการ

3.2 การวางตนหรือพฤติกรรมของผู้ให้บริการ

3.3 ความสัมพันธ์ภายในองค์กร

3.4 การติดต่อ หรือสื่อสารระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการ

3.5 รูปลักษณ์ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

3.6 การเข้าถึงลูกค้า

3.7 ความมีใจรักการบริการ หรือ ความซื่อตรงของผู้ให้บริการ

อรจันทร์ ศิริโชติ (2556, หน้า 248-249) กล่าวว่า องค์ประกอบคุณภาพบริการ การรับบริการของลูกค้าจะรับรู้ถึงคุณภาพการบริการใน 10 มิติ ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรม หมายถึง ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัย การบริการ

2. ความเชื่อถือ หมายถึง ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ

3. การตอบสนอง หมายถึง การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า

4. ความสามารถ หมายถึง ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และมีความเชี่ยวชาญ

5. ความมีมารยาท หมายถึง ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติ และมีมารยาทที่ดีของบริการ

6. ความไว้วางใจได้ หมายถึง ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

7. ความปลอดภัย หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัยของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ

8. การเข้าถึง หมายถึง การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก

9. การสื่อสาร หมายถึง ความสามารถและความสมบูรณ์ในการสื่อความหมาย และความสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่างๆ ได้อย่างชัดเจน

10. ความเข้าใจลูกค้า หมายถึง การเอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน เข้าใจลูกค้าเป็นอย่างดี ฉัตรยาพร เสมอใจ (2556, หน้า 223) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดคุณภาพ การบริการมี ดังนี้

1. สิ่งที่ลูกค้าจะมองเห็นได้ เช่น ความสะอาดของสถานที่ ความกระตือรือร้นของ พนักงานในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น เครื่องมือ สื่อต่าง ๆ ที่ปรากฏต่อสายตา ของลูกค้า

2. ความเชื่อถือได้ ได้แก่ ศักยภาพในการทำตามคำมั่นสัญญาที่จะให้บริการที่เชื่อถือ ได้และความแม่นยำในการให้บริการ

3. การตอบสนอง เป็นความเต็มใจพร้อมให้บริการและความรวดเร็วในการตอบสนอง ต่อความต้องการของลูกค้า

4. การรับประกัน เป็นการรักษาความลับของลูกค้าทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกปลอดภัย เมื่อรับบริการ และการมีมารยาทที่ดีของพนักงาน

5. การเอาใจใส่ มีการจัดสรรเวลาเพียงพอแก่ลูกค้าพนักงานให้ความสนใจต่อลูกค้าแต่ละราย และเข้าใจความต้องการของลูกค้า โดยการมุ่งเน้นการบริการแบบเฉพาะเจาะจงแก่ลูกค้าแต่ละราย จะช่วยสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2557, หน้า 189) กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ มีดังนี้

1. ความไว้วางใจ เป็นความสามารถที่จะให้บริหารตามที่สัญญากับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง โดยที่มิต้องมีผู้ช่วยเหลือ

2. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกพนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่างๆ

3. การสนองตอบลูกค้า ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า

4. ความน่าเชื่อถือ เป็นความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ

5. ความมั่นคงปลอดภัย ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและความกังวลสงสัย

6. ความสะดวก สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย

ธธีรธร ธีระขวัญโรจน์ (2562, หน้า 106-107) กล่าวว่า ในการวัดคุณภาพของการให้บริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการซึ่งมี 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. สิ่งสัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นความสามารถในการมอบบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

3. ความรวดเร็ว เป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว

4. การรับประกัน เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและความสุภาพจริยธรรมในการให้บริการ

5. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการดูแลและเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งใจ

พนิตสุภา ธรรมประมวล (2563, หน้า 258) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการลูกค้าและรับรู้เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. คุณภาพที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยดังต่อไปนี้ การสื่อสารทางการตลาด ภาพลักษณ์ขององค์กร การสื่อสารแบบปากต่อปาก และความต้องการของลูกค้า

2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้า ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยดังต่อไปนี้คุณภาพเชิงเทคนิคและคุณภาพเชิงหน้าที่

เลิฟล็อก (Lovelock, 2003, pp.464-466) กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ มี 5 ข้อ ดังนี้

1. ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (reliability) ความสามารถในการให้ความช่วยเหลือหรือการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง และไว้วางใจได้
2. ความมั่นใจ (assurance) ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ มีความสุภาพและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ มีความซื่อสัตย์และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการได้ และความมั่นคงปลอดภัย
3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (tangibles) สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. ความใส่ใจ (empathy) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร และเข้าใจผู้รับบริการ
5. การสนองตอบผู้รับบริการ (responsiveness) ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของคุณภาพการบริการจะประกอบด้วย 1) มีการบริการที่เข้าถึงลูกค้า 2) การติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน 3) ความสามารถในงานของพนักงานผู้ให้บริการและความมีน้ำใจ 4) ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ 5) การตอบสนองลูกค้า 6) ความปลอดภัย 7) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก การเข้าใจและรู้จักลูกค้า 8) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว 9) ความมั่นใจได้ การเข้าถึงจิตใจ และ 10) ลักษณะทางกายภาพที่ดี

#### 4. ปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2553, หน้า 81) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. คุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับมุ่งเน้นบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง
2. ต้นทุน หรือเงินที่ลูกค้ายินดีที่จะจ่ายสำหรับบริการนั้นต้องคุ้มค่ากับบริการที่ลูกค้าจะได้รับ
3. ความสะดวก ให้ความสะดวกแก่ลูกค้าในด้านการติดต่อสอบถามข้อมูล และการไปใช้บริการ
4. การติดต่อสื่อสาร จัดหาสื่อที่เหมาะสมกับลูกค้า เพื่อการให้และรับข้อมูลความเห็นจากลูกค้า
5. การดูแลเอาใจใส่ ผู้ให้บริการต้องเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นครั้งแรกหรือครั้งใดของการให้บริการแก่ผู้รับบริการ



6. ความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ กระบวนการให้บริการต้องตอบสนองความต้องการอย่างครบถ้วน ไม่ขาดตกบกพร่อง

7. ความสบาย ด้านสิ่งแวดล้อมของการให้บริการ เช่น อาคาร แคนเตอร์บริการ ห้องน้ำ ทางเดิน ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ต้องสร้างความสบายตา และความสบายใจให้ลูกค้า

ซูซัย สมิติไกร (2554, หน้า 372-373) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพ นั้น ผู้รับบริการได้ใช้ปัจจัย 10 ประการ เป็นเกณฑ์ในการประเมินของคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. ความคงเส้นคงวา (reliability) การที่องค์การที่ให้บริการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องในครั้งแรกของการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามสัญญาที่ได้ให้ไว้กับผู้บริโภค เช่น การเก็บบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง การให้บริการตามกำหนดเวลา และการเรียกเก็บเงินอย่างถูกต้อง

2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) ความเต็มใจหรือความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วและทันท่วงที ตัวอย่างเช่น การโทรศัพท์กลับไปหาลูกค้าอย่างรวดเร็ว การให้บริการในทันทีทันใด

3. สมรรถนะ (competence) การมีทักษะ ความรู้ความสามารถที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น ความรู้และทักษะในการซ่อมแซมอุปกรณ์ต่างๆ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

4. ความสะดวก (access) ความสะดวกและความง่ายในการขอใช้บริการ เช่น การเปิดบริการในช่วงเวลาที่สะดวก การเดินทางไปยังสถานที่ตั้งไม่ยุ่งยาก หรือสามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้

5. ความสุภาพเป็นมิตร (courtesy) ความสุภาพ ความเป็นมิตร ความมีน้ำใจและการให้เกียรติผู้อื่นของผู้ให้บริการ เช่น การพูดจาด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มและสุภาพ

6. การสื่อสาร (communication) การพูดจาและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจ และการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า เช่น การอธิบายกระบวนการให้บริการค่าใช้จ่าย ข้อดีข้อเสียต่าง ๆ

7. ความน่าเชื่อถือ (credibility) ความน่าไว้วางใจ ความซื่อสัตย์ และการคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า

8. ความปลอดภัย (security) การไม่มีภัยอันตราย ความเสี่ยง หรือความเคลือบแคลงน่าสงสัยเข้ามาเกี่ยวข้องในการบริการ เช่น ความปลอดภัยของอุปกรณ์และเครื่องที่ใช้ การรักษาความลับของลูกค้า

9. การเข้าใจความต้องการของผู้บริโภค (understanding the customer) ความพยายามเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เช่น การให้ความสนใจแก่ลูกค้าเป็นรายบุคคล การจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้าประจำ

10. ลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม (tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่มองเห็นได้ เช่น อาคารสถานที่ตั้งในการให้บริการ

ฤดี หลิมไพโรจน์ (2555, หน้า 95-98) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพ มี 5 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานการให้บริการ ความเชื่อถือได้ในการให้บริการเป็นการส่งมอบบริการได้ตามสัญญาหรือข้อตกลงที่ให้ไว้กับลูกค้า
2. การตอบสนองต่อลูกค้าอย่างรวดเร็ว ฉับไว
3. ความมั่นใจได้ พนักงานให้บริการมีทักษะ มีความรู้ ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจแก่ลูกค้าในการรับบริการ
4. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจลูกค้า ผู้ให้บริการควรศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละราย เพราะลูกค้าแต่ละคนต้องการความสนใจ และการเอาใจใส่ที่สร้างขึ้นเฉพาะบุคคลนั้น ๆ
5. บริการที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ ลักษณะสิ่งของอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น การตกแต่งภายนอกและภายใน อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและตัวพนักงานให้บริการ

อรจันทร์ ศิริโชติ (2556, หน้า 248-249) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพ การรับบริการของลูกค้าจะรับรู้ถึงคุณภาพการบริการใน 10 มิติ ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรม ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ
2. ความเชื่อถือ ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
3. การตอบสนอง การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
4. ความสามารถ ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ถูกต้องเหมาะสม และมีความเชี่ยวชาญ
5. ความมีมารยาท ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนนุ่มให้เกียรติและมีความมีมารยาทที่ดีของบริการ
6. ความไว้วางใจได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
7. ความปลอดภัย ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
8. การเข้าถึง การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
9. การสื่อสาร ความสามารถและความสมบูรณ์ในการสื่อความหมาย และความสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน

10. ความเข้าใจลูกค้า การเอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน เข้าใจลูกค้าเป็นอย่างดี

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2556, หน้า 46) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพ มีดังนี้

1. ภาพพจน์ของบริษัท (corporate image) ภาพพจน์โดยภาพรวมและสิ่งที่น่าสนใจ เช่น โรงแรมริมหาดพัทยา นำพนักงานออกเก็บขยะที่ชายหาดแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ก่อให้เกิดความประทับใจกับประชาชนทั่วไป

2. คุณภาพด้านเทคนิค (technical quality) อะไรที่ลูกค้าได้รับการบริการ (what) เช่น ห้องนอนในโรงแรม อาหารในภัตตาคาร เป็นต้น

3. คุณภาพด้านหน้าที่ (functional quality) การบริการนั้นถูกนำเสนออย่างไร (how) ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ กระบวนการ และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งใช้วัดคุณภาพของการบริการได้น้อยกว่าด้านเทคนิค ปัจจัยที่แสดงว่าคุณภาพด้านหน้าที่ประกอบด้วย

3.1 อากัปกิริยาของผู้ให้บริการ

3.2 การวางตนหรือพฤติกรรมของผู้ให้บริการ

3.3 ความสัมพันธ์ภายในองค์กร

3.4 การติดต่อ หรือสื่อสารระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการ

3.5 รูปลักษณ์ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

3.6 การเข้าถึงลูกค้า

3.7 ความมีใจรักการบริการ หรือ ความซื่อตรงของผู้ให้บริการ

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อุทยาน (2557, หน้า 192) กล่าวว่า การให้บริการที่เกิดคุณภาพการให้บริการเกี่ยวข้องกับความสามารถขององค์กรและพนักงานที่ให้บริการในการนำเสนอบริการที่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าในการรับบริการ ดังนี้

1. ประสบการณ์ของลูกค้าในการใช้บริการที่ผ่านมาในอดีต

2. ข้อมูลที่ได้รับจากคำบอกเล่าของเพื่อน

3. คู่แข่ง

4. การโฆษณาของกิจการเอง

ดังที่ได้กล่าวแล้วว่าในการประเมินคุณภาพของการบริการนั้น ลูกค้าจะเปรียบเทียบคุณภาพของการบริการที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการนั้น หากคุณภาพของการบริการที่เกิดจากประสบการณ์ต่ำกว่าคุณภาพของการบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกผิดหวัง และจะไม่ซื้อบริการของผู้ขายรายนั้นอีก ในตรงกันข้าม ลูกค้าประเมินว่าคุณภาพของการบริการที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวัง ก็จะซื้อบริการจากผู้ขายรายนั้นอีกในครั้งต่อไป และจะเป็นลูกค้าประจำต่อไปในที่สุด

พินิตสุภา ธรรมประมวล (2563, หน้า 256) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพการบริการที่ดี ที่ลูกค้าใช้อย่างอิงมีสิทธิ์ปัจจัย ดังนี้

1. reliability ความเชื่อถือได้ในเครื่องลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
2. responsiveness การตอบสนองความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. access การเข้าถึงง่ายการให้บริการอย่างไม่ยุ่งยาก
4. competence ความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง รู้จริง
5. courtesy ความสุภาพ อ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของบริการ
6. communication ความสามารถในการสื่อสารสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ทราบ
7. creditability ความเชื่อถือได้ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. customer understanding ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจใส่ลูกค้า
9. security ความมั่นคง ปลอดภัย อบอุ่น สบายใจ ขณะรับบริการ
10. tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของการบริการ

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพการให้บริการที่ดี การที่ผู้ให้บริการได้ให้บริการตามที่สัญญาไว้มีความตรงต่อเวลา มีความพร้อมด้านอุปกรณ์ บุคลากรที่เพียงพอ สามารถตอบสนองการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ช่วยเหลือและสามารถให้บริการได้อย่างทันทีทันใด ความไว้วางใจ ที่ผู้รับบริการจะได้รับมุ่งเน้นบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างที่ต้องการ และมีความพึงพอใจบอกต่อกลับมาใช้บริการในอีกครั้งต่อไปทำให้การบริการนั้นมีคุณภาพ

### คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

#### 1. ด้านความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ

##### 1.1 ความหมายของด้านความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2553, หน้า 107) กล่าวว่า ความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการมอบบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ได้สัญญา หรือควรจะเป็นได้อย่างถูกต้อง และได้ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม

รณชัย ต้นตระกูล (2553, หน้า 359) กล่าวว่า ความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการทำงานตามการบริการที่ได้ให้คำมั่นสัญญาด้วยความน่าเชื่อถือ และแม่นยำ ความน่าเชื่อถือที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการ เช่น การไปพบตรงตามเวลานัดหมาย

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2555, หน้า 33) กล่าวว่า ความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ เช่น ให้บริการได้อย่างถูกต้องตามที่ได้ตกลงกันไว้และตรงต่อเวลา

ฤดี หลิมไพโรจน์ (2555, หน้า 96) กล่าวว่า ความไวใจ หรือความน่าเชื่อถือ หมายถึง การที่ธุรกิจบริการสามารถให้บริการได้ตามสัญญา หรือข้อตกลงที่ได้ให้ไว้กับลูกค้า

สมิต สัจฉกร (2556, หน้า 73) กล่าวว่า ความไวใจ หรือความน่าเชื่อถือ หมายถึง ผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติตามสัญญาด้วยการให้บริการที่ถูกต้องสะดวกรวดเร็วด้วยการยึดมั่นในคำสัญญาที่จะให้บริการในเรื่องต่าง ๆ อย่างแท้จริง

ฉัตยาพร เสมอใจ (2556, หน้า 223) กล่าวว่า ความไวใจ หรือความน่าเชื่อถือ หมายถึง การตรงเวลาเป็นเลิศของผู้ให้บริการ ยินดีที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ มีการเตรียมการบริการเป็นเลิศทำตามสัญญาที่ให้ไว้โดยไม่มีข้อผิดพลาด

อรจันทร์ ศิริโชติ (2556, หน้า 258) กล่าวว่า ความไวใจ หรือความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้า อย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้องและสม่าเสมอ

ธีรภิติ นวรัตน์ ณ อรุณา (2557, หน้า 191) กล่าวว่า ความไวใจหรือความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้

ธธีร์ธ ธีระขวัญโรจน์ (2562, หน้า 106) กล่าวว่า ความไวใจ หรือความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการมอบบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้น ภายในเวลาที่เหมาะสม

พนิตสุภา ธรรมประมวล (2563, หน้า 259) กล่าวว่า ความไวใจ หรือความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถที่จะให้บริการตามที่สัญญากับลูกค้าไว้ได้อย่างถูกต้องโดยไม่ต้องมีผู้ช่วยเหลือ

ซีแอมล์, และบิทเนอร์ (Zeithaml, & Bitner, 2004, p. 93) กล่าวว่า ความไวใจ หรือความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับผู้รับบริการ อย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง แม่นยำ และสม่าเสมอ

ไฮเซอร์, และเบอร์รี่ (Heizer, & Berry, 2004, p.204) กล่าวว่าความไวใจ หรือความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการบริการได้ตามสัญญา ด้วยความซื่อสัตย์ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และความเชื่อถือ

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความไวใจ หรือความน่าเชื่อถือ หมายถึง การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ส่งมอบการบริการได้ตรงต่อเวลาตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ด้วยความถูกต้องและสม่าเสมอ มีความรับผิดชอบในการทำงานเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าได้เป็นอย่างดี และสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

## 1.2 ลักษณะของความไวใจ หรือความน่าเชื่อถือ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555, หน้า 33) กล่าวว่า ลักษณะของความไวใจ หรือความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการมี ดังนี้

1. ควรให้บริการได้อย่างถูกต้องตามที่ได้ตกลงกันไว้และตรงต่อเวลา
2. ควรให้บริการตามที่สัญญาไว้
3. แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ
4. ควรให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า
5. ควรให้บริการตามเวลาที่ให้สัญญาไว้กับลูกค้า
6. ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการหรือการเข้าพบลูกค้า

อรจันทร์ ศิริโชติ (2556, หน้า 258) กล่าวว่า ลักษณะของความไวใจ หรือความน่าเชื่อถือ มีดังนี้

1. บริษัทได้ให้บริการตามที่สัญญาไว้
2. เมื่อลูกค้ามีปัญหา บริษัทแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหา
3. บริษัทให้การบริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรก
4. บริษัทได้ให้บริการตรงตามเวลาที่สัญญาไว้
5. บริษัทไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ

พนิตสุภา ธรรมประมวล (2563, หน้า 106) กล่าวว่า ความเชื่อถือได้ ในทุกขั้นตอนของการให้บริการต้องมีความเชื่อถือได้ทำให้มั่นใจในการใช้บริการ เช่น ร้านอาหารที่คิดราคาถูกต้องตรงกับรายการและจำนวนอาหารที่ลูกค้าสั่ง ลูกค้ายอมให้ความเชื่อถือและจะกลับไปรับประทานอาหารที่ร้านนั้นอีกครั้ง และอาจบอกต่อคนรู้จัก ในทางตรงกันข้ามกับร้านอาหารที่คิดราคาค่าบริการเกินกว่าความเป็นจริง ย่อมทำให้ลูกค้าหมดความเชื่อถือ และไม่กลับไปใช้บริการที่ร้านนั้นอีก และจะบอกต่อในทางลบกับคนใกล้ชิดทั้งของครอบครัวและเพื่อนที่ทำงาน เป็นต้น

สรุปได้ว่าลักษณะของความไวใจ หรือความน่าเชื่อถือ คือ ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับบริการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เมื่อมีปัญหาจากการติดต่อผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วและปฏิบัติงานตรงตามเวลา มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการอย่างชัดเจน

## 2. ด้านความมั่นใจ

### 2.1 ความหมายของความมั่นใจ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2553, หน้า 107) กล่าวว่า ความมั่นใจ หมายถึง การที่พนักงานให้บริการมีความรู้ ความสามารถ มีความสุภาพ และมีจริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่า จะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน และปลอดภัยไร้กังวล นอกจากนี้ อาจจะต้องรับประกันถึงมาตรฐานขององค์กรด้วย เช่น ISO 9001 : 2000 หรือรางวัลจากสถาบันต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นธนาคารดีเด่น หรือผู้บริหารได้รับรางวัลผู้บริหารดีเด่น

ยุพาวรรณ วรรณวาณิช (2554, หน้า 191) กล่าวว่า ความมั่นใจ หมายถึง ภาพรวมของความสามารถของผู้ให้บริการ มารยาทของเจ้าหน้าที่ และความปลอดภัยเมื่อมารับบริการ ความสามารถของผู้ให้บริการ มารยาทของเจ้าหน้าที่ และความปลอดภัยเมื่อมารับบริการ ความสามารถของเจ้าหน้าที่จะเกี่ยวข้องกับความรู้และทักษะในการบริการเพื่อนำความเชื่อถือและความมั่นใจมาสู่ลูกค้าและมารยาทจะดูได้จากปฏิกริยาของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่มีมารยาทจะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการบริการด้านการให้ความมั่นใจทางการเงินด้วย

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2555, หน้า 33) กล่าวว่า ความมั่นใจ หมายถึง ผู้ให้บริการ ต้องทำให้ลูกค้ามั่นใจโดยปราศจากความเสี่ยงอันตราย ตลอดจนความสามารถที่ทำให้เกิดความเชื่อใจได้ในตัวผู้ให้บริการ

ฤดี หลิมไพโรจน์ (2555, หน้า 97) กล่าวว่า ความมั่นใจ หมายถึง ความรู้ ทักษะ และความสามารถของพนักงานให้บริการที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจแก่ลูกค้าในการรับบริการ

ฉัตยาพร เสมอใจ (2556, หน้า 56) กล่าวว่า ความมั่นใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการทำให้มีความมั่นใจในการตัดสินใจง่ายขึ้นและเร็วขึ้น โดยปัจจัยทำให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจได้แก่ ภาพพจน์ของตราสินค้า การให้การรับประกันคุณภาพ การมีชื่อเสียง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ

สมิต สัจญกร (2556, หน้า 73) กล่าวว่า ความมั่นใจ หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ในเรื่องที่บริการอย่างแท้จริง มีอัธยาศัย ช่วยแก้ปัญหาของผู้รับบริการได้ สามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพ คุ่มค่าและถูกต้องสมบูรณ์

อรจันทร์ ศิริโชติ (2556, หน้า 258) กล่าวว่า ความมั่นใจ หมายถึง การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า โดยการที่พนักงานบริการดีต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคารวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2557, หน้า 191) กล่าวว่า ความมั่นใจ หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะที่จำเป็นในการบริการ มีความสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า มีความซื่อสัตย์ และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้และความมั่นคงปลอดภัย

ธธีร์ธ ธีระขวัญโรจน์ (2562, หน้า 107) กล่าวว่า ความมั่นใจ หมายถึง พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและความสุภาพจริยธรรมในการให้บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน และความปลอดภัยไร้กังวล

พนิตสุภา ธรรมประมวล (2563, หน้า 259) กล่าวว่า ความมั่นใจ หมายถึง ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, p. 594) กล่าวว่า ความมั่นใจ หมายถึง เจ้าหน้าที่มีความรู้ อธิษาคัย และความสามารถในการทำงานด้วยความซื่อสัตย์และความเชื่อมั่น

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความมั่นใจ หมายถึง ความสามารถในการบริการเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้อง ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้เป็นอย่างดี และแสดงออกถึงความมีน้ำใจ เอาใจใส่ถึงความต้องการของผู้รับบริการ ต้องสามารถแสดงให้ผู้รับบริการไว้วางใจ และมั่นใจว่าผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะมากพอที่จะให้บริการได้

## 2.2 ลักษณะของความมั่นใจ

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2555, หน้า 33) กล่าวว่า ลักษณะของความมั่นใจ ของผู้ให้บริการมี ดังนี้

1. สามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้
2. ทำให้รู้สึกไว้วางใจได้เมื่อลูกค้ามาติดต่อ
3. มีความสุภาพอ่อนน้อม
4. มีความรู้ในงานที่ให้บริการ
5. การให้บริการอย่างรวดเร็ว

อรจันทร์ ศิริโชติ (2556, หน้า 259) กล่าวว่า ลักษณะของความมั่นใจมี ดังนี้

1. พนักงานให้บริการโดยแสดงออกให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในการได้รับบริการ
2. ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ
3. พนักงานมีมารยาทที่ดีต่อลูกค้าทุกครั้งที่มาใช้บริการ
4. พนักงานมีความรู้ ความสามารถที่จะตอบคำถามของลูกค้า

พนิตสุภา ธรรมประมวล (2563, หน้า 106) กล่าวว่า การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าพนักงานต้องมีความสามารถ คือ ผู้ให้บริการมีคุณภาพต้องเป็นผู้มีความสามารถ ทักษะในงานบริการที่รับผิดชอบ เช่น ช่างซ่อมรองเท้าต้องมีความสามารถรอบรู้ในเรื่องเทคนิควิธีการซ่อมรองเท้าแต่ละชนิด มีความรู้เรื่องวัสดุแต่ละชนิดของรองเท้า การดูแลรักษารองเท้าให้มีความคงทน เป็นต้น ทำให้ผู้รับบริการหรือผู้นำรองเท้ามาซ่อมเกิดความมั่นใจและกลับมาใช้บริการซ้ำ

สรุปได้ว่าลักษณะของความมั่นใจ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามกฎ ระเบียบของทางราชการที่ได้กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมกับประชาชนไม่เลือกปฏิบัติกับรายใดรายหนึ่ง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ เช่น ตอบคำถามและให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนน้อมและมีมารยาทที่ดีต่อประชาชนทุกครั้งที่มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่มีการพัฒนาความรู้ด้านภาษาอยู่เสมอ เช่น การได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ด้านภาษาที่เป็นปัจจุบัน



### 3. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้

#### 3.1 ความหมายของสิ่งที่สามารถจับต้องได้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2553, หน้า 106-107) กล่าวว่า สิ่งที่สามารถจับต้องได้ หมายถึง สิ่งสัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้ง การแต่งกายของพนักงาน โดยคำนึงถึงความสะอาด สวยงามและการใช้งาน

รณชัย ตันตระกูล (2553, หน้า 358) กล่าวว่า สิ่งที่สามารถจับต้องได้ หมายถึง สิ่งปรากฏให้เห็น เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ บุคลากรและวัสดุการติดต่อสื่อสาร สิ่งที่มีตัวตนและสัมผัสได้นี้จะมีอิทธิพลต่อลูกค้าอย่างมาก บริษัทที่จัดหาสิ่งที่มีตัวตนของการถ่ายทอดคุณภาพสูงจะสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าต่อการนำเสนอที่ไม่มีตัวตนเช่นกัน

อเนก สุวรรณบัณฑิต, และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2554, หน้า 270) กล่าวว่า สิ่งที่สามารถจับต้องได้ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ ตัวบุคคล รวมไปถึงเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555, หน้า 34) กล่าวว่า สิ่งที่สามารถจับต้องได้ หมายถึง ความมีรูปลักษณะขององค์การและผู้ให้บริการ โดยมีอุปกรณ์ทันสมัย มีเทคโนโลยีสูง ความสวยงามของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้บริการ มีความสะดวกที่ให้บริการและมีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ

ฤดี หลิมไพโรจน์ (2555, หน้า 98) กล่าวว่า สิ่งที่สามารถจับต้องได้ หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น การตกแต่งภายนอกภายใน อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกและตัวพนักงานให้บริการ

อรจันทร์ ศิริโชติ (2556, หน้า 249) กล่าวว่า สิ่งที่สามารถจับต้องได้ หมายถึง สถานที่ที่ให้บริการที่มีการอำนวยความสะดวก มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการครบครัน บุคลิกของผู้ให้บริการ รวมถึงอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2557, หน้า 191) กล่าวว่า สิ่งที่สามารถจับต้องได้ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ

ธธีร์ธร ธีระขวัญโรจน์ (2562, หน้า 107) กล่าวว่า สิ่งที่สามารถจับต้องได้ หมายถึง สิ่งแวดล้อมทางกายภาพซึ่งเป็นหนึ่งในส่วนผสมทางการตลาด สิ่งเหล่านี้นอกจากจะสวยงาม และสะอาดแล้วการใช้งานเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงอยู่เสมอ

พนิตสุภา ธรรมประมวล (2563, หน้า 259) กล่าวว่า สิ่งที่สามารถจับต้องได้ หมายถึง หลักฐานทางกายภาพของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, p.592) กล่าวว่า สิ่งที่สามารถจับต้องได้ หมายถึง หมายถึง คุณลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ เครื่องมือ เจ้าหน้าที่ และวัสดุต่าง ๆ ที่ปรากฏให้เห็น

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า สิ่งที่สามารถจับต้องได้ หมายถึง คุณภาพของการบริการโดยผ่านการใช้หลักฐานที่มองเห็นได้และแสดงถึงรูปแบบและคุณภาพบริการของสถานที่ให้บริการ เช่น ท่าเลที่ตั้งมีการออกแบบ ตกแต่งและแบ่งส่วนหรือแผนกของพื้นที่ในอาคารและลักษณะทางกายภาพอื่น ๆ ที่สามารถดึงดูดใจลูกค้าและทำให้มองเห็นภาพลักษณ์ของการบริการได้อย่างชัดเจน

### 3.2 ลักษณะของสิ่งที่สามารถจับต้องได้

อเนก สุวรรณบัณฑิต, และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2554, หน้า 262-263) กล่าวว่า ลักษณะของความเป็นสิ่งที่สามารถจับต้องได้ คือ กายภาพที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ เครื่องแต่งกาย ของบุคลากรและอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารงาน การมีเครื่องใช้ในการให้บริการ การมีหลักฐานในการบริการ

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2555, หน้า 34) กล่าวว่า สิ่งที่สามารถจับต้องได้ขององค์กรและผู้ให้บริการ มีเกณฑ์ในการวัดระดับรูปลักษณ์ ดังนี้

1. อุปกรณ์ทันสมัย
2. เทคโนโลยีสูง
3. ความสวยงามของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้บริการ
4. มีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ
5. ความสะดวกที่ให้บริการ

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2556, หน้า 115-116) กล่าวว่า ลักษณะของสิ่งที่สามารถจับต้องได้ของการบริการมี ดังนี้

1. ลักษณะภายนอก ลูกค้าสามารถเป็นเจ้าของได้เมื่อซื้อบริการ แต่ไม่ใช่ส่วนที่ลูกค้าตั้งใจจ่ายเงินเพื่อรับสิ่งนี้ แต่สิ่งนี้สามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้แม้ว่าจะมีค่าน้อยมากหรือไม่มีค่า เช่น ตัวชมภาพยนตร์ ลูกค้าไม่ได้จ่ายเงินเพื่อให้ได้ตัวนั้นมา แต่จ่ายเงินเพื่อชมภาพยนตร์ ตัวเป็นเพียงบัตรผ่านที่จะเข้าไปรับบริการเท่านั้น ลักษณะภายนอกจะเป็นตัวเพิ่มค่าให้กับลักษณะที่จำเป็นได้โดยมีต้นทุนเพิ่มไม่มากนัก

2. ลักษณะที่จำเป็น จะแตกต่างจากลักษณะภายนอกตรงที่ลูกค้าไม่สามารถเป็นเจ้าของได้ แต่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบริการ เช่น ลักษณะที่ปรากฏโดยรวมของโรงแรม รูปร่าง สถานที่ตั้ง การออกแบบ ว่าดูดีหรือไม่

อรจันทร์ ศิริโชติ (2556, หน้า 258) กล่าวว่า ลักษณะของรูปลักษณ์มี ดังนี้

1. บริษัทมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย
2. ลูกค้าสามารถสังเกตเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของบริษัทได้ง่าย
3. พนักงานของบริษัทมีความสุภาพ เรียบร้อย

#### 4. สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีนั้นสอดคล้องกับการให้บริการของบริษัท

พินิตสุภา ธรรมประมวล (2563, หน้า 106) กล่าวว่า โดยปกติบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ทำให้การรับรู้ในคุณภาพไม่ชัดเจน ดังนั้น การบริการที่ดีควรสร้างหลักฐานหรือปรากฏการณ์ให้เห็นอย่างเด่นชัด ว่าบริการนั้นมีคุณภาพในเชิงประจักษ์ที่เจ้าของผลิตภัณฑ์จะสร้างขึ้น กำหนดขึ้นมา ได้แก่ อาคาร อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก ความสะอาดและบุคลากร เช่น ความหรูหราด้วยการออกแบบที่ทันสมัยของโรงแรม อุปกรณ์ทันสมัยที่ใช้ในโรงแรมนั้นมีคุณภาพบริการที่ดี เป็นต้น

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, p. 592) กล่าวว่า ลักษณะของความเป็นสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ได้แก่ คุณลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ เครื่องมือ เจ้าหน้าที่ พนักงานและวัสดุสื่อสารที่ปรากฏให้เห็น

ซีแธมล์, และบิทเนอร์ (Zeithaml, & Bitner, 2004, p. 96) กล่าวว่า ลักษณะของความเป็นสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

สรุปได้ว่าลักษณะของสิ่งที่สามารถจับต้องได้ คือ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น มีที่อ่านหนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องมือสื่อสาร มีบริการห้องน้ำที่สะอาดสำหรับให้คนพิการและบุคคลทั่วไป สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก เช่น มีพัดลม เครื่องปรับอากาศ มีป้ายแนะนำการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน และมีที่นั่งพักรอรับบริการอย่างเพียงพอต่อผู้รับบริการ

#### 4. ด้านความใส่ใจ

##### 4.1 ความหมายของความใส่ใจ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2553, หน้า 107) กล่าวว่า ความใส่ใจ หมายถึง การดูแลและเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหา หรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคลตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้

อเนก สุวรรณบัณฑิต, และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2554, หน้า 270) กล่าวว่า ความใส่ใจ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าให้ความสนใจกับลูกค้า รวมทั้งมีความเข้าใจลูกค้า

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555, หน้า 34) กล่าวว่า ความใส่ใจ หมายถึง การจัดเตรียมดูแลงานทั้งก่อนการขายระหว่างขายและหลังการขาย การดูแล และการให้ความสนใจเป็นการส่วนตัวที่ผู้ให้บริการมีให้แก่ลูกค้า

สมิต สัจฉกร (2556, หน้า 72) กล่าวว่า ความใส่ใจ หมายถึง การแสดงกิริยานอบน้อม คำพูดไพเราะ ให้ความเอาใจใส่และมีความเป็นกันเอง เมื่อผู้รับบริการมีข้อสงสัยผู้ให้บริการ

สามารถตอบคำถามหรือตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ แสดงให้เห็นถึงการให้เกียรติและให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการ

อรจันทร์ ศิริโชติ (2556, หน้า 259) กล่าวว่า ความใส่ใจ หมายถึง การให้ความสนใจ ความเห็นอกเห็นใจและให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละคนซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน

ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2557, หน้า 191) กล่าวว่า ความใส่ใจ หมายถึง ความพยายามที่จะทำความรู้จัก และเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่ายในการสื่อสารและเข้าใจผู้รับบริการ

ธธีร์ธร ธีระขวัญโรจน์ (2562, หน้า 107) กล่าวว่า ความใส่ใจ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ หมายถึง การให้บริการอย่างตั้งใจ เข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่ต่างกันมีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้

พนิตสุภา ธรรมประมวล (2563, หน้า 259) กล่าวว่า ความใส่ใจ หมายถึง ความสามารถเข้าถึงโดยใช้ความสะดวกและสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่ายกับลูกค้า

คอตเลอร์ (Kotler, 2003, p.198) กล่าวว่า ความใส่ใจ หมายถึง ความเอาใจใส่และสนใจดูแลลูกค้าเฉพาะเป็นรายบุคคล

ซีแธมล์, และบิทเนอร์ (Zeithaml, & Bitner, 2004, p.93) กล่าวว่า ความใส่ใจ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ และการให้ความสนใจเป็นการส่วนตัวที่ผู้ให้บริการมีให้แก่ลูกค้า

สตีฟ, และค็อก (Steve, & Cook, 2006, p.54) กล่าวว่า ความใส่ใจ หมายถึง เป็นการนำเสนอบริการที่เป็นส่วนตัวหรือตรงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย เพื่อแสดงว่าลูกค้าเป็นคนพิเศษอยากให้งานเข้าใจและเห็นความสำคัญ

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความใส่ใจ หมายถึง การบริการด้วยความเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งใจ เข้าใจปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการที่ต้องได้รับการตอบสนองเป็นการบริการและการแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการเป็นรายบุคคลตามวัตถุประสงค์ที่ต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี และตรงวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ

#### 4.2 ลักษณะของความใส่ใจ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555, หน้า 34) กล่าวว่า ลักษณะของความใส่ใจมี ดังนี้

1. ให้ความสนใจลูกค้าและให้ความเป็นกันเอง
2. ให้บริการอย่างเอาใจใส่
3. ถู้อผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ
4. เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า

ฉัตยาพร เสมอใจ (2556, หน้า 223) กล่าวว่า ลักษณะของความใส่ใจมี ดังนี้

1. ให้ความสนใจต่อลูกค้าแต่ละราย
2. จัดสรรเวลาเพียงพอแก่ลูกค้าทุกคน
3. เข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละราย

อรจันทร์ ศิริโชติ (2556, หน้า 259) กล่าวว่า ลักษณะของความใส่ใจมี ดังนี้

1. บริษัทให้ความสนใจใส่แก่ลูกค้าเป็นรายบุคคล
2. บริษัทเปิดให้บริการในเวลาที่จะสะดวกแก่การมาใช้บริการของลูกค้า
3. พนักงานของบริษัทให้ความสนใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล
4. บริษัทยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญ
5. พนักงานเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า

พนิตสุภา ธรรมประมวล (2563, หน้า 150) กล่าวว่า ความใส่ใจ เป็นความพร้อมที่จะให้บริการ คือ ภาวะที่ผู้ให้บริการเตรียมความพร้อมที่จะปฏิบัติการให้บริการเกิดขึ้นได้อย่างทันที และสมบูรณ์เมื่อมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการ เนื่องจากการบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ ดังนั้น สิ่งที่สำคัญ คือ การบริการจะต้องพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าในสถานที่และในเวลาที่ถูกต้องการที่จะใช้บริการเสมอ บริการจะมีคุณค่าก็ต่อเมื่อบริการที่ผลิตขึ้นมาแล้วนั้นจะต้องพร้อมที่จะให้บริการได้ในขณะนั้นด้วย

สรุปได้ว่าลักษณะของความใส่ใจ คือ ให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นกันเองด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ให้ความสำคัญต่อการให้บริการอย่างละเอียดก่อนการรับบริการ และมีความตั้งใจในการบริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็นสำคัญ

## 5. ด้านการตอบสนองลูกค้า

### 5.1 ความหมายของการตอบสนองลูกค้า

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2553, หน้า 107) กล่าวว่า การตอบสนองลูกค้า หมายถึง ความรวดเร็ว ไม่สามารถรอได้ ในกรณีที่ลูกค้าเลือกได้หรือสามารถจ่ายได้ ลูกค้าจะไม่เข้าแถวรอคิวเพื่อรอรับบริการได้เป็นเวลานาน ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็วไม่ให้ออกคิวนานรวมทั้งต้องมีความสุภาพ เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

ชูชัย สมितिไกร (2554, หน้า 372) กล่าวว่า การตอบสนองลูกค้า หมายถึง ความเต็มใจหรือความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วและทันท่วงที

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555, หน้า 34) กล่าวว่า การตอบสนองลูกค้า หมายถึง การตอบสนองต้องมีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการของผู้ให้บริการ เพื่อแสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่

ฤดี หลิมไพโรจน์ (2555, หน้า 96) กล่าวว่า การตอบสนองลูกค้า หมายถึง การให้บริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว

อรจันทร์ ศิริโชติ (2556, หน้า 258) กล่าวว่า การตอบสนองลูกค้า หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า การให้บริการอย่างรวดเร็ว ฉับไวและพร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการของบริษัทในการบริการลูกค้า

สมิต สัชฌุกร (2556, หน้า 72) กล่าวว่า การตอบสนองลูกค้า หมายถึง ความเต็มใจในการให้บริการความช่วยเหลืออย่างจริงจังและจริงจัง เมื่อต้องการความสะดวกอย่างใดก็จะได้รับบริการที่ทันท่วงที มีความสะดวกรวดเร็วทันใจและได้รับประโยชน์สูงสุด

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2557, หน้า 191) กล่าวว่า การตอบสนองลูกค้า หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า

ธรีร์ธ ธีระขวัญโรจน์ (2562, หน้า 107) กล่าวว่า การตอบสนองลูกค้า หมายถึง การให้บริการอย่างรวดเร็วไม่ให้อารมณ์ รวบรวมทั้งมีความกระตือรือร้นเห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย

พนิตสุภา ธรรมประมวล (2563, หน้า 259) กล่าวว่า การตอบสนองลูกค้า หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า

ไฮเซอร์, และเบอร์รี่ (Heizer, & Berry, 2004, p.204) กล่าวว่า การตอบสนองลูกค้า หมายถึง ความตั้งใจหรือความพร้อมของพนักงานที่จะจะบริการลูกค้าได้ทันท่วงที

พาราสุรามาน (Parasuraman, 2005, p.267) กล่าวว่า การตอบสนองลูกค้า หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับความต้องการของผู้บริโภคได้ในทันที

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า การตอบสนองลูกค้า หมายถึง ความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ สามารถสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที ถูกต้อง รวดเร็ว และด้วยความเต็มใจ ไม่ต้องให้ผู้รับบริการรอคอย สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการโดยไม่เกิดความผิดพลาดใด ๆ และทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในบริการนั้น ๆ ด้วยความเหมาะสมอย่างสม่าเสมอ

## 5.2 ลักษณะของการตอบสนองลูกค้า

ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์ (2554, หน้า 190) กล่าวว่า ลักษณะของการตอบสนองที่ทันใจ ดังนี้

- ทุกเวลา
1. การบริการที่เป็นเลิศจะเป็นตัวบอกที่ชัดเจนถึงความพร้อมในการให้บริการ
  2. การบริการที่เป็นเลิศจะเป็นตัวบอกที่ชัดเจนถึงความรวดเร็วในการบริการได้
  3. การบริการที่เป็นเลิศจะเป็นตัวบอกที่ชัดเจนถึงความเต็มใจในการบริการ และช่วยเหลือลูกค้า

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2555, หน้า 34) กล่าวว่า การตอบสนองต้องมีความตั้งใจ และเต็มใจโดยมีลักษณะของการตอบสนองลูกค้า ดังนี้

1. การให้บริการอย่างรวดเร็ว
2. มีความยินดีที่ให้บริการเสมอ
3. มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ

ฉัตยาพร เสมอใจ (2556, หน้า 223) กล่าวว่า ลักษณะของการตอบสนอง ผู้รับบริการมี ดังนี้

1. ตอบสนองต่อปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็ว
2. พนักงานสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้อง
3. เตรียมพร้อมที่จะให้บริการ
4. เต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า
5. ไม่มีการปฏิเสธต่อคำขอของลูกค้า

อรจันทร์ ศิริโชติ (2556, หน้า 258) กล่าวว่า ลักษณะของการตอบสนอง ผู้รับบริการมี ดังนี้

1. พนักงานได้แจ้งให้ลูกค้าทราบว่าจะได้รับบริการเมื่อใด
2. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันเวลาที่
3. พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า
4. พนักงานไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า

ซีแอมล์, และพาราสุรามาน (Zeithaml, & Parasuraman, 2004, p.6) กล่าวว่า การตอบสนอง ควรมีองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

1. ให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่การบริการครั้งแรก
2. ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
3. ตอบคำถามหรือข้อสงสัยได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือ

พาราสุรามาน (Parasuraman, 2005, p.267) กล่าวว่า องค์ประกอบของการตอบสนอง ประกอบด้วย

1. ความเต็มใจในการให้บริการ
2. ความพร้อมและเสียสละเวลาในการให้บริการ
3. การปฏิบัติต่อลูกค้าเป็นอย่างดี
4. มีการติดต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

สรุปได้ว่าลักษณะของการตอบสนองลูกค้า คือ มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันทีที่เจ้าหน้าที่เพียงพอกับการให้บริการ สามารถให้บริการตรงตามความต้องการได้อย่างรวดเร็ว โดยให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่การบริการครั้งแรก ตอบคำถามหรือข้อสงสัยได้ถูกต้อง และนำเชื่อถือ และให้บริการอย่างสม่ำเสมอและเต็มใจที่จะช่วยเหลือไม่ปฏิเสธต่อคำขอของประชาชน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. งานวิจัยในประเทศ

ธัญญาลักษณ์ ศรีพลาย (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี ตามการรับรู้ของผู้มารับบริการจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ และส่วนงานที่ติดต่อรับบริการ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้มารับบริการที่อายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี ที่มีรายชื่อในทะเบียนผู้มารับบริการและมาติดต่อรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี แยกเป็นรายหมู่บ้าน 16 หมู่บ้าน รวมประชากรทั้งสิ้น 2,868 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จของเครจซี่, และมอร์แกน (Krejcie, & Morgan, 1970) ได้จำนวน 338 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Stratified random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t และการทดสอบค่า F ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีการศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพเกษตรกรกรรมมากที่สุด รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และส่วนใหญ่มาติดต่อรับบริการกับส่วนการคลัง 2) ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเชียงในจังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความใส่ใจ และด้านการตอบสนองลูกค้า ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และ 3) เปรียบเทียบความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และส่วนงานที่ติดต่อที่มีคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี



พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และส่วนงานที่มาติดต่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

ไพริน พรหมดี (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และส่วนงานที่ใช้บริการ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ คราวเรือนที่ตั้งอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ในปี พ.ศ. 2554 และเคยใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกลาง โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 460 คน จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างไม่เป็นสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.99 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีอาชีพเกษตรกร มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท ให้บริการสำนักงานปลัด คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับตรงตามที่คาดหวังหรืออยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ ภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวม และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นมืออาชีพของการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า คุณภาพการให้บริการภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำแนกตามส่วนงานที่ใช้บริการ พบว่า คุณภาพ

การให้บริการ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

อัจฉรา ป้องปก (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลที่ใช้บริการ และประเภทของการใช้บริการ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ในปี พ.ศ. 2553 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิแบบเป็นสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 18-43 ปี มีอาชีพเกษตรกร มีการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษา/ปวช. ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน และใช้บริการงานสาธารณสุข ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ จำแนกตาม เพศ อาชีพ และระดับการศึกษา พบว่า ภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ จำแนกตามองค์การบริหารส่วนตำบลที่ใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีพื้นที่รับบริการต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำแนกตามประเภทของการใช้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวม และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อัจฉริยาภรณ์ คณธนา (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลก อำเภอนนทบุรี จังหวัดศรีสะเกษ วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษา คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลก อำเภอนนทบุรี จังหวัดศรีสะเกษ และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลก อำเภอนนทบุรี จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลก อำเภอนนทบุรี จังหวัด ศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ตารางสำเร็จรูป ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 470 คน และดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างไม่เป็นสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นของ แบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับประถม ศึกษา อาชีพเกษตรกร มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท คุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลก อำเภอนนทบุรี จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมและรายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลก อำเภอนนทบุรี จังหวัด ศรีสะเกษ จำแนกตาม เพศ อายุ และสถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ และสถานภาพ ต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับ การศึกษาและระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาและระดับรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน เห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มที่มีอาชีพแตกต่างกัน เห็นว่า คุณภาพ การให้บริการในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยเก็บข้อมูลจาก ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ใน เขตเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 363 คน จาก 7 หมู่บ้าน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้ บริการของ เทศบาลตำบลนายายอาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมากเห็นด้วยเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านความ น่าเชื่อถือและ ไว้วางใจอยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านการให้

ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อรนุช เขตบุญไสย (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว และศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 316 คน ในการศึกษา ผู้วิจัยได้แจกและเก็บแบบสอบถามได้เต็มจำนวนร้อยละร้อยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test และ one-way ANOVA เพื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว พบว่า คุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้บริการ รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ และ 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน วัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพ

การให้บริการของเทศบาลนคร นครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนคร นครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์ ที่มีอายุระหว่าง 20 - 60 ปี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ที่มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.828 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (standard deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's test) ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ พบว่า การให้บริการของเทศบาลนคร นครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชนโดยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจ ผู้รับบริการมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก 2) คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ไม่มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของประชาชนเมื่อจำแนกตามอาชีพ แต่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์โดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## 2. งานวิจัยต่างประเทศ

ซิลเวียร์ (Silvia, 2009, abstract) ได้ศึกษา เรื่อง รูปแบบในการวัดคุณภาพการบริการ ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพในการให้บริการส่วนใหญ่มักจะสำเร็จได้ด้วยการกระตุ้นในกระบวนการโฆษณา สิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ ความตรงต่อเวลา โครงสร้างพื้นฐานของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่จับต้องได้ สัมผัสได้ รู้สึกได้

ชีค (Sheikh, 2015, abstract) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการภาษี : สื่อกลางที่ง่ายต่อการรับรู้การใช้งานของระบบภาษีออนไลน์ การศึกษานี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการภาษีและระบบภาษีออนไลน์ การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 206 คน ซึ่งข้อมูลที่สามารถได้รับการวิเคราะห์โดยใช้แบบจำลองสมการโครงสร้าง จากการศึกษา พบว่า ผลที่ได้แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ของผู้ใช้บริการภาษีในระบบออนไลน์นั้นมีการใช้งานง่าย และมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการภาษีและระบบภาษีออนไลน์และคุณภาพการให้บริการภาษีที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระบบภาษีออนไลน์ การศึกษาครั้งนี้ก่อให้เกิดความเข้าใจ

ในการใช้งานที่มีประสิทธิภาพของระบบภาคีออนไลน์ผ่านผู้เสียภาษีของตนเองที่นำไปสู่การเพิ่มขึ้นในการปฏิบัติตามภาษีและการสร้างรายได้ในประเทศไนจีเรีย เป็นการตอบสนองความน่าเชื่อถือของการรับรู้ของความง่ายในการใช้งานระบบภาคีออนไลน์

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยภายในประเทศ และงานวิจัยในต่างประเทศ ดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพของการให้บริการที่ดีมีมาตรฐานนั้นจะต้องสร้างความเชื่อถือและไว้วางใจให้แก่ผู้รับบริการในด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และสร้างความมั่นใจเพื่อตอบสนองผู้รับบริการได้ทันที รวมถึงมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการมีความสะดวกสบายในการเข้ามาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างเหมาะสมต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ซึ่งงานวิจัยที่ได้ศึกษาส่วนใหญ่จะศึกษาถึงคุณภาพของการให้บริการใน 5 ด้าน คือ 1) ด้านความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ 2) ด้านความมั่นใจ 3) ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ 4) ด้านความใส่ใจ และ 5) ด้านการตอบสนองลูกค้า

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการศึกษาและค้นคว้าตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
4. การหาคุณภาพของเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ประชากรที่มีอยู่ตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 2,006 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ, 2563, หน้า 7)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่แน่นอน (finite population) คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane) ในการคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 0.05 (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 45-46) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 334 คน สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิโดยกำหนดสัดส่วน (proportionate stratified random sampling) ตามฝ่ายที่ติดต่อ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

3. ประชากร ที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 2,006 คน ที่มาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ประกอบด้วย 4 ฝ่าย ได้แก่ 1) สำนักปลัด 2) กองคลัง 3) กองช่าง และ 4) กองการศึกษา ดังตาราง 1

ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

| ฝ่ายที่ติดต่อ  | จำนวน             |
|----------------|-------------------|
|                | กลุ่มตัวอย่าง (n) |
| 1. สำนักปลัด   | 104               |
| 2. กองคลัง     | 161               |
| 3. กองช่าง     | 52                |
| 4. กองการศึกษา | 17                |
| รวม            | 334               |

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ (2563, หน้า 7)

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเป็นแบบสอบถามซึ่งแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีจำนวน 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสำรวจรายการ (check list) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และฝ่ายที่ติดต่อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ 2) ด้านความมั่นใจ 3) ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ 4) ด้านความใส่ใจ และ 5) ด้านการตอบสนองลูกค้า ลักษณะเป็นตัวเลข (numerical rating scale) เป็นการวัดเพื่อแสดงระดับมี 5 ระดับ โดยกำหนดความมากน้อยของระดับคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด



### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษารูปแบบ ลักษณะ และวิธีการในการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. รวบรวมเนื้อหาและสาระต่าง ๆ ที่ได้จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดในการวิจัยที่ได้กำหนดขึ้นในเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการทำวิจัย
3. สร้างแบบสอบถามโดยกำหนดประเด็นให้ครอบคลุมตามกรอบแนวคิดในการวิจัยแล้วนำเสนอต่อคณะกรรมการและที่ปรึกษาคณาจารย์อิสระ เพื่อพิจารณาความถูกต้อง และข้อคำแนะนำ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขจัดพิมพ์เป็นชุดคำถามเพื่อนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องต่อไป

### การหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (validity) นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการคณาจารย์อิสระเพื่อพิจารณาตรวจสอบ แก้ไข และให้ความเห็นชอบ เพื่อเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item objective congruence: IOC) โดยให้คะแนนเป็น 3 ระดับ คือ +1 หมายถึง สอดคล้อง 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ -1 หมายถึง ไม่สอดคล้อง ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามแต่ละข้อมีอยู่ระหว่าง 0.50-1.00 ในการวิจัยครั้งนี้แบบสอบถามแต่ละข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 จึงถือว่าเป็นแบบสอบถามที่สามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้
2. การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากการทดลองใช้ทุกฉบับมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้การหาสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach) ผลการทดลองใช้ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.869 จึงนำแบบสอบถามที่ผ่านการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาคณาจารย์อิสระพิจารณาให้ความเห็นชอบแล้วจัดพิมพ์เป็นชุดคำถาม แล้วนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้น ซึ่งได้รับการตรวจสอบคุณภาพแล้วไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยจัดเตรียมเครื่องมือตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้พร้อมจำนวน 334 ชุด และจัดแยกแบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้แล้ว เพื่อสะดวกในการเก็บข้อมูล และตรวจสอบ
2. ขอนหนังสือรับรองการสนับสนุนในการจัดทำข้อมูล และจัดเก็บข้อมูลจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
3. ผู้วิจัยนำหนังสือจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้และรับคืนด้วยตนเองทันทีเมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว
4. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลของแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างทำการตรวจนับและตรวจหาความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม สรุปรวบรวมแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และอภิปรายผลต่อไป

### การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง โดยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจความถูกต้อง ในการตอบแบบสอบถามแล้วนำมาคัดเลือกรูปแบบที่สมบูรณ์และมีความถูกต้อง แล้วนำข้อมูลที่ได้มากำหนดรหัสและลงรหัสข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป
2. วิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลวิเคราะห์เพื่อแปลความหมายด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้
  - 2.1 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (frequency distribution) และค่าร้อยละ (percentage) ของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 148)
  - 2.2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ของคะแนนที่ได้มาจากแบบสอบถามที่วัดระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพหลุมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 149)
  - 2.3 แปลความหมายของค่าเฉลี่ยคะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้หลักเกณฑ์การกำหนดระดับ ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 75)

|                       |         |   |
|-----------------------|---------|---|
| ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 | หมายถึง | คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด  |
| ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 | หมายถึง | คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก        |
| ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 | หมายถึง | คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง    |
| ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 | หมายถึง | คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย       |
| ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 | หมายถึง | คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

2.4 ทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) โดยการทดสอบด้วยค่าเอฟ (F-test) เมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least - Significant Difference : LSD) (ประสพชัย พสุนนท์, 2555, หน้า 332)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะเลือกใช้สถิติโดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์และความหมายของข้อมูลโดยการวิเคราะห์ที่ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่แน่นอน (finite population) ใช้สูตรการคำนวณขนาดของประชากรของยามาเน่ (Yamane) ในการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง มีดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 45)

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

|       |   |     |                                     |
|-------|---|-----|-------------------------------------|
| เมื่อ | n | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง                |
|       | N | แทน | จำนวนประชากร                        |
|       | e | แทน | ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้มีได้ (.05) |

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 การหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามเกี่ยวกับเนื้อหา โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านเนื้อหาจำนวน 3 ท่าน โดยแต่ละท่านพิจารณาถึงความเห็นและให้คะแนน ดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะของกลุ่มนั้น
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มนั้น
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามไม่เป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มนั้น

จากผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ ได้นำไปแทนค่า ได้จากสูตรดังต่อไปนี้  
(ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 96)

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

|       |          |     |  |
|-------|----------|-----|--|
| เมื่อ | IOC      | แทน | ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือลักษณะพฤติกรรม |
|       | $\sum R$ | แทน | ผลรวมของคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด                          |
|       | N        | แทน | จำนวนผู้เชี่ยวชาญ  |

ถ้าดัชนี IOC คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 แสดงว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มนั้น แต่ถ้าข้อคำถามใด มีค่าดัชนีต่ำกว่า 0.5 ข้อคำถามนั้นต้องปรับปรุงใหม่

2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 100)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

|       |          |     |                              |
|-------|----------|-----|------------------------------|
| เมื่อ | $\alpha$ | แทน | สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น |
|       | n        | แทน | จำนวนข้อ                     |
|       | $S_i^2$  | แทน | คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ     |
|       | $S_t^2$  | แทน | คะแนนความแปรปรวนทั้งฉบับ     |

### 3. สถิติพรรณนา (descriptive statistics)

3.1 ค่าร้อยละ (percentage) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 148)

$$\text{ร้อยละ} = \frac{X \times 100}{n}$$

|       |   |     |                             |
|-------|---|-----|-----------------------------|
| เมื่อ | X | แทน | ความถี่                     |
|       | n | แทน | จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด |

### 3.2 ค่าเฉลี่ย (mean) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 149)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

|       |           |     |                      |
|-------|-----------|-----|----------------------|
| เมื่อ | $\bar{x}$ | แทน | คะแนนเฉลี่ย          |
|       | $\sum x$  | แทน | ผลรวมของคะแนนทั้งหมด |
|       | n         | แทน | จำนวนข้อมูลทั้งหมด   |

### 3.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 163-164)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

|       |              |     |  |
|-------|--------------|-----|--|
| เมื่อ | S.D.         | แทน | ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน           |
|       | $\sum x^2$   | แทน | ผลรวมทั้งหมดของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง |
|       | $(\sum x)^2$ | แทน | ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง         |
|       | n            | แทน | จำนวนหน่วยในกลุ่มตัวอย่าง              |

## 4. สถิติอนุมาน (inferential statistics)

### 4.1 สถิติทดสอบที (t-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 175)

กรณีความแปรปรวนของประชากรไม่เท่ากัน ( $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ )

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}, \quad df = \frac{\left[\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}\right]^2}{\frac{\left[\frac{s_1^2}{n_1}\right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{s_2^2}{n_2}\right]^2}{n_2 - 1}}$$

กรณีความแปรปรวนของประชากรเท่ากัน ( $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ )

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{s_p^2 \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}, \quad s_p^2 = \frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{(n_1 - 1) + (n_2 - 1)}$$

$$df = (n_1 - 1) + (n_2 - 1)$$

|       |                        |     |   |
|-------|------------------------|-----|---|
| เมื่อ | t                      | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา การแจกแจงที่ (t-distribution)     |
|       | $\bar{x}_1, \bar{x}_2$ | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ           |
|       | $s_1^2, s_2^2$         | แทน | ค่าความแปรปรวนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ      |
|       | $n_1, n_2$             | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ |
|       | df                     | แทน | ชั้นแห่งความอิสระ                                       |

4.2 สถิติทดสอบเอฟ (F-test) ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 177)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

|       |        |     |   |
|-------|--------|-----|---|
| เมื่อ | F      | แทน | การแจกแจงเอฟ  |
|       | $MS_b$ | แทน | ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (mean square between group) |
|       | $MS_w$ | แทน | ความแปรปรวนภายในกลุ่ม (mean square within group)    |

5. สูตรการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (multiple comparison) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ภายหลัง (post hoc test) โดยใช้สูตรของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD) (ประสพชัย พสุนนท์, 2555, หน้า 332)

$$LSD = t_{\frac{\alpha}{2}} \sqrt{\frac{2S_p^2}{n_1}}$$

กรณีที่ขนาดตัวอย่างเท่ากัน

$$\text{LSD} = t_{\frac{\alpha}{2}} \sqrt{S_p^2 \left[ \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_{i'}} \right]}$$

กรณีที่ขนาดตัวอย่างไม่เท่ากัน

|       |                        |     |   |
|-------|------------------------|-----|---|
| เมื่อ | $t_{\frac{\alpha}{2}}$ | แทน | ค่าจากตารางการแจกแจงที่ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha$                                      |
|       | df(SSE)                | แทน | ความเป็นอิสระของการแจกแจงแบบที่เท่ากับความเป็นอิสระของผลบวกกำลังสองของความคลาดเคลื่อน |
|       | $S_p^2$                | แทน | ความแปรปรวนร่วม จะเท่ากับ MSE   |
|       | $n_i, n_{i'}$          | แทน | ขนาดตัวอย่างของประชากรที่ $i$ และ $i'$ ตามลำดับ                                       |

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพท.บุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการนำเสนอ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

|           |     |  |
|-----------|-----|--|
| n         | แทน | ขนาดตัวอย่าง (sample size)                 |
| $\bar{X}$ | แทน | ค่าเฉลี่ย (mean)                           |
| S.D.      | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)  |
| t         | แทน | ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบที (t-test)        |
| F         | แทน | ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบเอฟ (F-test)       |
| df        | แทน | ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degrees of freedom) |
| SS        | แทน | ค่าผลรวมกำลังสอง (sum of squares)          |
| MS        | แทน | ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสอง (mean squares)   |
| *p ≤ .05  | แทน | การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05          |
| p > .05   | แทน | ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05          |

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพท.บุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 334 ชุด สามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอ ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) ใช้การวิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ เป็นเรื่องเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และฝ่ายที่ติดต่อ



ตอนที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 5 ด้านประกอบด้วย 1) ด้านความไวใจ หรือความน่าเชื่อถือ 2) ด้านความมั่นใจ 3) ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ 4) ด้านความใส่ใจ และ 5) ด้านการตอบสนองลูกค้า นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และฝ่ายที่ติดต่อ ดังนี้

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม เพศ โดยใช้ค่าสถิติการทดสอบที (t-test)

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ย คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และฝ่ายที่ติดต่อ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) สถิติที่ใช้คือ การทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไปในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะนำมาทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD)

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) ใช้การวิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ เป็นเรื่องเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และฝ่ายที่ติดต่อ จำนวนประชากร 334 คน มีผลการวิเคราะห์ดังตาราง 2

ตาราง 2 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

|     | ปัจจัยส่วนบุคคล | จำนวน (n=334) | ร้อยละ |
|-----|-----------------|---------------|--------|
| เพศ |                 |               |        |
|     | ชาย             | 133           | 39.80  |
|     | หญิง            | 201           | 60.20  |

ตาราง 2 (ต่อ)

| ปัจจัยส่วนบุคคล              | จำนวน (n=334) | ร้อยละ |
|------------------------------|---------------|--------|
| อายุ                         |               |        |
| ต่ำกว่า30ปี                  | 49            | 14.67  |
| 30-40 ปี                     | 100           | 29.94  |
| 41-50 ปี                     | 95            | 28.44  |
| 51-60 ปี                     | 59            | 17.67  |
| มากกว่า 60 ปี                | 31            | 9.28   |
| ระดับการศึกษา                |               |        |
| ประถมศึกษา                   | 65            | 19.46  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.        | 93            | 27.84  |
| ระดับการศึกษา                |               |        |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.       | 122           | 36.53  |
| ปริญญาตรี                    | 49            | 14.67  |
| สูงกว่าปริญญาตรี             | 5             | 1.50   |
| อาชีพ                        |               |        |
| เกษตรกร                      | 138           | 41.32  |
| รับจ้างทั่วไป                | 66            | 19.76  |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว         | 42            | 12.57  |
| ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 58            | 17.37  |
| พนักงานบริษัทเอกชน           | 30            | 8.98   |
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน         |               |        |
| น้อยกว่า 10,000 บาท          | 91            | 27.25  |
| 10,000 - 20,000 บาท          | 100           | 29.94  |
| 20,001 - 30,000 บาท          | 84            | 25.15  |
| มากกว่า 30,000 บาท           | 59            | 17.66  |
| ฝ่ายที่ติดต่อ                |               |        |
| สำนักปลัด                    | 104           | 31.14  |
| กองคลัง                      | 161           | 48.20  |
| กองช่าง                      | 52            | 15.57  |
| กองการศึกษา                  | 17            | 5.09   |

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 334 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.20 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.80 มีอายุระหว่าง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.94 รองลงมา อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.44 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 36.53 รองลงมา ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 27.84 อาชีพส่วนใหญ่เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 41.32 รองลงมา อาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 19.76 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.94 รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.25 บาท และฝ่ายที่ติดต่อกองคลัง คิดเป็นร้อยละ 48.20 รองลงมา ฝ่ายที่ติดต่อกับสำนักงานปลัด คิดเป็นร้อยละ 31.14 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 5 ด้านประกอบด้วย 1) ด้านความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ 2) ด้านความมั่นใจ 3) ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ 4) ด้านความใส่ใจ และ 5) ด้านการตอบสนองลูกค้า นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้วิเคราะห์และสรุปในภาพรวม ได้ผลการศึกษานำเสนอดังตาราง 3 - 8

ตาราง 3 ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านภาพรวม

| ด้านภาพรวม                              | ระดับคุณภาพการให้บริการ |      |         |
|---|-------------------------|------|---------|
|   | $\bar{X}$               | S.D. | แปลความ |
| 1. ด้านความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ | 3.56                    | 0.50 | มาก     |
| 2. ด้านความมั่นใจ                       | 3.54                    | 0.33 | มาก     |
| 3. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้          | 3.53                    | 0.31 | มาก     |
| 4. ด้านความใส่ใจ                        | 3.62                    | 0.41 | มาก     |
| 5. ด้านการตอบสนองลูกค้า                 | 3.55                    | 0.39 | มาก     |
| รวมเฉลี่ย                               | 3.56                    | 0.18 | มาก     |

จากตาราง 3 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.56$ , S.D.=0.18) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความใส่ใจ ( $\bar{X}=3.62$ , S.D.=0.41) รองลงมา ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X}=3.56$ , S.D.=0.50) ด้านการตอบสนองลูกค้า ( $\bar{X}=3.55$ , S.D.=0.39) ด้านความมั่นใจ ( $\bar{X}=3.54$ , S.D.=0.33) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ( $\bar{X}=3.53$ , S.D.=0.31)

ตาราง 4 ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพหลุมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความไวใจ หรือความน่าเชื่อถือ

| ด้านความไวใจ หรือความน่าเชื่อถือ   | ระดับคุณภาพการให้บริการ |      |         |
|--|-------------------------|------|---------|
|  | $\bar{X}$               | S.D. | แปลความ |
| 1. ประชาชนได้รับบริการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เช่น ออกใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่ทำกรชำระเงิน | 3.61                    | 0.55 | มาก     |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานและเก็บ รักษาข้อมูล เป็นความลับ                    | 3.51                    | 0.55 | มาก     |
| 3. เมื่อมีปัญหาการให้บริการเจ้าหน้าที่ก็แสดงออกถึงความ จริงใจ ในการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว     | 3.53                    | 0.62 | มาก     |
| 4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงตามเวลาที่กำหนดไว้  | 3.62                    | 1.73 | มาก     |
| 5. มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการอย่างชัดเจน เช่น การให้ บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง               | 3.55                    | 0.64 | มาก     |
| รวมเฉลี่ย  | 3.56                    | 0.50 | มาก     |

จากตาราง 4 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความไวใจ หรือความน่าเชื่อถือ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.56$ , S.D.=0.50) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงค่าเฉลี่ย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ( $\bar{X}=3.62$ , S.D.=1.73) รองลงมา ได้แก่ ประชาชนได้รับบริการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เช่น ออกใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่ทำกรชำระเงิน ( $\bar{X}=3.61$ , S.D.=0.55) มีการกำหนดมาตรฐาน การให้บริการอย่างชัดเจน เช่น การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ( $\bar{X}=3.55$ , S.D.=0.64) และค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานและเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ ( $\bar{X}=3.51$ , S.D.=0.55)

ตาราง 5 ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความมั่นใจ

| ด้านความมั่นใจ  | ระดับคุณภาพการให้บริการ |      |         |
|---|-------------------------|------|---------|
|   | $\bar{X}$               | S.D. | แปลความ |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตาม กฎ ระเบียบของทางราชการ ที่ได้กำหนดไว้      | 3.50                    | 0.66 | มาก     |
| 2. เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมกับประชาชนไม่เลือกปฏิบัติกับ รายใดรายหนึ่ง   | 3.57                    | 0.62 | มาก     |
| 3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ                           | 3.55                    | 0.64 | มาก     |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนน้อม และมีมารยาทที่ดีต่อ การให้บริการประชาชน   | 3.53                    | 0.60 | มาก     |
| 5. เจ้าหน้าที่ได้รับความไว้วางใจและเชื่อมั่นต่อในงานที่ ให้บริการกับประชาชน | 3.59                    | 0.63 | มาก     |
| รวมเฉลี่ย   | 3.54                    | 0.33 | มาก     |

จากตาราง 5 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.54$ , S.D.=0.33) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ได้รับความไว้วางใจและเชื่อมั่นต่อในงานที่ให้บริการกับประชาชน ( $\bar{X}=3.59$ , S.D.=0.63) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมกับประชาชนไม่เลือกปฏิบัติกับรายใด รายหนึ่ง ( $\bar{X}=3.57$ , S.D.=0.62) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ ( $\bar{X}=3.55$ , S.D.=0.64) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตาม กฎ ระเบียบของทางราชการ ที่ได้กำหนดไว้ ( $\bar{X}=3.50$ , S.D.=0.66)

ตาราง 6 ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้

| ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้   | ระดับคุณภาพการให้บริการ |      |         |
|---|-------------------------|------|---------|
|   | $\bar{X}$               | S.D. | แปลความ |
| 1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย  | 3.54                    | 0.67 | มาก     |
| 2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น เก้าอี้นั่งรอหนังสือพิมพ์ และน้ำดื่ม เป็นต้น | 3.62                    | 0.65 | มาก     |

ตาราง 6 (ต่อ)

| ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้  | ระดับคุณภาพการให้บริการ |      |         |
|--|-------------------------|------|---------|
|  | $\bar{X}$               | S.D. | แปลความ |
| 3. มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องมือสื่อสาร เป็นต้น | 3.58                    | 0.64 | มาก     |
| 4. มีบริการห้องน้ำที่สะอาดสำหรับให้คนพิการและบุคคลทั่วไป                               | 3.53                    | 0.59 | มาก     |
| 5. สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก เช่น มีพัดลม เครื่องปรับอากาศ                 | 3.50                    | 0.65 | มาก     |
| 6. มีป้ายแนะนำการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน   | 3.46                    | 0.61 | ปานกลาง |
| 7. มีที่นั่งพักรอรับบริการอย่างเพียงพอต่อผู้รับบริการ                                  | 3.51                    | 0.64 | มาก     |
| รวมเฉลี่ย  | 3.53                    | 0.31 | มาก     |

จากตาราง 6 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.53$ , S.D.=0.31) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น เก้าอี้หนังหนังสือพิมพ์ และน้ำดื่ม เป็นต้น ( $\bar{X}=3.62$ , S.D.=0.65) รองลงมา ได้แก่ มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องมือสื่อสาร เป็นต้น ( $\bar{X}=3.58$ , S.D.=0.64) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ( $\bar{X}=3.54$ , S.D.=0.67) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีป้ายแนะนำการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน ( $\bar{X}=3.46$ , S.D.=0.61)

ตาราง 7 ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความใส่ใจ

| ด้านความใส่ใจ   | ระดับคุณภาพการให้บริการ |      |         |
|---|-------------------------|------|---------|
|   | $\bar{X}$               | S.D. | แปลความ |
| 1. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารอย่างละเอียดให้กับประชาชน ก่อนการรับบริการในขั้นตอนต่อไป | 3.54                    | 0.62 | มาก     |
| 2. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี   | 3.69                    | 0.57 | มาก     |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างละเอียด ก่อนการรับบริการ            | 3.77                    | 0.58 | มาก     |

ตาราง 7 (ต่อ)

| ด้านความใส่ใจ   | ระดับคุณภาพการให้บริการ |      |         |
|---|-------------------------|------|---------|
|   | $\bar{X}$               | S.D. | แปลความ |
| 4. เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของประชาชน                          | 3.69                    | 0.54 | มาก     |
| 5. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการบริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็นสำคัญ | 3.57                    | 0.70 | มาก     |
| รวมเฉลี่ย   | 3.62                    | 0.41 | มาก     |

จากตาราง 7 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความใส่ใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.62$ , S.D.=0.41) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างละเอียดก่อนการรับบริการ ( $\bar{X}=3.77$ , S.D.=0.58) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ( $\bar{X}=3.69$ , S.D.=0.57) เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของประชาชน ( $\bar{X}=3.69$ , S.D.=0.54) เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการบริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็นสำคัญ ( $\bar{X}=3.57$ , S.D.=0.70) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารอย่างละเอียดให้กับประชาชนก่อนการรับบริการในขั้นตอนต่อไป ( $\bar{X}=3.54$ , S.D.=0.62)

ตาราง 8 ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพหลุมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการตอบสนองลูกค้า

| ด้านการตอบสนองลูกค้า   | ระดับคุณภาพการให้บริการ |      |         |
|--|-------------------------|------|---------|
|  | $\bar{X}$               | S.D. | แปลความ |
| 1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ                              | 3.49                    | 0.68 | ปานกลาง |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้อย่างถูกต้อง                   | 3.61                    | 0.59 | มาก     |
| 3. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการตรงตามความต้องการได้อย่างรวดเร็ว            | 3.69                    | 0.63 | มาก     |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่การให้บริการครั้งแรก | 3.68                    | 0.58 | มาก     |
| 5. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามหรือข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง                        | 3.51                    | 0.67 | มาก     |

ตาราง 8 (ต่อ)

| ด้านการตอบสนองลูกค้า   | ระดับคุณภาพการให้บริการ |      |         |
|--|-------------------------|------|---------|
|  | $\bar{X}$               | S.D. | แปลความ |
| 6. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และเต็มใจที่จะช่วยเหลือไม่ปฏิเสธต่อคำขอของประชาชน | 3.49                    | 0.73 | ปานกลาง |
| รวมเฉลี่ย  | 3.55                    | 0.39 | มาก     |

จากตาราง 8 พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.55$ , S.D.=0.39) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการตรงตามความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ( $\bar{X}=3.69$ , S.D.=0.63) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่การให้บริการครั้งแรก ( $\bar{X}=3.68$ , S.D.=0.58) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X}=3.61$ , S.D.=0.59) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และเต็มใจที่จะช่วยเหลือไม่ปฏิเสธต่อคำขอของประชาชน ( $\bar{X}=3.49$ , S.D.=0.73) เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ ( $\bar{X}=3.49$ , S.D.=0.68)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และฝ่ายที่ติดต่อ ดังนี้

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม เพศ โดยใช้ค่าสถิติการทดสอบที (t-test)

ตาราง 9 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ย ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามเพศ

| คุณภาพการให้บริการ                      | ชาย (n=177) |      | หญิง (n=207) |      | t      | p    |
|---|-------------|------|--------------|------|--------|------|
|   | $\bar{X}$   | S.D. | $\bar{X}$    | S.D. |        |      |
| 1. ด้านความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ | 3.59        | 0.60 | 3.54         | 0.42 | 0.861  | .390 |
| 2. ด้านความมั่นใจ                       | 3.53        | 0.37 | 3.55         | 0.30 | -0.696 | .487 |



ตาราง 9 (ต่อ)

| คุณภาพการให้บริการ             | ชาย (n=177) |      | หญิง (n=207) |      | t      | p    |
|--------------------------------|-------------|------|--------------|------|--------|------|
|                                | $\bar{X}$   | S.D  | $\bar{X}$    | S.D. |        |      |
| 3. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ | 3.53        | 0.31 | 3.53         | 0.31 | -0.162 | .872 |
| 4. ด้านความใส่ใจ               | 3.60        | 0.43 | 3.63         | 0.40 | -0.718 | .473 |
| 5. ด้านการตอบสนองลูกค้า        | 3.53        | 0.40 | 3.57         | 0.38 | -0.737 | .461 |
| ภาพรวม                         | 3.55        | 0.22 | 3.56         | 0.16 | -0.446 | .656 |

$p > .05$

จากตาราง 9 พบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ย ของระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อพิจารณา ในภาพรวม จำแนกตามเพศ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง พบว่า ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ย คุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และฝ่ายที่ติดต่อ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) สถิติที่ใช้ คือ การทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไปในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะนำมาทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD) ได้ผลทดสอบดังตาราง 10-13

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว คุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอายุ

| คุณภาพการให้บริการ                          | แหล่งความแปรปรวน | SS     | df  | MS    | F     | p    |
|---|------------------|--------|-----|-------|-------|------|
| 1. ด้านความไว้วางใจ หรือ<br>ความน่าเชื่อถือ | ระหว่างกลุ่ม     | 0.299  | 4   | 0.075 | 0.289 | .885 |
|   | ภายในกลุ่ม       | 85.004 | 329 | 0.258 |       |      |
|   | รวม              | 85.303 | 333 |       |       |      |
| 2. ด้านความมั่นใจ                           | ระหว่างกลุ่ม     | 0.439  | 4   | 0.110 | 1.003 | .406 |
|   | ภายในกลุ่ม       | 36.035 | 329 | 0.110 |       |      |
|   | รวม              | 36.474 | 333 |       |       |      |

ตาราง 10 (ต่อ)

| คุณภาพการให้บริการ             | แหล่งความแปรปรวน | SS     | df  | MS    | F     | p     |
|--------------------------------|------------------|--------|-----|-------|-------|-------|
| 3. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ | ระหว่างกลุ่ม     | 0.882  | 4   | 0.220 | 2.252 | .063  |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 32.202 | 329 | 0.098 |       |       |
|                                | รวม              | 33.083 | 333 |       |       |       |
| 4. ด้านความใส่ใจ               | ระหว่างกลุ่ม     | 2.547  | 4   | 0.637 | 3.797 | .005* |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 55.171 | 329 | 0.168 |       |       |
|                                | รวม              | 57.718 | 333 |       |       |       |
| 5. ด้านการตอบสนองลูกค้า        | ระหว่างกลุ่ม     | 1.969  | 4   | 0.492 | 3.265 | .012* |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 49.610 | 329 | 0.151 |       |       |
|                                | รวม              | 51.579 | 333 |       |       |       |
| ภาพรวม                         | ระหว่างกลุ่ม     | 0.371  | 4   | 0.093 | 2.688 | .031* |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 11.359 | 329 | 0.035 |       |       |
|                                | รวม              | 11.730 | 333 |       |       |       |

\* $p \leq .05$ 

จากตาราง 10 พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อพิจารณาในภาพรวม จำแนกตามอายุ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านความใส่ใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบดังตาราง 11-13

ตาราง 11 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านภาพรวม จำแนกตามอายุ

| อายุ          |           | ต่ำกว่า 30 ปี | 30-40 ปี | 41-50 ปี | 51-60 ปี | มากกว่า 60 ปี |
|---------------|-----------|---------------|----------|----------|----------|---------------|
|               | $\bar{X}$ | 3.49          | 3.59     | 3.56     | 3.57     | 3.55          |
| ต่ำกว่า 30 ปี | 3.49      | -             | 0.10*    | 0.07*    | 0.08*    | 0.06          |
| 30-40 ปี      | 3.59      |               | -        | 0.02     | 0.02     | 0.03          |
| 41-50 ปี      | 3.56      |               |          | -        | 0.00     | 0.01          |
| 51-60 ปี      | 3.57      |               |          |          | -        | 0.16          |
| มากกว่า 60 ปี | 3.55      |               |          |          |          | -             |

\* $p \leq .05$

จากตาราง 11 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านภาพรวม จำแนกตามอายุ เมื่อทำการทดสอบความแตกต่าง พบว่า กลุ่มที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี กับกลุ่มอายุ 41-50 ปี และกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี กับกลุ่มอายุ 51-60 ปี และ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี กับกลุ่มอายุ 30-40 ปี

ตาราง 12 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความใส่ใจ จำแนกตามอายุ

| อายุ          |           | ต่ำกว่า 30 ปี | 30-40 ปี | 41-50 ปี | 51-60 ปี | มากกว่า 60 ปี |
|---------------|-----------|---------------|----------|----------|----------|---------------|
|               | $\bar{X}$ | 3.46          | 3.69     | 3.55     | 3.66     | 3.72          |
| ต่ำกว่า 30 ปี | 3.46      | -             | 0.22*    | 0.08     | 0.20     | 0.25*         |
| 30-40 ปี      | 3.69      |               | -        | 0.13*    | 0.02     | 0.03          |
| 41-50 ปี      | 3.55      |               |          | -        | 0.11     | 0.17*         |
| 51-60 ปี      | 3.66      |               |          |          | -        | 0.05          |
| มากกว่า 60 ปี | 3.72      |               |          |          |          | -             |

\* $p \leq .05$

จากตาราง 12 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความใส่ใจ จำแนกตามอายุ เมื่อทำการทดสอบความแตกต่าง พบว่า กลุ่มที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 30-40 ปี กับกลุ่มอายุ 41-50 ปี กลุ่มอายุ 41-50 ปี กับกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี 4 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี กับกลุ่มอายุ 30-40 ปี และกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี กับกลุ่มอายุ มากกว่า 60 ปี

ตาราง 13 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามอายุ

| อายุ          |           | ต่ำกว่า 30 ปี | 30-40 ปี | 41-50 ปี | 51-60 ปี | มากกว่า 60 ปี |
|---------------|-----------|---------------|----------|----------|----------|---------------|
|               | $\bar{X}$ | 3.43          | 3.54     | 3.64     | 3.59     | 3.43          |
| ต่ำกว่า 30 ปี | 3.43      | -             | 0.10     | 0.20*    | 0.15*    | 0.00          |
| 30-40 ปี      | 3.54      |               | -        | 0.09     | 0.04     | 0.10          |
| 41-50 ปี      | 3.64      |               |          | -        | 0.04     | 0.20*         |
| 51-60 ปี      | 3.59      |               |          |          | -        | 0.15          |
| มากกว่า 60 ปี | 3.43      |               |          |          |          | -             |

\* $p \leq .05$

จากตาราง 13 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามอายุ เมื่อทำการทดสอบความแตกต่าง พบว่า กลุ่มที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี กับกลุ่มอายุ 51-60 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี กับกลุ่มอายุ 41-50 ปี และกลุ่มอายุ 41-50 ปี กับกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี

ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

| คุณภาพการให้บริการ                      | แหล่งความแปรปรวน | SS     | df  | MS    | F     | p    |
|---|------------------|--------|-----|-------|-------|------|
| 1. ด้านความไวใจ หรือ<br>ความน่าเชื่อถือ | ระหว่างกลุ่ม     | 0.912  | 4   | 0.228 | 0.889 | .471 |
|   | ภายในกลุ่ม       | 84.391 | 329 | 0.257 |       |      |
|   | รวม              | 85.303 | 333 |       |       |      |

ตาราง 14 (ต่อ)

| คุณภาพการให้บริการ             | แหล่งความแปรปรวน | SS     | df  | MS    | F     | p     |
|--------------------------------|------------------|--------|-----|-------|-------|-------|
| 2. ด้านความมั่นใจ              | ระหว่างกลุ่ม     | 1.057  | 4   | 0.264 | 2.454 | .046* |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 35.417 | 329 | 0.108 |       |       |
|                                | รวม              | 36.474 | 333 |       |       |       |
| 3. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ | ระหว่างกลุ่ม     | 0.348  | 4   | 0.087 | 0.873 | .480  |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 32.736 | 329 | 0.100 |       |       |
|                                | รวม              | 33.083 | 333 |       |       |       |
| 4. ด้านความใส่ใจ               | ระหว่างกลุ่ม     | 1.277  | 4   | 0.319 | 1.861 | .117  |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 56.442 | 329 | 0.172 |       |       |
|                                | รวม              | 57.718 | 333 |       |       |       |
| 5. ด้านการตอบสนองลูกค้า        | ระหว่างกลุ่ม     | 1.407  | 4   | 0.352 | 2.306 | .058  |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 50.172 | 329 | 0.152 |       |       |
|                                | รวม              | 51.579 | 333 |       |       |       |
| ภาพรวม                         | ระหว่างกลุ่ม     | 0.129  | 4   | 0.032 | 0.913 | .457  |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 11.601 | 329 | 0.035 |       |       |
|                                | รวม              | 11.730 | 333 |       |       |       |

\*p ≤ .05

จากตาราง 14 พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อพิจารณาในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านความมั่นใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบดังตาราง 15

ตาราง 15 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความมั่นใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา          |           | ประถมศึกษา | มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. | มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. | ปริญญาตรี | สูงกว่าปริญญาตรี |
|------------------------|-----------|------------|-----------------------|------------------------|-----------|------------------|
|                        | $\bar{X}$ | 3.51       | 3.50                  | 3.62                   | 3.49      | 3.44             |
| ประถมศึกษา             | 3.51      | -          | 0.00                  | 0.10*                  | 0.02      | 0.07             |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.  | 3.50      |            | -                     | 0.11*                  | 0.15      | 0.06             |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. | 3.62      |            |                       | -                      | 0.12*     | 0.18             |
| ปริญญาตรี              | 3.49      |            |                       |                        | -         | 0.05             |
| สูงกว่าปริญญาตรี       | 3.44      |            |                       |                        |           | -                |

\* $p \leq .05$

จากตาราง 15 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความมั่นใจ จำแนกตามระดับการศึกษา เมื่อทำการทดสอบความแตกต่าง พบว่า กลุ่มที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา กับกลุ่มระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. กลุ่มระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. กับกลุ่มระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. และกลุ่มระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. กับกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอาชีพ

| คุณภาพการให้บริการ                  | แหล่งความแปรปรวน | SS     | df  | MS    | F     | p    |
|-------------------------------------|------------------|--------|-----|-------|-------|------|
| 1. ด้านความไวใจ หรือความน่าเชื่อถือ | ระหว่างกลุ่ม     | 1.623  | 4   | 0.406 | 1.595 | .175 |
|                                     | ภายในกลุ่ม       | 83.680 | 329 | 0.254 |       |      |
|                                     | รวม              | 85.303 | 333 |       |       |      |

ตาราง 16 (ต่อ)

| คุณภาพการให้บริการ             | แหล่งความแปรปรวน | SS     | df  | MS    | F     | p     |
|--------------------------------|------------------|--------|-----|-------|-------|-------|
| 2. ด้านความมั่นใจ              | ระหว่างกลุ่ม     | 1.089  | 4   | 0.272 | 2.532 | .040* |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 35.385 | 329 | 0.108 |       |       |
|                                | รวม              | 36.474 | 333 |       |       |       |
| 3. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ | ระหว่างกลุ่ม     | 1.699  | 4   | 0.425 | 4.452 | .002* |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 31.385 | 329 | 0.095 |       |       |
|                                | รวม              | 33.083 | 333 |       |       |       |
| 4. ด้านความใส่ใจ               | ระหว่างกลุ่ม     | 2.798  | 4   | 0.700 | 4.191 | .003* |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 54.920 | 329 | 0.167 |       |       |
|                                | รวม              | 57.718 | 333 |       |       |       |
| 5. ด้านการตอบสนองลูกค้า        | ระหว่างกลุ่ม     | 1.574  | 4   | 0.393 | 2.588 | .037* |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 50.006 | 329 | 0.152 |       |       |
|                                | รวม              | 51.579 | 333 |       |       |       |
| ภาพรวม                         | ระหว่างกลุ่ม     | 0.194  | 4   | 0.049 | 1.385 | .239  |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 11.535 | 329 | 0.035 |       |       |
|                                | รวม              | 11.730 | 333 |       |       |       |

\*p ≤ .05

จากตาราง 16 พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อพิจารณาในภาพรวม จำแนกตามอาชีพ พบว่า ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านความมั่นใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความใส่ใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบดังตาราง 17-20

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพหลุมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความมั่นใจ จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ                        | เกชตรกร | รับจ้าง<br>ทั่วไป | ค้าขาย/ธุรกิจ<br>ส่วนตัว | ข้าราชการ/<br>พนักงานรัฐวิสาหกิจ | พนักงาน<br>บริษัท เอกชน |           |
|------------------------------|---------|-------------------|--------------------------|----------------------------------|-------------------------|-----------|
|                              |         |                   |                          |                                  |                         | $\bar{X}$ |
|                              | 3.50    | 3.51              | 3.67                     | 3.56                             | 3.60                    |           |
| เกชตรกร                      | 3.50    | -                 | 0.00                     | 0.16*                            | 0.05                    | 0.09      |
| รับจ้างทั่วไป                | 3.51    | -                 | 0.16*                    | 0.05                             | 0.08                    |           |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว         | 3.67    |                   | -                        | 0.11                             | 0.07                    |           |
| ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 3.56    |                   |                          | -                                | 0.03                    |           |
| พนักงานบริษัทเอกชน           | 3.60    |                   |                          |                                  | -                       |           |

\*p ≤ .05

จากตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพหลุมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความมั่นใจ จำแนกตามอาชีพ เมื่อทำการทดสอบความแตกต่าง พบว่า กลุ่มที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป กับกลุ่มอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกชตรกร กับกลุ่มอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพหลุมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ                        | เกชตรกร | รับจ้าง<br>ทั่วไป | ค้าขาย/ธุรกิจ<br>ส่วนตัว | ข้าราชการ/<br>พนักงานรัฐวิสาหกิจ | พนักงาน<br>บริษัท เอกชน |           |
|------------------------------|---------|-------------------|--------------------------|----------------------------------|-------------------------|-----------|
|                              |         |                   |                          |                                  |                         | $\bar{X}$ |
|                              | 3.59    | 3.46              | 3.41                     | 3.59                             | 3.47                    |           |
| เกชตรกร                      | 3.59    | -                 | 0.12*                    | 0.17*                            | 0.00                    | 0.12      |
| รับจ้างทั่วไป                | 3.46    | -                 | 0.04                     | 0.13*                            | 0.00                    |           |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว         | 3.41    |                   | -                        | 0.17*                            | 0.05                    |           |
| ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 3.59    |                   |                          | -                                | 0.12                    |           |
| พนักงานบริษัทเอกชน           | 3.47    |                   |                          |                                  | -                       |           |

\*p ≤ .05



จากตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ จำแนกตามอาชีพ เมื่อทำการทดสอบความแตกต่าง พบว่า กลุ่มที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป กับกลุ่มอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร กับกลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไป กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว กับกลุ่มอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร กับกลุ่มอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

ตาราง 19 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความใส่ใจ จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ                        | เกษตรกร        | รับจ้าง<br>ทั่วไป | ค้าขาย/ธุรกิจ<br>ส่วนตัว | ข้าราชการ/<br>พนักงานรัฐวิสาหกิจ | พนักงาน<br>บริษัทเอกชน |
|------------------------------|----------------|-------------------|--------------------------|----------------------------------|------------------------|
|                              | $\bar{X}$ 3.64 | 3.70              | 3.39                     | 3.61                             | 3.66                   |
| เกษตรกร                      | 3.64           | - 0.05            | 0.25*                    | 0.03                             | 0.02                   |
| รับจ้างทั่วไป                | 3.70           | -                 | 0.30*                    | 0.08                             | 0.03                   |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว         | 3.39           |                   | -                        | 0.22*                            | 0.27*                  |
| ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 3.61           |                   |                          | -                                | 0.05                   |
| พนักงานบริษัทเอกชน           | 3.66           |                   |                          |                                  | -                      |

\* $p \leq .05$

จากตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความใส่ใจ จำแนกตามอาชีพ เมื่อทำการทดสอบความแตกต่าง พบว่า กลุ่มที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว กับกลุ่มอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว กับกลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร กับกลุ่มอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป กับกลุ่มอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

ตาราง 20 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ                        | เกษตรกร   | รับจ้าง<br>ทั่วไป | ค้าขาย/ธุรกิจ<br>ส่วนตัว | ข้าราชการ/<br>พนักงานรัฐวิสาหกิจ | พนักงาน<br>บริษัท เอกชน |      |
|------------------------------|-----------|-------------------|--------------------------|----------------------------------|-------------------------|------|
|                              | $\bar{X}$ | 3.51              | 3.65                     | 3.58                             | 3.48                    | 3.65 |
| เกษตรกร                      | 3.51      | -                 | 0.14*                    | 0.07                             | 0.02                    | 0.14 |
| รับจ้างทั่วไป                | 3.65      |                   | -                        | 0.07                             | 0.17*                   | 0.00 |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว         | 3.58      |                   |                          | -                                | 0.09                    | 0.07 |
| ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 3.48      |                   |                          |                                  | -                       | 0.16 |
| พนักงานบริษัทเอกชน           | 3.65      |                   |                          |                                  |                         | -    |

\* $p \leq .05$

จากตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามอาชีพ เมื่อทำการทดสอบความแตกต่าง พบว่า กลุ่มที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกร กับกลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไป กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป กับกลุ่มอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| คุณภาพการให้บริการ                      | แหล่งความ<br>แปรปรวน | SS     | df  | MS    | F     | p     |
|---|----------------------|--------|-----|-------|-------|-------|
| 1. ด้านความไวใจ หรือ<br>ความน่าเชื่อถือ | ระหว่างกลุ่ม         | 0.155  | 3   | 0.052 | 0.200 | .897  |
|   | ภายในกลุ่ม           | 85.149 | 330 | 0.258 |       |       |
|   | รวม                  | 85.303 | 333 |       |       |       |
| 2. ด้านความมั่นใจ                       | ระหว่างกลุ่ม         | 1.573  | 3   | 0.524 | 4.959 | .002* |
|   | ภายในกลุ่ม           | 34.901 | 330 | 0.106 |       |       |
|   | รวม                  | 36.474 | 333 |       |       |       |

ตาราง 21 (ต่อ)

| คุณภาพการให้บริการ             | แหล่งความแปรปรวน | SS     | df  | MS    | F     | p     |
|--------------------------------|------------------|--------|-----|-------|-------|-------|
| 3. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ | ระหว่างกลุ่ม     | 1.637  | 3   | 0.546 | 5.727 | .001* |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 31.446 | 330 | 0.095 |       |       |
|                                | รวม              | 33.083 | 333 |       |       |       |
| 4. ด้านความใส่ใจ               | ระหว่างกลุ่ม     | 0.089  | 3   | 0.030 | 0.170 | .917  |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 57.629 | 330 | 0.175 |       |       |
|                                | รวม              | 57.718 | 333 |       |       |       |
| 5. ด้านการตอบสนองลูกค้า        | ระหว่างกลุ่ม     | 1.096  | 3   | 0.365 | 2.389 | .069  |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 50.483 | 330 | 0.153 |       |       |
|                                | รวม              | 51.579 | 333 |       |       |       |
| ภาพรวม                         | ระหว่างกลุ่ม     | 0.305  | 3   | 0.102 | 2.941 | .033* |
|                                | ภายในกลุ่ม       | 11.424 | 330 | 0.035 |       |       |
|                                | รวม              | 11.730 | 333 |       |       |       |

\*p ≤ .05

จากตาราง 21 พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอบางบาล จังหวัดลพบุรี เมื่อพิจารณาในภาพรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านความมั่นใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบดังตาราง 22-24

ตาราง 22 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านภาพรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | $\bar{X}$ | น้อยกว่า   | 10,000-    | 20,001-    | มากกว่า    |
|----------------------|-----------|------------|------------|------------|------------|
|                      |           | 10,000 บาท | 20,000 บาท | 30,000 บาท | 30,000 บาท |
|                      | $\bar{X}$ | 3.53       | 3.60       | 3.56       | 3.55       |
| น้อยกว่า 10,000 บาท  | 3.53      | -          | 0.77*      | 0.02       | 0.19       |
| 10,000-20,000 บาท    | 3.60      |            | -          | 0.04       | 0.05       |
| 20,001-30,000 บาท    | 3.56      |            |            | -          | 0.00       |
| มากกว่า 30,000 บาท   | 3.55      |            |            |            | -          |

\*p ≤ .05

จากตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านภาพรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เมื่อทำการทดสอบความแตกต่าง พบว่า กลุ่มที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท

ตาราง 23 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความมั่นใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | $\bar{X}$ | น้อยกว่า   | 10,000-    | 20,001-    | มากกว่า    |
|----------------------|-----------|------------|------------|------------|------------|
|                      |           | 10,000 บาท | 20,000 บาท | 30,000 บาท | 30,000 บาท |
|                      | $\bar{X}$ | 3.58       | 3.62       | 3.46       | 3.48       |
| น้อยกว่า 10,000 บาท  | 3.58      | -          | 0.03       | 0.12*      | 0.10       |
| 10,000-20,000 บาท    | 3.62      |            | -          | 0.16*      | 0.13*      |
| 20,001-30,000 บาท    | 3.46      |            |            | -          | 0.02       |
| มากกว่า 30,000 บาท   | 3.48      |            |            |            | -          |

\*p ≤ .05

จากตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพทมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความมั่นใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เมื่อทำการทดสอบความแตกต่าง พบว่า กลุ่มที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท และ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท

ตาราง 24 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพทมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | $\bar{X}$ | น้อยกว่า   | 10,000-    | 20,001-    | มากกว่า    |
|----------------------|-----------|------------|------------|------------|------------|
|                      |           | 10,000 บาท | 20,000 บาท | 30,000 บาท | 30,000 บาท |
|                      | $\bar{X}$ | 3.44       | 3.62       | 3.54       | 3.49       |
| น้อยกว่า 10,000 บาท  | 3.44      | -          | 0.17*      | 0.09*      | 0.04       |
| 10,000-20,000 บาท    | 3.62      |            | -          | 0.07       | 0.13*      |
| 20,001-30,000 บาท    | 3.54      |            |            | -          | 0.05       |
| มากกว่า 30,000 บาท   | 3.49      |            |            |            | -          |

\* $p \leq .05$

จากตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพทมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เมื่อทำการทดสอบความแตกต่าง พบว่า กลุ่มที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท และ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท

ตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามฝ่ายที่ติดต่อ

| คุณภาพการให้บริการ                      | แหล่งความแปรปรวน | SS     | df  | MS    | F     | p     |
|---|------------------|--------|-----|-------|-------|-------|
| 1. ด้านความไวใจ หรือ<br>ความน่าเชื่อถือ | ระหว่างกลุ่ม     | 0.688  | 3   | 0.229 | 0.894 | .444  |
|   | ภายในกลุ่ม       | 84.615 | 330 | 0.256 |       |       |
|   | รวม              | 85.303 | 333 |       |       |       |
| 2. ด้านความมั่นใจ                       | ระหว่างกลุ่ม     | 0.182  | 3   | 0.061 | 0.550 | .648  |
|   | ภายในกลุ่ม       | 36.293 | 330 | 0.110 |       |       |
|   | รวม              | 36.474 | 333 |       |       |       |
| 3. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้          | ระหว่างกลุ่ม     | 2.670  | 3   | 0.890 | 9.658 | .000* |
|   | ภายในกลุ่ม       | 30.413 | 330 | 0.092 |       |       |
|   | รวม              | 33.083 | 333 |       |       |       |
| 4. ด้านความใส่ใจ                        | ระหว่างกลุ่ม     | 0.570  | 3   | 0.190 | 1.097 | .350  |
|   | ภายในกลุ่ม       | 57.148 | 330 | 0.173 |       |       |
|   | รวม              | 57.718 | 333 |       |       |       |
| 5. ด้านการตอบสนองลูกค้า                 | ระหว่างกลุ่ม     | 1.821  | 3   | 0.607 | 4.025 | .008* |
|   | ภายในกลุ่ม       | 49.758 | 330 | 0.151 |       |       |
|   | รวม              | 51.579 | 333 |       |       |       |
| ภาพรวม                                  | ระหว่างกลุ่ม     | 0.289  | 3   | 0.096 | 2.776 | .041* |
|   | ภายในกลุ่ม       | 11.441 | 330 | 0.035 |       |       |
|   | รวม              | 11.730 | 333 |       |       |       |

\*p ≤ .05

จากตาราง 25 พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อพิจารณาในภาพรวม จำแนกตามฝ่ายที่ติดต่อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบดังตาราง 26-28

ตาราง 26 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านภาพรวม จำแนกตามฝ่ายที่ติดต่อ

| ฝ่ายที่ติดต่อ |           | สำนักปลัด | กองคลัง | กองช่าง | กองการศึกษา |
|---------------|-----------|-----------|---------|---------|-------------|
|               | $\bar{X}$ | 3.52      | 3.57    | 3.59    | 3.63        |
| สำนักปลัด     | 3.52      | -         | 0.47*   | 0.06*   | 0.11*       |
| กองคลัง       | 3.57      |           | -       | 0.16    | 0.06        |
| กองช่าง       | 3.59      |           |         | -       | 0.04        |
| กองการศึกษา   | 3.63      |           |         |         | -           |

\*p ≤ .05

จากตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านภาพรวม จำแนกตามฝ่ายที่ติดต่อ เมื่อทำการทดสอบความแตกต่าง พบว่า กลุ่มที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างฝ่ายที่ติดตอสำนักรปลัด กับกลุ่มฝ่ายที่ติดต่อกองคลัง กลุ่มตัวอย่างฝ่ายที่ติดตอสำนักรปลัด กับกลุ่มฝ่ายที่ติดต่อกองช่าง และกลุ่มตัวอย่างฝ่ายที่ติดตอสำนักรปลัด กับกลุ่มฝ่ายที่ติดต่อกองการศึกษา

ตาราง 27 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ จำแนกตามฝ่ายที่ติดต่อ

| ฝ่ายที่ติดต่อ |           | สำนักปลัด | กองคลัง | กองช่าง | กองการศึกษา |
|---------------|-----------|-----------|---------|---------|-------------|
|               | $\bar{X}$ | 3.44      | 3.53    | 3.65    | 3.77        |
| สำนักปลัด     | 3.44      | -         | 0.09*   | 0.21*   | 0.33*       |
| กองคลัง       | 3.53      |           | -       | 0.12*   | 0.24*       |
| กองช่าง       | 3.65      |           |         | -       | 0.11        |
| กองการศึกษา   | 3.77      |           |         |         | -           |

\*p ≤ .05

จากตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ จำแนกตามฝ่ายที่ติดต่อ เมื่อทำการทดสอบความแตกต่าง พบว่า กลุ่มที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 5 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างฝ่ายที่ติดต่อสำนักปลัด กับกลุ่มฝ่ายที่ติดต่อกองคลัง กลุ่มตัวอย่างฝ่ายที่ติดต่อกองคลัง กับกลุ่มฝ่ายที่ติดต่อกองช่าง กลุ่มตัวอย่างฝ่ายที่ติดต่อกองคลัง กับกลุ่มฝ่ายที่ติดต่อกองการศึกษา กลุ่มตัวอย่างฝ่ายที่ติดต่อกองการศึกษา กับกลุ่มฝ่ายที่ติดต่อกองช่าง และกลุ่มตัวอย่างฝ่ายที่ติดต่อกองการศึกษา กับกลุ่มฝ่ายที่ติดต่อกองการศึกษา

ตาราง 28 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามฝ่ายที่ติดต่อ

| ฝ่ายที่ติดต่อ |           | สำนักปลัด | กองคลัง | กองช่าง | กองการศึกษา |
|---------------|-----------|-----------|---------|---------|-------------|
|               | $\bar{X}$ | 3.45      | 3.60    | 3.56    | 3.71        |
| สำนักปลัด     | 3.45      | -         | 0.14*   | 0.10    | 0.25*       |
| กองคลัง       | 3.60      |           | -       | 0.04    | 0.11        |
| กองช่าง       | 3.56      |           |         | -       | 0.15        |
| กองการศึกษา   | 3.71      |           |         |         | -           |

\* $p \leq .05$

จากตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามฝ่ายที่ติดต่อ เมื่อทำการทดสอบความแตกต่าง พบว่า กลุ่มที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างฝ่ายที่ติดต่อสำนักปลัด กับกลุ่มฝ่ายที่ติดต่อกองการศึกษา และ กลุ่มตัวอย่างฝ่ายที่ติดต่อสำนักปลัด กับกลุ่มฝ่ายที่ติดต่อกองคลัง



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพหลมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอข้อมูล ดังนี้

1. ความมุ่งหมายในการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. วิธีดำเนินการวิจัย
5. สรุปผลการวิจัย
6. อภิปรายผล
7. ข้อเสนอแนะ

#### ความมุ่งหมายในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพหลมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพหลมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และฝ่ายที่ติดต่อ

#### สมมติฐานการวิจัย

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพหลมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในทัศนะของผู้รับบริการแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และฝ่ายที่ติดต่อ

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพหลมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ประชากรที่มีอยู่ตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 334 คน ประกอบด้วย สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง และ กองการศึกษา สุ่มตัวอย่างแบบกำหนดชั้นภูมิโดยกำหนดสัดส่วน (proportionate stratified random sampling) ตามฝ่ายที่ติดต่อขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพหลมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

### วิธีดำเนินการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเป็นแบบสอบถามซึ่งแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีจำนวน 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามสำรวจรายการ (check list) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน คือ การระบุแบบ ลักษณะและวิธีการในการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำการรวบรวมเนื้อหาและสาระต่างๆ ที่ได้จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการทำวิจัย และสร้างแบบสอบถาม ตามกรอบแนวคิดในการวิจัยแล้วนำเสนอต่อคณะกรรมการและที่ปรึกษา คำนวณค่าอิสระ เพื่อนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องต่อไป

3. การหาคุณภาพของเครื่องมือ การหาความเที่ยงตรง (validity) นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาให้ความเห็นชอบ เพื่อเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ในการวิจัยครั้งนี้แบบสอบถามแต่ละข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 จึงถือว่าเป็นแบบสอบถามที่สามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้ การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) ที่ไม่ใช่ในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน มีค่าเท่ากับ 0.869

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้น ซึ่งได้รับการตรวจสอบคุณภาพแล้วไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างมีขั้นตอน ดังนี้ จัดเตรียมเครื่องมือตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้พร้อมจำนวน 334 ชุด ขออนุญาตรับรองการสนับสนุนในการจัดทำข้อมูล และจัดเก็บข้อมูลจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้และรับคืนด้วยตนเอง เพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และอภิปรายผลต่อไป

5. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง โดยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ ดังนี้ นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลวิเคราะห์เพื่อแปลความหมายด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) ใช้การวิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ เป็นเรื่องเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบ

แบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และฝ่ายที่ติดต่อ จำนวน ประชากร 334 คน ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 334 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.20 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.80 มีอายุระหว่าง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.94 รองลงมา อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.44 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.คิดเป็นร้อยละ 36.53 รองลงมา ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 27.84 อาชีพส่วนใหญ่เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 41.32 รองลงมาอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 19.76 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 29.94 รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.25 บาท และฝ่ายที่ติดต่อกองคลัง คิดเป็นร้อยละ 48.20 รองลงมาฝ่ายที่ติดต่อสำนักปลัด คิดเป็นร้อยละ 31.14 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวม และรายด้าน 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

2.1 ด้านภาพรวม คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความใส่ใจ รองลงมา ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความมั่นใจ และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้

2.2 ด้านความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ รองลงมาได้แก่ ประชาชนได้รับบริการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เช่น ออกใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่ทำกรชำระเงิน มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการอย่างชัดเจน เช่น การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานและเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ

2.3 ด้านความมั่นใจ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ได้รับความไว้วางใจและเชื่อมั่นต่อในงานที่ให้บริการกับประชาชน รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมกับประชาชนไม่เลือกปฏิบัติกับรายใดรายหนึ่ง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตาม กฎ ระเบียบของทางราชการที่ได้กำหนดไว้

2.4 ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

โดยเรียงค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น เก้าอี้นั่งรอหนังสือพิมพ์ และน้ำดื่ม เป็นต้น รองลงมา ได้แก่ มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องมือสื่อสาร เป็นต้น เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีป้ายแนะนำการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน

2.5 ด้านความใส่ใจ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างละเอียดก่อนการรับบริการ รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของประชาชน เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการบริการ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็นสำคัญ และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารอย่างละเอียดให้กับประชาชนก่อนการรับบริการในขั้นตอนต่อไป

2.6 ด้านการตอบสนองลูกค้า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการตรงตามความต้องการได้อย่างรวดเร็ว รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่การให้บริการครั้งแรก เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้อย่างถูกต้อง และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และเต็มใจที่จะช่วยเหลือไม่ปฏิเสธต่อคำขอของประชาชน เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ

ตาราง 29 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

| ด้านภาพรวม                          | ระดับคุณภาพการให้บริการ |      |         |
|-------------------------------------|-------------------------|------|---------|
|                                     | $\bar{X}$               | S.D. | แปลความ |
| 1. ด้านความไวใจ หรือความน่าเชื่อถือ | 3.56                    | 0.50 | มาก     |
| 2. ด้านความมั่นใจ                   | 3.54                    | 0.33 | มาก     |
| 3. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้      | 3.53                    | 0.31 | มาก     |
| 4. ด้านความใส่ใจ                    | 3.62                    | 0.41 | มาก     |
| 5. ด้านการตอบสนองลูกค้า             | 3.55                    | 0.39 | มาก     |
| รวมเฉลี่ย                           | 3.56                    | 0.18 | มาก     |

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และฝ่ายที่ติดต่อ ได้ผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

3.1 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม เพศ เมื่อพิจารณาในภาพรวม จำแนกตามเพศ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง พบว่า ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อพิจารณาในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านความใส่ใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อพิจารณาในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านความมั่นใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อพิจารณาในภาพรวม จำแนกตามอาชีพ พบว่า ไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความมั่นใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความใส่ใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อพิจารณาในภาพรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านความมั่นใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อพิจารณาในภาพรวม เมื่อพิจารณาในภาพรวม จำแนกตามฝ่ายที่ติดต่อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 30 ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ฝ่ายที่ติดต่อ

| ตัวแปร                  | ค่า t, F | p.    | ผลการทดสอบ  |
|-------------------------|----------|-------|-------------|
| 1. เพศ                  | -0.446   | .656  | ไม่สอดคล้อง |
| 2. อายุ                 | 2.688    | .031* | สอดคล้อง    |
| 3. ระดับการศึกษา        | 0.913    | .457  | ไม่สอดคล้อง |
| 4. อาชีพ                | 1.385    | .239  | ไม่สอดคล้อง |
| 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 2.941    | .033* | สอดคล้อง    |
| 6. ฝ่ายที่ติดต่อ        | 2.776    | .041* | สอดคล้อง    |

### อภิปรายผล

จากผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี นำมาอภิปราย ดังนี้

1. การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ัญญาลักษณ์ ศรีพลาย (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเชิงใน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเชิงใน จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของไพฑูรย์ คุ้มคง (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลนายายอาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉริยาภรณ์ คมธนา (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบก อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบก อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ทั้ง 5 ด้าน ได้ดังนี้

1.1 ด้านความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัย

ของไพฑูรย์ คุ่มคง (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลนายายอาม ด้านความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของอรนุช เขตบุญไสย (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้อยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

1.2 ด้านความมั่นใจ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ัญญาลักษณ์ ศรีพลาย (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง คุณภาพให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลสร้างถ่อ อำเภอเมืองใน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเมืองในจังหวัดอุบลราชธานี ด้านความมั่นใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของอรนุช เขตบุญไสย (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภอรัญประเทศ จังหวัด สระแก้ว ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหาร ส่วนตำบลหันทราย อำเภอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการอยู่ใน ระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของไพริน พรหมดี (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกลาง อำเภอพิวลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกลาง อำเภอพิวลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ด้านความมั่นใจมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านหม้อ อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของอรนุช เขตบุญไสย (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล

หันทราย อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉรา ป้องปก (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ด้านความใส่ใจ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญญาลักษณ์ ศรีพลาย (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเชิงใน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเชิงใน จังหวัดอุบลราชธานี ด้านความใส่ใจมีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของไพฑูรย์ คุ่มคง (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉริยาภรณ์ คณะนา (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบก อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบก อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง

1.5 ด้านการตอบสนองลูกค้า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของอรนุช เขตบุญไสย (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของไพฑูรย์ คุ่มคง (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลนายายอาม ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน ผลการวิจัย พบว่า



คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และฝ่ายที่ติดต่อ ได้ผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

2.1 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามเพศ เมื่อพิจารณาในภาพรวม จำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของไพริน พรหมดี (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ ภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉรา ป้องปก (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ จำแนกตามเพศ ภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉริยาภรณ์ คณณะนา (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบก อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบก อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ เห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.2 คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อพิจารณาในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของไพริน พรหมดี (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉรา ป้องปก (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อพิจารณาในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉรา ป้องปก (2555, บทคัดย่อ)

ได้ศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ จำแนกตามระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

2.4 คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อพิจารณาในภาพรวม จำแนกตามอาชีพ พบว่า ไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉรา ป๋องปก (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ จำแนกตามอาชีพ ไม่แตกต่างกัน

2.5 คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อพิจารณาในภาพรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉริยาภรณ์ คณณะนา (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลก อำเภอนอนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบก อำเภอนอนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.6 คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี เมื่อพิจารณาในภาพรวม จำแนกตามฝ่ายที่ติดต่อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญาลักษณ์ ศรีพลาย (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า เปรียบเทียบความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามส่วนงานที่มาติดต่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั่วไป และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังต่อไปนี้

## 1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้นำผลการศึกษามาเป็นข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

1.1 จากการวิจัย พบว่า ระดับการบริการด้านด้านความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพทมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ประเด็นด้านที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด คือ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน และเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ บริการตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการตามขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีและช่วยผู้มารับบริการได้ มีความยุติธรรม เสมอภาค ดังนั้น ผู้บริหารควรมีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการอย่างชัดเจน

1.2 จากการวิจัย พบว่า ระดับการบริการด้านความมั่นใจ ขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพทมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ประเด็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ควรมีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญที่จะบริการให้กับผู้มารับบริการ มีความรู้และทักษะให้บริการเป็นไปตามกฎ ระเบียบของทางราชการที่ได้กำหนดไว้ มีความสุภาพและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ ดังนั้น ผู้บริหารควร จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และทักษะให้บริการเป็นไปตามกฎ ระเบียบของทาง ราชการอย่างสม่ำเสมอ และสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มีความซื่อสัตย์สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ ผู้รับบริการได้

1.3 จากการวิจัย พบว่า ระดับการบริการด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ขององค์การ บริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพทมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ประเด็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์มองเห็นต้องชัดเจน เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและมีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการบริการที่ทันสมัย สถานที่สะอาด มีเครื่องวัดอุณหภูมิ เจล แอลกอฮอล์ หน้ากากอนามัย สำหรับผู้มาติดต่อ ที่นั่งพักรออย่างเพียงพอและเว้นระยะห่าง สถานที่จอดรถมีเพียงพอต่อลูกค้า ห้องน้ำสะอาดและมีห้องน้ำสำหรับคนพิการอย่างเพียงพอ

1.4 จากการวิจัย พบว่า ระดับการบริการด้านความใส่ใจ ขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพทมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ประเด็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ควรมี เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารและแนะนำให้กับผู้มารับบริการ ช่วยเหลืออย่างเป็นกันเอง เอาใจใส่ พร้อมที่จะตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดในการให้บริการกับผู้มารับบริการอย่างทันทีโดยไม่มีข้อ โต้แย้ง ดังนั้น ผู้บริการควรมีอบรมเจ้าหน้าที่ในการสร้างคุณภาพการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างละเอียดก่อนการรับบริการ และมีความตั้งใจในการบริการ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็นสำคัญ

1.5 จากการวิจัย พบว่า ระดับการบริการด้านการตอบสนองลูกค้า ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพทมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ประเด็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ ต้องบริการผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้นในการให้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารควรมีการจัดเตรียม

ให้เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนช่วงเวลา 12.00 น.-13.00 น. โดยจัดเวรเปลี่ยนกันให้บริการด้วยความเต็มใจ ตรงต่อเวลา และควรมีเจ้าหน้าที่เพียงพอกับการให้บริการและให้บริการกับทุกคนด้วยความเสมอภาค

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพท.บุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ผู้สนใจควรทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ ในอำเภอรพท.บุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เพราะจะทำให้ทราบว่าประชาชนผู้ใช้บริการในแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล มีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องคุณภาพการให้บริการของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลมากน้อยเพียงใด

2.2 ผู้สนใจควรทำการศึกษาเปรียบเทียบ คุณภาพการให้บริการ ของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ ใกล้เคียง เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป

## บรรณานุกรม

- โกวิทย์ พวงงาม. (2555). การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ :  
วิญญูชน.
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (2555). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2556). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : วี.พรีนท์ (1991).
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2553). การตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 11 ฉบับปรับปรุงเพิ่มเติม). กรุงเทพฯ :  
ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชูชัย สมितिไกร. (2554). พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.  
ตีพิมพ์. (2563, พฤษภาคม 12). ประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ.  
สัมภาษณ์.
- ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2561). การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 8). กทม. :  
ทักษิลา.
- ธธีร์ธรร ธีระขวัญโรจน์. (2562). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ส.เอเชียเพรส (1999).
- ธัญญาลักษณ์ ศรีพลาย. (2554). คุณภาพให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอ  
เชิงใน จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
อุบลราชธานี.
- ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. (2560). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 17).  
กรุงเทพฯ : ปิซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา. (2557). การตลาดบริการ แนวคิดและกลยุทธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ :  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2555). สถิติธุรกิจ 2. นครปฐม : พิมพ์ลักษณ์.
- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2560). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของ  
ประชาชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ปิยะนุช ทองกร. (2563, พฤษภาคม 12). ประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ.  
สัมภาษณ์.
- พนิตสุภา ธรรมประมวล. (2563). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : พี.เอ.ลิฟวิ่ง.
- ไพฑูรย์ คุ่มคง. (2557). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล  
นายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ไพริน พรหมดี. (2555). **คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกลาง อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ยุพาวรรณ วรณวณิชย์. (2554). **การจัดการการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : แสงดาว.
- \_\_\_\_\_. (2556). **การตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 5)**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รณชัย ตันตระกูล. (2553). **การบริหารจัดการผลิตภัณฑ์**. กรุงเทพฯ : ซีเคแอนด์เอส โฟโต้สตูดิโอ.
- ฤดี หลิมไพโรจน์. (2555). **การตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 6)**. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วโรปภา อารีราษฎร์. (2559). **การพัฒนาซอฟต์แวร์ทางการศึกษา**. มหาสารคาม : อภิชาติ.
- วิสิทธิ์ กังวลสุข. (2563, พฤษภาคม 12). ประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ. สัมภาษณ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่น ๆ. (2562). **หลักการตลาด**. นนทบุรี : ธรรมสาร.
- สมิต สัจฉกร. (2556). **ศิลปะการให้บริการ (พิมพ์ครั้งที่ 7)**. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ. (2561). **แผนพัฒนาตำบล 5 ปี**. สิงห์บุรี : ผู้แต่ง.
- \_\_\_\_\_. (2563). **ข้อมูลสารสนเทศ**. สิงห์บุรี : ผู้แต่ง.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต, และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2554). **จิตวิทยาบริการ : ฉบับปรับปรุง (พิมพ์ครั้งที่ 3)**. กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- อรจันทร์ ศิริโชติ. (2556). **การตลาดบริการ**. สงขลา : นำศิลป์โฆษณา.
- อรนุช เขตบุญไสย. (2557). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหันทราย อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัจฉรา ป้องปก. (2555). **คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเขต อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- อัจฉริยาภรณ์ คณนะนา. (2555). **คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลก อำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- George, T.R. (2005). **Consumer behavior** (6<sup>th</sup> ed.). Chicago : University of Chicago.
- Heizer, J., & Berry, R. (2004). **Operations management** (7<sup>th</sup> ed.). New Jersey : Pearson.
- Hoffman, K.D., & Bateson, J.E.G. (2006). **Services marketing : concepts, strategies, & cases** (3<sup>rd</sup> ed.). Mason, Ohio : Thomson South-Western.
- Krejcie, R.V., & Morgan, D.W. (1970). Determining Sampling Size for Research Activities. **Journal of Education and Psychological Measurement, 30(3)**, 608.

- Kotler, P. (2000). **Marketing management** (10<sup>th</sup> ed.). Upper Saddle River, New Jersey : Prentice–Hall.
- \_\_\_\_\_. (2003). **Marketing management** (11<sup>ed</sup> ed.). Upper Saddle River, New Jersey : Prentice–Hall.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2006). **Marketing management** (12<sup>th</sup> ed.). Upper Saddle River, New Jersey : Prentice Hall.
- Lovelock, C.H. (2003). **Service marketing** (3<sup>rd</sup> ed.). New Jersey : Prentice - Hall.
- Parasuraman, A. (2005). **Quality measurement of the malaysian rail services using the SERVQUAL scale**. Retrieved May 28, 2020, from <http://lungv.mim.edu.rmylMMW97031970311.html>.
- Sheikh, O. (2015). **Tax service quality: The mediating effect of perceived ease of use of the online tax system**. Retrieved May 17, 2020, from <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815003651>.
- Silvia, S. (2009). **The rash model to measure service quality**. Retrieved May 17, 2020, from <http://papers.ssm.com/sol13/papers.abstract.628004.html>.
- Steve, M., & Cook, S. (2006). **The implication of customer service initiatives for human resource professionals : Training for quality**. New York : Luice.
- Zeithaml, V.A., & Bitner, F. (2004). **Services marketing** (3<sup>rd</sup> ed.). New York : McGraw-Hill.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2009). **Services marketing. Integrating customer focus across the firm** (5<sup>th</sup> ed.). New York : Mc-Graw–Hill.
- Zeithaml, V.A., & Parasuraman, A. (2004). **Service quality**. Massachusetts : Marketing Science Institutes.

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพทบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

---

### คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามในการวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพทบุรี จังหวัดสิงห์บุรี แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามที่สอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพทบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ 2) ด้านความมั่นใจ 3) ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ 4) ด้านความใส่ใจ และ 5) ด้านการตอบสนองลูกค้า คำถามเป็นแบบประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

2. โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบ ทุกข้อ ทุกตอน ตามสภาพความเป็นจริงหรือตามความเห็นของท่านลงในช่องว่างที่กำหนด ความเห็นของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อผลของการวิจัยครั้งนี้จะได้มีคุณค่าต่อการศึกษาต่อไป

3. ผู้วิจัยจะใช้คำตอบที่ได้จากแบบสอบถามนี้เพื่อการวิจัยเรื่องนี้เท่านั้น จะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างสูง

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่เห็นว่าตรงกับความเป็นจริงหรือใกล้เคียงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ

1. น้อยกว่า 30 ปี  2. 30-40 ปี  
 3. 41-50 ปี  4. 51-60 ปี  
 5. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา  2. มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.  
 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.  4.ปริญญาตรี  
 5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. เกษตรกร  2. รับจ้างทั่วไป  
 3. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  4. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 5. พนักงานบริษัทเอกชน  6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. น้อยกว่า 10,000 บาท  2. 10,000 - 20,000 บาท  
 3. 20,001 - 30,000 บาท  4. มากกว่า 30,000 บาท

6. ฝ่ายที่ติดต่อ

1. สำนักปลัด  2. กองคลัง  
 3. กองช่าง  4. กองการศึกษา

**ตอนที่ 2** คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี

**คำชี้แจง** โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วใส่เครื่องหมายลงใน  ลงในช่องของตัวเลขที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเห็นของท่านเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งกำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการ มากที่สุด  
 4 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการ มาก  
 3 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการ ปานกลาง  
 2 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการ น้อย  
 1 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการ น้อยที่สุด

**ตัวอย่าง**

| คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี | ระดับคุณภาพการให้บริการ             |     |         |      |            |
|---|-------------------------------------|-----|---------|------|------------|
|   | มากที่สุด                           | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|   | 5                                   | 4   | 3       | 2    | 1          |
| 1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงตามเวลา  | <input checked="" type="checkbox"/> |     |         |      |            |

**คำอธิบาย**

ข้อ 1 ท่านเขียนเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับระดับความเห็น เลข 5 แสดงว่าท่านมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงตามเวลา เป็นแบบสอบถามที่สอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอรพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ที่ท่านต้องการในระดับมากที่สุด

| คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอ<br>พรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี          | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|--|------------------|---|---|---|---|
|  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>1. ด้านความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ</b>   |                  |   |   |   |   |
| 1. ประชาชนได้รับบริการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เช่น ออกใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่ทำกรชำระเงิน |                  |   |   |   |   |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานและเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ                      |                  |   |   |   |   |
| 3. เมื่อมีปัญหาการให้บริการเจ้าหน้าที่ก็แสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหาอันได้อย่างรวดเร็ว    |                  |   |   |   |   |
| 4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงตามเวลาที่กำหนดไว้  |                  |   |   |   |   |
| 5. มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการอย่างชัดเจน เช่น การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง                |                  |   |   |   |   |
| <b>2. ด้านความมั่นใจ</b>   |                  |   |   |   |   |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตาม กฎ ระเบียบของทางราชการที่ได้กำหนดไว้                          |                  |   |   |   |   |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมกับประชาชนไม่เลือกปฏิบัติกับรายใดรายหนึ่ง                          |                  |   |   |   |   |
| 3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ  |                  |   |   |   |   |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนน้อม และมีมารยาทที่ดีต่อการให้บริการประชาชน                       |                  |   |   |   |   |
| 5. เจ้าหน้าที่ได้รับความไว้วางใจและเชื่อมั่นต่อในงานที่ให้บริการกับประชาชน                     |                  |   |   |   |   |
| <b>3. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้</b>  |                  |   |   |   |   |
| 1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย   |                  |   |   |   |   |
| 2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น เก้าอี้ที่นั่งรอหนังสือพิมพ์ และน้ำดื่ม เป็นต้น              |                  |   |   |   |   |
| 3. มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องมือสื่อสาร เป็นต้น         |                  |   |   |   |   |
| 4. มีบริการห้องน้ำที่สะอาดสำหรับให้คนพิการและบุคคลทั่วไป                                       |                  |   |   |   |   |
| 5. สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก เช่น มีพัดลม เครื่องปรับอากาศ                         |                  |   |   |   |   |
| 6. มีป้ายแนะนำการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน   |                  |   |   |   |   |
| 7. มีที่นั่งพักรอรับบริการอย่างเพียงพอต่อผู้รับบริการ  |                  |   |   |   |   |

| คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอ<br>พรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี      | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|--|------------------|---|---|---|---|
|  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>4. ด้านความใส่ใจ</b>  |                  |   |   |   |   |
| 1. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารอย่างละเอียดให้กับประชาชนก่อนการ<br>รับบริการในขั้นตอนต่อไป     |                  |   |   |   |   |
| 2. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี  |                  |   |   |   |   |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างละเอียดก่อนการรับ<br>บริการ                |                  |   |   |   |   |
| 4. เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของประชาชน                                 |                  |   |   |   |   |
| 5. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการบริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุด<br>ของประชาชนเป็นสำคัญ    |                  |   |   |   |   |
| <b>5. ด้านการตอบสนองลูกค้า</b>   |                  |   |   |   |   |
| 1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ  |                  |   |   |   |   |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้อย่างถูกต้อง                                     |                  |   |   |   |   |
| 3. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการตรงตามความต้องการได้อย่างรวดเร็ว                              |                  |   |   |   |   |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่การให้บริการครั้งแรก                   |                  |   |   |   |   |
| 5. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามหรือข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง  |                  |   |   |   |   |
| 6. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และเต็มใจที่จะช่วยเหลือไม่<br>ปฏิเสธต่อคำขอของประชาชน |                  |   |   |   |   |

\*\*\*ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้\*\*\*

ภาคผนวก ข  
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

### รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศวงษ์ จุลสวัสดิ์ อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา แจ้งสว่าง อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรวรรณ สมหวัง อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี



ภาคผนวก ค

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี



ที่ อว ๐๖๒๔.๐๖/๖๓๔

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ถนนราชมรรคา  
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๙ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผศ. ดร.ทัชวงษ์ จุลสวัสดิ์

ด้วย นายวิโรจน์ จริงดี รหัส ๖๒๒๗๗๐๕๐๑๐๑ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยมี รศ.ดร.กุลชลี พวงเพชร เป็นที่ปรึกษาหลัก และ อ.ดร.ภาสกร รอดแผลง เป็นที่ปรึกษาร่วม เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำกรณศึกษาอิสระ คณะวิทยาการจัดการ เห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม ของ นายวิโรจน์ จริงดี ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนิศา ภูแดง)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๗๔๗๕-๗๓ ต่อ ๑๖๖๒๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๗

Email : managementtru@gmail.com



ที่ อว ๐๖๒๙.๐๖/๖๓๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ถนนราชมรรคา  
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๓๕๐๐๐

๗ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผศ.ดร.นันทนา แจ้งสว่าง

ด้วย นายวิโรจน์ จริงดี รหัส ๖๒๒๙๗๐๕๐๑๐๑ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยมี รศ.ดร.กุลชติ พวงเพชร เป็นที่ปรึกษาหลัก และ อ.ดร.ภาสกร รอดแผลง เป็นที่ปรึกษาร่วม เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำกรค้นคว้าอิสระ คณะวิทยาการจัดการ เห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม ของ นายวิโรจน์ จริงดี ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนิศา ภู่แดง)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๗๔๗๕-๗๓ ต่อ ๑๖๖๒๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๗

Email : managementtru@gmail.com



ที่ อว ๐๖๒๙.๐๖/๖๓๙

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ถนนราชมรรคา  
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๓๕๐๐๐

๙ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผศ.ดร.จิรวรรณ สมหวัง

ด้วย นายวิโรจน์ จริงดี รหัส ๖๒๒๙๗๐๕๐๓๐๓ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยมี รศ.ดร.กุลชดี พวงเพชร เป็นที่ปรึกษาหลัก และ อ.ดร.ภาสกร รอดแผลง เป็นที่ปรึกษาร่วม เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำการค้นคว้าอิสระ คณะวิทยาการจัดการ เห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม ของ นายวิโรจน์ จริงดี ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนิศา ภู่แดง)  
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๗๔๙๕-๙๓ ต่อ ๑๖๖๒๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๙

## ประวัติผู้ทำการค้นคว้าอิสระ

|                      |  |
|----------------------|--|
| ชื่อ ชื่อสกุล        | นายวิโรจน์ จริงดี  |
| วัน เดือน ปีเกิด     | วันที่ 28 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2533   |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน  | 73 หมู่ 9 ตำบลบางคู อำเภอบางบาล จังหวัดลพบุรี 15150  |
| สถานที่ทำงานปัจจุบัน | องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ  |
| ตำแหน่งปัจจุบัน      | เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี ชำนาญงาน  |
| ประวัติการศึกษา      | พ.ศ. 2552 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)<br>สาขาวิชาการบัญชี<br>โรงเรียนโปลีเทคนิคลพบุรี จังหวัดลพบุรี<br>พ.ศ. 2554 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)<br>สาขาวิชาการบัญชี<br>โรงเรียนเทคโนโลยีลพบุรี จังหวัดลพบุรี<br>พ.ศ. 2556 บัณฑิต (บช.บ.)<br>สาขาวิชาการบัญชี<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี<br>พ.ศ. 2565 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.)<br>สาขาวิชาการจัดการ<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี |