

**ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ  
สาธารณูปโภคของอุตสาหกรรมมาบตาพุด  
ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ (ระเบียงเศรษฐกิจ) ภาคตะวันออก**  
**Expectations and Recognitions of Service Receivers towards Public  
Utility Services of Mab Taput Industry in Special Economic Zone  
(Economic Corridor), Eastern Region**

*ปรีชา พงษ์เพ็ง*

**บทคัดย่อ**

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสาธารณูปโภคของอุตสาหกรรมมาบตาพุด ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ (ระเบียงเศรษฐกิจ) ภาคตะวันออก จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ 2) การรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสาธารณูปโภคของอุตสาหกรรมมาบตาพุด ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ (ระเบียงเศรษฐกิจ) ภาคตะวันออก จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์และ 3) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสาธารณูปโภคของอุตสาหกรรมมาบตาพุด ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ (ระเบียงเศรษฐกิจ) ภาคตะวันออก งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บรวบรวมกลุ่มตัวอย่าง

จากพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง จำนวน 395 คน สถิติที่ใช้ในครั้งนี้ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงอนุมานที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่การวิเคราะห์ค่าสถิติโดยใช้สถิติ t-test, One-Way ANOVA และใช้สถิติทดสอบที่แบบจับคู่ (Paired t-test) ผลการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีเพศ และตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณูปโภคของอุตสาหกรรมมาบตาพุด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการบริการสาธารณูปโภคของอุตสาหกรรมมาบตาพุด แตกต่างกัน และอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ความคาดหวัง, การรับรู้,  
การบริการสาธารณูปโภค

## ABSTRACT

The purpose of this research is to study 1) the expectations of the service receivers towards the public utility services of Mab Taput industry in Special Economic Zone (Economic Corridor), Eastern Region classified by topographic characteristics, 2) the recognitions of the service receivers towards the public utility services of Mab Taput industry in Special Economic Zone (Economic Corridor), Eastern Region classified by topographic characteristics, 3) the comparison on the differences between the levels of the expectations and recognitions of the service receivers towards the public utility services of Mab Taput industry in Special Economic Zone (Economic Corridor), Eastern Region. The research Methodology was questionnaire by using questionnaires as the tools in gathering data from employees of industrial factories in Rayong Mab Taput Industrial Estate and attaining the sampling group of 395 persons for study in this research. The descriptive statistics used in data analysis are frequency, percentage, means, standard deviation and the inferential statistics used in the analysis are t-means comparison, t-test One-Way ANOVA statistics and Paired t-test are used in statistical value analysis. It is found as a result of

the study that the expectations of employees being different in sex and position the public utility services of Mab Taput industry are different with implicitly statistical significance at the level of 0.05 and the recognitions of employees being different in the age, education and position the public utility services of Mab Taput industry are different with implicitly statistical significance at the level of 0.05.

**Keywords:** Expectations, Recognitions,  
Public Utility Services

## บทนำ

จากการขยายตัวอย่างรวดเร็วทางด้านอุตสาหกรรมของกรุงเทพมหานคร ก่อให้เกิดปัญหาในการจราจร การขาดแคลนที่อยู่อาศัยสาธารณูปโภค ฯลฯ ซึ่งในขณะเดียวกันอีกส่วนหนึ่งของประเทศ คือ ภูมิภาคต่าง ๆ ประชากรดำรงชีพด้วยความยากจนทำให้ในที่สุด เกิดการหลั่งไหลเข้าสู่เมืองหลวงเพื่อหางานทำ ดังนั้น รัฐบาลจึงแก้ปัญหาและพัฒนาประเทศไปสู่การขยายตัวทางเศรษฐกิจโดยรวมโดยมีแนวความคิดในการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาคทั้งในด้านแรงงาน และรายได้ของประชากรรวมทั้งเป็นการชะลอการขยายตัวของเมืองหลวง และการแก้ปัญหาต่าง ๆ จึงมีแนวทางในการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมที่อยู่นอกเมืองหลวง

จังหวัดระยองเนื่องจากมีลักษณะภูมิประเทศที่เหมาะสมไม่ไกลจากกรุงเทพมหานคร โดยรัฐบาลได้พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่อุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมมาตาพุด

อาทิ ทำเรื่อน้ำลึก ระบบถนน รถไฟ ระบบส่งน้ำ ระบบโทรคมนาคม ฯลฯ การพัฒนาดังกล่าวคือเป้าหมายของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 5 ในการกระจายความเจริญจากเมืองหลวงไปสู่ภูมิภาคอย่างเป็นระบบภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด พื้นที่สำหรับโรงงานอุตสาหกรรมเป็นการให้เช่าในระยะเวลา 30 ปี และพิจารณาต่อให้อีกคราวละ 20 ปี โดยจัดแบ่งพื้นที่ตามลักษณะกลุ่มอุตสาหกรรมและได้มีการจัดเตรียมพื้นที่สำหรับหน่วยงานภาครัฐและหน่วยบริการต่างๆเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ชุมชน ตลอดจนผู้ประกอบการอุตสาหกรรมได้แก่ ที่พักอาศัย สถานที่ราชการ เทศบาล ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ศาลากร โรงพยาบาล สถานที่พักผ่อน ฯลฯ (สำนักงานการนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด , [www.mtpie.com/tha/](http://www.mtpie.com/tha/))

การจัดตั้งเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษเพื่อส่งเสริมการค้าและการลงทุนและการอำนวยความสะดวกในการประกอบกิจการ อันเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และเพื่อกระจายการพัฒนา ไปยังพื้นที่ต่าง ๆ โดยเหมาะสมกับศักยภาพของพื้นที่อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้ทั่วถึง ซึ่งนโยบายดังกล่าวสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor) ที่ครอบคลุมพื้นที่สามจังหวัดในภาคตะวันออก ได้แก่ จังหวัดฉะเชิงเทรา ชลบุรี และระยอง และเขตจังหวัดอื่นที่ติดต่อกับหรือเกี่ยวข้อง ซึ่งมีศักยภาพ ในการพัฒนาด้วยความพร้อมด้านคมนาคม การขนส่ง โครงสร้างพื้นฐาน ความต้องการของ ผู้ประกอบการ การจัดหาทรัพยากรต่าง ๆ และความเชื่อมโยงกับศูนย์กลางเศรษฐกิจอื่น ๆ แต่โดยที่

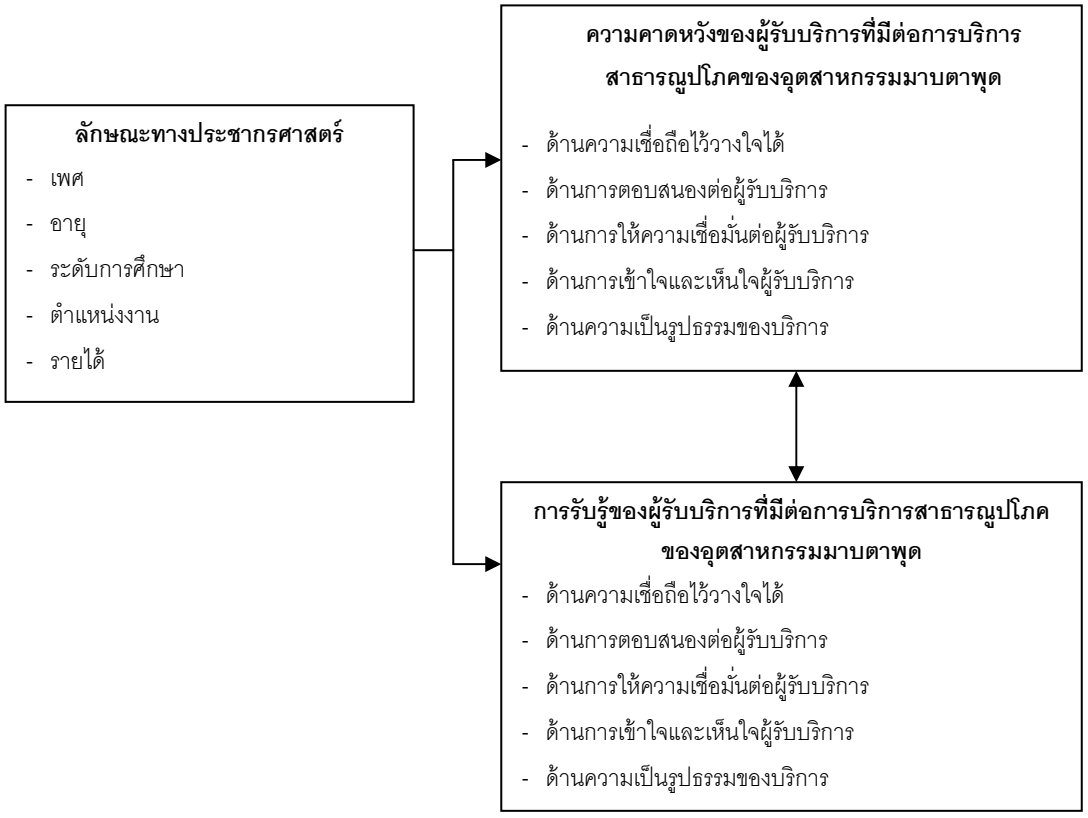
การดำเนินการดังกล่าวอยู่ระหว่างการจัดทำกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กรณีจึงมีความจำเป็นต้องกำหนดมาตรการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออกขึ้นเพื่อดำเนินการไปพลางก่อนการบังคับใช้ กฎหมายว่าด้วยการนี้ เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมโดยเร็ว อันจะเป็น ประโยชน์ต่อการปฏิรูประบบเศรษฐกิจ การยกระดับคุณภาพชีวิตและความ เป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ ตลอดจนการพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศโดยรวม (ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 134 ตอนพิเศษ 19 ง : 17 มกราคม 2560, หน้า 30)

อย่างไรก็ตามการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เป็นอีกหน่วยงานที่แปรรูปในด้านการบริหารงาน ซึ่งการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยได้เริ่มดำเนินการแปรรูป โดยการเชิญชวนให้เอกชนที่สนใจเข้ามายื่นข้อเสนอในการบริหาร และการจัดการระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกในนิคมอุตสาหกรรม และผู้ได้รับการพิจารณาคัดเลือก จะต้องดำเนินการเพื่อพัฒนาปรับปรุงซ่อมแซม พื้นฟูยกระดับ และเพิ่มประสิทธิภาพบริหารจัดการระบบ สาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด เป็นอุตสาหกรรมที่มีจำนวนผู้ประกอบการจำนวนมาก อีกทั้งยังมีข้อร้องเรียนในด้านปัญหาาระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ ไม่ จะเป็นการให้บริการสาธารณูปโภค เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้เกิดเป็นที่มาในการที่จะศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของ ผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสาธารณูปโภคของอุตสาหกรรมมาบตาพุด ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ (ระเบียงเศรษฐกิจ) ภาคตะวันออก ซึ่งผู้วิจัยเห็น

ประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับการศึกษาในครั้งนี้ เพราะการทราบถึงระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการจะเป็นประโยชน์แก่การปรับรูปแบบการให้บริการของผู้ประกอบการระบบสาธารณสุขภาคตลอดจนเป็นแนวทางในอนาคต เพื่อที่จะนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ

ต่อไปภายใต้รัฐบาลที่ต้องการพัฒนาตามนโยบายระเบียบเศรษฐกิจ ภาคตะวันออก และจะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่จะได้รับบริการที่ดียิ่งขึ้นด้วยอีกทางหนึ่ง และได้มีการกำหนดกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวทางของกรอบแนวคิดดังกล่าวข้างต้นเป็นแนวทางในการกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ความคาดหวัง ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสาธารณูปโภคของอุตสาหกรรมมาบตาพุด ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ (ระยองเศรษฐกิจ) ภาคตะวันออก จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์
2. การรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสาธารณูปโภคของอุตสาหกรรมมาบตาพุด ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ (ระยองเศรษฐกิจ) ภาคตะวันออก จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์
3. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวัง กับ ระดับการรับรู้ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสาธารณูปโภคของอุตสาหกรรมมาบตาพุด ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ (ระยองเศรษฐกิจ) ภาคตะวันออก

## การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยด้านความคาดหวัง

สำหรับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยด้านความคาดหวังนั้น จิราพร คุปต์คณากร (2544, หน้า 25) ได้ให้ความหมายของความคาดหวัง หมายถึง สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตีงามเป็นความคิดเห็น ความรู้สึก ความต้องการที่บุคคลมุ่งหวังหรือคาดคะเนต่อบุคคลอื่นให้กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามที่ตนต้องการให้เกิดขึ้น ซึ่งทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์ (2541, หน้า 28) ได้กล่าวถึงความ

คาดหวังไว้ว่า เป็นความคิด ความรู้สึกอย่างมีวิจรรย์ญาณของบุคคลที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมี ควรจะเป็นหรือควรจะมีเกิดขึ้นในอนาคต ตามความจำเป็นและความเหมาะสมของสถานการณ์ ซึ่งการคาดการณ์นี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาของแต่ละบุคคล

2. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัย ด้านการรับรู้  
สำหรับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยด้านความคาดหวัง Garrison and Magoon (1972) ได้ให้ความหมายว่าการรับรู้ หมายถึง กระบวนการซึ่งสมองตีความหรือแปลข้อความที่ได้จากการสัมผัสของร่างกายกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นสิ่งเร้าทำให้เราทราบว่าสิ่งเร้าที่เราสัมผัสนั้น คืออะไร มีความหมายอย่างไร มีลักษณะอย่างไร การที่เราจะรับรู้สิ่งเร้าที่มาสัมผัสได้นั้น ต้องอาศัยประสบการณ์เป็นเครื่องมือช่วยตีความหรือแปลความ ทั้งนี้ Dallett (1969, pp. 11-12) ได้ให้ความหมายว่าการรับรู้ หมายถึง การรับรู้โดยการเห็น ได้ยิน สัมผัส ได้รส รู้สึกถึงอุณหภูมิ แล้วเกิดผลต่อระบบประสาทส่วนกลาง เช่น การคิด การจำ ความต้องการและจินตนาการ

3. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัย ด้านคุณภาพการให้บริการ

สำหรับแนวคิดด้านคุณภาพการให้บริการ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985, pp. 41-50) คุณภาพบริการตามแนวคิดของ Parasuraman เชื่อว่าคุณภาพการบริการนั้นขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งตามความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นผลมาจากคำบอกเล่าที่บอกต่อกันมาโดยความต้องการของผู้รับบริการเอง และประสบการณ์ในการรับบริการที่มา ทั้งนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546, หน้า 437)

ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการเป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวตันทึ่นำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวัง ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการ

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสาธารณสุขปศุสัตว์ของอุตสาหกรรมมาบตาพุด ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ (ระเบียงเศรษฐกิจ) ภาคตะวันออกเป็นการวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ซึ่งได้จากการค้นคว้าข้อมูลจากทฤษฎีและประยุกต์จากแนวคิดงานวิจัยที่ใกล้เคียงของผู้วิจัยที่ได้ทำการวิจัยมาแล้ว ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ถึง เดือนธันวาคม 2559 ซึ่งใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด ทั้งนี้ โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 395 คน และนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีวิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ส่วน ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ด้วยการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่แบบอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในการวิเคราะห์แบบ t-test, One-Way ANOVA และใช้สถิติทดสอบที่แบบจับคู่ (Paired t-test)

## ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลความความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสาธารณสุขปศุสัตว์ของอุตสาหกรรมมาบตาพุด ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ (ระเบียงเศรษฐกิจ) ภาคตะวันออกพบว่า ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการบริการ

สาธารณสุขปศุสัตว์กลาง ของอุตสาหกรรมมาบตาพุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการตามลำดับ

ผลการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อการบริการสาธารณสุขปศุสัตว์กลาง ของอุตสาหกรรมมาบตาพุดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ

## 2. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

2.1 พนักงานที่มีเพศ และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณสุขปศุสัตว์ของอุตสาหกรรมมาบตาพุด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการบริการสาธารณสุขปศุสัตว์ของอุตสาหกรรมมาบตาพุด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสาธารณสุขปศุสัตว์ของอุตสาหกรรมมาบตาพุด ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ (ระเบียงเศรษฐกิจ) ภาคตะวันออกโดยรวมและรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อการบริการสาธารณสุขปศุสัตว์กลาง

ของอุตสาหกรรมมาบตาพุด ด้านความน่าเชื่อถือ ใ่วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

## อภิปรายผล

งานวิจัยเรื่องการศึกษาคำความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสาธารณสุขปโภคของอุตสาหกรรมมาบตาพุด ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ (ระยองเศรษฐกิจ) ภาคตะวันออกพบว่า

1. พนักงานที่มีเพศ และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณสุขปโภคของอุตสาหกรรมมาบตาพุด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ นพรัตน์ โมธินา (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มี อายุ สถานภาพสมรส และสถานะ/ตำแหน่ง ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอธิการบดีแตกต่างกัน

2. พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการบริการสาธารณสุขปโภคของอุตสาหกรรมมาบตาพุด แตกต่างกัน และอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ วิมลรัตน์ หงส์ทอง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้บริการให้บริการลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ

รายได้แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพให้บริการที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษมาพร พิงโพธิ์ (2554) ทำการศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่คาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้ในคุณภาพบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสาธารณสุขปโภคของอุตสาหกรรมมาบตาพุด ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ (ระยองเศรษฐกิจ) ภาคตะวันออก โดยรวมและรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อการบริการสาธารณสุขปโภคของอุตสาหกรรมมาบตาพุด ด้านความน่าเชื่อถือ ใ่วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการได้รับความเชื่อมั่นต่อบริการ ด้านการเข้าใจและเห็นใจผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างกัน สอดคล้องกับ กฤษมาพร พิงโพธิ์ (2554) ทำการศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่คาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการพบว่า มีความแตกต่างกันในทุกด้านของคุณภาพการบริการ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจในคุณภาพโดยรวมและรายด้าน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุจิตรา ไนยจิตต์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามีนบุรี พบว่า ระดับความคาดหวังมีผล

ต่อระดับการรับรู้ในด้านพนักงานและการต้อนรับความรวดเร็วในการให้บริการอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

## ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสาธารณูปโภคของอุตสาหกรรมมาบตาพุด ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ (ระเบียงเศรษฐกิจ) ภาคตะวันออกนับเป็นข้อมูลที่สำคัญสำหรับผู้ประกอบการอุตสาหกรรม เพราะความคาดหวังและการรับรู้เป็นภาพรวมของความพึงพอใจใน

ด้านต่าง ๆ ของพนักงาน ที่มีความรู้สึกนึกคิดต่อผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ เป็นข้อบ่งชี้คุณภาพการบริหารได้ดีที่สุดสำหรับผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมที่ต้องให้บริการกับพนักงานในเขตอุตสาหกรรมมาบตาพุด ดังนั้นในการศึกษาข้อมูลเพื่อนำไปสู่การใช้งานและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป จึงควรมีการศึกษาให้ครอบคลุมมากขึ้น เนื่องจากสามารถสอบถามได้ครอบคลุมมากกว่า ประกอบกับสามารถวัดผลของการปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้นที่ได้จากข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากการวิจัยครั้งก่อนหน้านี

## รายการอ้างอิง

- กฤษมาพร พึ่งโพธิ์. (2554). การเปรียบเทียบคุณภาพบริการที่คาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิราพร คุปต์คณากร. (2546). ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทรงทิพย์ วงศ์พันธุ์. (2541). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี. ปรินญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นพรัตน์ ไมธินา. (2556). ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วิมลรัตน์ หงส์ทอง. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้บริการให้บริการลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาวิชรพล. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). การบริหารตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: อีวีฟิล์มและไซแทกซ์.

สุจิตรา ไนยจิตย์. (2555). **ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษา  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามีนบุรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

Dallett, K. (1969). *Problems of psychology*. New York: John Wiley and Sons.Inc.

Garrison, K.C., & Magoon, R. (1972). *Educational psychogy*. Ohio: Charles E. Morrill Publishing  
century – crofts.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its  
implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.