

**คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี
Quality of Social Welfare Service in Nongchumpolneau Subdistrict
Administrative Organization Khaoyoi District, Phetchaburi Province.**

ปิยะนุช ตันเจริญ*

Piyanuch Tuncharoen*

สุรศักดิ์ โตประสิทธิ์**

Surasak Toprasee**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี 2) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณประชากร คือ ประชาชนในเขตความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ จำนวน 4,567 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 368 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามชนิดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ชนิดตรวจสอบรายการสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ถดถอย

ผลการวิจัย พบว่า

1) ปัจจัยทางด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก

2) ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ความเป็นรูปธรรมของบริการและการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ บริการสาธารณะ

* อาจารย์พิเศษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

* Special Instructor, Humanities and Social Sciences Bansomdejchaopraya Rajabhat University

** อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

** Public Administration, Humanities and Social Sciences Bansomdejchaopraya Rajabhat University

Abstract

The purposes of this research was 1) to study the level of the quality of social welfare service in Nongchumpolneau subdistrict administrative organization Khaoyoi District, Phetchaburi Province. and 2) to study the relation between the factors quality of social welfare service in Nongchumpolneau subdistrict administrative organization. This research was in quantitative method. The population included 4,567 people in Nongchumpolneau subdistrict administrative organization Khaoyoi District, Phetchaburi Province. The sample size included 368 people. Data were collected using 5-point rating checklist scale questionnaires and were statistically analyzed in percentage, mean, standard deviation, and multiple regression.

The findings revealed as follows.

1. The factors affecting the quality of social welfare service in Nongchumpolneau subdistrict administrative organization Khaoyoi District, Phetchaburi Province were generally found at the high level, and the quality of social welfare service in Nongchumpolneau Subdistrict administrative organization Khaoyoi District, Phetchaburi Province was generally found at the high level.

2. Responsiveness, empathy, reliability, tangibility and assurance were the factors positively related to the quality of social welfare service in Nongchumpolneau subdistrict administrative organization Khaoyoi District, Phetchaburi Province at significant level .

Keywords : Quality of Social Welfare Service, Social Welfare

บทนำ

ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาคนไว้ให้มีขีดความสามารถเพื่อเพิ่มความเข้มแข็งให้ชุมชน อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน โดยเฉพาะการกำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพและการคุ้มครองทางสังคม เพื่อให้คนมีคุณภาพชีวิตที่ดีตลอดช่วงอายุ โดยคำนึงถึงกลุ่มคนยากจนและผู้ด้อยโอกาส รวมทั้งให้ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้เกิดการประหยัดทรัพยากรและใช้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาท้องถิ่นของรัฐบาล ได้แก่ การกระจายอำนาจ การจัดสรรงบประมาณสู่ท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของราษฎรในท้องถิ่นให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยรัฐบาลจัดสรรเงินอุดหนุนประจำปีนอกเหนือจากงบประมาณที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับจากรายได้ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 2560 ออนไลน์) ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลก ประเทศไทยได้รับผลกระทบอย่างสูงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรม ในการกำหนดนโยบายให้ความช่วยเหลือคนยากจนและผู้ด้อยโอกาส โดยเฉพาะคนยากจนในชนบทซึ่งส่วนใหญ่เป็นแรงงานภาคเกษตรที่ได้รับความเดือดร้อนและไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ คนยากจนเหล่านี้เป็นสมาชิกส่วนหนึ่งของแรงงานภาคเกษตรในชนบท ควรจะได้รับการช่วยเหลือในรูปแบบการจัดสวัสดิการ โดยสถาบันสวัสดิการสังคมของรัฐ โดยจัดหาปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัยและยารักษาโรค ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต รัฐจึงกระจายอำนาจและการถ่ายโอนภารกิจให้แก่ท้องถิ่นให้ชัดเจนตาม

ศักยภาพและความพร้อมของท้องถิ่นและกำหนดไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ต่อมาโดยเฉพาะเรื่องการศึกษา สาธารณสุขและจัดให้มีการประเมินศักยภาพหน่วยงานท้องถิ่นให้ถูกต้องและชัดเจนจากหน่วยงานประเมินที่เป็นอิสระ พร้อมทั้งกำหนดกลไกและมาตรการกำกับติดตามผลการดำเนินงานการกระจายอำนาจให้ชัดเจน สนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้พัฒนารูปแบบการจัดบริการสาธารณะให้หลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชนกับภาคประชาสังคมให้มากขึ้น กำหนดกระบวนการสรรหาหรือแต่งตั้งผู้ที่ดำรงตำแหน่งในราชการส่วนท้องถิ่นให้เป็นมาตรฐาน รวมทั้งระบบการตรวจสอบก่อนดำรงตำแหน่ง ตลอดจนพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น และบุคลากรของท้องถิ่น ให้มีความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่และบทบาทความเป็นนักบริหาร นักการเมืองและผู้ปฏิบัติงานที่มีธรรมาภิบาล และเปิดรับการตรวจสอบอย่างโปร่งใสให้ความสำคัญกับกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม และการเพิ่มศักยภาพในการแสวงหาแหล่งรายได้ที่ไม่ใช่ภาษีประเภท ใหม่ ๆ เพิ่มความคล่องตัวให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเรื่องของการกำหนดนโยบายการบริหารบุคลากร การบริหารการเงิน การคลัง งบประมาณ และปรับกระบวนการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายกับภาคอื่น ๆ อย่างมีธรรมาภิบาลรวมทั้งพัฒนารูปแบบการกำกับดูแลโดยภาคประชาชนและชุมชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560, ออนไลน์)

ปัจจุบันประเทศไทยมีหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 7,852 แห่ง แยกออกเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด 76 แห่ง เทศบาล (นคร เมือง ตำบล) 2,233 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 5,333 แห่งและองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ (กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา)จำนวน 2 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 2560 ออนไลน์) ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการกระจายอำนาจการปกครองในระบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และ 2550 หมวด 5 แนวนโยบายแห่งรัฐ ได้แก่ รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจและระบบสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ ในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น (มาตรา 78) และรัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการสงวนบำรุงรักษาและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและหลากหลายทางชีวภาพ อย่างสมดุลรวมทั้งมีส่วนร่วมในการส่งเสริมบำรุงรักษาและคุ้มครองคุณภาพสิ่งแวดล้อม ตามหลักการพัฒนายั่งยืน ตลอดจนควบคุมและกำจัดการมลพิษที่มีผลต่อสุขภาพอนามัย สวัสดิภาพ และคุณภาพชีวิตของประชาชน (มาตรา 79) รวมทั้งรัฐต้องคุ้มครองพัฒนาเด็กและเยาวชน ส่งเสริมความเสมอภาคของหญิงและชาย เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นปึกแผ่นของครอบครัวและความเข้มแข็งของชุมชน รัฐต้องสงเคราะห์คนชรา ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และผู้ด้อยโอกาสให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้ (มาตรา 80) องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542) คือพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม(มาตรา66) และมีหน้าที่ต้องทำตามมาตรา 67 ดังนี้ จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันและระงับโรคติดต่อ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม การส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กและเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ การคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การบำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดี

ของท้องถิ่น และการปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย (สมชาย บำรุงทรัพย์ และณัฐวิภา โฆษิต ตันติบุญย์, 2548, น. 14)

รัฐบาลจำเป็นต้องปรับบทบาทใหม่ในการให้ความรู้ความคุ้มครองดูแลราษฎรในท้องถิ่นกลุ่มดังกล่าว โดยวิธีการถ่ายโอนภารกิจที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการสังคมให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้บริการสังคมดังกล่าวเข้าถึงประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างเต็มที่และทั่วถึง รัฐบาลมีหน้าที่โดยตรงในการจัดสวัสดิการสังคม โดยผ่านกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ แต่เป็นองค์กรขนาดใหญ่มีปัญหาการขาดแคลนบุคลากรและงบประมาณในการดำเนินงาน ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมทำให้รัฐต้องกลับมาทบทวนบทบาทของตนเองใหม่ โดยการถ่ายโอนงานบางภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีส่วนร่วมในการจัดสรรงบประมาณของท้องถิ่นในการบริการสังคมได้ทันทั่วถึงและตรงตามความต้องการที่แท้จริง โดยภารกิจนั้นต้องไม่ซ้ำซ้อนและไม่ใช่งานด้านวิชาการซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดสาธารณูปการให้แก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ในมาตรา 67 และมาตรา 68 องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ดูแลทางบก ทางน้ำ ถนนที่สาธารณะ กำจัดขยะมูลฝอย จัดหาน้ำ ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา วัฒนธรรม พัฒนาสตรี เด็กเยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ จัดให้มีสวนสาธารณะที่พักผ่อนหย่อนใจสนามกีฬา ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรม ในครัวเรือนส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ได้กำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาไว้ 7 ด้าน ได้แก่ 1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ 2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต 3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการวางแผน การส่งเสริม การลงทุนฯ 5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 6. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น 7. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านกระบวนการบริหารจัดการในองค์กรและการมีส่วนร่วมของประชาชน สำหรับนโยบายพัฒนาด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต เน้นการพัฒนาบุคคลเสริมสร้างคุณภาพชีวิต ความมั่นคง ปลอดภัยและแก้ไขปัญหาสังคม ความยากจนและความเดือนร้อนของประชาชน เพื่อยกระดับความเป็นอยู่ในชุมชนโดยดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับ (1) พัฒนาและส่งเสริมอาชีพให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น (2) ส่งเสริมสุขภาพอนามัย รวมถึงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดและโรคติดต่อ (3) ส่งเสริมกีฬาทุกระดับ (4) ส่งเสริมสวัสดิการสังคม (5) ปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย (องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ, ออนไลน์, 2560) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือเพื่อศึกษาว่าเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ใกล้กรุงเทพมหานคร ศูนย์กลางของอำนาจรัฐจะสามารถนำนโยบายของรัฐด้านงานสวัสดิการไปให้บริการต่อประชาชนได้อย่างมีคุณภาพหรือไม่เพียงใดซึ่งผลการศึกษาจะช่วยสะท้อนไปถึงคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนด้านงานสวัสดิการในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆที่อยู่ห่างไกลได้

ในด้านคุณภาพการให้บริการนั้นมีความหมายครอบคลุมเพียงใด มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงดังนี้

กรอนรูส (Gronroos, 1992 ; 1990, p.17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้นโดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมิน

ลูอิสและบลูม (Lewis, and Bloom, 1983) ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่า สอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) จึงหมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

พาราซูรามาน ซีแธมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีคุณสมบัติต่างกันเพียงใด นักวิชาการทั้งสามท่านดังกล่าว นับได้ว่าเป็นหนึ่งในคณะนักวิชาการที่สนใจทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพในการให้บริการ และการจัดการคุณภาพในการให้บริการขององค์การอย่างจริงจังมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1983 สิ่งที่ ซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ ให้ความสนใจในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการนั้น เป็นการมุ่งตอบคำถามสำคัญ 3 ข้อ ประกอบด้วย (1) คุณภาพในการให้บริการคืออะไร (What is service quality?) (2) อะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพในการให้บริการ (What causes service-quality Problems?) และ (3) องค์การสามารถแก้ปัญหาคุณภาพในการให้บริการที่เกิดขึ้นได้อย่างไร (What can organizations do to solve these problems?)

พาราซูรามาน ซีแธมล์และเบอร์รี่ ได้ทำการวิจัยและได้สรุปรวมปัจจัยในการกำหนดคุณภาพบริการ 5 หมวด เรียกว่า Servqual โดยสรุปรวมมิติสำคัญของการกำหนดคุณภาพบริการได้ 5 ข้อโดยเรียกเครื่องมือว่า “Rater” (Reliability, Assurance, Tangibility, Empathy, Responsiveness) สำหรับผู้รับบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้กับผู้รับบริการได้สัมผัสและการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ทุกครั้งที่มีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจจะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและรับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็วไม่ต้องรอนาน

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

สมมติฐานในการวิจัย

ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

วิธีการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญได้ค่าความเที่ยงตรง (Validity) เชิงเนื้อหา (IOC - index of congruence) ของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ.975 และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2553) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .981 โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอนลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 5 ระดับ ชนิดตรวจสอบรายการของลิเคิร์ต (Likert, 1932)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดตัวอย่างจากจำนวนประชากร 4,567 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ, ออนไลน์, 2560) โดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane, 1973)

$$\text{โดยใช้สูตร} \quad n = \frac{N}{1+N(e)^2} = \frac{4,567}{1+4,567(.05)^2}$$

ได้ขนาดตัวอย่าง 368 คน จึงใช้แบบสอบถาม จำนวน 368 ชุด ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่มแล้วสุ่มแบบง่ายอีกครั้งหนึ่งด้วยการสุ่มจากประชาชนในแต่ละหมู่แล้วนำรายชื่อประชาชนในแต่ละหมู่มาจับสลากเป็นกลุ่มตัวอย่างเก็บแบบสอบถามจำนวน 368 ชุด ระยะเวลาการเก็บข้อมูล 1 เดือน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในรูปความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรอิสระและตัวแปรตามและทดสอบสมมติฐานด้วยการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ด้วยแบบจำลอง (Model of Analysis) แบบความสัมพันธ์เชิงเส้น (Linearity) การวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรีแสดงดังตารางที่ 1 และ 2

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรีในภาพรวม

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.65	.84	มาก	5
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	3.67	.80	มาก	3
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.76	.72	มาก	2
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.66	.77	มาก	4
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	3.89	.82	มาก	1
รวมเฉลี่ย	3.72	.80	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการเห็นด้วยอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเห็นด้วยอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเห็นด้วยอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรีในภาพรวม

คุณภาพการให้บริการสาธารณะ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	3.79	.73	มาก	1
2. ด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา	3.73	.77	มาก	4
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.76	.73	มาก	2
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.64	.70	มาก	5
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.75	.73	มาก	3
รวมเฉลี่ย	3.74	.74	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่าคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอมีคุณภาพอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมีคุณภาพอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีคุณภาพอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

2. ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐาน

ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี แสดงเป็นสมการเชิงเส้นได้ดังนี้

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e \dots \dots \dots (1)$$

Y = คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ

อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

b = ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอย

X₁ = ความเป็นรูปธรรมของบริการ

X₂ = ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

X₃ = การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

X₄ = การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

X₅ = ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

e = ค่าความคลาดเคลื่อน

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ถดถอยพหุกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (b)	t	Sig t
การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (X ₃)	1.309	3.598	.000
ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (X ₅)	1.307	5.084	.000
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (X ₂)	.427	1.991	.048
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (X ₁)	.395	2.482	.014
การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (X ₄)	.247	1.478	.025
ค่าคงที่ (b ₀)	22.027	6.911	.000

R = .891, R² = .793, SEE = 6.401, F = 91.023 , Significant of F = .000

หรือสามารถเขียนสมการเชิงเส้นใหม่ได้ดังนี้

$$Y = b_0 + b_1X_3 + b_2X_5 + b_3X_2 + b_4X_1 + b_5X_4 \dots \dots \dots (2)$$

คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี (Y) = 22.027 + 1.309 การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
(6.911) (3.598)
+ 1.307 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ
(5.084)

+ .427 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ+ .395ความเป็นรูปธรรมของบริการ

(1.991) (2.482)

+ .247 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

(1.478)

$R = .891$, $R^2 = .793$, $SEE = 6.401$, $F = 91.023$, Significant of $F = .000$

จากตารางที่ 3 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวมีผลเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเรียงตามค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยจากมากไปหาน้อยคือ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการความน่าเชื่อถือไว้วางใจความเป็นรูปธรรมของบริการและการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการตัวแปรทั้ง 5 ตัวสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอยะย้อย จังหวัดเพชรบุรี ได้ถึงร้อยละ 79.30 แสดงว่ายังมีปัจจัยด้านอื่นที่ไม่ได้นำมาพิจารณาในครั้งนี้อีกร้อยละ 20.70 ที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอยะย้อย จังหวัดเพชรบุรี และสมการที่ได้จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (stepwise) ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 มีค่าผิดพลาดของการคาดประมาณด้วยสมการ (standard error of the estimate) เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอยะย้อย จังหวัดเพชรบุรี เท่ากับ 6.401

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอยะย้อย จังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอยะย้อย จังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัว มีผลเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเรียงตามค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยจากมากไปหาน้อยคือ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการความน่าเชื่อถือไว้วางใจความเป็นรูปธรรมของบริการและการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

อภิปรายผล

ด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการในสำนักงานมีการจัดทำบอร์ด ป้าย เพื่อแสดงรายละเอียดข้อมูลกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จันทรจิรา อินตะนนท์ (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ในประเด็นที่ว่าระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลแจ้ห่ม ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการประสานงานในการบริการ การส่งพนักงานเข้ารับการอบรมทั้งภายนอกและภายใน การจัดการประชุมเพื่อระดมความคิดในการพัฒนาองค์ความรู้และร่วมกันแก้ไขข้อบกพร่องอย่างต่อเนื่อง ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีความละเอียดรอบคอบ ครบถ้วน ถูกต้องสมบูรณ์ในการให้บริการ และมีการให้คำอธิบายแนะนำชี้แจง แก้ไขปัญหาที่มีความชัดเจนแน่นอนมีความรู้ความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจน สมบูรณ์ เสร็จทันตามเวลากำหนด ความจริงใจใส่ใจในการให้บริการ ความรับผิดชอบงาน ให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สรรเสริญ พงษ์พิพัฒน์ (2550) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ สำนักงานเทศบาลต.เชียงดาวจังหวัดเชียงใหม่ ในประเด็นที่ว่า กระบวนการให้บริการงานทะเบียนราษฎรพบว่า สำนักงานเทศบาลต.เชียงดาวมีการกำหนดขั้นตอนแต่ละงานและผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจน เป็นไปตามลำดับของงานทำให้ได้รับการบริการได้ถูกต้อง ขั้นตอนการปฏิบัติเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี และสามารถให้คำปรึกษาช่วยเหลือปัญหาตอบข้อซักข้อใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการทักษะของผู้ให้บริการและมีอัธยาศัย มิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีกิริยาอาการที่สุภาพ ปราศจากการใช้อารมณ์ ความเชื่อมั่นที่จะได้รับการที่ดีจากผู้ให้บริการ การมีความรู้ความสามารถ มีทักษะ ตลอดจนการมีบุคลิกภาพ การใช้อารมณ์ และความสนใจการให้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ สมบัติ ชัยมูล (2550) เรื่องการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด ในประเด็นที่ว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมและเป็นรายด้านของผู้รับบริการโดยรวมอีก 2 ด้านอยู่ในระดับปานกลางคือ บุคลิกภาพให้บริการและคุณภาพของการบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการมีการให้บริการอย่างเป็นกันเอง รู้สึกคุ้มค่าประทับใจกับการได้รับการและการสร้างความอบอุ่นรับฟังคำพูด ความคิดเห็น สนใจ การรับรู้และเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ การบริการอย่างเข้าใจ เป็นกันเอง มีน้ำใจ และเอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ สรรเสริญ พงษ์พิพัฒน์ (2550) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ สำนักงานเทศบาลต.เชียงดาวจังหวัดเชียงใหม่ ในประเด็นที่ว่า กระบวนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเทศบาลต.เชียงดาวมีการกำหนดขั้นตอนแต่ละงานและผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจนเป็นไปตามลำดับของงานทำให้ได้รับการบริการได้ถูกต้อง ขั้นตอนการปฏิบัติเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ

เป็นอย่างดีและสามารถให้คำปรึกษา ช่วยแก้ปัญหาตอบข้อขัดข้องใจได้ ให้การบริการด้วยความเรียบร้อย มีความเสมอภาคในการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดี และให้บริการทั่วถึง ยุติธรรม ทุกคนทั้งผู้อาศัยอยู่ใน พื้นที่และนอกพื้นที่ บริการและบริการ ไม่ถูกกีดกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แยกแยะคนรวยหรือจน การได้รับการบริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ทั่วถึง ยุติธรรม ใช้มาตรฐานเดียวกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ สรรเสริญ พงษ์พิพัฒน์ (2550) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ สำนักงานเทศบาลตำบล เชียงดาวจังหวัดเชียงใหม่ ในประเด็นที่ว่า กระบวนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร พบว่า สำนักงานเทศบาล ตำบลเชียงดาวมีการกำหนดขั้นตอนแต่ละงานและผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจนเป็นไปตามลำดับของงานทำให้ ได้รับการบริการได้ถูกต้อง ขั้นตอนการปฏิบัติเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องใน ภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดี มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องรวมกันของงานหลายงานเช่นแจ้งเกิด แจ้งย้าย เข้า แจ้งย้ายออกและการให้บริการร่วมกันกับงานหน่วยงานอื่นเช่นงานทำบัตรประชาชน งานทะเบียนสมรส งานทะเบียนหย่า การเปลี่ยนชื่อสกุล ความต่อเนื่องชัดเจนกับหน่วยงานอื่น การบริการและอำนวยความสะดวกหลังจากได้รับการบริการแล้ว สอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์จิรา อินต๊ะนนท์ (2551) เรื่องคุณภาพการ ให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ผลการวิจัย ในประเด็นที่ว่าระดับ คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลแจ้ห่มในภาพรวมโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการประสานงานในการบริการ การส่งพนักงานเข้ารับการอบรมทั้งภายนอกและภายใน การจัดการประชุม เพื่อระดมความคิดเห็นในการพัฒนาองค์ความรู้และร่วมกันแก้ไขข้อบกพร่องอย่างต่อเนื่อง ด้านความสะดวกของ สถานที่ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของธัญญธร สมพงษ์ (2553) เรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในประเด็นที่ว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคลกับการ ให้บริการ

ด้านการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอก เห็นใจผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ผลการทดสอบพบว่า การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ความเป็นรูปธรรม ของบริการและการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงาน สวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติเมื่อพิจารณาไปในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และการยืดหยุ่นในการบริการ เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ พาราสุรามาน ซีแทมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry,1988) ในประเด็นที่ว่าความพร้อม และความเต็มใจจะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและรับความสะดวกจากการใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของอุไร วรณ จันท์เจริญวงศ์, ธีรวัณิชย์ ศิริโวหาร, มิ่ง เทพครเมือง (2555) เรื่องคุณภาพการให้บริการธนาคาร พาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ดจังหวัดนนทบุรีในประเด็นที่ว่าคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ด้านการ

ตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับดีมาก ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และการสร้างความอบอุ่นรับฟังคำพูด ความคิดเห็น สนใจสบตาเมื่อผู้รับบริการพูดด้วยและการบริการอย่างเป็นกันเอง รู้สึกคุ้มค่าประทับใจกับการได้รับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของพาราสุรามาน ซีแฮมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988) ในประเด็นที่ว่าความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทร เอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคนและสอดคล้องกับงานวิจัยของอุไรวรรณ จันท์เจริญวงศ์, อีร์ธนิษฐ์ ศิริโวหาร และมิ่ง เทพक्रमเมือง (2555) เรื่องคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ดจังหวัดนนทบุรีในประเด็นที่ว่าระดับคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าอยู่ในระดับดีมาก ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ มีความใส่ใจบริการ จริงใจบริการและรับผิดชอบต่องานอย่างเต็มที่และการได้รับบริการเสร็จเร็วทันตามเวลา ไม่คอยนาน สอดคล้องกับแนวคิดของชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547) กล่าวว่า ความสามารถในการบริการตามที่สัญญาไว้อย่างน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และถูกต้อง ปัจจุบันนี้เป็นตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญและในความหมายที่กว้าง ความเชื่อถือได้ หมายถึง การนำเสนอการบริการตามสัญญาที่ให้ไว้โดยเฉพาะสัญญาเกี่ยวกับคุณลักษณะของบริการหลัก กิจกรรมบริการควรตระหนักถึงความคาดหวังของลูกค้าในเรื่องนี้ หากไม่ได้ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในบริการหลักที่ลูกค้าต้องการแล้วก็จะทำให้ไม่ประสบความสำเร็จได้ การทำให้การบริการเชื่อถือกระทำได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมทินี วงศ์ธราวัฒน์ (2554) เรื่อง แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพบริการของพนักงานบริการส่วนหน้า โรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครในประเด็นที่ว่าคุณภาพบริการของพนักงานด้านความเชื่อถือไว้วางใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือมี สำนักงานที่มีแสงสว่างที่เพียงพอ มีสถานที่จอดรถ ห้องน้ำมีบริการที่เพียงพอกับการให้บริการประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของพาราสุรามาน ซีแฮมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985, อ้างถึงใน สมบัติ ชัยมูล, 2550, น.30-35) ในประเด็นที่ว่า ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้กับผู้รับบริการได้สัมผัสและการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของอุไรวรรณ จันท์เจริญวงศ์, อีร์ธนิษฐ์ ศิริโวหาร,มิ่ง เทพक्रमเมือง (2555) เรื่องคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอปากเกร็ดจังหวัดนนทบุรี ในประเด็นที่ว่าระดับคุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับดีมากด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการและการมีอัธยาศัย มิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีกิริยาอาการที่สุภาพปราศจากอารมณ์บูด มีทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของฉวีวรรณ สุทธิ (2554) เรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ในประเด็นที่ว่า ปัจจัยการให้บริการสาธารณะด้านความมั่นใจของผู้รับบริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากมีอัธยาศัย มิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีกิริยาอาการที่สุภาพ

ข้อเสนอแนะเพื่อการประยุกต์ใช้

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สามารถนำเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการประยุกต์ใช้ได้ดังนี้

1. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือควรให้ประชาชนเสนอความต้องการให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการในการทำประชาคมและนำไปจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนเพื่อนำไปทำเป็นแผนงานประจำปี
2. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือควรนำข้อเสนอแนะจากประชาชนมาปฏิบัติตามความเดือดร้อนไม่เลือกปฏิบัติและให้ความสำคัญในการช่วยเหลือประชาชนที่มีฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดีช่วยเหลือตนเองไม่ได้
3. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือควรให้เจ้าหน้าที่มีความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบ ให้คำอธิบายแนะนำชี้แจง แก้ไขปัญหาที่มีความชัดเจนแน่นอนแก่ประชาชน
4. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือควรจัดให้มีการจัดบริการน้ำดื่ม พัดลม ที่นั่งสำหรับผู้รับบริการและมีการจัดทำจุดรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน
5. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจสอบถามความเดือดร้อนของประชาชนที่มาติดต่อและติดตามแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2560). ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. สืบค้น 20 กุมภาพันธ์ 2560, จาก <http://www.dla.go.th/work/abt/index.jsp>
- จันทร์จิรา อินต๊ะนนท์. (2551). *คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ลำปาง: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- ฉวีวรรณ สุทธิ. (2554). *คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ธัญญธร สมพงษ์. (2553). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). นครปฐม: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เมทินี วงศ์ธรรมา. (2554). *แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพการบริการของพนักงานบริการส่วนหน้า โรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สมบัติ ชัยมูล. (2550). *การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สรเสรีญ พงษ์พิพัฒน์. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *ทิศทางแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 (ฉบับชุมชน) แผนฯ 11 ... สู่สังคมแห่งความสุขอย่างมีภูมิคุ้มกัน*. สืบค้น 10 เมษายน 2560, จาก www.nesdb.go.th/download/plan11/plan11_comu.pdf
- อุไรวรรณ จันทจเรญวงษ์, อธิพนธ์ ศิริโวหาร และมิ่ง เทพครเมือง. (2555, มกราคม-มิถุนายน). *คุณภาพการให้บริการธนาคารพาณิชย์ในอำเภอปากเกร็ดจังหวัดนนทบุรี*. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, 2(1), 73-84.
- Gronroos, C. (1990). Relationship approach to marketing in service contexts : The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research*, 20 (1), 3-17.
- (1992). *Strategic management and marketing in the public sector*. Finland: Swedish School of Economics and Business Management.
- Lewis, R.C., & Blooms, B.H. (1983). The marketing aspect of service quality," In L. Berry, G. Shostack, and G. Upah, (Eds), *Emerging Perspective on Service Marketing*, American Marketing Association, Chicago, IL.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Yamane, T. (1973). *Statistics : An introduction analysis* (3rd ed). New York. Harper and Row.