

HA 128320

คุณภาพการให้บริการของสวัสดิ์อำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร

พันธริมงคล เกษชาติ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

พ.ศ. 2563

สงวนลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



ใบอนุญาตวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

เรื่อง : คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร

ผู้วิจัย : พันตรีมงคล เกษชาติ

ได้รับอนุมัติเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพศาล วรคำ)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เจริญศิริ)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยูภาส)

ชื่อเรื่อง : คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร
ผู้วิจัย : พันตรีมงคล เกษชาติ
ปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์
รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยูภาศ
ปีการศึกษา : 2563

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ และข้อเสนอแนะอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 198 คน โดยการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบอาชีพ ระดับการศึกษา และตำบลที่อาศัยอยู่ใช้สถิติ One - Way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนที่มีระดับการศึกษา และตำบลที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีการบริการในช่วงพักเที่ยง ควรมีสถานที่ให้บริการที่ความสะอาด ควรมีช่องทางการติดต่อสอบถามที่หลากหลาย

คำสำคัญ : คุณภาพ, การให้บริการ, สัสดีอำเภอ

Title : Service Quality of the Recruitment Officer Patio District Yasothon Province
Author : Major Mongkol Thaochalee
Degree : Master of Public Administration (Public Administration)
Rajabhat Maha SaraKham University
Advisor : Associate Professor Dr. Phakdee Phosing
Associate Professor Dr. Yupaporn Yupas
Year : 2020

ABSTRACT

The objectives of this research were to study level of opinion about service quality of the recruitment officer Patio District Yasothon Province. To compare of level of opinion about service quality and other suggesting. The study was conducted using 198 people, Sampling technique with Taro Yamane method. The statistics used percentage, mean, frequency, standard deviation (S.D.) and Compared personal factor of career, education level and living district using statistic One - Way ANOVA.

The results of research were as follow : (1) The overall of opinion about service quality at a high level. (2) To compare of opinion about service quality classify by career was difference and significantly at .05 level, but education level and living district were not difference. (3) The study also suggested : There should be enough staff to service, should serve during lunch break, should be a clean property, There should be a variety of contact methods.

Keywords : Service, Quality, Recruiting District

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จเสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง จากรองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ดร.ยุภาพร ยุภาศ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เจริญศิริ ประธานสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ คำปรึกษาและแก้ไขข้อบกพร่องตลอดมาตั้งแต่ต้นจนสำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ศัสดีอำเภอบ้านดู่ จังหวัดยโสธร ที่ให้ความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัย และขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการทุกท่านในการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณ พ่อ - แม่ และครอบครัวทุกคน ที่คอยเป็นกำลังใจ และเป็นแรงสนับสนุนที่สำคัญยิ่งต่อการวิจัยให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบคุณความดีแก่ พระคุณบิดา - มารดา บुरพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่มีส่วนช่วยสนับสนุนให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในงานวิจัยครั้งนี้

พันตรีมงคล เกษชาติ

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ	6
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	7
2.2 แนวคิดการสร้างจิตสำนึกในการบริการ	20
2.3 หลักการของงานบริการ	24
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้รับบริการ	26
2.5 บริบททั่วไปของสัสดีอำเภอป่าคิ้ว จังหวัดยโสธร	33
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย	42
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	43
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย	45
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	47
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	47

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	49
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	49
4.2 ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	68
5.1 สรุปผลการวิจัย	68
5.2 อภิปรายผล	70
5.3 ข้อเสนอแนะ	72
บรรณานุกรม	74
ภาคผนวก	80
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	81
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	86
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	89
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	92
การเผยแพร่ผลงานวิจัย	96
ประวัติผู้วิจัย	97

สารบัญญัตินำ

ตารางที่		หน้า
2.1	รายชื่อประชากรผู้มาใช้บริการสำนักงานสถิติอำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร	36
3.1	รายชื่อประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	44
4.1	จำนวน และร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	50
4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถิติ อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	52
4.3	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถิติ อำเภอ ป่าดัว จังหวัดยโสธร จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	53
4.4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถิติ อำเภอ ป่าดัว จังหวัดยโสธร จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	54
4.5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถิติ อำเภอ ป่าดัว จังหวัดยโสธร จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	55
4.6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถิติ อำเภอ ป่าดัว จังหวัดยโสธร จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	56
4.7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถิติ อำเภอ ป่าดัว จังหวัดยโสธร จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	57
4.8	วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถิติอำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร จำแนกตามอาชีพ	58
4.9	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายข้อของค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสถิติอำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร ที่มีตามอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	59

ตารางที่	หน้า
4.10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ที่มีตามอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	60
4.11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ที่มีตามอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	61
4.12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ที่มีตามอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	62
4.13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ที่มีตามอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	63
4.14 วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร จำแนกตามระดับการศึกษา	64
4.15 วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร จำแนกตามตำบลที่อาศัยอยู่	65
4.16 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร	66
ข.1 ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	87
ค.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	90

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	42

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การปฏิวัติฝรั่งเศสในคริสต์ทศวรรษ 1790 การเกณฑ์ทหารได้มีส่วนสำคัญแก่กองทัพ ซึ่งส่งผล แก่ขนาดและพลังของกองทัพ ประเทศในยุโรปส่วนมากใช้ระบบดังกล่าวในยามสงบ ดังนั้นผู้ชาย ที่มีอายุตามกำหนดต้องเข้าคัดเลือกรับราชการตั้งแต่อายุ 18 ปี ในกองประจำการ แล้วจึงโอนไปเป็น ทหารกองเกินได้ จึงเป็นที่ถกเถียงกันด้วยหลายเหตุผล รวมทั้งการคัดค้านการสู้รบโดยอ้างสันติสุข บนเหตุผลด้านศาสนา หรือปรัชญาเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลบางครั้งผู้ถูกเกณฑ์ทหารอาจหลบ เลี่ยงราชการโดยการออกนอกประเทศระบบการคัดเลือกบางระบบปรับให้เข้ากับทัศนคติเหล่านี้ โดยการจ้ดราชการทางเลือกที่ไม่ใช่บทบาทปฏิบัติกรรบหรือไม่ใช่ทหารอย่างจากที่กล่าวมานี้ไม่ถือว่าเป็นทางเลือกของการเกณฑ์ทหาร ต้นคริสต์ศตวรรษที่ 21 หลายประเทศไม่เกณฑ์ทหารอีก ต่อไป แต่อาศัยทหารอาชีพที่มาจาก อาสาสมัครที่ได้รับสมัครตามความต้องการของกำลังพล อย่างไรก็ตาม หลายรัฐที่ได้ยกเลิกการเกณฑ์ทหาร ไปแล้วยังสงวนอำนาจที่จะรื้อฟื้นการเกณฑ์ทหาร ในยามสงคราม หรือเกิดวิกฤตการณ์ได้ด้วย (กระทรวงกลาโหม, 2551)

กฎหมายที่บัญญัติเกี่ยวกับเรื่องรับราชการทหารมีชื่อเรียกว่า “พระราชบัญญัติรับราชการ ทหาร พ.ศ. 2497” ซึ่งมีการแก้ไขเพิ่มเติมมารวม 6 ฉบับ ประกาศเป็นพระราชกฤษฎีกา 1 ฉบับ และ ประกาศ เป็นกฎกระทรวง รวม 73 ฉบับ บัญญัติไว้ว่า “ชายที่มีสัญชาติไทยตามกฎหมาย มีหน้าที่รับ ราชการทหารด้วยตนเองทุกคน” และกฎหมายอีกหนึ่งฉบับ คือ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ทุกฉบับล้วนกำหนดหน้าที่ของชนชาวไทยไว้ว่า “บุคคลมีหน้าที่ป้องกันประเทศรับราชการทหาร ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ” ดังนั้น จึงได้เชื่อว่าการรับราชการทหารเป็นหน้าที่ที่สำคัญของประชาชน ชาวไทย โดยเฉพาะชายที่มีสัญชาติเป็นไทยทุกคนที่จะต้องรู้หน้าที่และขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด ไว้เกี่ยวกับการรับราชการทหารที่จะได้มา ซึ่งทหารกองประจำการที่มีคุณภาพนั้น จำเป็นต้องใช้ กระบวนการเกณฑ์และฝึกอบรมทหารกองประจำการที่มีความเหมาะสมที่สุด เนื่องจากกระบวนการเกณฑ์ ทหารกองประจำการเป็นเรื่องละเอียดอ่อน มีความเกี่ยวข้องกับประชาชนคนไทยทั่วประเทศ ดังนั้น หากมีปัญหาเกิดขึ้นแล้วย่อมมีผลกระทบต่อสถาบันทหารรวมทั้งความมั่นคงของชาติด้วย ซึ่งเป็นปัญหา ที่สำคัญอย่างยิ่งประการหนึ่งของประเทศชาติอย่างแท้จริง ซึ่งจะส่งผลถึงความสงบสุขของสังคม

และความมั่นคงของชาติต่อไป ซึ่งทหารจะต้องพร้อมเสมอเพื่อป้องกันภัยคุกคามจากภายนอกประเทศ และเหตุการณ์ความไม่สงบสุข (กระทรวงกลาโหม, 2551)

ข้าราชการสวัสดิ์เป็นข้าราชการทหารและเป็นบุคลากรภาครัฐที่มีหน้าที่ตามกฎหมาย คือ การเตรียมคนไว้เพื่อสนับสนุนกองทัพกิจการสวัสดิ์ถือกำเนิดขึ้นในสมัยสมเด็จพระรามาธิบดีที่ 2 ใน พ.ศ. 2034 ได้จัดตั้งกรมสวัสดิ์ขึ้น และส่งเจ้าหน้าที่สวัสดิ์ไปประจำ ณ หัวเมืองต่าง ๆ เพื่อควบคุม บัญชีฝ่ายกำลังพลทั่วประเทศ กรมนี้จึงเป็นกรมใหญ่กำกับทั้งฝ่ายกลาโหม และฝ่ายมหาดไทยในการ จ่ายเลขเพื่อนำคนมาเป็นทหารมีฐานะคล้ายกระทรวง ผู้บังคับบัญชากรมขึ้นตรงต่อพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทะเบียนบัญชีจำนวนไพร่พลของกรมกองต่าง ๆ ต้องส่งให้กรมสวัสดิ์ควบคุมในฐานะ เป็นผู้รับผิดชอบเกณฑ์ไพร่พลเข้ากองทัพเมื่อต้องการกำลังพลเข้าทำการรบ กฎหมายกำหนดให้สวัสดิ์ มีหน้าที่จัดการงานสายงานสวัสดิ์ ตลอดจนบริหารจัดการทหารกองเกิน และทหารกองหนุนในเขตพื้นที่ ที่ได้รับผิดชอบ และการบันทึก ตรวจสอบ โต้ตอบ รายงาน เตรียมพล และแก้ไขปัญหาในงานสวัสดิ์ รวมทั้งงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับราชการทหารตามที่ได้รับมอบหมาย พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลสถิติของทหาร กองหนุน ทหารกองเกิน เพื่อนำมาใช้ในการเข้ารับราชการทหาร และการเตรียมพล รวบรวมข้อมูล สถิติเกี่ยวกับการระดมสรรพกำลังด้านการส่งกำลังบำรุงในเขตท้องที่ หน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสายงาน สวัสดิ์ และตามที่กำหนดไว้ในอัตราการจัดและขุ โธปกรณ์ของหน่วย ตลอดจนกิจการอันเกี่ยวกับกำลังคน ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย (หน่วยบัญชาการรักษาดินแดน, 2553) ดังนั้นในการรักษาความมั่นคง จึงต้องกระทำร่วมกันเชื่อมโยงทุก ๆ ด้าน ในการรักษาความมั่นคงของชาติ ปัจจุบันกระทรวงกลาโหม มีอำนาจหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 และได้บัญญัติไว้ในกฎหมาย อีก 2 ฉบับฉบับแรกคือ พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545 และพระราชบัญญัติ จัดระเบียบราชการกระทรวงกลาโหม พ.ศ. 2551 สรุปคือ รักษาเอกราชและความมั่นคงแห่งราชอาณาจักร จากภัยคุกคามทั้งภายนอกและภายในราชอาณาจักรปราบปรามการกบฏและการจลาจล ปกป้องสถาบัน พระมหากษัตริย์ ตลอดจนสนับสนุนภารกิจของสถาบันพระมหากษัตริย์รักษาผลประโยชน์แห่งชาติ และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข พัฒนาประเทศ เพื่อความมั่นคง สนับสนุนรัฐในการพัฒนาประเทศป้องกันและแก้ไขปัญหาจากภัยพิบัติช่วยเหลือ ประชาชนและปฏิบัติการทางทหารนอกเหนือจากสงครามเพื่อความมั่นคงแห่งราชอาณาจักรในการดูแล การจัดส่วนราชการและการปรับปรุงระบบการทำงานของภาคราชการให้มีการจัดระบบราชการ อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในส่วนของกองทัพพบกมีหน่วยบัญชาการรักษาดินแดนเป็นหน่วยขึ้นตรงต่อ กองทัพบก โดยมีผู้บัญชาการหน่วยบัญชาการรักษาดินแดนเป็นผู้บังคับบัญชากำกับดูแลความรับผิดชอบ มีภารกิจ 4 ด้าน 1) กิจการกำลังพลสำรอง 2) กิจการสวัสดิ์ 3) กิจการอาสารักษาดินแดน 4) กิจการประชาชน วิชาทหาร กองการสวัสดิ์ มีผู้อำนวยการกองการสวัสดิ์เป็นผู้รับผิดชอบตรวจและควบคุมทางวิทยาการ

ในสายงานสถิติ และอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับกิจการสถิติทั้งปวงในระดับกองทัพภาคมีหัวหน้าฝ่ายสรรพกำลังเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบระดับมณฑลทหารบก / จังหวัดทหารบก มีหัวหน้าฝ่ายสรรพกำลังเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ ระดับจังหวัด / อำเภอ / กิ่งอำเภอ มีสถิติจังหวัด / อำเภอ / สถิติกิ่ง อำเภอ เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบภายในพื้นที่ของตน (กระทรวงกลาโหม, 2551)

สำนักงานสถิติจังหวัดยศโยธร ก่อตั้งหน่วยตามการจัดตั้งขึ้นตามอัตรากิจการและยุทธโธปกรณ์ของหน่วย และการจัดตั้งจังหวัดยศโยธรเมื่อ พ.ศ. 2515 โดยประกอบไปด้วยที่ทำการสถิติจังหวัดยศโยธร และหน่วยสถิติอำเภอทุกอำเภอในจังหวัดยศโยธร รวม 9 อำเภอ เป็นส่วนราชการส่วนภูมิภาคขึ้นตรงกับมณฑลทหารบกที่ 27 ตั้งอยู่ที่ค่ายประเสริฐสงคราม อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด และกระทรวงกลาโหมได้ฝากการบังคับบัญชาคำสั่งพลไว้กับ กระทรวงมหาดไทย (ผู้ว่าราชการจังหวัดยศโยธร) หน่วยสถิติอำเภอป่าดิวเป็นหน่วยขึ้นตรงของสำนักงานสถิติจังหวัดยศโยธร ได้ก่อตั้งเมื่อพ.ศ. 2515 พร้อมกับการจัดตั้งจังหวัดยศโยธร หน่วยสถิติอำเภอป่าดิว มีงานหลายลักษณะที่ต้องปฏิบัติเพื่อบริการประชาชน อาทิ เช่น การลงบัญชีทหารกองเกินให้กับชายไทย การมอบหมายเรียกเข้ารับราชการทหาร (แบบ สด.35) การตรวจเลือกทหารกองเกินเข้ารับราชการทหาร และการตรวจสอบสภาพทหารกองหนุนซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับคุณภาพในงานบริการประชาชนแต่ปัจจุบันยังมีปัญหาข้อขัดข้องในงานบริการหลายประการ เช่น การขาดแคลนกำลังพลและยุทธโธปกรณ์ สนับสนุนในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการขาดงบประมาณในการบริหารงานทำให้เป็นอุปสรรคในงานบริการประชาชน จากปัญหาข้อขัดข้องในงานบริการดังกล่าว (สถิติอำเภอป่าดิว, 2562) ดังนั้น ผู้วิจัยปฏิบัติงานในสถิติอำเภอป่าดิว จังหวัดยศโยธร จึงมีความสนใจอยากทราบคุณภาพในการให้บริการของสถิติอำเภอในงานต่าง ๆ ที่รับผิดชอบ อนึ่งผู้วิจัยจะได้นำผลการศึกษามาพัฒนาในการให้บริการให้มีความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม และตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและประชาชนที่มาติดต่อในพื้นที่ ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัด ยโสธร

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร จำแนกตาม อาชีพ ระดับการศึกษา และตำบลที่อาศัยอยู่ต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัด ยโสธร

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

1.3.2 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ที่มีอาชีพ ระดับ การศึกษา และตำบลที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

สัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.4.2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ อาชีพ, ระดับการศึกษา และตำบลที่อาศัยอยู่

1.4.2.2 ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของ (Millet, 1954, p. 12) ได้แก่

- 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา
- 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

1.4.3 ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.4.3.1 ประชากร คือ ผู้มาใช้บริการกับสำนักงานสถิติอำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร (สถิติอำเภอป่าดิว, 2562) ได้แก่

- | | |
|-----------------------|--------------|
| 1) กำนัน | จำนวน 5 คน |
| 2) ผู้ใหญ่บ้าน | จำนวน 57 คน |
| 3) ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน | จำนวน 114 คน |
| 4) ทหารกองเกิน | จำนวน 214 คน |
| รวม | จำนวน 390 คน |

1.4.3.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาใช้บริการกับสำนักงานสถิติอำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร จำนวน 198 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ (Yamane, 1973, p. 727)

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม - 30 ตุลาคม 2562

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

“คุณภาพ” หมายถึง คุณลักษณะของการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน หรือข้อกำหนดที่เหมาะสมปราศจากข้อผิดพลาดทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เป็นที่พึงพอใจ และมีต้นทุนการดำเนินงานที่ต่ำที่สุด

“การบริการ” หมายถึง การดำเนินกิจกรรมหรือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องตามกระบวนการขั้นตอน เพื่อตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง

“คุณภาพการให้บริการ” หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดีให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่สถิติอำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร โดยให้บริการ ตามระเบียบ กฎหมาย หรือสามารถยืดหยุ่นได้ บริการตามลำดับก่อนหลัง ตรงตามที่ต้องการมีการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกกีดกันให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนและสามารถเข้ารับบริการได้ทุกโอกาส

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่สัสดีอำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร ด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มาทำงานตรงต่อเวลา การให้บริการอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสม ตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด แจ่มใส ข่าวดสารที่เป็นประโยชน์ล่วงหน้าแก่ประชาชน และสามารถขอคำปรึกษาได้ทุกเวลาทำการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่สัสดีอำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการให้บริการที่เพียงพอ สถานที่จอดรถ อาคาร สถานที่ในการให้บริการเพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ และมีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษามีช่องทางในการติดต่อประสานงานหลากหลาย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่สัสดีอำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร ที่สามารถให้บริการแทนกันได้ปรับปรุง อาคาร สถานที่ ให้สะอาด บริการในเวลาพักเที่ยง มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้บริการอย่างต่อเนื่องให้บริการ หรือให้คำปรึกษาได้จนเสร็จสิ้นตามความต้องการมีการให้ในช่องทางอื่น ๆ บริการนอกเวลาราชการ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่สัสดีอำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร มีการพัฒนาโปรแกรมระบบคอมพิวเตอร์ในการให้บริการให้คำปรึกษาผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการออกหน่วยให้บริการในพื้นที่เชิงรุก การบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาและพร้อมให้บริการ ลดขั้นตอนและปรับปรุงการทำงานเพื่อความสะดวกแก่ประชาชน

“หน่วยสัสดีอำเภอ” หมายถึง หน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่สัสดีดำเนินการในราชการที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติรับราชการทหาร พ.ศ. 2597 มีภารกิจในการดำเนินการเพื่อให้ได้ชายฉกรรจ์ที่เป็นคนสัญชาติไทยมาเป็นทหารเพื่อป้องกันประเทศชาติด้วยความสมัครใจและยินยอม หรือรวบรวมบัญชีทหาร

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ

ข้อเสนอก่อนหน้านี้ที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวคิดการสร้างจิตสำนึกในการบริการ
3. หลักการของงานบริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้รับบริการ
5. บริบททั่วไปของสัสดีอำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.1.1 คุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ (Service Quality) คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าระดับของความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า ระดับความพึงพอใจของลูกค้า หลังจากได้รับบริการไปแล้วในการประเมินคุณภาพของบริการของสถานบริการต่าง ๆ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539, น. 16) กล่าวว่า ต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากปัจจัยคุณภาพ (Service Characteristics and Attributes) ต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการอยู่นั้น จนเสร็จสิ้นกระบวนการรับบริการนั้น ๆ หรือเสร็จวงจรบริการหนึ่ง ๆ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ได้ให้นิยามของคุณภาพบริการ หมายถึง การบริการที่เลิศที่ตรงกับความต้องการ หรือเกินความต้องการ ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และเกิดความจงรักภักดี

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548) กล่าวถึง คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการแก่ลูกค้าจนเกิดความพึงพอใจ หรือการให้บริการได้ตรงตามที่ลูกค้าคาดหวังกล่าวโดยสรุป คือ คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพในขณะที่เดียวกันผู้ให้บริการไม่สามารถวัดในคุณภาพของบริการนั้น ๆ ได้ ลูกค้าจะประเมินการบริการที่ได้รับจากการรับรู้จริง

ในการใช้บริการว่าตรงกับความต้องการความคาดหวังและความคุ้มค่าหรือไม่ ซึ่งเมื่อการบริการนั้นเป็นดังที่คาดหวัง หรือเกินกว่าที่คาดหวังซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และเกิดความจงรักภักดี แสดงว่าการบริการนั้นมีคุณภาพนั่นเอง

Oliver (1994) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการ เป็นลักษณะของแนวความคิดที่มีการมองถึงความเข้าใจว่าลูกค้าคิดอย่างไรต่อคุณภาพของการบริการ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญของการบริหารองค์กรให้เกิดประสิทธิผลโดยมีแนวความคิดในการทำความเข้าใจที่สัมพันธ์กันอยู่ 3 แนวความคิด ประกอบด้วย ความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพบริการ และคุณค่าของลูกค้า

2.1.2 ความสำคัญของคุณภาพการบริการ

Borich and Martin (1995) กล่าวว่า คุณภาพการบริการมีความสำคัญเนื่องจากเหตุผลหลัก 4 ประการ ดังนี้

1. การเจริญเติบโตของธุรกิจบริการ เนื่องจากทุกวันนี้ผู้ประกอบการต่าง ๆ หันมาให้ความสำคัญกับการบริการมากขึ้นการทำธุรกิจต่าง ๆ จึงมีการทาควบคู่ไปกับการให้บริการส่งผลให้การเจริญเติบโตของธุรกิจบริการอยู่ในอัตราที่สูงมาก

2. การแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้นการบริการถือเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่ถูกนำมาใช้ในการแข่งขันกับคู่แข่ง และถ้าบริษัทหรือองค์กรใดให้คุณภาพการบริการได้เหนือกว่า ก็ถือเป็นจุดที่นำความได้เปรียบมาให้บริษัท หรือองค์กรนั่นเอง

3. ความต้องการของผู้บริโภค หรือลูกค้าที่มีมากขึ้นเนื่องจากปัจจุบันนี้ โลกอยู่ในยุคของการติดต่อสื่อสาร ผู้บริโภคมีความรู้มากขึ้นมีความต้องการมากขึ้นการซื้อสินค้าเพื่อที่จะได้สินค้าที่คุณภาพเหมาะสมกับราคาอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอ เพราะผู้บริโภคคิดว่าเป็นสิ่งที่ต้องได้รับอยู่แล้ว แต่สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการ ก็คือ การบริการที่มีคุณภาพ และสิ่งนี้เองนับเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคใช้ในการประเมินการซื้อซ้ำ หรือการมีความจงรักภักดีต่อตราสินค้า หรือบริษัท องค์กรนั้น ๆ ด้วย

4. คุณภาพการบริการสะท้อนถึงสถานะเศรษฐกิจ เนื่องจากผลของการมีคุณภาพการบริการที่ดีนำไปสู่การเกิดการซื้อซ้ำในสินค้า หรือธุรกิจ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการทุกคนต้องการให้เกิดขึ้นกับสินค้า หรือบริษัทของตน นอกจากนี้การที่มีคุณภาพการบริการที่ดีเป็นสิ่งที่สามารถดึงดูดลูกค้า หรือผู้บริโภคเดิมให้ยังคงอยู่ อีกทั้งยังเป็นการสร้างลูกค้าใหม่ ๆ เข้ามาอีกด้วย ซึ่งทั้งหมดนี้ล้วนมาจากการที่บริษัท หรือองค์กรมีคุณภาพการบริการที่ดีนั่นเอง เช่นเดียวกับที่ (Ghobadian, Speller and Jones, 1994) (Boone and Kurtz, 1998) ที่กล่าวถึง คุณภาพการบริการว่ามีความสำคัญเนื่องมาจากภาพธุรกิจบริการตลอดทศวรรษที่ผ่านมาถึงเป็นภาคธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างมากต่อเศรษฐกิจโลก และเป็นภาคธุรกิจที่มีการแข่งขันกันสูง ดังนั้นบริษัท หรือองค์กร ห้างร้านต่าง ๆ ที่อยู่ในธุรกิจบริการ

จึงต้องพยายามสร้างคุณภาพการบริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้บริโภคให้มากที่สุดเพื่อที่จะอยู่รอดในธุรกิจนี้ได้

2.1.3 ช่องว่างที่ทำให้บริการด้อยคุณภาพ (Model of Service Quality Gaps)

การดำเนินการบริการและทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจได้นั้น เพราะเป็นการบริการที่มีคุณภาพดี เนื่องจากระดับการบริการอยู่เหนือความคาดหวัง แต่ถ้าคุณภาพการบริการนั้นอยู่ต่ำกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้ จะทำให้เกิดความไม่พอใจของลูกค้า ซึ่ง (Parasuraman, et al., 1990) ได้กล่าวถึง ช่องว่างหลักที่จะเกิดขึ้นจากในแนวคิดของคุณภาพการบริการที่เป็นสาเหตุทำให้คุณภาพการบริการไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งชี้ให้เห็นถึง 5 ช่องว่าง ดังนี้

ช่องว่างที่ 1 (Gap 1) : ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคกับการรับรู้ของฝ่ายการจัดการเป็นความแตกต่างระหว่างการที่ผู้ให้บริการไม่ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภคที่แท้จริง ซึ่งเป็นความต้องการจริงของลูกค้าอาจจะเกิดจากการที่ไม่มีการทาวิจัยของฝ่ายการตลาด เป็นต้น

ช่องว่างที่ 2 (Gap 2) : ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายการจัดการกับข้อกำหนดของคุณภาพการบริการ ฝ่ายบริหารอาจจะรับรู้ถึงความต้องการของผู้บริโภคอย่างถูกต้องแต่ไม่ได้มีการกำหนดลักษณะและมาตรฐานของการให้บริการไว้

ช่องว่างที่ 3 (Gap 3) : ช่องว่างระหว่างข้อกำหนดคุณภาพการบริการกับการส่งมอบการบริการ คือ ฝ่ายบริหารได้มีการกำหนดมาตรฐานไว้อย่างชัดเจนแล้วแต่ผู้ให้บริการไม่สามารถให้การบริการตามที่กำหนดไว้ซึ่งอาจจะเกิดจากผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรมที่ไม่เพียงพอไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามข้อกำหนด หรืองานนั้นมีความขัดแย้งกัน หรือผู้ให้บริการไม่มีการประสานงานร่วมกัน

ช่องว่างที่ 4 (Gap 4) : ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการกับการสื่อสารภายนอก ซึ่งการสื่อสารขององค์กรหรือธุรกิจนั้นจะสร้างความคาดหวังกับผู้บริโภค แต่การส่งมอบบริการนั้นไม่สามารถทำตามที่ได้ให้คำสัญญาไว้

ช่องว่างที่ 5 (Gap 5) : ช่องว่างระหว่างการบริการที่รับรู้กับการบริการที่คาดหวังช่องว่างนี้เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภครับรู้ถึงคุณภาพการบริการไม่ตรงกับที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ Shahin (2005) ยังได้กล่าวถึง ช่องว่างที่อาจจะเกิดขึ้นในการส่งมอบคุณภาพการบริการที่มีต่อลูกค้าเพิ่มเติมขึ้นมาอีก 2 ช่องว่าง คือ

ช่องว่างที่ 6 (Gap 6) : ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคกับการรับรู้ของพนักงาน ซึ่งช่องว่างนี้เกิดขึ้นเมื่อพนักงานผู้ให้บริการเข้าใจในความคาดหวังของลูกค้าไม่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้

ช่องว่างที่ 7 (Gap 7): ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของพนักงานและการรับของฝ่ายการจัดการ เกิดขึ้นเมื่อมีการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้าแตกต่างกันระหว่างฝ่ายการจัดการและพนักงานผู้ให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้กล่าวถึง แนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการ (Berry, et al., 1985 and Zeithaml and Bitner, 1996) ว่าในการวัดคุณภาพของการให้บริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้าได้รับเรียกว่า คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง (Expected Services) กับบริการที่รับรู้ (Perceived Service) ซึ่งก็คือ ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขารับบริการแล้วนั่นเองในการวัดคุณภาพของการให้บริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี 5 ข้อ ได้แก่

1. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ (Tangibles) ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคนเตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน
2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามสัญญา หรือควรจะเป็นอย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของบริการ เช่น ธนาคารต้องรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์
3. ความรวดเร็ว ในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) เป็นความรวดเร็วและตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานเห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ
4. การรับประกัน / ความมั่นใจ (Assurance) เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และความสุภาพ
5. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่การให้บริการอย่างตั้งใจ เน้นการให้บริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคล

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1994) ได้กำหนดเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) คือ

1. รูปลักษณ์ (Tangibles) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความทันสมัยของอุปกรณ์
 - 1.2 สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
 - 1.3 การแต่งกายของพนักงาน
 - 1.4 เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
 - 2.2 การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า
 - 2.3 การทำงานไม่ผิดพลาด
 - 2.4 การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ
 - 2.5 การมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - 3.1 มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว
 - 3.2 ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า
 - 3.3 ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน
 - 3.4 ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ
4. การรับประกัน / ความมั่นใจ (Assurance) ประกอบด้วย
 - 4.1 ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ
 - 4.2 การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ
 - 4.3 ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน
 - 4.4 พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร
5. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ
 - 5.2 เวลาในการเปิดให้บริการและให้ความสะดวกแก่ลูกค้า
 - 5.3 โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของกิจการ
 - 5.4 ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน
 - 5.5 ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าชัดเจน

2.1.4 ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ

Parasuraman, et al. (1985, อ้างใน พิมพ์ชนก คັນสนีย์, 2540) พบว่า ผู้บริโภคใช้ปัจจัย 10 ประการ ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ได้แก่

1. ความสะดวกในการให้บริการ (Access) หมายถึง ความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ ครอบคลุมถึงเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง และวิธีการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคในการเข้าพบ หรือติดต่อกับผู้ให้บริการ เช่น สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกแก่การไปติดต่อ เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ (Communication) หมายถึง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ หรือคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์กร
3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และทักษะที่ปฏิบัติงานด้านการบริการได้เป็นอย่างดี เช่น ความรู้ และทักษะในการให้บริการของพนักงาน หรือทักษะในการจัดการของผู้บริหาร เป็นต้น
4. ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวลูกค้า มีความรอบคอบ และเป็นมิตรต่อลูกค้า
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความเชื่อถือได้ขององค์กรที่ให้บริการ เช่น องค์กรมีชื่อเสียง มีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นที่น่าไว้วางใจ ทำให้ลูกค้า และบุคคลผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร
6. ความคงเส้นคงวา (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอนและแม่นยำ เช่น การให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้า เป็นต้น
7. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว อาทิเช่น ให้บริการแก่ลูกค้าทุกประเภท ณ เคาน์เตอร์ฝากถอนเงินได้ทันที
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงใด ๆ เช่น การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ธุรกรรมทางการเงิน อาทิเช่น เครื่องกดเงินอัตโนมัติ เครื่องปรับสมุดเงินฝากอัตโนมัติ ซึ่งวางในจุดที่มีการดูแล และตั้งอยู่ในบริเวณที่มีแสงสว่างเพียงพอ เป็นต้น
9. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding Customers) หมายถึง ความพยายามรู้จักและเข้าใจถึงลูกค้า รวมทั้งความต้องการต่าง ๆ ของลูกค้า อาทิเช่น การจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้า การเพิ่มบริการต่าง ๆ ตามความจำเป็น และความต้องการของลูกค้า เป็นต้น
10. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง หลักฐานทางกายภาพของการบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ อาทิเช่น อุปกรณ์การให้บริการของพนักงานที่มีความทันสมัย และการมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของพนักงานไว้คอยบริการ

การประเมินคุณภาพการบริการนั้น ผู้บริโภคแต่ละคนใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรับรู้ในคุณภาพของการบริการที่แตกต่างกันไป ซึ่งจากการศึกษาของ Parasuraman, et al (1990) ที่ได้ทำการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับบริการกับการบริการที่ลูกค้าได้รับจริงพบว่า ลูกค้ามีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ โดยทั่วไปอยู่ด้วยกัน 10 ปัจจัย ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือของร้านและพนักงาน (Reliability) หมายถึง การที่คุณลักษณะหรือบริการที่บริษัทมอบให้มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้มีความถูกต้องเหมาะสม ตัวอย่างเช่น บริษัทสามารถให้บริการตามเวลาที่กำหนด หรือตามที่รับปากไว้กับลูกค้า การเรียกเก็บเงินมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด ฯลฯ

2. ความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) บริษัทมีความเต็มใจและสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันกับความต้องการของลูกค้า เช่น ให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วทันใจ พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าเมื่อลูกค้าต้องการ ฯลฯ

3. มีความสามารถในการบริการได้อย่างชำนาญ (Competence) กล่าวคือ มีความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีความเชี่ยวชาญ เช่น พนักงานขาย มีความสามารถในการให้รายละเอียดแก่สินค้าได้เป็นอย่างดี

4. การเข้าถึง (Access) การติดต่อมีปฏิสัมพันธ์มีความคล่องตัว สามารถทำได้ง่าย เช่น โทรศัพท์สามารถโทรติดต่อได้ง่าย มีพนักงานบริการพร้อม เวลาเปิดปิดบริการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า สถานที่ติดต่อขอรับบริการสามารถเดินทางไป - มา ได้สะดวก ฯลฯ

5. ความมีมารยาท ความสุภาพ (Courtesy) คือ การให้บริการมีความสุภาพให้เกียรติลูกค้า คำนึงถึงความรู้สึกของลูกค้า เช่น พนักงานให้บริการอย่างมีอัธยาศัย มีความเป็นมิตรกับลูกค้า ไบ๋หน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ฯลฯ

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) บริษัทสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างเข้าใจง่าย ยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า สามารถให้คำตอบแก่ลูกค้า ในส่วนที่ลูกค้ายังไม่เข้าใจได้อย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่น สามารถให้รายละเอียดในเรื่องการใช้บริการได้อย่างชัดเจนสามารถอธิบายได้ว่าลูกค้าต้องจ่ายมากแค่ไหนสำหรับงานบริการนั้น ๆ ฯลฯ

7. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Credibility) ความมีเครดิตของบริษัท แสดงถึงว่าบริษัทมีความน่าเชื่อถือ คำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า โดยสิ่งที่มีผลต่อความน่าเชื่อถือไว้วางใจของบริษัท ได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิกภาพส่วนตัวของพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้า และความซื่อสัตย์ และความจริงใจของผู้ที่ให้บริการแก่ลูกค้า

8. ความปลอดภัย (Security) สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยงต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ ความปลอดภัยทางร่างกาย เช่น ไปใช้บริการ ATM แล้วไม่ต้องกลัวว่าจะถูกปล้น ความมั่นคงทางการเงิน เช่น ซื้อมันคงแล้วมั่นใจว่าเงินไม่สูญการเก็บรักษาเป็นความลับ เช่น บริษัทสามารถทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นว่าข้อมูลของลูกค้าจะเป็นความลับ

9. ความเข้าใจในตัวลูกค้า (Understanding the Customer) บริษัทพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของลูกค้า มีความเข้าใจในตัวลูกค้าเป็นอย่างดีว่าลูกค้าต้องการอะไร เช่น บริษัทที่มีการศึกษาความต้องการของลูกค้า สามารถจำลูกค้าประจำ ได้มีการจัดทำระบบสมาชิก เป็นต้น

10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความสามารถในการรับรู้ได้ทางกายภาพของการบริการ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก การตกแต่งภายในตัวอาคาร เครื่องแบบของพนักงานผู้ให้บริการ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการสถานบริการ ฯลฯ และเนื่องมาจากการบริการมักจะวัดความเป็นรูปธรรมได้ยากนี้ทำให้นักการตลาดพยายามสร้างให้มีความเป็นรูปธรรมขึ้นมาผ่านปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

10.1 สถานที่ (Place) การสร้างสถานที่ให้บริการให้เป็นเอกลักษณ์ เช่น โอ้อ่า หูหระ คุณาใช้บริการ

10.2 คน (People) อาจมีการให้พนักงานใส่เครื่องแบบให้เป็นเอกลักษณ์ทำให้ทราบว่าเป็นการบริการของบริษัทนั้น ๆ

10.3 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในสถานบริการ (Equipment)

10.4 วัสดุที่ติดต่อดสื่อสาร (Communication Material)

10.5 สัญลักษณ์ (Symbols) สื่อถึงสิ่งที่บริการนั้นต้องการเสนอ

10.6 ราคา (Price) เช่น อาจมีบริการให้ส่วนลด หรือคืนเงิน ถ้าไม่สามารถให้บริการได้ทันจากปัจจัยทั้ง 10 ดังกล่าวนี ซึ่งเมื่อได้ทำการศึกษาต่อไป พบว่า มีบางปัจจัยที่มีความซ้ำซ้อนกันในบางด้าน จึงได้รวบรวมจนเหลือปัจจัยในการวัดคุณภาพการบริการเพียง 5 ปัจจัย ดังที่รู้จักในชื่อ SERVQUAL Model (Parasuraman, et al, 1990) ดังนี้

10.6.1 ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถคาดคะเนการบริการที่จะได้รับได้อย่างชัดเจน ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกสามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์, พนักงานผู้ให้บริการ และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ

10.6.2 ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องเที่ยงตรง และสม่ำเสมอ

10.6.3 ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการที่จะให้บริการลูกค้าได้อย่างทันท่วงทีตามความต้องการของลูกค้า

10.6.4 ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของลูกค้าทำให้ลูกค้ามั่นใจในการบริการของบริษัท

10.6.5 ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ

คุณภาพของการใช้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งที่สำคัญในการสร้างความแตกต่างทางธุรกิจ การให้บริการ คือ การรักษาระดับของการให้บริการที่เหนือคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการลูกค้า จะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อมีความต้องการ ณ สถานที่เข้าต้องการในรูปแบบที่เขาต้องการ เหนือในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

1. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก เช่น การสำรองและซื้อตั๋วโดยสาร การเข้ารับบริการ (Check - In) ฯลฯ

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจนใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ

3. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น นักบินเข้าใจเส้นทางการบิน และรู้จักควบคุมเครื่องยนต์ต่าง ๆ ในเครื่องบิน เป็นต้น

4. ความมีอัธยาศัยอ่อนน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มักแสดงการต้อนรับผู้โดยสารด้วยรอยยิ้ม ท่าทีที่อ่อนโยน และพูดจาสุภาพเรียบร้อย เป็นต้น

5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรง และซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

6. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้โดยตรงไปตรงมาและถูกต้อง

7. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทันทีทันใด เช่น ลูกค้าสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับตารางเที่ยวบินของสายการบิน ตลอดจนเส้นทางบิน และราคาของตั๋วเครื่องบิน ซึ่งพนักงานให้ความสนใจต่อปัญหาของลูกค้าและให้ข้อมูลลูกค้าโดยตรง เป็นต้น

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัย และปัญหาต่าง ๆ เช่น การกำหนดจำนวนผู้โดยสาร และน้ำหนักที่เครื่องบินบรรทุกได้ปลอดภัย เป็นต้น

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนคุณภาพของบริการดังกล่าวได้ เช่น การตกแต่งสถานที่ของสนามบิน และบริเวณให้บริการ ณ Departure Gate การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น

10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding of Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าวในกระบวนการควบคุมคุณภาพงานบริการ (Service Quality Control) จึงจำเป็นต้องเน้นที่การควบคุมในทุก ๆ ช่วงเวลา (Moment Of Truth) คือ โอกาส หรือฉาก ๆ หนึ่งที่ลูกค้าสัมผัสกับส่วนใด ๆ ของบริษัท แม้จะใกล้ชิด หรือจากระยะไกลก็ตามแล้วก่อผลให้เกิดความประทับใจในทุก ๆ หน่วยบริการให้เป็นบวกเสมอ ดังนั้นจึงต้องควบคุมคุณภาพแบบ การควบคุมคุณภาพแบบทั่วทั้งองค์กร (Total quality control) (วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2539, น. 54)

2.1.5 วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพงานบริการ

2.1.5.1 Characteristic of Service Quality หมายถึง ลักษณะจำเพาะทางคุณภาพของบริการมุ่งเน้นที่บุคลิกภาพ หรือลักษณะพิเศษเฉพาะตัวของผู้ให้บริการ หรือตัวบริการนั้น

2.1.5.2 Attributes of Service Quality หมายถึง คุณลักษณะทางคุณภาพของบริการมุ่งเน้นถึงหน่วยวัด หรือประเด็นเปรียบเทียบ หรือมาตรฐานวัดทั่วไป ที่ใช้วัดเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการของหน่วยงานบริการ 2 แห่ง อาทิ ความรวดเร็ว ความแม่นยำ ความสะอาด ฯลฯ

2.1.5.3 ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น นักบินเข้าใจเส้นทางการบิน และรู้จักควบคุมเครื่องยนต์ต่าง ๆ ในเครื่องบิน เป็นต้น

2.1.5.4 ความมีอัธยาศัยอ่อนน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มักแสดงการต้อนรับผู้โดยสารด้วยรอยยิ้ม ท่าทีที่อ่อนโยน และพูดจาสุภาพเรียบร้อย เป็นต้น

2.1.5.5 ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรง และซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

2.1.5.6 ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

2.1.5.7 ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทันทีทันใด เช่น ลูกค้าสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับตารางเที่ยวบินของสายการบินตลอดจนเส้นทางบิน และราคาของตัวเครื่องบิน ซึ่งพนักงานให้ความสนใจต่อปัญหาของลูกค้าและให้ข้อมูลลูกค้าโดยตรง เป็นต้น

2.1.5.8 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตรายความเสียหาย และปัญหาต่าง ๆ เช่น การกำหนดจำนวนผู้โดยสารและน้ำหนักที่เครื่องบินบรรทุกได้ปลอดภัย เป็นต้น

2.1.5.9 การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนคุณภาพของบริการดังกล่าวได้ เช่น การตกแต่งสถานที่ของสนามบิน และบริเวณให้บริการ ณ Departure Gate การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น

2.1.5.10 ความเข้าใจลูกค้า (Understanding of Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าวในกระบวนการควบคุมคุณภาพงานบริการ (Service Quality Control) จึงจำเป็นต้องเน้นที่การควบคุมในทุก ๆ ช่วงเวลา (Moment Of Truth) คือ โอกาส หรือฉาก ๆ หนึ่งที่ลูกค้าสัมผัสกับส่วนใด ๆ ของบริษัท แม้จะใกล้ชิด หรือจากระยะไกลก็ตามแล้วก่อผลให้เกิดความประทับใจในทุก ๆ หน่วยบริการให้เป็นบวกเสมอ

ดังนั้น จึงต้องควบคุมคุณภาพแบบการควบคุมคุณภาพแบบทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Control) (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2539, น. 54)

1. ความคาดหวังของลูกค้า
2. ชื่อเสียงของบริษัท / ภาพพจน์ / คำล่ำลือ
3. ตัวพนักงานผู้ให้บริการ (รูปร่าง, หน้าตา, การแต่งตัว ฯลฯ)
4. ตัวสินค้าหรือบริการ (ชื่อ, ยี่ห้อ, ประเทศที่ผลิต)
5. ราคาของบริการนั้น
6. สภาพการณ์แวดล้อมในขณะนั้น
7. มาตรฐานคุณภาพของลูกค้าคนนั้นเอง
8. ข้อมูล / ข่าวลือ / จากคู่แข่งของสถานบริการแห่งนั้น

คุณลักษณะเหล่านี้ เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง องค์กรบริการใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการเพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ลูกค้าประทับใจในการบริการที่ได้รับและตั้งใจใช้บริการเป็นประจำ ในบางครั้งในความคาดหวังของลูกค้า (Expectation) นั้น ยังมีความเข้าใจไปเอง (Perception) ของลูกค้าปะปนมาด้วยการใช้อาจอธิบายข้อแตกต่างตรงนี้ในบางส่วนของเพราะคำล่ำลือหรือข้อมูลที่ลูกค้าได้รับผนวกกับสถานการณ์แวดล้อมในเวลานั้น ทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจไปเองว่า

ผู้ให้บริการต้องมีสิ่งซึ่งเกิดความหวัง (Expectation) ที่สูงเกินกว่าปกติ หรือเกินความปกติที่สมเหตุสมผล ซึ่งตรงนั้น เมื่อได้รับบริการตามมาตรฐานปกติก็อาจจะรู้สึกไม่พอใจได้

2.1.6 การให้บริการ

สุจิตรา รามใจ (2555) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) คือ สามารถตอบสนองความต้องการในการให้บริการ โดยเน้นคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการและการคาดหวังเป็นสำคัญ เพื่อเป็นการสร้างความแตกต่างและการได้เปรียบจากคู่แข่ง

นงจิ่ง หลี (2556) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการบริการในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจในการแข่งขันกับคู่แข่งการให้บริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวังของลูกค้า ทั้งด้านสถานที่ให้บริการสะอาดตกแต่งสวยงาม ก็จะทำให้ลูกค้าประทับใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการตามความคาดหวัง

ณัฐกฤตา รักใหม่ (2557) กล่าวว่า การให้บริการอย่างมีคุณภาพเต็มใจให้บริการให้ความช่วยเหลือลูกค้า สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และการบริการอย่างเสมอภาค ไม่แบ่งแยกชนชั้นปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันจะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อเกิดการบอกต่อ

ได้ให้ความเห็นในเรื่องของการให้บริการว่าจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกก็คิดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millett เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพ และ ผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) กล่าวว่า การบริการที่มีคุณภาพเป็นการให้บริการ ได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ในด้านการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่นำมา เปรียบเทียบจากการรับรู้การบริการที่ได้รับจริงกับความคาดหวังว่าการบริการที่ได้รับมีความสอดคล้องกัน หรือไม่ และได้กล่าวอีกประการหนึ่งว่าคุณภาพการให้บริการเป็นการบริการที่สอดคล้องกับความ คาดหวังอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ จนเกิดความพึงพอใจ

Joewono and Kubota (2007) ได้กล่าวว่า ในการส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพนั้นจะชี้วัด ได้จากการให้บริการตามความคาดหวังให้สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการ ทั้งนี้การให้บริการ ที่มีคุณภาพนั้น ผู้ใช้บริการจะรับรู้ได้ถึงระดับของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการหรือผลิตภัณฑ์ ผู้วิจัยสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดีให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และอยาก กลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่สัสดีอำเภอ ป่าดิว จังหวัดยโสธร โดยให้บริการตามระเบียบ กฎหมาย หรือสามารถยืดหยุ่นได้บริการตามลำดับ ก่อนหลังตรงตามที่ต้องการ มีการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันให้คำปรึกษาที่เป็น ประโยชน์แก่ประชาชน และสามารถเข้ารับบริการได้ทุกโอกาส

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่สัสดีอำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร ด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มาทำงานตรงต่อเวลา การให้บริการอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสม ตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนดแจ้งเตือนข่าวสารที่เป็นประโยชน์ล่วงหน้าแก่ประชาชน และสามารถ ขอคำปรึกษาได้ตลอดเวลาทำการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่สัสดีอำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการให้บริการที่เพียงพอ สถานที่จอดรถ อาคาร สถานที่ ในการให้บริการเพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอและมีความรู้ความสามารถในการให้ คำปรึกษา มีช่องทางในการติดต่อประสานงานหลากหลาย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่สัสดีอำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร ที่สามารถให้บริการแทนกันได้ปรับปรุง อาคาร สถานที่ ให้สะอาด บริการในเวลา พักเที่ยง มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้บริการอย่างต่อเนื่องให้บริการ หรือให้คำปรึกษา ได้จนเสร็จสิ้นตามความต้องการ มีการให้ในช่องทางอื่น ๆ บริการนอกเวลาราชการ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่สัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร มีการพัฒนาโปรแกรมระบบคอมพิวเตอร์ในการให้บริการให้คำปรึกษาผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการออกหน่วยให้บริการในพื้นที่เชิงรุก การบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนา และพร้อมให้บริการ ลดขั้นตอน และปรับปรุงการทำงานเพื่อความสะดวกแก่ประชาชน

2.2 แนวคิดการสร้างจิตสำนึกในการบริการ

ธานินทร์ สุวงค์วาร (2541, น. 4, อ้างถึงใน จีรนาถ สงวนทรัพย์, 2542, น. 8) ได้อธิบายว่า แนวคิดการสร้างจิตสำนึกการให้บริการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการต้องเริ่มมาจากการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ หากทุกคนมีจิตสำนึกในการให้บริการและถือว่าในบริษัทมีความรับผิดชอบร่วมกันทุกคนล้วนเป็นเหตุในความสัมพันธ์กับลูกค้าความผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่จะมีผลต่อลูกค้า และเป็นการบ่อนทำลายชื่อเสียงของบริษัทในที่สุด ฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องคิดให้เสมอว่า

1. ลูกค้าต้องถูกเสมอ
2. ผู้ให้บริการเป็นพระเอกไม่ได้เป็นแค่พระรอง
3. งานบริการเป็นงานของผู้ให้
4. งานบริการเป็นงานฝึกระดับจิตใจ
5. รั้งงานบริการต้องทำใจและอดทน
6. บริการอย่างเอาใจใส่ลูกค้ามาใส่ใจเรา
7. ยอมรับความแตกต่างของลูกค้า
8. บริการลูกค้าเสมือนญาติของตนเอง
9. บริการเสมือนเป็นเจ้าของกิจการ

2.2.1 การบริการอย่างมีคุณภาพ

ธานินทร์ สุวงค์วาร (2541, น. 4, อ้างถึงใน จีรนาถ สงวนทรัพย์, 2542, น. 9) การบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทำธุรกิจบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าจะต้องมาจาก 2 ส่วนด้วยกัน คือ ต้องเริ่มจากมีจิตสำนึกในการให้บริการผสมผสานกับการแสดงออกด้วยท่าทางบุคลิกที่ดี อ่อนน้อม สุภาพ ซึ่งเราเรียกว่า มาตรฐานการบริการ (Standard of Service)

1. การบริการอย่างมีคุณภาพ หมายถึง การบริการที่พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะให้บริการ และแสดงออกมาด้วยกิริยามารยาทที่ดีควรปฏิบัติ ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างยิ่งควร มีดังนี้

- 1.1 เทคนิคในการต้อนรับลูกค้า
- 1.2 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเอง
- 1.3 ต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้า
- 1.4 ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- 1.5 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
- 1.6 ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจเห็นคุณค่าของเวลา
- 1.7 ต้อนรับด้วยความอดทน อย่างนุ่มนวล
- 1.8 ต้อนรับด้วยความเพียร ค้นหาข้อเท็จจริง
- 1.9 ต้อนรับด้วยความตั้งใจ อย่างแสเสร้าง
- 1.10 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ
2. คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี
 - 2.1 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และรักงานบริการ
 - 2.2 ความอดทน อดกลั้น สุขุมเยือกเย็น (Persistence)
 - 2.3 ความจดจำ (Memory)
 - 2.4 ความกระตือรือร้น (Enthusiasm)
 - 2.5 ความจริงใจ (Sincerity)
 - 2.6 ความมีไหวพริบ (Tact)
 - 2.7 ความมีอัธยาศัย (Courtesy)
 - 2.8 ความยิ้มแย้มแจ่มใส (Cheerfulness)
 - 2.9 ความเป็นมิตร (Friendliness)
 - 2.10 ความสามารถในการนำไปใช้ (Application)
3. ลักษณะการให้บริการ การให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป เมื่อเกี่ยวกับการดำเนินการทางธุรกิจมีเฉพาะ ดังนี้
 - 3.1 ความไว้วางใจ (Trust)
 - 3.2 จับต้องไม่ได้ (Intangibility)
 - 3.3 แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability)
 - 3.4 ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity)
 - 3.5 ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish Ability)
 - 3.6 ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non - Ownership)

4. การบริการ แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ ดังนี้

4.1 การให้การต้อนรับ การช่วยเหลือ หมายถึง การให้การต้อนรับช่วยเหลือด้วยความเต็มใจจรรยาบรรณจะเป็นการสร้างความประทับใจกับบุคคลที่มาติดต่อ

4.1.1 เพื่อแสดงออกซึ่งความเอื้อเฟื้อ เอาใจใส่ ทำให้อยากกลับมาติดต่ออีก

4.1.2 เพื่อช่วยเหลือ คือ พยายามช่วยเหลือให้ความสะดวก

4.1.3 เพื่อรับใช้เพื่อช่วยทำทุกสิ่งทุกอย่างเท่าที่จะทำได้ให้เต็มความสามารถ

5. คุณภาพสำหรับการให้บริการ การเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ

5.1 การรู้จักติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาที่พูด สำเนียง กริยาท่าทาง

5.1.1 หลีกเลียงที่จะพูดภาษาเฉพาะ

5.1.2 หลีกเลียงการบ่นต่อหน้าผู้ใช้บริการ

5.1.3 หน้าที่การบริการที่ดีควรฟังมากกว่าพูด

5.1.4 อย่าตอบห้วน ๆ กับผู้ใช้บริการ

5.1.5 อย่าทะเลาะกับผู้ใช้บริการ

5.1.6 อย่าหัวเราะเยาะผู้ใช้บริการ

5.1.7 มองหน้าผู้ใช้บริการเมื่อพูดกับเขาเสมอ

5.2 ความมีมารยาท คือ การที่มีผู้ใช้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าผู้ที่มาใช้

บริการ

5.2.1 มีความสุภาพอ่อนน้อม รู้จักไปลามาไหว้

5.2.2 ควรรู้จักเก็บ และรักษาอารมณ์

5.2.3 ควรสำรวมกริยาท่าทาง

5.2.4 รู้จักอดทน อดกลั้น งานบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยความอดทน

5.2.5 ยอมรับคำตำหนิติชม ถือคติว่า การตำหนินั้น เป็นการกระทำหรือเพื่อก่อ มีชีวิตเพื่อทำลายล้าง เพื่อเราจะได้พัฒนาปรับปรุง หรือแก้ไขให้ดีขึ้น

5.2.6 ควรตั้งใจฟังผู้ใช้บริการ

5.2.7 ควรกล่าวคำขออภัย เมื่อมีการชี้แจงเหตุผลด้วยเสมอ

5.2.8 ควรขอบคุณผู้ที่มาใช้บริการในโอกาสอันควร

5.3 การมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี

5.4 มีความสามารถรอบรู้ในการให้บริการ เฉพาะจะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

5.5 การมีความน่าเชื่อถือ

6. การบริการที่ประทับใจ

ในปัจจุบันการแข่งขันที่จำเป็นอีกอย่างหนึ่ง คือ การบริการ (Service) และการพัฒนาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ซึ่งจัดได้ว่า เป็นทรัพยากรหลักของการดำเนินธุรกิจทุกชนิดผู้บริการจะต้องตระหนักและเข้าใจถึงความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าที่หวังจะได้รับ คือ สินค้า หรือบริการที่มีคุณภาพสูงสุดสิ่งที่ทำให้เกิดความประทับใจ

6.1 ความประทับใจครั้งแรก

6.1.1 การจัดสถานที่ทำงาน

6.1.2 สภาพของผู้ปฏิบัติงาน

6.2 การให้ความสนใจอย่างจริง

6.2.1 การสนทนา

6.2.3 การมีท่าที สีหน้า

6.2.3 ความรวดเร็ว และเต็มใจในการทำงาน

6.3 การให้เกียรติ ยกย่อง

6.3.1 การให้ความสนใจ

6.3.2 การสนทนา มีท่าที สีหน้า

6.3.3 ความเท่าเทียม

6.4 การให้ความถูกต้อง หรือการให้ข้อมูลที่ชัดเจน

7. คุณภาพในการให้บริการ

กระบวนการควบคุมคุณภาพงานบริการ หรืออาจเรียกว่า การประกันคุณภาพของกระบวนการ (Service Quality Assurance : SQA) มักกระทำที่การควบคุมคุณภาพ (Control of Quality) หรือประกันคุณภาพ (Assurance of Quality) ทำได้ยาก ดังนั้น ผู้บริหารหน่วยงานบริการที่เข้าใจดี จึงมุ่งเน้นที่การศึกษาของค้ประกอบปัจจัย และตัวแปรต่าง ๆ ในกระบวนการให้บริการเป็นอย่างดีแล้ว มุ่งเน้นที่การศึกษาของค้ประกอบปัจจัยและตัวแปรต่าง ๆ ในกระบวนการให้บริการเป็นอย่างดีแล้ว มุ่งเน้นที่การควบคุมคุณภาพของกระบวนการให้บริการดังกล่าวมากกว่าการไปมุ่งกำหนดกฎเกณฑ์ว่าผลการให้บริการใด ๆ จะมีลักษณะ หรือคุณภาพที่รับประกันได้ในระดับหนึ่ง (เพราะการกระทำเช่นนั้น ทำได้ยาก)

8. ทฤษฎี 3 ไอ แห่งการให้บริการที่ค้อยคุณภาพ

สาเหตุที่สำคัญของการทำงานผิดพลาด หรือการให้ผลงานที่มีปัญหา และไม่ตรงตามเป้าหมายของพนักงานต่าง ๆ ในองค์กรนั้นมาจากสาเหตุสำคัญ 3 ปัจจัย ทางด้านจิตวิทยา และสภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติ ซึ่งได้แก่ (Innocence) คือ ความไร้เดียงสา หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการนั้น

(Ignorance) คือ ความละเลย หรือความมั่งงายของผู้ให้บริการนั่นเอง (Intention) คือ ความจงใจกระทำอาจเรียกอย่างหนึ่งว่าเป็น (Malicious Act) คือ การกระทำไปโดยความรู้ และความเข้าใจ

9. หลักการ 3 อี เพื่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการ

หลักการ 3 อี (3 E) คือ วิธีการเข้าถึงการแก้ปัญหาต่าง ๆ อันประกอบด้วย แนวทาง (Approach) 3 แนวทาง ซึ่งแต่ละแนวทางที่อักษรขึ้นต้นด้วย E เช่นเดียวกัน จึงเรียกว่า หลักการ 3 E เพื่อความสะดวกแก่การจดจำหลักการ 3 อี มีดังนี้

9.1 Engineering คือ แนวทางแก้ไขทางวิศวกรรมเทคนิค หรือทฤษฎี

9.2 Education คือ แนวทางแก้ไขทางการฝึกอบรม

9.3 Enforcement คือ แนวทางแก้ไขด้วยการใช้กฎเกณฑ์การควบคุม

2.3 หลักการของงานบริการ

การบริการ (Service) คำว่า การบริการ ได้มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมาย ไว้ดังนี้ สมชาติ กิจจรยง (2536, น. 15) การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้นักพอใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการจึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ การให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อโดยได้รับการบริการจากบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริการขององค์กรนั้น ๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า ซึ่งการบริการอาจจะทำได้ในรูปแบบต่าง ๆ คือ

1. การต้อนรับ และการเอาใจใส่
2. การให้บริการทางโทรศัพท์
3. การบริการขายหน้าร้าน
4. การให้บริการในร้าน หรือสำนักงาน
5. การให้บริการภายหลังการขาย
6. การบริการสำหรับพนักงานช่าง
7. ทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อการบริการในสำนักงาน

สมชาติ กิจขรรจง (2543, น. 11) ได้เสนอแนวคิดของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น การบริการมีความหมายโดยรวม คือ

1. การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวก
2. กิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่น ตามหน้าที่การงาน การบริการที่ดี ควรจะต้องรู้และเข้าใจ ดังนี้
 - 2.1 รู้จักตนเองในงาน และหน้าที่ คือ จะต้องรู้จักบทบาทของตนในองค์กรสมัยใหม่
 - 2.2 รู้จักลูกค้า ผู้ติดต่อ และความต้องการ
 - 2.3 รู้จักธรรมชาติ หรือลักษณะของงานบริการ
 - 2.4 รู้วิธีการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจ

วินัย รัพรธรรม (2546) การบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อให้เกิดผลกับผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ทำให้การบริการคนอื่น จึงควรจะมีคุณสมบัติสามารถอำนวยความสะดวกและปฏิบัติต่อผู้อื่นในด้านการบริการอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549) กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตนแต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภคร / ลูกค้า / ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ / พนักงานงานบริการ / ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้นในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบ และทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550) การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นร่วมกับรายการสินค้า โดยทั่วไปแล้วบริการไม่ต้องเกี่ยวข้องกับสินค้าเท่านั้น แต่บริการจะมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการใช้การฝึกอบรมผู้บริโภคให้รู้จักวิธีใช้ เป็นต้น

สมิต สัจฉกร (2550) การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำ หรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

Kotler (1997, p.167) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองบริการนั้น ๆ อย่างเป็นทางการ กระบวนการให้บริการอาจจะควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้ การบริการจึงเปรียบเสมือนผลิตภัณฑ์ที่เป็นนามธรรม ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้าทั่ว ๆ ไป ดังนั้น

การบริการจะเกี่ยวข้องกับการเสนอขาย การปฏิบัติงาน หรือการกระทำใด ๆ ให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้บริโภคมักจะได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ เหมือนการครอบครองสินค้า

สรุปได้ว่าการบริการ หมายถึง กระบวนการที่ผู้ให้บริการจะต้องทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่าตนจะได้รับความพึงพอใจ จากการได้รับบริการอย่างสูงสุด โดยผู้บริการจะเป็นผู้สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ โดยให้บริการ แก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันมีความต่อเนื่องทันเวลา และมีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้จะต้องขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการของผู้ให้บริการ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้รับบริการ

2.4.1 ความหมายความคาดหวัง

พัชกรินทร์ คำภิชัย (2538) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า เป็นความเชื่อของมนุษย์ที่มีอยู่ในตัวบุคคลทุกคนที่ตั้งใจทำอะไรแล้วจะมีความคาดหวังว่าคงได้รับผลตอบแทนอย่างใดอย่างหนึ่งที่ทำนายไว้ ทั้งนี้เพื่อเป็นกำลังใจที่จะนำไปสู่ความภาคภูมิใจของตนเองตามความสามารถที่มีอยู่ของบุคคลนั้น ๆ จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับกระทำและกลยุทธ์ในการใช้สติปัญญาที่มีเป้าหมาย

ทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์ (2541) กล่าวถึง ความคาดหวังว่า เป็นความคิด ความรู้สึกอย่างมีวิจารณ์ญาณของบุคคลที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมีอาจจะเป็นหรือควรว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต

เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์ (2542) กล่าวว่า ความคาดหวังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนเป็นตัวกำหนดว่า การกระทำอย่างหนึ่งจะก่อให้เกิดผลอย่างหนึ่งที่บุคคลมุ่งหวังให้เป็นเช่นนั้นและความคาดหวัง จึงเป็นเสมือนสิ่งกระตุ้นจากภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของความรู้สำนึกของแต่ละคน อันเป็นพื้นฐานของความเชื่อและค่านิยมของตน

ศลยา วุฒิวิวัฒน์กุล (2544, น. 32) ได้สรุปความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้แต่ผลลัพธ์ได้เป็นความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพร้อมรองรับความต้องการนั้น ๆ ทั้งในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการสื่อสาร มีความเต็มใจที่จะทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการนั้นหลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการหลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “SERVICE” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ

อาไฟ จันทรเงิน (2544) กล่าวว่า บุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องพยายามกระทำการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ตั้งความหวังไว้นั้น บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจและขณะเดียวกันก็คาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อย ๆ

Murray (1962, อ้างใน ศิริรัตน์ รัชตประทาน, 2550) กล่าวว่า ความคาดหวัง คือ ระดับงานที่บุคคลกำหนด หรือคาดหมายว่าจะทำได้เมื่อบุคคลที่ทำงานกำหนดไว้ในการทำงานแต่ละครั้ง บุคคลจะรู้สึกสำเร็จ หรือล้มเหลวในการที่จะไปถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพราะบุคคลจะไม่รู้สึกว่างานนั้น เป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถด้วยความรู้สึกที่แม้ทำไม่สำเร็จก็ไม่คิดว่าเป็นความล้มเหลว ดังนั้นความรู้สึกที่ว่าตนประสบความสำเร็จ หรือล้มเหลวจะเกิดขึ้นเมื่อทำงานระดับกลาง ๆ

Vroom (1964) ได้อธิบายทฤษฎีความคาดหวังไว้ว่า เป็นทฤษฎีที่พยายามคาดการณ์หรืออธิบายถึงระดับกำลังกายกำลังใจที่บุคคลอุทิศให้กับงาน และเชื่อว่าแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลถูกกำหนดโดยความเชื่อของบุคคลในส่วนของความสัมพัทธ์ระหว่างความพยายามและผลการปฏิบัติงานและการเห็นความสำคัญของผลลัพธ์ต่าง ๆ ที่ได้จากความพยายามในระดับต่าง ๆ กัน

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความปรารถนาและความมุ่งหวังของบุคคลที่มีความเชื่อว่าหากเขาได้ใช้ความพยายามในการปฏิบัติกิจกรรมอย่างอย่างใดอย่างหนึ่งเต็มที่และประสบความสำเร็จแล้วเขาจะได้รับผลตอบแทนตามที่เขาหวังไว้

2.4.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

Bartal and Martin (1991) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom ว่าจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบพื้นฐาน 3 องค์ประกอบ คือ ความคาดหวังในความพยายามต่อผลการปฏิบัติงาน ความคาดหวังในผลการปฏิบัติงานต่อผลลัพธ์ และความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์ ซึ่งบุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับพิจารณาองค์ประกอบทั้งสามภายใต้สถานการณ์ที่กำหนดองค์ประกอบพื้นฐานของทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom (พิไลวรรณ จันทรสุกรี, 2540) ประกอบด้วย

1. ความคาดหวังในความพยายามต่อผลการปฏิบัติงานเป็นการคาดการณ์หรือประมาณการไว้ล่วงหน้าว่ามีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใดในการที่จะแสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งว่าจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ ถ้าได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถของตนเองร่วมกับความพร้อมอื่น ๆ ตามสถานการณ์ในขณะนั้น และถ้าคาดการณ์หรือประมาณการพบว่า มีความพร้อมเพียงพอบุคคลจะตัดสินใจแสดงพฤติกรรม หรือลงมือทำงานขึ้นนั้นด้วยความพยายามดังกล่าวแต่ถ้าพบว่างานนั้นยากเกินไปตนเองไม่มีความสามารถเพียงพอขาดทรัพยากรหรือสิ่งสนับสนุนที่สำคัญบุคคลอาจตัดสินใจไม่แสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงานขึ้นนั้น ดังนั้นงาน

ความพร้อมของสิ่งแวดล้อมการทำงานและความสามารถของตนเองที่มีอยู่จึงเป็นตัวจุดใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรมหรือการทำงาน

2. ความคาดหวังในผลการปฏิบัติงานต่อผลลัพธ์เป็นการคาดการณ์หรือประมาณการไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงานว่าถ้าได้แสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงานชิ้นนั้นแล้วด้วยความพยายามอย่างเต็มที่จะได้ผลลัพธ์อย่างไรกับตนเองผลลัพธ์ที่ได้นั้นก่อให้เกิดผลดีและผลเสียต่อตนเองอย่างไรบ้าง คุ่มค่าหรือไม่ ผลลัพธ์ หรือรางวัลที่ได้รับนี้รวมถึงรางวัลภายนอกที่เป็นรูปธรรมชัดเจน เช่น เงิน ค่าชมเชย การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น และรางวัลภายในที่เป็นนามธรรม เช่น ความรู้สึกเป็นสุข อิ่มเอิบใจในความสำเร็จของชีวิต ดังนั้นผลลัพธ์จึงเป็นตัวจุดใจสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรม

3. ความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์เป็นการคาดการณ์ หรือประมาณการในการให้คุณค่าของผลลัพธ์ หรือรางวัลจากการทำงานชิ้นนั้น ๆ เมื่อได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถของตนเองแล้วบุคคลจะมีความคาดการณ์ หรือประมาณการในการให้คุณค่าของผลลัพธ์แตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคลถึงแม้ว่างานที่ทำนั้นจะมีลักษณะงานเช่นเดียวกันกับคนอื่นก็ตาม ถ้าเมื่อใดบุคคลมีความคาดการณ์ หรือประมาณการในการให้คุณค่าของผลลัพธ์ไว้มากก็จะเป็นรางวัลที่มีค่าสูง แต่ถ้าน้อยก็จะเป็นรางวัลที่มีคุณค่าต่ำ ดังนั้นรางวัลที่มีคุณค่าสูงจะเป็นตัวจุดใจให้บุคคลตัดสินใจแสดงพฤติกรรม หรือลงมือทำงาน

2.4.3 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

วราพรธณ สันทัสนะ โชค (2540, น. 5) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการ หรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543, น. 23) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น ถ้าผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ และให้บริการอย่างต่อเนื่องมีวัสดุอุปกรณ์อย่างเพียงพอต่อการใช้งานผู้ใช้บริการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ

ทักษิณี ศิละวรรณ โณ (2544, น. 9) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุ

จุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการ หรือจุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง

นชพรณ จันทอง (2544, น. 34) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจ และความรู้สึก เป็นสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่าง ความต้องการของบุคคล และการได้รับการตอบสนอง

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2547, น. 59) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง การประเมินสินค้า หรือบริการนั้น ๆ ว่าได้ตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ถ้าได้ตามที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะมีความพึงพอใจ ถ้าไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรกลูกค้าจะไม่พอใจ (Dissatisfaction)

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547) ได้กล่าวถึง แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้าว่า ความ พึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากประสบการณ์จากการให้บริการอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถลูกค้า จะรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้มาใช้บริการความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้น สร้างได้ยากกว่าสินค้าเนื่องจาก คุณภาพของสินค้าเป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลงแต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงาน ซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์ และสถานการณ์ต่าง ๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการบางรายอาจมีความต้องการ เฉพาะที่มากเกินไปจนความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้น ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจมี 3 ประการ ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกัน ไปในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง เช่น คนที่นัดแผน โบราณ ในครั้งแรกย่อมต้องการการนวดที่ไม่แรงนักแต่การนวดครั้งต่อไปต้องแรงขึ้น

2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้าน ร่างกาย และอารมณ์ ในขณะที่ให้บริการของผู้ให้บริการรวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน

3. สภาพแวดล้อมอื่น ๆ ตัวอย่าง เช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ โต๊ะ สิ่งเหล่านี้มีผล ต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับประทานอาหาร หรือเข้ามาใช้บริการในสถานที่ที่มาใช้บริการ ยิ่งไปกว่านั้น ความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยแถวที่ยาวเหยียด ของธนาคารในวันศุกร์ย่อมสร้างความไม่พอใจใช้บริการ หรือหากจำเป็นต้องใช้บริการธนาคารในวันนั้น ลูกค้าจะมีแนวโน้มของความไม่พอใจสูงกว่าปกติสิ่งที่ทำได้ คือ ต้องจัดการแถวอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างที่เห็นได้ชัด คือ แถวในธนาคาร ซึ่งได้รับการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

Good (1973, p. 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือสภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้ เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมด หรือ

บางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับผลตอบแทนความเครียดความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น

Patterson (1993, p. 49) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของผู้ที่มาใช้บริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

Kotler (1996, p. 40) ได้ให้ความหมาย ของความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากสินค้า หรือบริการกับความคาดหวังของแต่ละบุคคลก่อนที่จะใช้ หรือได้รับสินค้า และบริการนั้น ๆ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นระดับความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากสินค้า หรือบริการกับความคาดหวังของแต่ละบุคคลก่อนที่จะได้รับบริการนั้น ๆ โดยความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้หรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรก

2.4.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shell (1975, pp. 252 - 268) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

Vroom (1964, p. 99) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น โดยทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

ความพึงพอใจเกิดขึ้น จากความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็นสำคัญตามแนวคิดตามพฤติกรรมศาสตร์ มีนักวิชาการหลายคนได้ให้แนวคิดและทฤษฎีที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ไว้มากมาย ความพึงพอใจได้มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องพอสรุปได้ ดังนี้ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (The Needs Hierarchy Theory) ทฤษฎีนี้ เป็นทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Abraham Maslow) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความจูงใจจากความต้องการของมนุษย์โดยที่มองเห็นว่ามนุษย์ทุกคนล้วนแต่มีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเอง ซึ่งความต้องการนี้จะไม่มีที่สิ้นสุด และ

ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปหาสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองจะมีความต้องการอื่นในระดับสูงต่อไป (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541, น. 311) ซึ่ง Maslow ได้นำความต้องการมาจัดเรียงลำดับขั้น จากขั้นต่ำไปขั้นสูง ดังนี้

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย และการนอน การพักผ่อน Maslow ได้กำหนดตำแหน่ง ซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอดและความต้องการอื่นที่จะกระตุ้นบุคคล ต่อไป

2. ความต้องการความมั่นคง หรือความปลอดภัย (Security or Safety Needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางร่างกาย และความกลัวต่อการสูญเสียงานทรัพย์สิน อาคาร หรือที่อยู่อาศัย

3. ความต้องการการยอมรับ หรือความผูกพัน (Affiliation, or Acceptance Needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจะต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) ตามทฤษฎีของ Maslow เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้วจะต้องการการยกย่องจากตัวเอง และจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้ เป็นความพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self - Confidence)

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for Self - Actualization) Maslow คำนึงว่าความต้องการในระดับสูงสุดเป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

ทฤษฎีความคาดหวัง Expectancy Theory พิระพงษ์ เกียรติตระกูล (2543, น. 11, อ้างถึงใน Vroom, 1964) ได้นำแนวคิดทฤษฎีนี้ มาจากหลายบุคคล ซึ่งนำโดย Vroom ได้อธิบาย ความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่างานนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับ (รายได้การส่งเสริมให้ก้าวหน้า สภาพการทำงานที่ดีขึ้น) บุคคล จึงเลือกงานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ บุคคลจะรู้สึกถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้น ดังนั้นทฤษฎีความคาดหวัง จึงอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐาน 4 ข้อ คือ

1. พฤติกรรมจะถูกกำหนด โดยแรงกดดันภายในบุคคล และสภาพแวดล้อมคน จะมีความต้องการ และความคาดหวังไม่เหมือนกันจะมีอิทธิพลต่อการตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมของงานที่ไม่เหมือนกันจะทำให้คนมีพฤติกรรมแตกต่างกัน

2. บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของพวกเขาภายในองค์กร ซึ่งในการที่จะตัดสินใจเหล่านั้น อาจเป็นเรื่องของพฤติกรรมในฐานะที่เป็นสมาชิก การมาทำงาน การอยู่ภายในสถานที่ทำงาน หรือพฤติกรรมของการใช้กำลังพยายามจะทำงานหนักมากขึ้นแค่ไหน

3. บุคคลจะมีความต้องการ และเป้าหมายไม่เหมือนกันบุคคลต่าง ๆ จะมีความพอใจผลลัพธ์ไม่เหมือนกัน การทำความเข้าใจความต้องการของพวกเขาจะนำไปสู่ความเข้าใจเกี่ยวกับการจูงใจ และให้ผลตอบแทนพวกเขาอย่างไรถึงจะดีที่สุด

4. บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นทางเลือก โดยอยู่บนพื้นฐานของความคาดหวังของพวกเขาว่าพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการมากขึ้นแค่ไหนคนมีแนวโน้มจะมีพฤติกรรมในแนวทางที่พวกเขาเชื่อว่าจะได้รับผลตอบแทน และหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่พวกเขามองเห็นว่าจะก่อให้เกิดผลที่ติดลบที่ไม่ต้องการทฤษฎีของ (Herzberg, 1959, p. 79) แบ่งประเภทของความพึงพอใจออกเป็น 2 ลักษณะ ตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ได้แก่

4.1 ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่เกิดจากความมีสำนึกในการทำงานผลสัมฤทธิ์ ความเจริญเติบโตของงาน ความก้าวหน้า รายได้ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เทคนิคการนิเทศงาน ความรับผิดชอบในการทำงาน นโยบายในการทำงาน นโยบาย และการบริหารงานของหน่วยงานสถานะของงานตัวของงานที่ทำสภาพและปัจจัยส่วนตัวของผู้ทำงาน ตลอดจนความมั่นคงในการทำงาน ความพึงพอใจเบื้องต้นนี้สามารถสังเกตได้จากผลงานที่ทำ

4.2 ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูงส่วนใหญ่จะเป็นความพึงพอใจที่เกิดจากความรู้สึก เช่น ความรู้สึกอันเกิดจากสามัญสำนึกที่มีต่องาน และผลสัมฤทธิ์ของงานความรู้สึกที่มีต่อความเจริญเติบโตของงานต่อความรับผิดชอบในการทำงานต่อกลุ่มผู้ร่วมงานต่อการเพิ่ม หรือลดความมั่นคงในการทำงาน ความรู้สึกที่มีต่อความยุติธรรม ความรู้สึกภูมิใจต่อความเสมอภาค หรือรู้สึกพอใจต่อความไม่เสมอภาค รวมทั้งความรู้สึกที่มีต่อรายได้ที่ได้รับ

สรุป จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ดังกล่าวข้างต้น ทำให้ทราบว่าความพอใจของบุคคลจะเกิดขึ้นภายในตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งมีความคาดหวังในสิ่งต่าง ๆ ซึ่งถูกกำหนดด้วยประสบการณ์ของคน ๆ นั้น และเมื่อได้รับการตอบสนองความคาดหวัง จึงก่อให้เกิดความพึงพอใจ และถ้าได้รับการตอบสนองมากเกินไปความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจสูงสุดแต่ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันไม่เท่ากัน ทั้งนี้อาจมาจากประสบการณ์ สถานการณ์ หรือแม้กระทั่งเป้าหมายของความคาดหวังนั้น ๆ

2.5 บริบททั่วไปของลัทธิอำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร

2.5.1 ประวัติอำเภอป่าดัว

เมื่อประมาณปี พ.ศ. 2432 ภายหลังที่ไทยได้เสียดินแดนฝั่งขวาแม่น้ำโขงให้แก่ฝรั่งเศสแล้ว มีคนลาวอพยพมาทางภาคอีสานเป็นจำนวนมาก และคนภายในก็อพยพเลือกถิ่นฐานที่อยู่ใหม่ โดยอพยพมาจากบ้านถิ่น (อาฮาม) ซึ่งตั้งอยู่ทางทิศเหนือของที่ตั้งที่ว่าการอำเภอป่าดัว ปัจจุบันห่างไปประมาณ 3 กิโลเมตร มาตั้งบ้านใหม่ชื่อว่า บ้านป่าดัว มีคนอพยพมาเพิ่มอีก

ต่อมาในราวปี พ.ศ. 2476 (หลังจากตั้งหมู่บ้านมาได้ประมาณ 40 ปี) กรมทางหลวงแผ่นดิน ได้ตัดถนนอรุณประเสริฐเชื่อมระหว่างอำเภอชะโลธร - อำเภออำนาจเจริญ - อำเภอเขมราฐ ผ่านหมู่บ้านป่าดัว พระอุปัชฌาย์บุญมา เจ้าอาวาสวัดบ้านป่าดัวเก่า ซึ่งอยู่ทางทิศใต้ของหมู่บ้านใหม่พิจารณาเห็นว่าหมู่บ้านนี้เป็นที่อับ ไม่มีถนนหนทางที่จะเจริญขึ้นได้ จึงชักชวนราษฎรบ้านป่าดัวเก่าอพยพมาอยู่สมทบ และได้สร้างวัดขึ้นใหม่ชื่อว่า วัดโพธาบัลลังค์ (วัดป่าสุริยาลัย) ตั้งแต่นั้นมาหมู่บ้านนี้ก็ขยายใหญ่ขึ้น เนื่องจากหมู่บ้านนี้เป็นจุดศูนย์กลางของหมู่บ้านอื่น ๆ และการคมนาคมก็สะดวก จึงเกิดศูนย์กลางการค้าขายย่อย ๆ จนเป็นที่รู้จักทั่วไป และเมื่อมีความเจริญขึ้นเรื่อย ๆ ทางราชการจึงจัดตั้งเป็นหมู่บ้าน หมู่ที่ 4 ตำบลโพธิ์ไทร อยู่ในความปกครองของอำเภอลำเขื่อนแก้ว จังหวัดอุบลราชธานี ห่างจากตัวอำเภอประมาณ 30 กิโลเมตร การไปติดต่อกับอำเภอต้องเดินด้วยเท้า หรือเกวียน หรือถ้าจะโดยสารรถยนต์ก็ต้องเดินทางไปอำเภอชะโลธรก่อน และจึงต่อรถไปยังอำเภอลำเขื่อนแก้วทำให้ราษฎรได้รับความลำบากเป็นอย่างยิ่ง

ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2494 พระครูอุปัชฌาย์บุญมา เปสโร เจ้าอาวาสวัดบ้านป่าดัว ซึ่งตอนนั้นได้รับพระราชทานสมณศักดิ์เป็นพระครูโพธาภินันท์ มีตำแหน่งเป็นเจ้าคณะตำบลโพธิ์ไทร และเป็นรองเจ้าคณะอำเภอลำเขื่อนแก้ว ได้ติดต่อขอตั้งเป็นกิ่งอำเภอที่บ้านป่าดัว แยกเอาตำบลโพธิ์ไทร ตำบลกระเจา และตำบลโคกนาโก รวม 3 ตำบล เป็นเขตปกครอง อยู่ประมาณ 15 ปี กระทรวงมหาดไทย จึงได้ประกาศตั้งเป็นกิ่งอำเภอป่าดัว จังหวัดอุบลราชธานี ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 17 สิงหาคม 2509 และยกฐานะเป็นอำเภอป่าดัว จังหวัดอุบลราชธานี เมื่อปี พ.ศ. 2512

ต่อมาทางราชการได้ประกาศจัดตั้งจังหวัดยโสธร เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2515 โดยให้แยกอำเภอยโสธร อำเภอลำเขื่อนแก้ว อำเภอมหาชนะชัย อำเภอกุดชุม อำเภอเลิงนกทา และอำเภอป่าดัว รวม 6 อำเภอ จากจังหวัดอุบลราชธานี อำเภอป่าดัว จึงอยู่ในเขตพื้นที่การปกครองของจังหวัดยโสธร นับตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา

2.5.2 ที่ตั้งและอาณาเขต

อำเภอป่าต้วตั้งอยู่ทางตอนกลางของจังหวัด มีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียงดังต่อไปนี้

- 2.5.2.1 ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอภูซุ่ม และอำเภอไทยเจริญ
- 2.5.2.2 ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอเมืองอำนาจเจริญ และอำเภอหัวตะพาน
- 2.5.2.3 ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอกำเขื่อนแก้ว
- 2.5.2.4 ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอเมืองยโสธร และอำเภอภูซุ่ม

2.5.3 การปกครองส่วนภูมิภาค

อำเภอป่าต้วแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 5 ตำบล 56 หมู่บ้าน ได้แก่

- 2.5.3.1 โพธิ์ไทร 12 หมู่บ้าน
- 2.5.3.2 กระจาย 13 หมู่บ้าน
- 2.5.3.3 โคนนาโก 16 หมู่บ้าน
- 2.5.3.4 เชียงเพ็ง 7 หมู่บ้าน
- 2.5.3.5 ศรีฐาน 8 หมู่บ้าน

2.5.4 การปกครองส่วนท้องถิ่น

ท้องที่อำเภอป่าต้ว ประกอบด้วย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 6 แห่ง ได้แก่

- 2.5.4.1 เทศบาลตำบลป่าต้ว ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลโพธิ์ไทร
- 2.5.4.2 องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร ครอบคลุมพื้นที่ตำบลโพธิ์ไทร (เฉพาะนอกเขตเทศบาลตำบลป่าต้ว)
- 2.5.4.3 องค์การบริหารส่วนตำบลกระจาย ครอบคลุมพื้นที่ตำบลกระจายทั้งตำบล
- 2.5.4.4 องค์การบริหารส่วนตำบลโคนนาโก ครอบคลุมพื้นที่ตำบลโคนนาโกทั้งตำบล
- 2.5.4.5 องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงเพ็ง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลเชียงเพ็งทั้งตำบล
- 2.5.4.6 องค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลศรีฐานทั้งตำบล

2.5.5 ประวัติทั่วไปสำนักงานสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร

สำนักงานสัสดีจังหวัดยโสธร ก่อตั้งหน่วยตามการจัดตั้งขึ้นตามอัตราราชการและยุทธโรปกรณ์ของหน่วย (อจย.) และการจัดตั้งจังหวัดยโสธรเมื่อ พ.ศ. 2515 โดยประกอบไปด้วยที่ทำการสัสดี จังหวัดยโสธร และหน่วยสัสดีอำเภอทุกอำเภอใน จังหวัดยโสธร รวม 9 อำเภอ เป็นส่วนราชการส่วนภูมิภาคขึ้นตรงกับมณฑลทหารบกที่ 27 (มทบ. 27) ตั้งอยู่ที่ค่ายประเสริฐสงคราม อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด (มทบ. 27 รับผิดชอบจังหวัดร้อยเอ็ด และจังหวัดยโสธร) และกระทรวงกลาโหมได้ฝากการบังคับบัญชากำลังพลไว้กับกระทรวงมหาดไทย (ผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธร) หน่วยสัสดีอำเภอ

ป่าดิว เป็นหน่วยขึ้นตรงของสำนักงานสถิติจังหวัดยโสธรได้ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2515 พร้อมกับการจัดตั้ง จังหวัดยโสธร หน่วยสถิติอำเภอป่าดิวมีงานหลายลักษณะที่ต้องปฏิบัติเพื่อบริการประชาชน อาทิเช่น การลงบัญชีทหารกองเกินให้กับชายไทย การมอบหมายเรียกเข้ารับราชการทหาร (แบบ สด.35) การตรวจเลือกทหารกองเกินเข้ารับราชการทหาร และการตรวจสอบสภาพทหารกองหนุนซึ่งมีความ เกี่ยวพันกับคุณภาพในงานบริการประชาชน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 เป็นกฎหมายสูงสุดที่กำหนดรูปแบบและแนวทางการปกครองประเทศ มีบทบัญญัติในบางเรื่อง ที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการทหารและเจ้าหน้าที่ทหารที่จะต้องยึดถือเป็นหลักในการปฏิบัติราชการ เพื่อให้ได้รับการคุ้มครองทางกฎหมาย จึงจำเป็นที่ส่วนราชการทหารและเจ้าหน้าที่ทหารควรมีความรู้ ความเข้าใจในบทบัญญัตินี้ดังกล่าวเป็นอย่างดี ซึ่งการที่กำลังพลของกองทัพทุกนายทุกระดับชั้นมีความรู้ ความเข้าใจในรัฐธรรมนูญฉบับที่บังคับใช้ในปัจจุบันเป็นอย่างดีจะมีส่วนส่งเสริมให้การปฏิบัติหน้าที่ ของกระทรวงกลาโหม และทางราชการทหารมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.5.5.1 ข้อบังคับกระทรวงกลาโหม ว่าด้วยการกำหนดหน้าที่สถิติ พ.ศ. 2553

หน่วยสถิติเขต/ หน่วยสถิติอำเภอ มีสถิติเขต / สถิติอำเภอ แล้วแต่กรณีเป็นผู้บัญชา รับผิดชอบอยู่ในความปกครองของสถิติกรุงเทพมหานคร หรือสถิติจังหวัดแล้วแต่กรณีแต่กระทรวงกลาโหม จะมอบการปกครองบังคับบัญชาต่อผู้อำนวยการเขต หรือนายอำเภอนั้นตามความจำเป็น

2.5.5.2 สถิติเขต / สถิติอำเภอ มีหน้าที่ดังนี้

- 1) ดำเนินการควบคุม กำกับดูแล และประสานกิจการสถิติทั้งปวง ซึ่งได้กำหนด ในกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ แบบธรรมเนียม และบันทึกข้อตกลงที่เกี่ยวข้องในเขตท้องที่เขตหรือ ท้องที่อำเภอ
- 2) ดำเนินการควบคุมทหารกองเกิน และทหารกองหนุนในเขตท้องที่เขต หรือท้องที่อำเภอ
- 3) ดำเนินการกิจการสถิติทั้งปวงที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการเตรียมพล
- 4) บันทึก รายงาน การตรวจสอบ โต้ตอบ และชี้แจงปัญหา ในกิจการสถิติ รวมทั้งงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับราชการทหารตามที่ได้รับมอบหมาย
- 5) รวบรวมข้อมูล สถิติ และสภาพทหารกองเกิน ทหารกองหนุนในเขตท้องที่ เขต หรือท้องที่อำเภอเพื่อนำมาใช้ในการเข้ารับราชการทหาร และการเตรียมพล
- 6) สอดส่องดูแลความประพฤติทหารกองประจำการนอกหน่วยทหารในเขต ท้องที่เขต หรือท้องที่อำเภอและประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในการจับกุมทหารกองประจำการ ที่ขาดหนีราชการส่งหน่วยต้นสังกัด

7) หน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสายงานสัตตและตามที่กำหนดไว้ในอัตรการจัดและยุทธโรปกรณ์ของหน่วย ตลอดจนกิจการอันเกี่ยวกับกำลังคนในเขตท้องที่เขต หรือท้องที่อำเภอ ตามที่ผู้บังคับบัญชาจะได้มอบหมายให้

หน่วยสัตตอำเภอ หมายถึง หน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่สัตตดำเนินการในราชการที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติรับราชการทหาร พ.ศ. 2597 มีภารกิจในการดำเนินการเพื่อให้ได้ชายฉกรรจ์ที่เป็นคนสัญชาติไทยมาเป็นทหารเพื่อป้องกันประเทศชาติด้วยความสมัครใจและยินยอมหรือรวบรวมบัญชีทหาร

2.5.6 อัตรากำลังพลของหน่วยสัตตอำเภอ

- 2.5.6.1 สัตตอำเภอ อัตร่า พันโท
- 2.5.6.2 ผู้ช่วยสัตตอำเภอ อัตร่า พันตรี
- 2.5.6.3 ผู้ช่วยสัตตอำเภอ อัตร่า ร้อยเอก
- 2.5.6.4 เสมียนหน่วยสัตตอำเภอ อัตร่า จ. (พ.) (เจ้าสิบเอก (พิเศษ))
- 2.5.6.5 เสมียนหน่วยสัตตอำเภอ อัตร่า จ.
- 2.5.6.6 เสมียนหน่วยสัตตอำเภอ อัตร่า ส. (สิบเอก)

ตารางที่ 2.1

รายชื่อประชากรผู้มาใช้บริการสำนักงานสัตตอำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร

ผู้รับบริการ (ประเภท)	ประชากร (คน)
1. กำนัน	5
2. ผู้ใหญ่บ้าน	57
3. ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	114
4. ทหารกองเกิน	214
รวม	390

หมายเหตุ. ปรับปรุงจาก รายชื่อประชากรผู้มาใช้บริการสำนักงานสัตตอำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร. โดย สำนักงานสัตตอำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร, 2562, ยโสธร : สำนักงานสัตตอำเภอป่าดิว.

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรทัย เชิดชูธรรม (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธนาคารพาณิชย์ ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 402 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ ระหว่าง 21 - 25 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ด้านความน่าเชื่อถือ ธนาคารมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นอย่างดีและสามารถนำมาใช้ในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ด้านการให้ความไว้วางใจ ธนาคารต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นและรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ ด้านรูปลักษณ์ พนักงานธนาคารที่บริการแต่งการประณีตและดูดี ด้านการดูแลเอาใจใส่ พนักงานธนาคารที่ยอดเยี่ยมต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน ด้านการตอบสนอง พนักงานพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลาเป็นลำดับแรก และปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร โดยรวมในระดับมาก ปัญหาในการใช้บริการ คือ จำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ

อรรณพร คำคม (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ : ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการฝ่ายกิจการสาขากรุงเทพและปริมณฑล ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในระดับปานกลาง ส่วนการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับบริการสินเชื่อของธนาคารมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับเพศ อายุ รายได้ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาอาชีพ จำนวนครั้งที่ใช้บริการประเภทของบริการสินเชื่อ และประสบการณ์จากการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เจริญ มีสิน (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแก่กระงานในทัศนคติของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย / เดือน และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยด้านการให้บริการทั่วไป ควรปรับปรุงประสิทธิภาพในการซ่อมบำรุงให้รวดเร็วกว่านี้ เพื่อผู้ใช้บริการจะได้ไม่ต้องรอคอยนาน ด้านเทคนิคการบริการควรเพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ควรเลือกอุปกรณ์ที่สามารถรองรับการใช้งาน ได้มีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัยได้มาตรฐานด้านเจ้าหน้าที่บริการให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการทุกคนพูดตอบหรือแนะนำข้อซักถามของผู้ใช้บริการ

อย่างสุภาพ ด้านสถานที่ให้บริการควรจัดให้มีที่นั่งในการรอรับบริการให้เพียงพอ และมีบริการน้ำดื่มให้กับผู้ใช้บริการ

ศิริรัตน์ ใจชุ่ม (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธร อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนมีความคิดเห็นว่าศักยภาพในการดำเนินงาน โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนอยู่ในระดับมาก โดยความชำนาญของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงาน และให้บริการประชาชนมีผลต่อระดับคุณภาพในการให้บริการมากที่สุดความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจในเจ้าหน้าที่ตำรวจมีผลต่อคุณภาพในการบริการอยู่ในระดับต่ำที่สุด ในส่วนของกลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความคิดเห็นว่าศักยภาพการบริการประชาชนภายใต้การดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ เพื่อประชาชนมีศักยภาพสูง และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการประชาชน ทั้งที่สถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจมีผลต่อระดับคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มาติดต่อได้ชี้แจงแสดงความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่

วารงคณา บุญปั้น (2553, น. 96 - 103) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมของระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบประชาชนที่มีเพศ ภูมิลำเนา สถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน ด้านประสิทธิภาพของงาน ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ต่างกัน ส่วนด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีการศึกษา อาชีพ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน ส่วนด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของงาน ไม่แตกต่างกันส่วนประชาชนที่มีรายได้ / คร่าวเรือน / เดือน พื้นที่รับบริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันทุกด้าน

วรรณเพ็ญ พละศักดิ์ (2553, น. 91 - 95) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำแกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับตรงตามที่คาดหวัง การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำแกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ สรุปได้ดังนี้ จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และ

ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษาที่ได้รับ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อมองรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ภททิยา หมทอง (2555, น. 76 - 78) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้มาใช้บริการเห็นว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการ โดยรวมอยู่ในระดับดี 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้ต่อเดือน พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านความเชื่อถือ และไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

วาเศรษฐี เกตุแก้ว (2557, น. 81 - 82) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาโเส อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโเส อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ / เดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโเส อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโเส อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ในภาพรวมแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโเส อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโเส อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ศุภกัญญา จันทรูกษา (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี การวิจัยนี้จึงศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ไฟฟ้า จำนวน 420 ราย โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล และนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอ้างอิง จากการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านบุคลากร ด้านกลยุทธ์การให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านราคา และค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการให้ความรู้แก่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ตามลำดับ และจากการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแตกต่างตัวแปร โดย t - test และความแปรปรวน F - test (One - Way ANOVA) กำหนดช่วงความเชื่อมั่นอยู่ที่ร้อยละ 95 ($\alpha = .05$) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ สถานภาพ การสมรส ค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าโดยเฉลี่ย / เดือนต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกันในภาพรวม และรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ ระดับรายได้ / เดือน ลักษณะของสถานที่ใช้บริการ ขนาดมิเตอร์ที่ใช้ต่างกัน จะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในภาพรวม ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

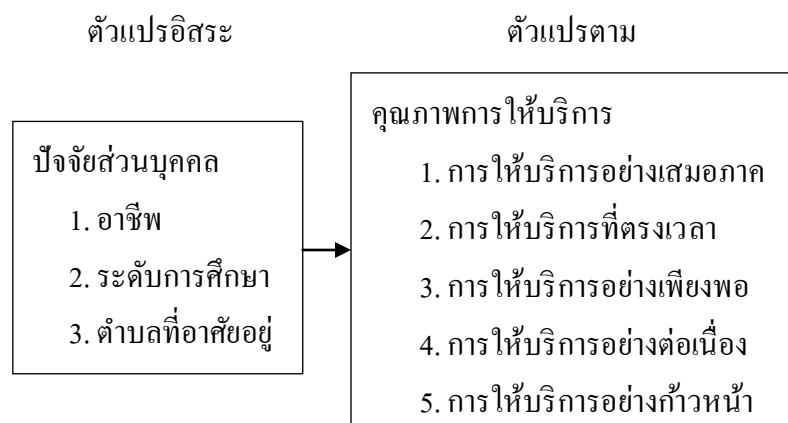
ทิพย์สุดคุณศรี ศรีลาธรรม (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวาง เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวนทั้งหมด 232 คน สุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ระหว่างวันที่ 4 สิงหาคม - 10 กันยายน 2559 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ไคสแควร์ และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ เพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในภาพรวมระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 66.8 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.2 ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p - Value < .05$) ได้แก่ ความคาดหวังต่อการให้บริการ การรับรู้ต่อการให้บริการ อาชีพและรายได้ ผลการศึกษาครั้งนี้ เสนอแนะให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในพื้นที่ที่มีการส่งเสริมคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้มากขึ้นในด้านการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ

โดยการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร ในด้านเจ้าหน้าที่ต้องให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ
 อภิญญา แก้วเทพ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 ในจังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัย พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์ มีระดับ
 คุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการ
 ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน
 ผลการวิจัย พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านความเป็นรูปธรรม
 ของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และด้านการ
 ตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพ
 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์ที่มีขนาดองค์การบริหารส่วนตำบล
 แตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
 การวิเคราะห์ผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครสวรรค์
 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการ และ
 ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ควรเก็บข้อมูลด้วยวิธีสังเกตและ
 การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลตามสภาพจริงที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของ
 องค์การบริหารส่วนตำบล

นิพนธ์ เรืองหิรัญนิช (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา
 มหาวิทยาลัยศิลปากร การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพการให้บริการของ
 กองกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา
 มหาวิทยาลัยศิลปากร จำแนกตามคณะและวิทยาเขต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักศึกษาระดับ
 ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ และวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ
 ค่าที (t - test) และวิเคราะห์ความแปรปรวน (One - Way Analysis of Variance) ผลการวิจัย พบว่า
 1) นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา
 มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย
 มากที่สุด คือ ด้านหอพักนักศึกษาและด้านอนามัย รองลงมา คือ ด้านบริการและสวัสดิการนักศึกษา
 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านกีฬา และนันทนาการ 2) การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ
 ของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากรจำแนกตามคณะและวิทยาเขต พบว่า นักศึกษาที่ศึกษา
 ในคณะและวิทยาเขตที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา
 มหาวิทยาลัยศิลปากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัย ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของ (Millet, 1954, p. 12) มาปรับปรุงเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) มุ่งที่จะศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของสถานีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ผู้วิจัยได้วางขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร คือ ผู้มาใช้บริการกับสำนักงานสถานีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร (สถานีอำเภอป่าต้ว, 2562) ได้แก่

3.1.1.1	กำนัน	จำนวน 5 คน
3.1.1.2	ผู้ใหญ่บ้าน	จำนวน 57 คน
3.1.1.3	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	จำนวน 114 คน
3.1.1.4	ทหารกองเกิน	จำนวน 214 คน
	รวม	จำนวน 390 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาใช้บริการกับสำนักงานสถานีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร จำนวน 198 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ (Yamane, 1973, น. 727) ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3 - 1)$$

กำหนดให้ N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด (390)

n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

e แทน ค่าความคาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ กำหนด ให้ไม่เกิน .05 แทนค่าในสูตรได้

$$\begin{aligned} n &= \frac{390}{1 + 390[0.5]^2} \\ &= \frac{390}{1 + 0.975} \\ &= \frac{390}{1.975} \\ &= 197.46 \end{aligned}$$

กำหนดขนาดตัวอย่างเป็น 198 คน

3.1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัย กำหนดขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มแบบสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

ตารางที่ 3.1

รายชื่อประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ผู้รับบริการ (ประเภท)	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. กำนัน	5	3
2. ผู้ใหญ่บ้าน	57	29
3. ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน	114	58
4. ทหารกองเกิน	214	109
รวม	390	198

3.1.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ตามจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 198 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires)

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อคำถามทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อาชีพ ระดับการศึกษา และ ตำบลที่อาศัยอยู่

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัสดี อำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร

ตอนที่ 3 ข้อคำถามปลายเปิดข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัสดี อำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

3.2.2.1 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร

3.2.2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

3.2.2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแก้ไขและเสนอแนะปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

3.2.3 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

การหาคุณภาพของแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.2.3.1 แบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความครอบคลุม ถูกต้อง ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องของรูปแบบของแบบสอบถาม และการใช้ภาษาเพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ และเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3.2.3.2 นำแบบสอบถามมาหาค่า (IOC ; Index of Item Objective Congruence) โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (สมนึก กัททิษณีนี, 2544, น. 219 - 233)

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

1) แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่า IOC หากการประเมินดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ของผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 3 คน ได้แก่

1.1) ดร.สนุก สิงห์มาตร วุฒิกการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต (รป.ด.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ตำแหน่ง อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านเนื้อหา

1.2) ดร.สุวิมล สมไชย วุฒิกการศึกษา ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) สาขาวิชา การบริหารการศึกษา ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านภาษา

1.3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ วุฒิกการศึกษา ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาประชากรศาสตร์ ตำแหน่งคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านการวัดและประเมินผล

3.2.3.3 นำข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .67 ขึ้นไป ไปทดลองใช้ โดยนำไปทดลองใช้ (Try Out) นำไปใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 42 คน ได้แก่ ประชาชนที่รับบริการในสัปดาห์ก่อนอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย และนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) งานวิจัยนี้มีค่าความเชื่อมั่น .895

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทุกด้าน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 ขออนหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเพื่อขออนุญาตให้ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถาม

3.3.2 ผู้วิจัย เก็บข้อมูลด้วยตนเอง ณ สัปดาห์ก่อนป๋าตีว จังหวัดยโสธร โดยผู้วิจัยชี้แจงขั้นตอน และวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.3 ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 198 คน โดยผู้วิจัย และผู้ช่วยวิจัยได้นำแบบสอบถามส่งถึงผู้ตอบแบบสอบถามโดยตรง และส่งกลับคืนถึงผู้วิจัย

3.3.4 ดำเนินการเก็บแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่าง ตรวจสอบความถูกต้องความครบถ้วน ของแบบสอบถาม หลังจากที่ได้ข้อมูลมาแล้วนำมาดำเนินการกรอกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประมวลผล ต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัย ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด ปรากฏว่าสมบูรณ์ และถูกต้องทุกฉบับ

3.4.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)

3.4.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อ โดยกำหนดไว้ 5 ระดับ

ระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มาก

ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง น้อย

ระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

3.4.4 กำหนดการแปลความหมายความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัตสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ดังนี้ (รังสรรค์ สิงห์เลิศ, 2551, น. 186)

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีระดับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีระดับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีระดับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีระดับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีระดับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยคุณภาพการให้บริการของสัตสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

3.5.2 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสัตสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร โดยใช้สถิติ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.3 เปรียบเทียบอาชีพ ระดับการศึกษา และตำบลที่อาศัยอยู่ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญของการทดสอบที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่าง ใช้การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี LSD. (Least Significant Different) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 119)

3.5.4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหา และจัดกลุ่ม (Grouping) ที่มีความหมายเดียวกัน ลักษณะเดียวกัน สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และอภิปรายเชิงพรรณนาความ (Descriptive)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัย นำเสนอตามลำดับชั้น ดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	กลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน (t - test)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน (F - Distribution)
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean Squares)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
Sig	แทน	ค่าความแตกต่าง

4.2 ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว

จังหวัดยโสธร

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสี่สี่อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร จำแนกตามอาชีพ ระดับการศึกษา และตำบลที่อาศัยอยู่ต่างกัน

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสี่สี่อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ

ตารางที่ 4.1

จำนวน และร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อาชีพ		
1.1 นักเรียน / นักศึกษา	51	25.8
1.2 พนักงานบริษัท	53	26.8
1.3 ลูกจ้างรัฐ / เจ้าหน้าที่รัฐ	37	18.7
1.4 ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	32	16.2
1.5 รับจ้างทั่วไป	25	12.6
รวม	198	100.00
2. ระดับการศึกษา		
2.1 ประถมศึกษา	8	4.0
2.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	46	23.2
2.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช.	87	43.9
2.4 อนุปริญญา หรือปวส.	33	16.7
2.5 ปริญญาตรีขึ้นไป	24	12.1
รวม	198	100.00

(ต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ตำบลที่อาศัยอยู่		
3.1 ตำบลโพธิ์ไทร	35	17.7
3.2 ตำบลกระจาย	42	21.2
3.3 ตำบลโคกนาโก	40	20.2
3.4 ตำบลเชียงเพ็ง	45	22.7
3.5 ตำบลศรีฐาน	36	18.2
รวม	198	100.0

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 198 คน ด้านอาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 รองลงมา นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 ลูกจ้างรัฐ / เจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 รับจ้างทั่วไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6

1. ด้านระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช. จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 อนุปริญญา หรือปวส. จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 และประถมศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

2. ด้านตำบลที่อาศัยอยู่ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ตำบลเชียงเพ็ง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 รองลงมา ตำบลกระจาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 ตำบลโคกนาโก จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 ตำบลศรีฐาน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 และตำบลโพธิ์ไทร จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัด ยโสธร

ตารางที่ 4.2

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัสดี อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร	ระดับความคิดเห็น			อันดับที่
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.99	0.63	มาก	1
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	3.92	0.60	มาก	3
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.87	0.66	มาก	5
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.88	0.74	มาก	4
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.94	0.66	มาก	2
โดยรวม	3.92	0.62	มาก	-

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.62) พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.63) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.66) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.60) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.74) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.66) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัสดี อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร จำแนกเป็นรายชื่อ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค			
1. ให้บริการตามระเบียบ กฎหมาย หรือสามารถยืดหยุ่นได้	4.11	0.84	มาก
2. ท่านได้รับการตามลำดับก่อนหลัง	3.95	0.80	มาก
3. ท่านได้รับการตรงตามที่ต้องการ	3.91	0.73	มาก
4. ท่านได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมไม่มีการแบ่งแยกก็ดกัน	3.90	0.82	มาก
5. ท่านได้รับคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่การเรียน	3.96	0.90	มาก
6. ท่านสามารถเข้ารับบริการได้ทุกโอกาส	4.09	0.71	มาก
รวม	3.99	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99, S.D. = 0.63$) พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ให้บริการตามระเบียบ กฎหมาย หรือสามารถยืดหยุ่นได้ ($\bar{X} = 4.11, S.D. = 0.84$) ท่านสามารถเข้ารับบริการได้ทุกโอกาส ($\bar{X} = 4.09, S.D. = 0.71$) ท่านได้รับคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่การเรียน ($\bar{X} = 3.96, S.D. = 0.90$) ท่านได้รับการบริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 3.95, S.D. = 0.80$) ท่านได้รับการตรงตามที่ต้องการ ($\bar{X} = 3.91, S.D. = 0.73$) ท่านได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมไม่มีการแบ่งแยกก็ดกัน ($\bar{X} = 3.90, S.D. = 0.82$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัสดี อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านได้รับการด้วยความรวดเร็ว	3.94	0.89	มาก
2. เจ้าหน้าที่มาทำงานตรงต่อเวลา	3.80	0.88	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสม	3.93	0.84	มาก
4. ท่านได้รับการตามขั้นตอนที่กำหนด	3.95	0.89	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีการแจ้งเตือนข่าวสารที่เป็นประโยชน์ล่วงหน้าแก่ประชาชน	3.99	0.74	มาก
6. ท่านสามารถขอคำปรึกษาได้ตลอดเวลาทำการ	3.88	0.85	มาก
รวม	3.92	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92, S.D. = 0.60$) พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีการแจ้งเตือนข่าวสารที่เป็นประโยชน์ล่วงหน้าแก่ประชาชน ($\bar{X} = 3.99, S.D. = 0.74$) ท่านได้รับการตามขั้นตอนที่กำหนด ($\bar{X} = 3.95, S.D. = 0.89$) ท่านได้รับการด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.94, S.D. = 0.89$) เจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในระยะเวลา ($\bar{X} = 3.93, S.D. = 0.84$) ท่านสามารถขอคำปรึกษาได้ตลอดเวลาทำการ ($\bar{X} = 3.88, S.D. = 0.85$) เจ้าหน้าที่มาทำงานตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 3.80, S.D. = 0.88$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัสดี อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการให้บริการที่เพียงพอ	3.89	0.82	มาก
2. สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.90	0.85	มาก
3. อาคาร สถานที่ในการให้บริการเพียงพอ	3.93	0.77	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.74	0.85	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษาแก่ท่าน	4.02	0.85	มาก
6. มีช่องทางในการติดต่อประสานงานหลากหลาย เช่น Line, Facebook และ Page	3.73	0.96	มาก
รวม	3.87	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87, S.D. = 0.66$) พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษาแก่ท่าน ($\bar{X} = 4.04, S.D. = 0.85$) อาคาร สถานที่ในการให้บริการเพียงพอ ($\bar{X} = 3.93, S.D. = 0.77$) สถานที่จอดรถเพียงพอ ($\bar{X} = 3.90, S.D. = 0.85$) มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการให้บริการที่เพียงพอ ($\bar{X} = 3.89, S.D. = 0.82$) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X} = 3.74, S.D. = 0.85$) มีช่องทางในการติดต่อประสานงานหลากหลาย เช่น Line, Facebook และ Page ($\bar{X} = 3.73, S.D. = 0.93$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัสดี อำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร จำแนกเป็นรายชื่อ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้อย่างต่อเนื่อง	4.07	0.80	มาก
2. มีการปรับปรุง อาคาร สถานที่ ให้สะอาดพร้อมต่อการบริการ	3.77	0.80	มาก
3. มีการให้บริการในเวลาพักเที่ยง	3.81	0.98	มาก
4. มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.82	0.95	มาก
5. เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการ หรือให้คำปรึกษาได้จนเสร็จสิ้น ตามความต้องการ	3.88	0.96	มาก
6. มีการให้บริการในวันหยุด เสาร์ - อาทิตย์ เพื่ออำนวยความสะดวก อย่างต่อเนื่อง	3.91	0.98	มาก
รวม	3.88	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88, S.D. = 0.74$) พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.80$) มีการให้บริการในวันหยุด เสาร์ - อาทิตย์ เพื่ออำนวยความสะดวกอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.91, S.D. = 0.98$) เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการ หรือให้คำปรึกษาได้จนเสร็จสิ้นตามความต้องการ ($\bar{X} = 3.88, S.D. = 0.96$) มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.82, S.D. = 0.95$) มีการให้บริการในเวลาพักเที่ยง ($\bar{X} = 3.81, S.D. = 0.98$) มีการปรับปรุง อาคาร สถานที่ให้สะอาดพร้อมต่อการบริการ ($\bar{X} = 3.77, S.D. = 0.80$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัสดี อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร จำแนกเป็นรายชื่อ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีการพัฒนาโปรแกรมระบบคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการรวดเร็วขึ้น	3.91	0.96	มาก
2. มีการบริการให้คำปรึกษาผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Line และ Facebook	4.01	0.86	มาก
3. มีการให้บริการในพื้นที่เชิงรุก	3.94	0.81	มาก
4. เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนา และพร้อมให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	3.93	0.73	มาก
5. มีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อความรวดเร็วในการรับบริการ	3.90	0.78	มาก
6. มีการปรับปรุงการทำงานเพื่อความสะดวกแก่ท่าน	3.92	0.88	มาก
รวม	3.94	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94, S.D. = 0.66$) พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มีการบริการให้คำปรึกษาผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Line และ Facebook ($\bar{X} = 4.01, S.D. = 0.86$) มีการให้บริการในพื้นที่เชิงรุก ($\bar{X} = 3.94, S.D. = 0.81$) เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนา และพร้อมให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.93, S.D. = 0.72$) มีการปรับปรุงการทำงานเพื่อความสะดวกแก่ท่าน ($\bar{X} = 3.92, S.D. = 0.88$) มีการพัฒนาโปรแกรมระบบคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการรวดเร็วขึ้น ($\bar{X} = 3.91, S.D. = 0.96$) มีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อความรวดเร็วในการรับบริการ ($\bar{X} = 3.90, S.D. = 0.78$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร จำแนกตามอาชีพ ระดับการศึกษา และตำบลที่อาศัยอยู่ต่างกัน

ตารางที่ 4.8

วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร จำแนกตามอาชีพ

คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	8.321	4	2.080	5.680	.000*
	ภายในกลุ่ม	70.676	193	.366	-	-
	รวม	78.996	197	-	-	-
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	5.172	4	1.293	3.811	.005*
	ภายในกลุ่ม	65.481	193	.339	-	-
	รวม	70.653	197	-	-	-
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	6.166	4	1.541	3.717	.006*
	ภายในกลุ่ม	80.031	193	.415	-	-
	รวม	86.197	197	-	-	-
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	9.107	4	2.277	4.507	.002*
	ภายในกลุ่ม	97.484	193	.505	-	-
	รวม	106.591	197	-	-	-
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	7.393	4	1.848	4.553	.002*
	ภายในกลุ่ม	78.352	193	.406	-	-
	รวม	85.745	197	-	-	-
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	7.068	4	1.767	4.950	.001*
	ภายในกลุ่ม	68.902	193	.357	-	-
	รวม	75.970	197	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า

มีความคิดเห็นแตกต่างกันทุกด้าน จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยรวม ด้วยวิธี LSD. (Least Significant Different)

ตารางที่ 4.9

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสี่สี่ดี อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร ที่มีตามอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านอาชีพ	\bar{X}	นักเรียน /	พนักงาน	ลูกจ้างรัฐ /	ธุรกิจ	รับจ้าง ทั่วไป
		นักศึกษา	บริษัท	เจ้าหน้าที่รัฐ	ส่วนตัว/ ค้าขาย	
		4.14	3.99	3.81	4.24	3.59
1. นักเรียน / นักศึกษา	4.14	-	-	-	-	-
2. พนักงานบริษัท	3.99	.15	-	-	-	-
3. ลูกจ้างรัฐ / เจ้าหน้าที่รัฐ	3.81	.33*	.18	-	-	-
4. ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	4.24	-.10	-.25	-.42*	-	-
5. รับจ้างทั่วไป	3.59	.55*	.40*	.22	.65*	-

จากตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของสี่สี่ดี อำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร ที่มีตามอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า อาชีพลูกจ้างรัฐ / เจ้าหน้าที่รัฐ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ นักเรียน / นักศึกษา, อาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความคิดเห็นแตกต่างกับลูกจ้างรัฐ / เจ้าหน้าที่รัฐ, อาชีพรับจ้างทั่วไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับนักเรียน / นักศึกษา พนักงานบริษัท และธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย

ตารางที่ 4.10

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ที่มีตามอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ด้านอาชีพ	\bar{X}	นักเรียน /	พนักงาน	ลูกจ้างรัฐ /	ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป
		นักศึกษา	บริษัท	เจ้าหน้าที่รัฐ	/ ค้าขาย	
		4.04	3.95	3.79	4.09	3.58
1. นักเรียน / นักศึกษา	4.04	-	-	-	-	-
2. พนักงานบริษัท	3.95	.09	-	-	-	-
3. ลูกจ้างรัฐ / เจ้าหน้าที่รัฐ	3.79	.25	.16	-	-	-
4. ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	4.09	-.05	-.14	-.30*	-	-
5. รับจ้างทั่วไป	3.58	.46*	.40*	.21	.51*	-

จากตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ที่มีตามอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา พบว่า อาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ลูกจ้างรัฐ / เจ้าหน้าที่รัฐ, อาชีพรับจ้างทั่วไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับนักเรียน / นักศึกษา พนักงานบริษัท และธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย

ตารางที่ 4.11

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ที่มีตามอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านอาชีพ	\bar{X}	นักเรียน /	พนักงาน	ลูกจ้างรัฐ /	ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป
		นักศึกษา	บริษัท	เจ้าหน้าที่รัฐ	/ ค้าขาย	
		3.98	3.84	3.74	4.14	3.55
1. นักเรียน / นักศึกษา	3.98	-	-	-	-	-
2. พนักงานบริษัท	3.84	.14	-	-	-	-
3. ลูกจ้างรัฐ / เจ้าหน้าที่รัฐ	3.74	.24	.10	-	-	-
4. ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	4.14	-.16	-.30*	-.40*	-	-
5. รับจ้างทั่วไป	3.55	.43*	.30	.19	.59*	-

จากตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ที่มีตามอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่าอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความคิดเห็นแตกต่างกับ พนักงานบริษัท และลูกจ้างรัฐ / เจ้าหน้าที่รัฐ อาชีพรับจ้างทั่วไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับนักเรียน / นักศึกษา พนักงานบริษัท และธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย

ตารางที่ 4.12

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ที่มีตามอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านอาชีพ	\bar{X}	นักเรียน /	พนักงาน	ลูกจ้างรัฐ /	ธุรกิจส่วนตัว /	รับจ้าง
		นักศึกษา	บริษัท	เจ้าหน้าที่รัฐ	ค้าขาย	ทั่วไป
		4.00	3.93	3.68	4.16	3.47
1. นักเรียน / นักศึกษา	4.00	-	-	-	-	-
2. พนักงานบริษัท	3.93	.06	-	-	-	-
3. ลูกจ้างรัฐ / เจ้าหน้าที่รัฐ	3.68	.32*	.26	-	-	-
4. ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	4.16	-.16	-.22	-.48*	-	-
5. รับจ้างทั่วไป	3.47	.53*	.47*	.21	.69*	-

จากตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ที่มีตามอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า อาชีพลูกจ้างรัฐ / เจ้าหน้าที่รัฐ มีความคิดเห็นแตกต่างกับ นักเรียน / นักศึกษา อาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ลูกจ้างรัฐ / เจ้าหน้าที่รัฐ อาชีพรับจ้างทั่วไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับนักเรียน / นักศึกษา พนักงานบริษัท และธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย

ตารางที่ 4.13

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ที่มีตามอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านอาชีพ	\bar{X}	นักเรียน /	พนักงาน	ลูกจ้างรัฐ /	ธุรกิจส่วนตัว /	รับจ้าง
		นักศึกษา	บริษัท	เจ้าหน้าที่รัฐ	ค้าขาย	ทั่วไป
		4.06	3.97	3.74	4.19	3.58
1. นักเรียน / นักศึกษา	4.06	-	-	-	-	-
2. พนักงานบริษัท	3.97	.09	-	-	-	-
3. ลูกจ้างรัฐ / เจ้าหน้าที่รัฐ	3.74	.32*	.23	-	-	-
4. ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	4.19	-.13	-.22	-.44*	-	-
5. รับจ้างทั่วไป	3.58	.48*	.39*	.16	.60*	-

จากตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ที่มีตามอาชีพแตกต่างกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า อาชีพลูกจ้างรัฐ / เจ้าหน้าที่รัฐ มีความคิดเห็นแตกต่างกับนักเรียน / นักศึกษา อาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ลูกจ้างรัฐ / เจ้าหน้าที่รัฐ อาชีพรับจ้างทั่วไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับนักเรียน / นักศึกษา พนักงานบริษัท และธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย

ตารางที่ 4.14

วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพการให้บริการของสัสดี อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	.192	4	.048	.117	.976
	ภายในกลุ่ม	78.805	193	.408	-	-
	รวม	78.996	197	-	-	-
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	.511	4	.128	.352	.843
	ภายในกลุ่ม	70.141	193	.363	-	-
	รวม	70.653	197	-	-	-
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	.304	4	.076	.171	.953
	ภายในกลุ่ม	85.893	193	.445	-	-
	รวม	86.197	197	-	-	-
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	1.059	4	.265	.484	.747
	ภายในกลุ่ม	105.532	193	.547	-	-
	รวม	106.591	197	-	-	-
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	.630	4	.158	.357	.839
	ภายในกลุ่ม	85.115	193	.441	-	-
	รวม	85.745	197	-	-	-
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.262	4	.065	.167	.955
	ภายในกลุ่ม	75.709	193	.392	-	-
	รวม	75.970	197	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตารางที่ 4.15

วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร จำแนกตามตำบลที่อาศัยอยู่

คุณภาพการให้บริการของสัสดี อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	.297	4	.074	.182	.947
	ภายในกลุ่ม	78.699	193	.408	-	-
	รวม	78.996	197	-	-	-
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.189	4	.297	.826	.510
	ภายในกลุ่ม	69.464	193	.360	-	-
	รวม	70.653	197	-	-	-
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	1.494	4	.374	.851	.494
	ภายในกลุ่ม	84.703	193	.439	-	-
	รวม	86.197	197	-	-	-
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	2.532	4	.633	1.174	.324
	ภายในกลุ่ม	104.059	193	.539	-	-
	รวม	106.591	197	-	-	-
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	1.660	4	.415	.952	.435
	ภายในกลุ่ม	84.085	193	.436	-	-
	รวม	85.745	197	-	-	-
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.256	4	.314	.811	.519
	ภายในกลุ่ม	74.714	193	.387	-	-
	รวม	75.970	197	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ที่มีตำบลที่อาศัยอยู่ต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร

ตารางที่ 4.16

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร	ความถี่
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	
1.1 ให้ความสำคัญกับประชาชนทุกคนเท่าเทียมกัน	9
1.2 ควรให้บริการด้วยความมีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส	6
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	
2.1 มีระยะเวลาในการบริการที่เป็นมาตรฐาน	23
2.2 เจ้าหน้าที่มาทำงานตรงเวลา และให้บริการอย่างรวดเร็ว	10
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	
3.1 ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	27
3.2 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาได้ตรงตามความต้องการของประชาชน	7
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	
4.1 ควรมีการบริการในช่วงพักเที่ยง	26
4.2 ควรมีบริการให้ครบถ้วนเบ็ดเสร็จ ในจุดเดียว	6
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	
5.1 ควรมีช่องทางการติดต่อสอบถามที่หลากหลาย	24
5.2 ควรมีสถานที่ให้บริการที่สะอาด บริการ Wifi Free	5
5.3 มีช่องทางในการติดต่อประสานงานทาง Line, Facebook, Page หรืออื่น ๆ	4

ตารางที่ 4.16 สรุปข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ได้แก่ ให้ความสำคัญกับประชาชนทุกคนเท่าเทียมกัน ควรให้บริการด้วยความมีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ได้แก่ มีระยะเวลาในการบริการที่เป็นมาตรฐาน เจ้าหน้าที่มาทำงานตรงเวลาและให้บริการอย่างรวดเร็ว

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาได้ตรงตามความต้องการของประชาชน
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ ควรมีการบริการในช่วงพักเที่ยง ควรมีบริการให้ครบถ้วนเบ็ดเสร็จในจุดเดียว
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ได้แก่ ควรมีช่องทางการติดต่อสอบถามที่หลากหลาย ควรมีสถานที่ให้บริการที่สะอาด บริการ Wifi Free มีช่องทางในการติดต่อประสานงานทาง Line, Facebook, Page หรืออื่น ๆ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร ผู้วิจัย ได้สรุปผลการวิจัยตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. สรุปผล
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

5.1.1 วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ สัสดีอำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร ผลวิจัยพบว่า

5.1.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 198 คน ด้านอาชีพส่วนใหญ่เป็น พนักงานบริษัท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 รองลงมา นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 ลูกจ้างรัฐ / เจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 รับจ้างทั่วไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6

1) ด้านระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 อนุปริญญา หรือปวส. จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 และประถมศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

2) ด้านตำบลที่อาศัยอยู่ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ตำบลเชียงเพ็ง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 รองลงมา ตำบลกระจ่าย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 ตำบลโคกนาโก จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 ตำบลศรีฐาน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 และตำบลโพธิ์ไทร จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7

5.1.1.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าดิว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92, S.D. = 0.62$) พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X} = 3.99, S.D. = 0.63$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.94, S.D. = 0.66$) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X} = 3.92, S.D. = 0.60$)

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.88, S.D. = 0.74$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.87, S.D. = 0.66$) ตามลำดับ

5.1.2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าติว จังหวัดยโสธร จำแนกตามอาชีพ ระดับการศึกษา และตำบลที่อาศัยอยู่ต่างกันอย่างแตกต่างกัน ผลวิจัย พบว่า

5.1.2.1 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าติว จังหวัดยโสธร ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.2.2 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าติว จังหวัดยโสธร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติ

5.1.2.3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าติว จังหวัดยโสธร ที่มีตำบลที่อาศัยอยู่ต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติ

5.1.3 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาสรุปข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าติว จังหวัดยโสธร

5.1.3.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ได้แก่ ให้ความสำคัญกับประชาชนทุกคนเท่าเทียมกัน ควรให้บริการด้วยความมีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส

5.1.3.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ได้แก่ มีระยะเวลาในการบริการที่เป็นมาตรฐาน เจ้าหน้าที่มาทำงานตรงเวลาและให้บริการอย่างรวดเร็ว

5.1.3.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาได้ตรงตามความต้องการของประชาชน

5.1.3.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ ควรมีการบริการในช่วงพักเที่ยง ควรมีบริการให้ครบถ้วนเบ็ดเสร็จในจุดเดียว

5.1.3.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ได้แก่ ควรมีช่องทางการติดต่อสอบถามที่หลากหลาย ควรมีสถานที่ให้บริการที่สะอาด บริการ Wifi Free มีช่องทางในการติดต่อประสานงานทาง Line, Facebook, Page หรืออื่น ๆ

5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร อภิปรายผล ดังนี้

5.2.1 สมมติฐานที่ 1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สัสดีอำเภอป่าต้วมีการให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ มีการกำหนดระยะเวลาในการบริการที่เหมาะสม บุคลากรมีความรู้ในการให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี และออกหน่วยบริการนอกสถานที่ ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิพนธ์ เรื่อง หนีร์ณูนิช (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทิพย์สุคนธ์ ศรีลาธรรม (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพบริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในภาพรวมระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อภิญญา แก้วเทพ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัย พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์ มีระดับคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วาเสษฐี เกตุแก้ว (2557, น. 81 - 82) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาโส อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโส อำเภอกุดชุม จังหวัด ยโสธร ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรางคณา บุญปั้น (2553, น. 96 - 103) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมของระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศิริรัตน์ ใจชุ่ม (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธร อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั่วไปมีความคิดเห็นว่าคุณภาพในการดำเนินงานโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนอยู่ในระดับมาก

5.2.2 สมมติฐานที่ 2 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของของสวัสดิ์อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร จำแนกตามอาชีพ ระดับการศึกษา และตำบลที่อาศัยอยู่ ผลการวิจัย พบว่า

5.2.2.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของของสวัสดิ์อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ที่มีอาชีพต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของของสวัสดิ์อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ที่มีอาชีพต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความจำเป็นและความต้องการที่แตกต่างกัน จึงได้รับการบริการที่แตกต่างกันออกไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ เจริญ มีสิน (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แก่งกระจานในทัศนะของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณเพ็ญ พละศักดิ์ (2553, น. 91 - 95) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอป่าต้ว จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามอาชีพ ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2.2.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของของสวัสดิ์อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของของสวัสดิ์อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า สวัสดิ์อำเภอป่าต้วมีการแข่งขันตอนการเข้ารับบริการต่อผู้เข้ารับบริการอย่างชัดเจน พร้อมทั้งมีบุคลากรที่มีความรู้ผ่านการอบรมเรื่องระเบียบ กฎหมาย และสามารถอธิบายข้อสงสัยแก่ผู้เข้ารับบริการได้ทุกระดับ ผลการวิจัยสอดคล้องกับ วรรณเพ็ญ พละศักดิ์ (2553, น. 91 - 95) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอป่าต้ว จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัททิยา หมทอง (2555, น. 76 - 78) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

5.2.2.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของของสัสดีอำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ที่มีตำบลที่อาศัยอยู่ต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของของสัสดีอำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ที่มีตำบลที่อาศัยอยู่ต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการของสัสดีอำเภอป่าติ้วมีความทั่วถึง ครอบคลุมในทุกพื้นที่ที่มีการให้บริการเชิงรุกโดยการบูรณาการกับฝ่ายปกครองอำเภอป่าติ้วในการประสานงาน แจกเดือนข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ผ่านผู้ใหญ่บ้านและกำนันอย่างต่อเนื่อง ทำให้พี่น้องประชาชนได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ ผลการวิจัยสอดคล้องกับวารสาร นุญปิ่น (2553, น. 96 - 103) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมของระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 ควรมีมิตรไมตรีในการให้บริการและการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน กำหนดเวลามาตรฐานในการให้บริการประชาชน จัดทำคู่มือบริการประชาชนในช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ หรือแผ่นพับ มีการกำหนดระยะเวลาในการบริการ ขั้นตอน เอกสารที่ใช้ประกอบในคำขอต่าง ๆ

5.3.1.2 ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการคำปรึกษาแทนกันได้ และทำงานตรงต่อเวลาเป็นแบบอย่างประชาชน ตลอดจนให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการ มีการอบรมบุคลากรให้มีองค์ความรู้ ตลอดจนพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานโดยการถ่ายทอดจากผู้มีประสบการณ์สูง การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น การระดมความคิด ทักษะการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เป็นบุคลากรในยุคดิจิทัล

5.3.1.3 ควรมีช่องทางในการติดต่อประสานงานหลากหลาย เช่น สร้าง Line, Facebook และ Page ทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้ง่าย สะดวก รวดเร็วที่สุด สามารถบริการให้คำปรึกษาแบบออนไลน์ในและนอกเวลาราชการได้

5.3.1.4 ควรมีการปรับปรุงโต๊ะ เก้าอี้ และทำความสะอาดอาคาร สถานที่ ให้พร้อมต่อการบริการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในการให้บริการให้มีความทันสมัย บุคลากรแต่งตัวสะอาดเรียบร้อย มีระเบียบ เพื่อเพิ่มความศรัทธา และความน่าเชื่อถือให้แก่ประชาชน

5.3.1.5 ควรมีการลดขั้นตอนในการทำงานให้น้อยที่สุด เพื่อความรวดเร็วในการรับบริการ มีการบูรณาการให้บริการนอกสถานที่บางโอกาส เช่น โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ร่วมกับกระทรวงมหาดไทยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำงานเชิงรุกร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการของสัสดีอำเภอ

5.3.2.2 ควรศึกษาขวัญและกำลังใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กระทรวงกลาโหม. (2551). *การป้องกันประเทศ 2551*. กรุงเทพฯ : กองบัญชาการกองทัพไทย กระทรวงกลาโหม.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาชิราช.
- จิรนาฏ สงวนทรัพย์. (2542). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการมารับบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนที่คลินิกทางด่วน โรงพยาบาลสมุทรสาคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เจริญ มีสิน. (2550). *คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแก่กระเจาน ในทัศนะของผู้ใช้บริการ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- นงจิ่ง หลี. (2556). *คุณภาพการบริการของบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนที่มีผลต่อความความไว้วางใจในบริษัทนำเที่ยว และความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นัตยาพร เสมอใจ. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : เอ็ดดเคเปอร์เน็ท.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณัฐกฤตา รักใหม่. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ และความจงรักภักดี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- ดลยา วุฒิวิวัฒน์กุล. (2544). *ความพึงพอใจการทำงานและพฤติกรรมทำให้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์. (2541). *คุณภาพบริการตามความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทัศนีย์ ศีลสุวรรณ โณ. (2544). *ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาโทรุ่นที่มีต่อกระบวนการเรียนการสอนหลักสูตรปริญญาโท โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัยเขตสารสนเทศจันทบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ทิพย์สุดัน ศรีลาธรรม. (2559). *คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอ บ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาสาขารณศาสตรมหาบัณฑิต). กาญจนบุรี : มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.
- ชานินทร์ สว่างค์วาร. (2541). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานครตามการรับรู้ของหัวหน้างาน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). *การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นขพรณ จันทอง. (2544). *การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอน ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการพิมพ์ในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- นิพนธ์ เรืองหิรัญนิช. (2560, พฤษภาคม - สิงหาคม). *คุณภาพการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร*. วารสาร *Veridian E - Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)*, 10(2).
- เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์. (2542). *แนวคิดและกลยุทธ์ในการปรับระบบองค์การ*. กรุงเทพฯ : การศึกษาจำกัด
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว. (2543). *ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิมพ์ชนก สันสนีย์. (2540). *ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค ในจังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิไลวรรณ จันทรสุกรี. (2540). *ความคาดหวังในงานของนักศึกษาพยาบาลปีที่สี่วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีในเขตภาคเหนือ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- พีระพงษ์ เจริญตระกูล. (2543). *ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัดมหาชน กรณี ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 เขต 4*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภัททิยา หมทอง. (2555). *คุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- รังสรรค์ สิงห์เลิศ. (2551). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์*. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วรรณเพ็ญ พลศักดิ์. (2553). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วรางคณา บุญปิ่น. (2553). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วราพรรณ สันทัสนะ โสภค. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วินัย ราภรณ์. (2546). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน : กรณีศึกษา สำนักงานใหญ่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- วีรพงษ์เฉลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพการให้บริการ*. สืบค้นจาก <http://www.ssruii.ssru.ac.th/bitstream/ssruir/672/1/112-55.pdf>.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริรัตน์ ใจชุ่ม. (2550). *คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธร อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.

- ศุภกัญญา จันทรุกขา. (2558). *คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2543). *การพัฒนาทีมงาน*. กรุงเทพฯ : มัลติอินฟอร์เมชั่นเทคโนโลยี.
- สมชาติกิจยรรยง. (2536). *สร้างบริการสร้างความประทับใจ*. กรุงเทพฯ : เดช - เอน การพิมพ์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2547). *Hitech Marketing*. กรุงเทพฯ : Higher Press.
- สมิต สัมภูกร. (2550). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สุจิตรางามใจ. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการกรณีศึกษา บริษัท อีซูซูพระนคร จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อภิญญา แก้วเทพ. (2559). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครสวรรค์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). นครสวรรค์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- อรทัย เชิดชูธรรม. (2545). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อรรถพร คำคม. (2546). *การให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ : ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการฝ่ายกิจการสาขากรุงเทพและปริมณฑล*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อำไพ จันทร์เงิน. (2544). *ความคาดหวังของพนักงานเทศบาลที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารเทศบาลเมืองเชียงราย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Bartol, K.M. and Martin, D.C. (1991). *Management*. New York : McGraw - Hill.
- Berry, L.L. and Parasuraman, A. (1990). *Delivering Quality Service*. New York : Free Press.
- Boone, E.L. and Kurtz, L.D. (1998). *Contemporary marketing*. Wired fort worth : Dryden.
- Borich, G.D. and Martin, L.T. (1995). *Educational Psychology : A Contemporary Approach*. New York : Harper Collins College.
- Ghobadian, A., Speller, S. and Jones, M. (1994). Service quality : Concepts and models. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 11(9), 144 - 150.
- Good, C.V. (1973). *Dictionary of Education*. New York : McGraw - Hill Book.

- Herzberg, F. (1959). *Federick ; Mausner, Bernard ; and Snyderman, Block the Motivation to Work*.
New York : John Willey.
- Joewono, T.B. and Kubota, H. (2007). User satisfaction with Para transit in competition with motorization in Indonesia. *Anticipation of future implications*, 34.
- Kotler, P. (1996). *Principles of Marketing*. (7th ed.). New Jersey : Prentice - Hall.
- Kotler, P. (1997). *Marketing management : analysis, planning implementation and control*. (9th ed).
New Jersey : Simmon and Schuster.
- Millet, J.D. (1954). *Management in the Public Service. The quest for effective performance*.
New York : McGraw - Hill Book.
- Murray, H.A. (1962). *Explorations in Personality*. New York : Harper and Row.
- Oliver, R.L. (1977). Effect of Expectation and Disconfirmation on Post exposure Product Evaluations - An Alternative Interpretation. *Journal of Applied Psychology*, 62,448 - 486.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49, 41 - 50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1994, January). Reassessment of Expectation of Comparison Standard in Measuring Service Quality : Implication for Further Research. *Journal of Marketing*, 58, 111 - 124.
- Patterson, P.G. (1993). Expectations and product performance as determinants of satisfaction for a high - involvement purchase. *Psychology and Marketing*, 10(5), 449 - 465.
- Shahin, B. (2005). *Democracy with an adjective : Liberal democracy in a Muslim society*.
Retrieved from [http:// www.Islam-democracy.org/documents/pdf/6_Annual_Conference-BicanShahin.pdf](http://www.Islam-democracy.org/documents/pdf/6_Annual_Conference-BicanShahin.pdf).
- Shell, M. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania : Dowden Hutchison Press Inc.
- Taro, Y. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis. Third edition*. New York : Harper and Row Publication.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and Motivation*. New York : Wiley.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L. and Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of marketing*, 60(2), 31 - 46

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / หน้าข้อที่ตรงข้อมูลส่วนตัวของท่านหรือเติมรายละเอียดในช่องว่าง

1. อาชีพ

- 1.1 นักเรียน / นักศึกษา
- 1.2 พนักงานบริษัท
- 1.3 ลูกจ้างรัฐ / เจ้าหน้าที่รัฐ
- 1.4 ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย
- 1.5 รับจ้างทั่วไป

2. ระดับการศึกษา

- 2.1 ประถมศึกษา
- 2.2 มัธยมศึกษาตอนต้น
- 2.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.
- 2.4 อนุปริญญา หรือ ปวส.
- 2.5 ปริญญาตรีขึ้นไป

3. ตำบลที่อาศัยอยู่

- 3.1 ตำบลโพธิ์ไทร
- 3.2 ตำบลกระจาย
- 3.3 ตำบลโลกนาโก
- 3.4 ตำบลเชียงเพ็ง
- 3.5 ตำบลศรีฐาน

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร

คำชี้แจง : กรุณาพิจารณาข้อความต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

คุณภาพการให้บริการของสัสดี อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค					
1.1 ให้บริการตามระเบียบ กฎหมาย หรือสามารถยืดหยุ่นได้					
1.2 ท่านได้รับบริการตามลำดับก่อนหลัง					
1.3 ท่านได้รับบริการตรงตามที่ต้องการ					
1.4 ท่านได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน					
1.5 ท่านได้รับคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ แก่การเรียน					
1.6 ท่านสามารถเข้ารับบริการได้ทุกโอกาส					
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา					
2.1 ท่านได้รับบริการด้วยความรวดเร็ว					
2.2 เจ้าหน้าที่มาทำงานตรงต่อเวลา					
2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในระยะเวลา ที่เหมาะสม					
2.4 ท่านได้รับบริการตามขั้นตอนที่กำหนด					
2.5 เจ้าหน้าที่มีการแจ้งเตือนข่าวสารที่เป็น ประโยชน์ล่วงหน้าแก่ประชาชน					
2.6 ท่านสามารถขอคำปรึกษาได้ตลอดเวลา ทำการ					
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
3.1 มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการ ให้บริการที่เพียงพอ					
3.2 สถานที่จอดรถเพียงพอ					

คุณภาพการให้บริการของสัสดี อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.3 อาคาร สถานที่ในการให้บริการเพียงพอ					
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ					
3.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้คำปรึกษาแก่ท่าน					
3.6 มีช่องทางในการติดต่อประสานงาน หลากหลาย เช่น Line, Facebook และ Page					
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
4.1 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกัน ได้อย่างต่อเนื่อง					
4.2 มีการปรับปรุง อาคาร สถานที่ ให้สะอาดพร้อมต่อการบริการ					
4.3 มีการให้บริการในเวลาพักเที่ยง					
4.4 มีการอำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
4.5 เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการ หรือให้ คำปรึกษา ได้จนเสร็จสิ้น ตามความต้องการ					
4.6 มีการให้บริการในวันหยุด เสาร์ - อาทิตย์ เพื่ออำนวยความสะดวก อย่างต่อเนื่อง					
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
5.1 มีการพัฒนาโปรแกรมระบบ คอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการรวดเร็วขึ้น					
5.2 มีการบริการให้คำปรึกษาผ่านช่องทาง อิเล็กทรอนิกส์ เช่น Line, Facebook					
5.3 มีการให้บริการในพื้นที่เชิงรุก					

คุณภาพการให้บริการของสัสดี อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.4 เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการพัฒนา และพร้อม ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
5.5 มีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อความรวดเร็วในการรับบริการ					
5.6 มีการปรับปรุงการทำงาน เพื่อความสะดวกแก่ท่าน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค.....

.....

2. การให้บริการที่ตรงเวลา.....

.....

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ.....

.....

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง.....

.....

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

ตารางที่ ข.1

ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	+1	+1	+1	3	1
2	+1	+1	+1	3	1
3	+1	+1	+1	3	1
4	+1	+1	+1	3	1
5	+1	+1	+1	3	1
6	+1	+1	+1	3	1
7	+1	+1	+1	3	1
8	+1	+1	+1	3	1
9	+1	+1	+1	3	1
10	+1	+1	+1	3	1
11	+1	+1	+1	3	1
12	+1	+1	+1	3	1
13	+1	+1	+1	3	1
14	+1	+1	+1	3	1
15	+1	+1	+1	3	1
16	+1	+1	+1	3	1
17	+1	+1	+1	3	1
18	+1	+1	+1	3	1
19	+1	+1	+1	3	1
20	+1	+1	+1	3	1
21	+1	+1	+1	3	1
22	+1	+1	+1	3	1
23	+1	+1	+1	3	1
24	+1	+1	+1	3	1
25	+1	+1	+1	3	1

(ต่อ)

ตารางที่ ข.1 (ต่อ)

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
26	+1	+1	+1	3	1
27	+1	+1	+1	3	1
28	+1	+1	+1	3	1
29	+1	+1	+1	3	1
30	+1	+1	+1	3	1

ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตารางที่ ค.1

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Items	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item - Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	92.48	240.974	.583	0.934
X2	92.30	252.062	.325	0.887
X3	92.30	249.703	.378	0.883
X4	92.30	254.933	.259	0.878
X5	92.43	235.276	.746	0.954
X6	92.15	249.772	.355	0.856
X7	92.58	242.251	.459	0.881
X8	92.65	241.669	.535	0.879
X9	92.63	239.574	.568	0.879
X10	92.55	241.126	.493	0.945
X11	92.20	248.779	.372	0.962
X12	92.05	246.254	.438	0.882
X13	92.93	239.917	.592	0.878
X14	92.18	248.199	.431	0.954
X15	92.48	240.974	.583	0.878
X16	92.20	246.985	.467	0.881
X17	92.20	244.626	.514	0.882
X18	91.95	245.177	.534	0.865
X19	92.43	235.276	.746	0.875
X20	92.48	240.974	.583	0.878
X21	92.30	252.062	.325	0.957
X22	92.30	249.703	.378	0.883
X23	92.30	254.933	.259	0.878

(ต่อ)

ตารางที่ ค.1 (ต่อ)

Items	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item - Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X24	92.43	235.276	.746	0.875
X25	92.65	248.849	.303	0.899
X26	92.30	249.703	.378	0.883
X27	92.30	254.933	.259	0.878
X28	92.43	235.276	.746	0.954
X29	92.15	249.772	.355	0.856
X30	92.58	242.251	.459	0.881

: Reliability Coefficients, N of Cases = 42, N of Items = 30, Alpha = .895

ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ รศรป. ๖๐๑๖๘/๒๕๖๒

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๙ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.สนุก สิงห์มาตร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย พันตรีมงคล เกษชาติ รหัสประจำตัว ๖๑๘๒๖๒๐๙๐๒๑๖ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วย
ความเรียบร้อยบรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- | | | |
|-------|-------------------------------------|--|
| เพื่อ | <input checked="" type="checkbox"/> | ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา |
| | <input type="checkbox"/> | ตรวจสอบความถูกต้องด้านการวัดและประเมินผล |
| | <input type="checkbox"/> | ตรวจสอบความเหมาะสมด้านภาษา |
| | <input type="checkbox"/> | อื่นๆ ระบุ..... |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร)
คณบดี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๓๕๕๕
โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๓๑๘ ต่อ ๗๓๑๑



ที่ รศรบ. ๖๐๑๖๘/๒๕๖๒

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๔ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย พันศรีมงคล เกชาชาติ รหัสประจำตัว ๖๕๑๖๖๖๐๕๖๖๖ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วย
ความเรียบร้อยบรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
 ตรวจสอบความถูกต้องด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบความเหมาะสมด้านภาษา
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ เสาวลักษณ์ โกลกเกิดอัมพร)
คณบดี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๓๕๕๕

โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘ ต่อ ๗๓๓



ที่ รศรป. ว๐๑๖๘/๒๕๖๒

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๙ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.สุวิมล สมไชย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๓ ชุด

ด้วย พันตรีมงคล เกษชาติ รหัสประจำตัว ๖๑๘๒๖๒๐๙๐๒๑๖ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วย
ความเรียบร้อยบรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- | | | |
|-------|-------------------------------------|--|
| เพื่อ | <input type="checkbox"/> | ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา |
| | <input type="checkbox"/> | ตรวจสอบความถูกต้องด้านการวัดและประเมินผล |
| | <input checked="" type="checkbox"/> | ตรวจสอบความเหมาะสมด้านภาษา |
| | <input type="checkbox"/> | อื่นๆ ระบุ..... |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ เสาวลักษณ์ โกลกิตติอัมพร)
คณบดี คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๓๕๕๕
โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘ ต่อ ๗๓๑

การเผยแพร่ผลงานวิจัย

มงคล เกษาลี, ภัคดี โพธิ์สิงห์ และยุภาพร ยูภาศ. (2562). คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว
จังหวัดยโสธร. ในการประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านการบริหารกิจการสาธารณะ
ยุคดิจิทัล ครั้งที่ 5 “การบริหารกิจการสาธารณะยุคดิจิทัล : กฎหมาย ความเป็นธรรม และ
การกลับคืนสู่ประชาธิปไตย” ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ พันตรีมงคล เกษชาติ
วันเกิด 13 พฤษภาคม 2508
สถานที่เกิด เลขที่ 248 หมู่ 5 ตำบลลุมพุก อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร 35110
ที่อยู่ปัจจุบัน เลขที่ 248 หมู่ 5 ตำบลลุมพุก อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร 35110
สถานที่ทำงาน หน่วยสัสดีอำเภอป่าดัว ที่ว่าการอำเภอป่าดัว จังหวัดยโสธร
ตำแหน่ง สัสดีอำเภอป่าดัว

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2547 รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (รป.บ.)
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
พ.ศ. 2563 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.)
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม