

**ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มาใช้บริการที่มีต่อคุณภาพต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น**

สุนารินทร์ จันทะคำภา

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มาใช้บริการ ที่มีต่อคุณภาพ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน Independent Sample t-test, One-Way ANOVA และDependent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่าผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป สถานภาพสมรส มีการศึกษามากกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 10,000 บาทส่วนใหญ่ มีพฤติกรรมการใช้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพ, กองทุนสวัสดิการ ฯลฯ มากที่สุด สถานที่ใช้บริการใช้บริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ มากที่สุดในเวลาราชการ เวลา 08.30-16.30 น. มากที่สุดที่ใช้บริการ ณ หน่วยงานสำนักงานปลัดมากที่สุดผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้านทุกด้านในระดับมาก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจต่อผู้มาใช้บริการ และการเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ และพบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการมากกว่าความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ในด้าน ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ความน่าเชื่อถือ และความเอาใจใส่ประชาชน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ผู้ใช้บริการที่มี ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มี ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ :** ความคาดหวัง การรับรู้ คุณภาพการให้บริการ

**ABSTRACT**

The objectives of this research were to examine the expectations and perceptions of customers on the quality and services of subdistrict Administration Organization, Jor-ra-kay Subdistrict, Nong Ruea District, Khonkaen Province. The sample consisted of 400 people. Descriptive statistics are used in data analyses included percentage, Frequency distribution, Mean, Standard deviation, and inferential statistics to test the hypothesis. Independent Sample t-test, One-Way ANOVA and Dependent Sample t-test at a statistical significance level of 0.05.

The results showed that majority of the customers were female with an age of 41 years old and above, marital status, educational below bachelor's degree, work as a farmer with an average income below 10,000 were obtain social welfare, subsistence allowance, welfare fund and etc. the most. The department that customers were obtaining the most during office hours from 08:30 – 16:30 was the department of Municipal Clerk. The customer has high expectations and perceptions toward overall services included credibility, materialization of services, responding, providing customer confident, and paying customer attention. We founded that level of customer perception was higher than expectation of customer toward the quality and services of subdistrict Administration Organization, Jor-ra-kay in ways of materialization of services, credibility and giving customer attention with the statistical significance level of 0.05. Customers who have different level of education and occupation have different expectation toward quality of services and the customers who have different level of education and income has different perception toward quality of services.

Keyword: Expectation, perception and quality of services

## บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่เป็นผลจากแนวคิดในการกระจายอำนาจ ที่เป็นผลมาจากแนวคิดในการกระจายอำนาจ ซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจหน้าที่ในการปกครองและจัดบริการ สาธารณะโดยดำเนินงานด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับการ จัดตั้งขึ้นในฐานะเป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ไปจนถึงการแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยมีสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่กำหนด นโยบายและกำกับดูแลการบริหารของกรรมการและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจ บริหารงาน มีปลัดและรองปลัดเป็นหัวหน้างานบริหาร ซึ่งแบ่งเป็นหน่วยงานต่างๆเท่าที่จำเป็น ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ซึ่งรับผิดชอบอยู่ โดยมีพนักงานประจำเป็นข้าราชการ ส่วนท้องถิ่นเป็นพนักงานประจำวัน (ผศ.ดร.อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์ และคณะ,2559)

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการ ตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและ ข้อบังคับที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันที่รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆขยายขอบเขต และปรับปรุงการ บริการประชาชนในรูปแบบต่างๆการบริการประชาชนจึงเป็นในภารกิจการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของ กรรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็น การประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, 2554)

ข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประชาชน และต้องสำรวจตัวเองด้วยว่าในการปฏิบัติราชการใน ฐานะที่เป็นข้าราชการซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชน ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อย

เพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศชาติที่กำลังประสบอยู่ คือ ปัญหาวิกฤตทาง เศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะฉะนั้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญอย่างมากและต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของข้าราชการ การ บริหารงานส่วนราชการ เป็นการบริหารงานที่จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพ เพิ่มพูนคุณภาพ และ ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูริย์, 2554)

องค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ตั้งอยู่ที่อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น เป็นหน่วยงาน บริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคลและมีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรม ไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดความสำเร็จขึ้นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการ บริหารงานแบบบูรณาการและยังส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ภายใต้งบประมาณ การปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ ด้วยประสงค์ให้ประชาชนท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง โดยรัฐทำหน้าที่เป็นผู้กำกับดูแลการดำเนินการให้ เป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมาย อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน คอยให้บริการประชาชนด้านการสังคม สงเคราะห์ การจัดเก็บภาษี การบริการหน่วยกู้ชีพ การรักษาความปลอดภัยความเป็นระเบียบเรียบร้อย การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนในพื้นที่ มีหน้าที่โดยตรงในการขจัดทุกข์ บำรุงสุข ของ ประชาชน ตามบทบาทและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในแต่ละวันมร ประชาชนมาติดต่อราชการเป็นจำนวนมาก พบปัญหาในด้านบริการที่ไม่ทั่วถึง ไม่ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย ตามความคาดหวังของประชาชน มีการเลือกปฏิบัติ บางปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไข

ดังนั้นความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ จึงเป็นเรื่องสำคัญที่บุคลากรในองค์กรต้องรับรู้รับทราบ และเข้าใจถึงปัญหา ความคาดหวังในการมีใช้ บริการและการรับรู้ถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อดำเนินการแก้ไขและพัฒนาการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแก่ ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล ตรงตามความต้องการของประชาชน ประชาชน ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น จึงจำเป็นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ต้องทราบถึงการรับรู้ ของประชาชนในปัจจัยด้านคุณภาพการบริการว่าประชาชนรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลจระเข้อย่างไร และหน่วยงานราชการอื่นสามารถนำผลจากการวิจัยไปปรับใช้และ พัฒนาองค์กรให้สามารถปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความ คาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์กรได้ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเกิดความ สนใจที่จะศึกษาว่าประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ มีการมองและคิดอย่างไร กับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ และเพื่อ ประโยชน์ในการนำข้อมูลไปปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการบริการที่มากที่สุด ตรงตามความคาดหวังและความต้องการ ของประชาชนผู้มาใช้บริการ และหน่วยงานบริการประชาชนอื่นสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการ

ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการประชาชน อันจะทำให้เป็นการขจัดทุกข์ บำรุงสุขให้กับประชาชนอย่าง ยั่งยืนต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาด้านประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ องค์การบริการบริหารส่วนตำบลจระเข้
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อการรับรู้ คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ องค์การบริการบริหารส่วนตำบลจระเข้
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของประชาชนที่มาใช้บริการที่มีผลต่อความคาดหวังและ การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริการบริหารส่วนตำบลจระเข้
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ องค์การบริการบริหารส่วนตำบลจระเข้

### สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมี ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริการบริหารส่วนตำบลจระเข้ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมี การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริการบริหารส่วนตำบลจระเข้อำเภอ หนองเรือ จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกัน
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ องค์การบริการบริหารส่วนตำบลจระเข้อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาความคาดหวังและ การรับรู้ในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริการบริหารส่วนตำบลจระเข้ ที่ให้บริการแก่ประชาชน โดยเก็บ ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา เดือน พฤศจิกายน-เดือนธันวาคม 2562

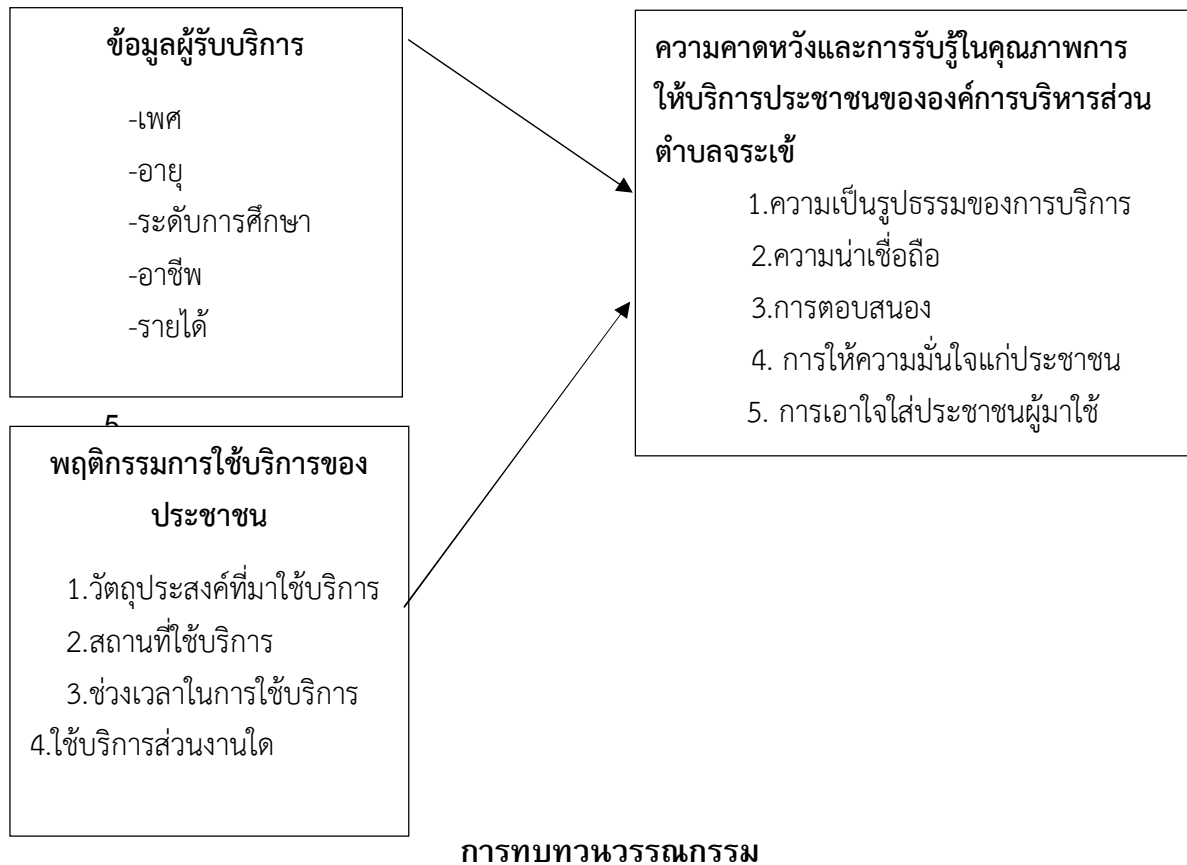
### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบข้อมูลผู้รับบริการขององค์การบริการบริหารส่วนตำบลจระเข้ อำเภอหนองเรือ จังหวัด ขอนแก่น
2. เป็นแนวทางให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการบริการให้มี คุณภาพในการบริการประชาชนต่อไป

- ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่นและหน่วยงานอื่นที่สนใจเพื่อสร้างความประทับใจในการบริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ตัวแปรตาม (Dependent variables)



**การบริการ** หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของผู้ให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

โดยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

- กิจกรรมกระบวนการส่งมอบ (Delivery activity) หมายถึง การดำเนินการ หรือ การกระทำใด ๆ ของหน่วยให้บริการ อันเป็นผลให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ
- สินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) หมายถึง การบริการ ซึ่งเกิดจากกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ ซึ่งได้แก่ คำปรึกษา การรับประกัน เป็นต้น
- ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer need and want) หมายถึง ความจำเป็นและปรารถนาของผู้รับบริการที่คาดหวังว่าจะได้จากการบริการนั้น ๆ

4. ความพึงพอใจ (Customer satisfaction) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ

บดินทร์ธรร บัวรอด (2559) อธิบายว่า จอห์น ดี มิลเล็ท แสดงทัศนะถึงค่านิยมในการ ให้บริการ สาธารณะเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน อันมีสาระสำคัญประกอบไปด้วย

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมของการ ให้บริการภาครัฐที่ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกชนชั้นหรือกีดกัน การให้บริการประชาชนทุกคนจะมีความเป็นปัจเจกบุคคลภายใต้ มาตรฐานของการให้บริการแบบเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมี ความ ตรงต่อเวลา อันเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ในทางตรงข้ามหากการบริการ ของภาครัฐไม่มีความตรงต่อเวลาก็คจะเป็นการยากที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมี ความเหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนผู้ที่มารับบริการ (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ซึ่งความเสมอภาคและบริการที่ตรงต่อเวลาจะไม่มีประโยชน์ถ้าหาก จำนวน ของการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนไม่พึงพอใจ ในระยะยาวได้

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงาน ให้บริการว่าจะหยุดบริการในช่วงใดก็ได้

5. การให้บริการแบบก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ จะต้อง มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือขีดความสามารถที่จะทำหน้าที่ ได้มาก ขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม (งานวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ และความสำเร็จของ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล องค์การบริหารส่วนตำบลคลองลู, 2560)

#### การวัดคุณภาพบริการ

จากการศึกษาวิจัยของพาราสุรามาน ซีแธมล์ และเบอร์รี่ พบว่า คุณภาพบริการ ขึ้นอยู่กับความ แตกต่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้มารับบริการ โดยเกณฑ์การประเมิน คุณภาพบริการมี 5 ด้าน (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1990: 25-26)

SERVQUAL คือ เครื่องมือวัดคุณภาพบริการมี 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 มี 22 ข้อ ประเมินจากความคาดหวังของผู้มารับบริการ

ส่วนที่ 2 มี 22 ข้อ ประเมินจากการรับรู้ของผู้มารับบริการ เรียกเครื่องมือ ว่า "RATER" (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy and Responsiveness) ผู้มารับ บริการจะประเมิน คุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ (Tenner and Detoro, 1992: 65)

ด้านที่ 1 ลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) คือ ลักษณะทาง กายภาพที่ผู้มารับบริการสัมผัส และมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

ด้านที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) คือ การบริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้มารับบริการ การบริการมีความถูกต้องและสม่ำเสมอทุกครั้ง ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกถึงความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจได้

ด้านที่ 3 การตอบสนองผู้มารับบริการ (Responsiveness) คือ มีความ สะดวก รวดเร็ว และมีความเต็มใจในการให้บริการ โดยผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการ ของผู้มารับบริการได้อย่างทันท่วงที

ด้านที่ 4 การให้ความมั่นใจ (Assurance) คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการบริการ และบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยา มารยาทเรียบร้อย ทำให้ผู้มารับ บริการเกิดความมั่นใจในการได้รับบริการ

ด้านที่ 5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ (Empathy) คือ การ ดูแลเอาใจใส่ผู้มารับบริการ ตามความต้องการของผู้มารับบริการที่แตกต่างกัน จากแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ พบว่า การบริการที่ดีควรบริการให้ตรงหรือมากกว่าความคาดหวัง และความต้องการของผู้มารับ บริการ เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ

### **ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค**

ธงชัย สันติวงษ์ (2554) กล่าวว่า การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุทั้งปวงที่มีอิทธิพลทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการซึ่งโดยการเข้าใจถึงสาเหตุต่างๆ ที่มีผลจูงใจหรือกำกับการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคลักษณะนี้เองที่จะทำให้ นักการตลาดสามารถตอบสนองผู้บริโภคได้สำเร็จผลด้วยการชักนำและหว่านล้อมให้ลูกค้าซื้อสินค้าและมีความจงรักภักดีที่จะซื้อซ้ำครั้งต่อไปเรื่อยๆ ดังนั้นการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคจึงเป็นเรื่องของการศึกษาการตัดสินใจของผู้บริโภคว่าเกิดจากปัจจัยอิทธิพลอะไรเป็นตัวกำหนดหรือเป็นสาเหตุที่ทำให้มีการตัดสินใจซื้อดังกล่าว พฤติกรรมในขณะทำการซื้อจึงเป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการตัดสินใจซื้อและในการตัดสินใจซื้อจะประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ เช่น ความต้องการการเรียนรู้ความเข้าใจ ฯลฯ ปัจจัยต่างๆ นี้มีอยู่ในความนึกคิดและจิตใจของทุกคนซึ่งต่างก็ได้มีการสร้างสมและขัดเกลามาตามความนึกคิดและจิตวิทยาของตนตามสังคมและวัฒนธรรมที่ต่างกันจากอดีตถึงปัจจุบันซึ่งทำให้คุณลักษณะที่แท้จริงภายในของผู้บริโภคแตกต่างกัน

**พฤติกรรมของผู้บริโภค (Customer Behavior)** หมายถึง เป็นการกระทำโดยมนุษย์แสดงออกโดยไม่รู้ตัว การแสดงออกหรือการกระทำโดยธรรมชาติของมนุษย์สามารถส่งอิทธิพลทางการตลาดได้ (Foxall & Sigurdsson, 2013) กลุ่มบุคคลหรือครัวเรือน ซึ่งซื้อหรือต้องการสินค้าหรือบริการเพื่อการบริโภคส่วนตัว พฤติกรรมผู้บริโภค ตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการต่างๆ เพื่อให้ได้รับความพอใจสูงสุดจากงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด หรือ การกระทำหรือการแสดงออกของมนุษย์ซึ่งเกิดจากสิ่งกระตุ้นภายใน เช่น ความคิด ทัศนคติ และค่านิยม นอกจากนี้การแสดงออกนั้นๆ อาจมาจากการกระทบของปัจจัยภายนอก เช่น วัฒนธรรม และ สังคม (นันทา ศรีจรัส, 2551) หรือ หรือพฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมการซื้อ การใช้ การประเมิน และการกำจัดสินค้าและบริการ ของผู้บริโภคขั้นสุดท้าย

ที่ซื้อสินค้าและบริการไปเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง หรือเพื่อกินหรือใช้ภายในครัวเรือน ผู้บริโภคทุกคนที่ซื้อสินค้าและบริการไปเพื่อวัตถุประสงค์เช่นว่านี้รวมกันเรียกว่าตลาดผู้บริโภค ผู้บริโภคทั่วโลกนั้นมีความแตกต่างกันในลักษณะด้านประชากรศาสตร์อยู่หลายประเด็น เช่น ในเรื่องของอายุ รายได้ระดับการศึกษา ศาสนาวัฒนธรรม ประเพณีค่านิยม และรสนิยม เป็นต้น

## วิธีการวิจัย

### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้แก่ ประชาชนทั่วไปในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ ที่มาใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ สูตรที่ใช้ในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากตาราง Taro Yamane หรือคำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตรโดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้มีทั้งสิ้น 400 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย (Instrument Design)

การออกแบบสอบถาม มีสามส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ใช้คำถามแบบปลายปิด

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการด้านการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ ได้แก่ การชำระภาษี การบริการกองทุนสวัสดิการและเบี้ยยังชีพ การบริการหน่วยกู้ชีพ และการบริการด้านบรรเทาสาธารณภัย การศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม บริการด้านการร้องเรียน ร้องทุกข์

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ การเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อมั่น การตอบสนอง การให้ความมั่นใจแก่ประชาชน การเข้าใจและรู้จักประชาชน โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าความคิดเห็นระดับ ตามแนวคิด Likert (Method of Summated Rating the Likert Scale) (วิมลรัตน์ หงส์ทอง ,2555)

คำถามแต่ละข้อจะเป็นการให้ประชาชนผู้มาใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ แสดงความคิดเห็น ตามระดับการประเมิน 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 : เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับ 4 : เห็นด้วยมาก

ระดับ 3 : ปานกลาง

ระดับ 2 : เห็นด้วยน้อย

ระดับ 1 : เห็นด้วยน้อยที่สุด

### การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ (Pretest/Reliability Analysis)

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจก่อนที่จะมีการทำการเก็บข้อมูล เพื่อให้



แบบสอบถามครอบคลุมและตรงตามเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และนำมาทดสอบในโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ซึ่งผลการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Cronbach's Alpha = 0.7)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 400 ตัวอย่าง ในวันเวลาที่ผู้วิจัยทำงานปกติ ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น.

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยการรวบรวมข้อมูลจากวารสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และอินเทอร์เน็ต

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์โดยโปรแกรม SPSS และการทดสอบสมมติฐาน โดยวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

1.1 ความถี่ (Frequency)

1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.3 ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.4 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test และ One-way ANOVA หรือ F-test ดังนี้

2.1 ใช้สถิติ Independent Sample t-test เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน ในระดับความเชื่อมั่น 95 % โดยใช้ทดสอบข้อ เพศ คือ ต้องการทราบว่าข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ในเพศชาย หรือหญิง มีความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ที่ค่าเฉลี่ยแตกต่างกันหรือไม่

2.2 ใช้สถิติ F-test ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่หรือการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) โดยทดสอบทุกข้อ ยกเว้นเพศ

2.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น กับการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วย Paired- t-test ซึ่งสมมติฐานของการวิจัยข้อที่ 3

2.4 การวิเคราะห์หาค่าคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น โดยการใช้ค่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น (Service Quality=Perceived Service Minus Expected Service) หรือ (P-E)

### ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายมีอายุ 41 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 10,000 บาท

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ เบี่ยงยังชีพ, กองทุนสวัสดิการ ฯลฯ มากที่สุด สถานที่ใช้บริการใช้บริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ มากที่สุดในเวลาราชการ เวลา 08.30-16.30 น.มากที่สุดใช้บริการ ณ หน่วยงานสำนักงานปลัดมากที่สุด

ผลการหาค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในปัจจัยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ให้ความสำคัญในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มากที่สุด รองลงมาได้แก่ความน่าเชื่อถือ การเอาใจใส่ประชาชน การให้ความมั่นใจแก่ประชาชนและการตอบสนองการตอบสนองตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ผู้เขียนพบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ประชาชนผู้ใช้บริการ ให้ความสำคัญกับเรื่องมีทำเลที่ตั้งสำนักงานไปมาสะดวกมากที่สุด

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับเรื่อง เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้สร้างความเชื่อถือว่าประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดมากที่สุด

ด้านการตอบสนอง ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับเรื่องเจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือประชาชนอย่างทันทีทันใด มากที่สุด

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำช่วยเหลืออย่างเต็มใจทุกครั้งมากที่สุด

ด้านการเอาใจใส่ประชาชนผู้มาใช้บริการให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่เต็มใจสอบถามความต้องการประชาชนมากที่สุด

ผลการหาค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญในการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ให้ความสำคัญในด้านการให้ความมั่นใจแก่ประชาชน มากที่สุด รองลงมาคือด้านการเอาใจใส่ประชาชน ความเป็นรูปธรรมของบริการ การตอบสนอง และความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ผู้เขียนพบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้ใช้บริการ ให้ความสำคัญกับเรื่อง มีทำเลที่ตั้งสำนักงานไปมาสะดวก มากที่สุด

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้บริการ ให้ความสำคัญกับเรื่ององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ สร้างความเชื่อถือว่าประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด มากที่สุด

ด้านการตอบสนอง ผู้ใช้บริการ ให้ความสำคัญกับเรื่องเจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือประชาชน  
อย่างทันทีทันใด มากที่สุด

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ให้ความสำคัญกับเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ใน  
งานที่ให้บริการอยู่ มากที่สุด

ด้านการเอาใจใส่ประชาชนผู้มาใช้บริการ ให้ความสำคัญกับเรื่อง เจ้าหน้าที่พยายามเข้าใจความ  
ต้องการประชาชนมากที่สุด

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มาใช้บริการที่มีต่อคุณภาพต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น มีประเด็นที่สามารถนำมา  
อภิปรายผลได้ดังนี้ มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการต่อผู้มาใช้  
บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่นระหว่างกลุ่มปัจจัยด้าน  
ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญพบว่าไม่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในความคาดหวัง  
ต่อคุณภาพการให้บริการผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ อำเภอนองเรือ จังหวัด  
ขอนแก่นระหว่าง ระหว่างกลุ่ม เพศ อายุ และสถานภาพ และมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในความ  
คาดหวังต่อการให้บริการ ผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ อำเภอนองเรือ จังหวัด  
ขอนแก่นระหว่าง ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ย ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.04

มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลจระเข้ อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่นระหว่างกลุ่มปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่  
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญพบว่าไม่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการผู้  
มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ระหว่างกลุ่มเพศ  
และมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในการรับรู้ต่อการให้บริการ ผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลจระเข้ อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่นระหว่าง กลุ่ม อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ  
รายได้เฉลี่ย ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.00

ทั้งนี้จากผลการศึกษา สมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานที่ 2 ความแตกต่างความคาดหวังและการ  
รับรู้คุณภาพการให้บริการประชาชนระหว่างกลุ่มของอายุต่างกันซึ่งอาจเกี่ยวเนื่องจากประสบการณ์ที่  
เกิดจากการสะสมจากอายุที่ต่างกัน ความแตกต่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ  
กลุ่มระดับการศึกษาที่ต่างกัน ซึ่งอาจเกี่ยวเนื่องจากความรู้จากการศึกษาของเจ้าหน้าที่ จะถูก  
นำมาใช้กลั่นกรองและเก็บในรูปแบบความรู้ในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อวิถีคิด วิถีปฏิบัติ ความเชื่อ บุคลิกภาพ  
ทางความคิด ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ความแตกต่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการ  
ให้บริการกลุ่มระดับอาชีพที่มีความละเอียดอ่อนไม่เท่ากัน ทำให้ทุกคนมีเอกลักษณ์ทางความรู้สึกนึกคิด  
และบุคลิกภาพรวมทั้งความผูกพัน เกี่ยวข้อง ติดต่อกัน ความเกี่ยวพันกันระหว่างการบริการด้านต่าง ๆ  
ไม่เท่ากัน

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อธิบายได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยการรับรู้มากกว่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวัง โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ย (P-E) เป็นบวกคือ 0.288 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ทั้งนี้จากผลการศึกษา พบว่า การส่งมอบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น อยู่ในเกณฑ์ที่ดี ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่นรับรู้ได้ว่าพึงพอใจในการให้บริการ และถ้าผลลัพธ์ของระดับค่าคะแนนเฉลี่ย(P-E) เป็นบวกมากขึ้น แสดงว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่นจะดีขึ้นตามลำดับ

สรุปได้ว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น กับการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่นสูงกว่าความคาดหวังในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเอาใจใส่ประชาชน

## ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

### 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ผู้ให้บริการ ให้ความสำคัญด้านความคาดหวังต่อคุณภาพกับเรื่องมีทำเลที่ตั้งสำนักงานไปมาสะดวกมากที่สุดแสดงให้เห็นว่าทำเลที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่นที่สะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญ เพราะทำให้ประชาชนสามารถเดินทางมารับบริการได้อย่างสะดวก เข้าถึงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ได้อย่างง่ายดายและทันเวลา

ถือเป็นจุดเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ที่มีสถานที่ตั้งติดกับถนน นีระพันธ์ มีรถประจำทางผ่านในช่วงเวลา 08.00-17.00 น. และมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหัวนา และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองหอยเทพเวทย์ตั้งอยู่ในหมู่บ้านไม่ห่างจากประชาชนในตำบล ประชาชนสามารถมาใช้บริการได้อย่างสะดวกสบายถือเป็นเอกลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้

### 2. ด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้ให้บริการให้ความสำคัญด้านความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการกับเรื่องเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้สร้างความเชื่อถือว่าประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดมากที่สุดการที่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้สร้างความน่าเชื่อถือให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการว่าประชาชนจะได้รับประโยชน์สูงสุด ดังนั้นควรยกระดับการให้บริการด้านการสร้างความมั่นใจในการ

ให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและได้รับประโยชน์สูงสุดจากให้มาใช้บริการ ตามนโยบายของรัฐบาลด้านการบริการประชาชน

### 3. ด้านการตอบสนอง

ผู้มาใช้บริการให้ความสำคัญด้านความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการกับเรื่องเจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือประชาชนอย่างทันทีทันใด มากที่สุดแสดงให้เห็นว่าประชาชนผู้มาใช้บริการมีความต้องการได้รับการตอบสนอง โดยการลดเวลาและกิจกรรมในการทำงานด้วยการกำหนดให้ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติตามประเภทที่ผู้ให้บริการ เข้ารับบริการ เจ้าหน้าที่อาจทักทายด้วยคำพูดว่า “มีอะไรให้ช่วยไหมครับ/คะ หรือต้องการอะไรเพิ่มเติมไหมครับ/คะ” ให้เป็นคำพูดติดปากสำหรับเจ้าหน้าที่ที่มีหัวใจในการให้บริการประชาชนที่ดี

### 4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า

ผู้ให้บริการ ให้ความสำคัญด้านความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำช่วยเหลืออย่างเต็มใจทุกครั้งมากที่สุดแสดงให้เห็นว่าการให้คำแนะนำและช่วยเหลือประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเต็มใจเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ที่ต้องให้คำแนะนำให้การช่วยเหลือต่อประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจได้รับการบริการที่ดี และการมาติดต่อใช้บริการได้สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี

### 5. ด้านการเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ

ผู้ให้บริการ ให้ความสำคัญด้านความคาดหวังต่อคุณภาพบริการกับเรื่องเจ้าหน้าที่เต็มใจสอบถามความต้องการประชาชนมากที่สุดแสดงให้เห็นว่าการสอบถามความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญต่อการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ทุกคนควรตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องการสอบถามประชาชนว่ามาติดต่อขอรับบริการเรื่องอะไร และแนะนำต่อว่าต้องเข้ารับบริการส่วนงานไหน เพื่ออำนวยความสะดวกต่อประชาชนผู้มาใช้บริการ และสร้างความประทับใจให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ซึ่งในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาทุกองค์การส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ได้ข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้ด้วยคุณภาพงานบริการ ในภาพรวม และนำมาพัฒนาการให้บริการของ หน่วยงานองค์การส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

2. ควรทำการศึกษาวิจัยพฤติกรรมของผ้าใช้บริการเพิ่มเติม นอกเหนือจากความคาดหวังและการรับรู้การให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้ เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมที่แท้จริงของผู้ใช้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเช่น จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ระยะเวลาใช้บริการต่อเนื่อง

## เอกสารอ้างอิง

- ชนะดา วีระพันธ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี
- ภาวสุ สิริสิงห (2555) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัด กาญจนบุรี
- วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ จัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี
- บึงอร บรรเทา สีดา สอนศรี และยุพา คลังสุวรรณ (2559) ทำการศึกษาการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม
- วิมลรัตน์ หงส์ทอง (2555) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้า ธนาคารออมสิน สาขาวัชรพล
- วรวรรณ สโมรสสุข และคณะ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ
- นางสาววิภาวี ชาดิษฐ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช จังหวัดสุพรรณบุรี
- อภิวิทย์ ยั่งยืนสถาพร (2558) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมผู้บริโภคที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ห้องบันทึกเสียงสร้างมูลค่าสำหรับมัลติมีเดีย และงานตัดต่อ
- Berry&parasuraman.(1990). Delivery quality service: balancing customer perceptions and expectation. New York:A Division of Macmilan,Inc
- Kotler,p.& Gary Armstrong.(1996) Principles of Marketing.Prentice-Hall.Inc.
- Kotler,P.2000. Marketing Management.Hew Jersey: Prentic-hall.
- Parasuraman ,Zeithaml,and Berry, (1993) Conceptualization of Expectations
- Parasuraman,A, Zeithaml, V.A.; & Berry,L.L. (1986). SERQUAL,: Amultiple Item Scale for Measuring customer perceptions of service quality.Marketing Science Institute Working Paper Report No.86-108