

**การพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบล
อำเภอสี จังหวัดลำพูน**

**DEVELOPMENT OF SERVICE QUALITY ACCORDING TO THE SANGKHAHAWAT
DHARMA PRINCIPLE OF LI SUB-DISTRICT MUNICIPALITY,
LI DISTRICT, LAMPHUN PROVINCE**

อลิศา โชคสารฤทธิ์ Alisa Choksararith

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Mahachulalongkornrajavidyalaya University

nongalisa5@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เพื่อ 1. ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสี 2. ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสี 3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลสี อำเภอสี จังหวัดลำพูน รูปแบบการวิจัยแบบผสมวิธี โดยการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 379 คน เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิจัยเชิงคุณภาพโดยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 รูปหรือคน วิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า

1.ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสี ด้านหลักสังคหัตถุธรรม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก รายด้านพบว่า ด้านปิยวาจา การพูดด้วยวาจาสุภาพ อยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก รายด้านพบว่า การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก

2.ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน และประชาชนที่มี เพศ และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

3.แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ควรนำหลักสังคหัตถุธรรมไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ 1) ด้านทาน เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มความสามารถ และมีมาตรฐานการบริการด้วยความเต็มใจ 2) ด้านปิยวาจา เจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจา

สุขภาพ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส 3) ด้านอัตถจริยา เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นในการให้บริการ ด้วยความกระตือรือร้น พร้อมให้คำปรึกษา 4) ด้านสมานัตตตา เจ้าหน้าที่วางตัวให้เหมาะสม ให้บริการอย่างเป็นธรรม ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเสมอภาค

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, หลักสังคหวัตถุธรรม

Abstract

This research aimed to 1) study the level of service quality of Li Sub-district Municipality 2) people's opinions about the service quality of Li Sub-district Municipality 3) guidelines for improving the service quality according to the principle of Sangkhawhat Dharma of Li Sub-district Municipality. Li District, Lamphun Province. Integrated research model. by quantitative research The sample consisted of 379 people. The research tool was a questionnaire. Statistics used for data analysis were percentage, mean, and standard deviation. and qualitative research by in-depth interview method. 10 key informants or people analyzed the content descriptively.

The results showed that

1. Service quality level of Li Subdistrict Municipality In terms of the principle of Sangkhawhat Dharma, it was found that the overall level was at a high level. At a high level service quality overall, it was found that knowing and understanding the service recipients was at a high level. At a high level.

2. The comparative results showed that people with different ages, educational levels and incomes had different. Different opinions and people with different genders and occupations had no different opinions.

3. Guidelines for improving the quality of service according to the principle of Sangkhawhat Dharma. Sangkhawhat Dharma principles should be applied in the development of service quality as follows:

1) On the side, the staff provide services with full capacity. And have service standards with willingness.

2) On Piyawacha, the service staff spoke politely with a beaming smile.

3) Subject matter staff are committed to service with enthusiasm ready to give advice.

4)Samanattata officers are properly positioned fair service treat everyone equally.

Keywords: Service Quality, Sangkhawat Dharma

บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะให้แก่ เทศบาล เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้และเงินอุดหนุนจากรัฐ รวมทั้งภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐานซึ่งสามารถดำเนินกิจการบริการสาธารณะได้ด้วยตนเอง โดยเทศบาลตำบล คือเขตท้องถิ่นที่มีประชากรรวมกันไม่เกิน 15,000 คน ดังนั้นการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น และพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2550)

การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมายังประสบกับปัญหาต่างๆ มากมาย ที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะสาธารณะ โดยแบ่งปัญหาของการจัดบริการสาธารณะออกได้เป็น 2 ระดับ คือ 1.ปัญหาระดับมหภาค องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ยังไม่สามารถตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะภายในท้องถิ่นด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณ ปัญหาของระบบการบริหารราชการที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจ ขาดความชัดเจน มีความซับซ้อน สายการบังคับบัญชาที่มาก และมีโครงสร้างการบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น (รศนธ์ รัตนเสริมพงศ์, 2557 : 15) 2.ปัญหาระดับจุลภาค การจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน ไม่สอดคล้องกับพื้นที่มีลักษณะที่ไม่เหมาะสม ไม่ครบถ้วนทุกด้านและไม่ทั่วถึงกับประชาชนทุกกลุ่ม ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2550 : 13-18)

ปัจจุบันผู้รับบริการมีความต้องการมากขึ้น ซึ่งในบางครั้งก็เกินกว่าที่หน่วยงานบริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการจะรับมือกับความไม่พึงพอใจ และการร้องเรียนของผู้รับบริการ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องหาทางป้องกันมิให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ จะต้องจัดทำแนวทางและขั้นตอนในการจัดการกับคำตำหนิหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ อย่างชัดเจนและมีมาตรฐาน ให้อำนาจในการตัดสินใจกับผู้ปฏิบัติงาน เปิดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียนโดยเฉพาะ (รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์, 2551 : 240)

จากสภาพปัญหาข้างต้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ประชาชน สามารถตอบสนองความต้องการของการให้บริการ ให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และในรูปแบบที่ต้องการ (กนกวรรณ นาสมpong, 2555) โดยคุณภาพการให้บริการหรือ SEAVQUAL ประกอบด้วย 5 มิติหลัก คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ซึ่งการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ มีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้การพัฒนาการให้บริการ ประสบผลสำเร็จ (Zeithaml, V.A., Parasuraman, and Berry, 1990 : 28) และประยุกต์หลักธรรมในพระพุทธศาสนา โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลักสังคหวัตถุธรรม เป็นหลักการสงเคราะห์ หรือเป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจคนและประสานหมู่ชนไว้ในความสามัคคี (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), 2550) ได้แก่ 1.ทาน คือการให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำ 2.ปิยวาจา คือ การพูดด้วยวาจาสุภาพ 3.อติถจริยา คือ การปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์และช่วยแก้ปัญหา 4. สมานัตตตา การวางตนเสมอต้นเสมอปลาย ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเสมอภาค (วรารณ บุตระนำชัย, 2559)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบล อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการประชาชน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเกิดประโยชน์แก่ประชาชนต่อไปได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน
- 2.เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลลี่ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลลี่ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน” เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการตามลำดับขั้นตอน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลลี่ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 7,001 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มเลือกประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลลี่ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 379 คน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane

3. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 รูปหรือคน

เครื่องมือการวิจัย

1. เชิงปริมาณ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามและวัตถุประสงค์ ได้ค่า IOC ตั้งแต่ 0.60-1.00 ซึ่งถือว่าเครื่องมือใช้ได้ หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลลี่ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.991

2. เชิงคุณภาพ เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ระดับคุณภาพการให้บริการ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ วิเคราะห์การให้สัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา ประกอบบริบท

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบล อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน” สามารถสรุปผลการวิจัยดังนี้

1.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 50.92 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 30.08 การศึกษาประถมศึกษา หรือต่ำกว่า จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 40.90 ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 43.01 และรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 40.11

2.ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ประกอบไปด้วย ด้านหลักสังคหวัตถุ และหลักการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ด้านหลักสังคหวัตถุ โดยภาพรวม

(n=379)

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ด้านหลักสังคหวัตถุ ธรรม โดยภาพรวม	ระดับคุณภาพ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านทาน การให้ความช่วยเหลือและ คำแนะนำ	3.80	0.649	มาก
2. ด้านปิยวาจา การพูดด้วยวาจาสุภาพ	3.87	0.895	มาก
3. ด้านอัตถจริยา การปฏิบัติตนให้เป็น ประโยชน์และช่วยแก้ปัญหา	3.75	0.636	มาก
4. ด้านสมานัตตตา การวางตนเสมอต้นเสมอ ปลาย ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเสมอภาค	3.83	0.847	มาก
ภาพรวม	3.81	0.621	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลี่ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ด้านหลักสัณทัตถธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.621) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปิยวาจา การพูดด้วยวาจาสุภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลี่ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม

(n=379)

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลี่ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ด้านการให้บริการ โดยภาพรวม	ระดับคุณภาพ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.66	0.780	มาก
๒. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	3.75	0.641	มาก
๓. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.74	0.638	มาก
๔. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ	3.75	0.649	มาก
๕. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.81	0.617	มาก
ภาพรวม	3.74	0.595	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลี่ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.595) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

3.ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลี่ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลี่ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้ ประชาชนที่มีอายุและรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลี่ แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลี่ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 3 ผลสรุปโดยรวมการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลลำโพง อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลตาม
สมมติฐานที่ 1 – 5

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	ค่า t	ค่า F	Sig.	ผลการศึกษา	
						ยอมรับ	ปฏิเสธ
1.	เพศ	ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำโพง	1.388	-	0.179	-	✓
2.	อายุ	ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำโพง	-	2.469*	0.032	✓	-
3.	การศึกษา	ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำโพง	-	0.842	0.471	-	✓
4.	อาชีพ	ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำโพง	-	1.193	0.312	-	✓
5.	รายได้	ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำโพง	-	3.485*	0.008	✓	-

4.ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลลี่ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลี่ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และหลักสังคหวัตถุธรรม ซึ่งสรุปบทสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 10 ท่าน ดังนี้

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า จะต้องปรับปรุงคุณภาพให้มีความร่วมสมัยในเรื่องของเทคโนโลยีสารสนเทศ มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่จะมาช่วยอำนวยความสะดวก ให้ประชาชนได้มีความพึงพอใจในด้านบริการ อาคารสถานที่ต้องกว้างขวางเพียงพอ เจ้าหน้าที่ดูแลให้ครอบคลุมทุกวัยอย่างทั่วถึง โดยจะต้องให้บริการกับกลุ่มผู้พิการ และผู้สูงอายุ

ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ พบว่า การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีการเตรียมเอกสาร ข้อมูลและขั้นตอนอย่างชัดเจน ประชาชนได้รับการบริการอย่างถูกต้อง ดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด เน้นการบริการในด้านโครงสร้างพื้นฐานและการพัฒนาคุณภาพชีวิต

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า การให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความยิ้มแย้มแจ่มใส ความเป็นมิตรไมตรีตลอดเวลาที่ให้บริการ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกอย่างมีประสิทธิภาพสร้างความพึงพอใจ โดยให้บริการได้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย ขั้นตอนเข้าใจง่าย และดำเนินการได้อย่างทันท่วงที

การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ พบว่า ฝ่ายประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานต่างๆ ต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีองค์ความรู้ที่จะให้ข้อมูลในการให้บริการที่ดี แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ด้วยการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับการบริการอย่างดีที่สุด

การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงปัญหาของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญอย่างเท่าเทียมกัน ให้บริการอย่างครอบคลุมตรงกับความต้องการของประชาชนที่มีความหลากหลาย มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ โดยเฉพาะการติดตามงานด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

โดยมีการประยุกต์หลักสังคหวัตถุธรรม เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลี่ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ดังนี้

ทาน การให้บริการด้วยความเต็มใจ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มความสามารถ และมีมาตรฐานการ บริการด้วยความเต็มใจคือให้ความพร้อมให้ความร่วมมือ ให้การช่วยเหลืออย่างเต็มที่ ควรต้องตระหนักในเรื่องของความเป็นผู้ให้โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน

ปิยวาจา การให้บริการด้วยคำพูดสุภาพ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจที่จะบริการให้การต้อนรับด้วยกิริยาอาการคำพูดที่สุภาพ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สอดคล้องกับการให้คำแนะนำชี้แจง ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ รับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการอย่างสุภาพและเป็นกันเอง

อัตถจริยา การให้บริการอย่างเต็มความสามารถ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ในการให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความกระตือรือร้น พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางแก้ไขปัญหาหรือช่วย ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในทุกๆ ด้านอย่างเต็มที่

สมานัตตตา การให้บริการด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย พบว่า เจ้าหน้าที่ควรวางตัวให้เหมาะสมปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอ ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน อย่างเป็นธรรมด้วยความเสมอภาค ไม่ลำเอียง และไม่ควรมีอคติกับประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการ

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ดังนี้

1.ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบล อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน พบว่า ด้านหลักสังคหัตถุธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านปิยวาจา การพูดด้วยวาจาสุภาพ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับเป็นอย่างดี รับฟังความคิดเห็นอย่างมีเหตุผล ให้คำแนะนำที่ถูกต้อง วางตัวเหมาะสมต่อผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สัณญา นวลตัว** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลศรีเตี้ย อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ” พบว่า ตามหลักสังคหัตถุธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ศิวก รสมบุญ** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตามหลักสังคหัตถุธรรมของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเทศบาลตำบลสันทรายมหาวงศ์ อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ” พบว่า ตามหลักสังคหัตถุธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อภิสร่า จ่ายเจริญ** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “รูปแบบการส่งเสริมการท่องเที่ยวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาค

กลางตอนบน”พบว่า การนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาใช้ประกอบการส่งเสริมการท่องเที่ยวก็จะสามารถนำไปสู่การวางแผนนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ดีและก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยวที่ดี

2.ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล อำเภอลี้ จังหวัดลำพูนพบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยการดูแลเอาใจใส่อย่างเท่าเทียมกัน ให้เกียรติและเห็นความสำคัญของผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ชานนท์ ชูหาญ** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสарภี จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระวิทย์ อธิธัญญาโณ (กางเกตุ)** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม” พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ **นารี คำมุงคุณ** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการบริการของสำนักที่ดินจังหวัดนครพนม” พบว่า ระดับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3.ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **นารี คำมุงคุณ** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการบริการของสำนักที่ดินจังหวัดนครพนม” พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ปรีชา แสงผาบ** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอมะนัง จังหวัดลำพูน” พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ภานรินทร์ ไชยเอ็ก** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ่อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา” ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความ

คิดเห็นแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลี่ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **อดิศักดิ์ จ้อยรักษา** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลี่ แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ **พระวิทย์ อธิญาโน (กางเกตุ)** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม” พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของเทศบาลตำบลลี่ อำเภอลี่ จังหวัดลำพูน

ทาน การให้บริการอย่างเต็มความสามารถ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ภานรินทร์ ไชยเอ็ก** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ่อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา” พบว่า มีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่าง องค์การ ผู้นำ และประชาชน

ปิยวาจา มีความเต็มใจที่จะให้บริการด้วยกิริยาคำพูดและกิริยาอาการให้สุภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **กมลวรรณ แสนคำลือ** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน” พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้วยการพูดจาที่สุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน มีหางเสียง ควบคุมสติอารมณ์

อัตถจริยา การมีความมุ่งมั่น มีความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ปรีชา แสงผาบ** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุธรรมของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน” พบว่า การให้บริการที่สะดวกรวดเร็วและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย มีการพูดจาที่ไพเราะ การช่วยเหลือด้านต่างๆ แก่ประชาชน เพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ

สมานัตตตา การวางตัวให้เหมาะสมปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อดิศักดิ์ จ้อยรักษา** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักสังคหัตถุธรรมเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า การใส่ใจใน

การปฏิบัติงานและการให้ความเสมอภาค เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลต่อการบริหารงาน เพื่อสร้างความประทับใจแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ

องค์ความรู้ใหม่

แนวทางและส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ประกอบด้วยหลักการ 2 ด้าน คือ คุณภาพการให้บริการ และหลักสังคหวัตถุธรรม สรุปลองค์ความรู้ดังแสดงในแผนภาพนี้



แผนภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

สรุป และข้อเสนอแนะ

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ คือ คุณภาพการให้บริการต้องเริ่มจากสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ให้บริการกว้างขวาง ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เข้าถึงบริการได้สะดวกและรวดเร็ว มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ติดตามงานต่อเนื่องจนจบ และวิเคราะห์ความต้องการอย่างดี พบว่า สามารถนำหลักสังคหัตถุธรรมไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหรือแนวทางในการเพิ่มคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลี่ ดังนี้

1. ทาน การให้บริการอย่างเต็มความสามารถได้มาตรฐาน ให้ความสะดวกทุกด้านและช่วยเหลืออย่างเต็มที่ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน

2. ปิยวาจา มีความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างสอดคล้องทั้งการพูดและการแสดงออกอย่างสุภาพ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส โดยให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์

3. อตถจริยา มีความมุ่งมั่นตั้งใจอย่างเต็มที่ในการแนะนำช่วยเหลือไขปัญหา และประสานหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้สามารถติดต่อเพิ่มเติมในทุก ๆ ด้าน

4. สมานัตตตา การวางตัวให้เหมาะสมปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอ ให้บริการอย่างครอบคลุมและมีความเสมอภาค โดยไม่ควรมีอคติกับประชาชนทุกคน

จากการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำมาสรุปเป็นข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีแผนการพัฒนาด้านความเป็นรูปธรรม ในการจัดซื้อที่ดินก่อสร้างอาคารสำนักงาน โดยประสานกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น และปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

2. ควรเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรปลูกฝังความมุ่งมั่นตั้งใจ ด้านการปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรดำเนินการในการจัดหาสถานที่ใหม่ให้มีพื้นที่บริการกว้างขวางเพียงพอสำหรับผู้รับบริการอย่างเร่งด่วน และแจ้งผลความคืบหน้ากับประชาชนในพื้นที่

2. ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการอย่างเพียงพอกับผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง ที่จอดรถ ห้องน้ำ โดยเฉพาะดูแลให้บริการผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส และคนชรา

3.ควรจัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้าถึงพื้นที่ชุมชน เพื่อชี้แจงให้คำแนะนำประชาชนหาหนทางแก้ไขและเข้าใจปัญหา

4.ควรมีเจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมชี้แจงรายละเอียดกับผู้นำชุมชน ในการเข้าร่วมประชุมโครงการต่าง ๆ กับทางเทศบาล

5.ควรจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์ ด้านอัตถจริยา ให้เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาล โดยใช้หลักธรรมอื่นนอกจากหลักสังคหวัตถุธรรม เช่น อิทธิบาท 4 พรหมวิหาร 4 อปริหานิยธรรม 7 เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบ ผลการวิจัยว่าเหมือน หรือแตกต่างจากการวิจัยครั้งนี้อย่างไรบ้าง

2.ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานการให้บริการตามหลักพุทธธรรมของแต่ละหน่วยงาน

3.ควรมีการติดตามและประเมินผลจากการนำหลักสังคหวัตถุธรรมมาประยุกต์ใช้กับการให้บริการประชาชนของแต่ละหน่วยงาน

References

กนกวรรณ นาสมpong. (2555). สภาพการให้บริการการศึกษาทางอินเทอร์เน็ต งานส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.

บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศิลปากร.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2550). *สรุปสาระสำคัญมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*, กรุงเทพมหานคร : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.

ชานนท์ ชูหาญ. (2560). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์.

บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

นารี คำมุงคุณ. (2563). คุณภาพการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติ (Proceedings) ครั้งที่ 9 เรื่อง “พุทธวิธี และวิถีครูบา กับการแก้ปัญหาวิกฤติโลก”

(The Buddhist and Kruba Methods to Solve the World Crisis) วันที่ 25 มีนาคม 2566

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). (2550). *ธรรมญฺญูชีวิต*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.

พระวิทย์ อธิญาณ (กวงเกตุ). (2561). คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
บ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การพัฒนาสังคม*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ภานรินทร์ ไชยเอิก. (2561). ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. *สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*.
บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

รศณรงค์ รัตนเสริมพงศ์. (2557). *ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น*.
เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ ๘-๑๕. นนทบุรี :
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551) *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

วรารณ บุตรนำชัย. (2559). *หลักสังคมวิทยุธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร*. Journal of Roi
Kaensarn Academi. ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม).

วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2550). *เครือข่าย : นวัตกรรมการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. บท
วิเคราะห์ว่าด้านการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแนวระนาบ เพื่อการเพิ่มขีด
ความสามารถในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร :
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, and Berry. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing
Customer Perceptions*. New York : The Free Press.