

สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

วิทยานิพนธ์ งานวิจัย

HA 129155

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

นายณรงค์ เครือมิ่งมงคล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
พ.ศ. 2563

สงวนลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



## ใบอนุญาตวิทยานิพนธ์

### มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ นายณรงค์ เครือมิ่งมงคล แล้ว  
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

### คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เจริญศิริ)

กรรมการ

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร) (รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ)

กรรมการ

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์)

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพศาล วรคำ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน 5 ๓๑ ๒๕๖๖ ปี.....

ชื่อเรื่อง : คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด  
ผู้วิจัย : นายณรงค์ เครือมิ่งมงคล  
ปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์  
รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยูภาศ  
ปีการศึกษา : 2563

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและข้อเสนอแนะอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 294 คน โดยการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น .92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบเพศ ใช้สถิติ t - test และการเปรียบเทียบอายุ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อาศัยอยู่ ใช้สถิติ One - Way ANOVA

ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศต่างกัน อายุ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติ (3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการแทนกันได้และเพียงพอ ควรมีการบริการในช่วงพักเที่ยง ควรมีสถานที่ให้บริการที่ความสะอาด ควรมีช่องทางการติดต่อสอบถามที่หลากหลาย

คำสำคัญ : คุณภาพ, การให้บริการ, สำนักงานขนส่งจังหวัด

**Title** : Service Quality of Provincial Land Transport Office of Roi Et  
**Author** : Mr. Narong Krueamingmongkol  
**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 provincial land transport office of Roi Et. To compare of level of opinion about service quality and other suggesting. The study was conducted using 294 people, Sampling technique with Taro Yamane method. The research instruments was a rating - scale questionnaire with a .92 reliability index. The statistics used percentage, mean, frequency, standard deviation (SD) and Compared personal factor of gender and using statistic t - test and compared factors of age, educational level, living district using statistic One - Way ANOVA

The results of research were as follow : (1) The overall of service quality of provincial land transport office of Roi Et was rated at a high level. (2) To compare of needs of service quality of provincial land transport office of Roi Et and classify by gender, age, educational level, living district were not difference. (3) The study also suggested : Should be staff available and able to provide a replacement. Should have service during the lunch break. Should be a property that is clean. Should be a variety of contact methods.

**Keywords** : Service, Quality, Provincial Land Transport Office

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดีโดยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยูภาศอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เจริญศิริ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องจนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามงานวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่และบุคคลที่เกี่ยวข้องที่ไม่ได้เอ่ยนามมา ณ ที่นี้ ที่คอยให้กำลังใจ สร้างแรงบันดาลใจ จนทำให้งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จและที่จะขาดไม่ได้ คือ พ่อ - แม่ ภรรยา ซึ่งเป็นผู้ที่ให้กำลังใจ ให้ความรักและความห่วงใยอย่างไม่มีที่สิ้นสุดช่วยเหลือ สนับสนุน และอำนวยความสะดวก โดยตลอด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นายณรงค์ เครือมิ่งมงคล

## สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ .....	ค
ABSTRACT .....	ง
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย .....	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย .....	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย .....	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	5
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม .....	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการ .....	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	12
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ .....	17
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น .....	39
2.5 บริบททั่วไป .....	43
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	46
2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	51
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	52
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	52
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย .....	53
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	55
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	55
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	56

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย .....	57
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย .....	57
4.2 ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย .....	58
4.3 ผลการวิจัย .....	58
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	73
5.1 สรุป .....	73
5.2 อภิปรายผล .....	75
5.3 ข้อเสนอแนะ .....	77
บรรณานุกรม .....	78
ภาคผนวก .....	83
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	84
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม .....	90
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	93
ภาคผนวก ง ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	96
การเผยแพร่ผลงานวิจัย .....	100
ประวัติผู้วิจัย .....	101

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1	จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ..... 58
4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน ..... 61
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค ..... 62
4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ..... 63
4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ..... 64
4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ..... 65
4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ..... 66
4.8	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่ง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มี เพศ ต่างกัน ..... 67
4.9	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ..... 68
4.10	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ... 69
4.11	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ..... 70



ตารางที่	หน้า
4.12 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่ง จังหวัดร้อยเอ็ด .....	71
ข.1 ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม .....	91
ค.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	94

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	51

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด กรมการขนส่งทางบก มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพงานบริการ และพัฒนางานในทุก ๆ ด้านอย่างต่อเนื่องโดยได้จัดตั้ง “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” ตามนโยบายรัฐบาลขึ้นเพื่อเป็นศูนย์แนะนำและอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้มาติดต่อหน่วยงานภาครัฐเป็นจุดให้บริการข้อมูลข่าวสารและให้คำแนะนำหลักเกณฑ์ วิธีการระยะเวลาและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการให้สามารถจัดเตรียม เอกสารหลักฐานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ดังนั้นสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ดจึงให้ความสำคัญ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในทุกด้านจะเห็นได้จากสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ดได้กำหนดให้มีการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานขนส่งฯ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งฯ คุณภาพการบริการเป็นโมโนทัศน์และปฏิบัติการ ในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวังกับการบริการที่ได้รับ จากผู้ให้บริการ หากได้รับตอบสนองความต้องการแล้วจะส่งผลให้การจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ จากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988) และการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจต้องตอบสนองตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งความคาดหวังเป็นเรื่อง ของจิตใจอาจแสดงออกโดยตรงทางคาพูดบอกกล่าวผู้รับบริการมีความเอาใจใส่ผู้มาติดต่อและให้ความสำคัญ กับทุกคนเท่าเทียมกันมีท่าทีที่สุภาพ ดังนั้นการรับรู้ความคาดหวังของผู้รับบริการยังเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะทำให้สามารถตอบสนองความต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ (สมิต สัจฉกร, 2550)

การจัดบริการแก่ประชาชนทุกคนต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดีประชาชนเกิดความพึงพอใจเป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรสามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงเห็นสมควรที่จะถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ไปยังบุคลากรทุกคน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาการบริการให้ได้สิ่งที่ดีที่สุดและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลาเสมอภาค และมีความเป็นธรรมได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุดผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของทุกคน ดังนั้นการให้บริการต้องมีความเท่าเทียมกันและไม่มีอุปสรรค ในการรับบริการภายในระยะเวลาที่กำหนด (ปิยวรรณ เกาะแก้ว, 2550)

สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด กรมการขนส่งทางบก ที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด และพื้นที่ใกล้เคียงหน้าที่หลัก โดยกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานเพื่อผลงานที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานด้วย จึงจะสามารถสร้างความสำเร็จในงานได้อย่างแท้จริงองค์ประกอบของการบริหารขององค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ เอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยสำคัญสำหรับการดำเนินงานที่สำคัญที่สุด คือ บุคลากร หากองค์กรใดสามารถบริหารทรัพยากรบุคคลในการทำงานให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุดย่อมสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กรความต้องการทางใจ กำลังใจและความพึงพอใจเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างเสริมประสิทธิภาพของงาน (สมคิด บางโม 2545, น. 41) ซึ่งในแต่ละวันมีผู้มาติดต่อขอใช้บริการเป็นจำนวนมากและพบว่าผู้มาใช้บริการขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการติดต่อราชการ การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง และชัดเจนบางครั้งมีการให้ข้อมูลผิด ๆ ไม่ตรงประเด็น เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการทำให้งานเกิดความล่าช้า รวมไปถึงเจ้าหน้าที่บางคนยังขาดความรับผิดชอบทำให้ประชาชนมีการร้องเรียนเข้ามาบ่อยครั้งจึงเป็นปัญหาขององค์กรที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน การพัฒนาระบบข้อมูลการขนส่งให้สมบูรณ์และทันสมัยรวมทั้งการบูรณาการเพื่อทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนมีความสะดวกในการดำรงชีวิตและหนึ่งในหลายปัจจัยที่สำคัญ ก็คือ การให้บริการสาธารณะโดยเฉพาะการให้บริการด้านการขนส่งสาธารณะขั้นพื้นฐานที่ประชาชนส่วนใหญ่ใช้บริการให้มีมาตรฐานมีความสะดวก รวดเร็วทั่วถึง ประหยัดและทันเวลา (สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด, 2563) จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด โดยมุ่งศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าเพื่อที่จะประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด และประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการซึ่งจะเป็นส่วนเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อาศัยอยู่

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

### 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ดอยู่ในระดับมาก

1.3.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อาศัยอยู่ ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

### 1.4 ขอบเขตการวิจัย

#### 1.4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาในครั้งนีศึกษพื้นที่ใน จังหวัดร้อยเอ็ด

#### 1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.4.2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) อำเภอที่อาศัยอยู่

1.4.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

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

#### 1.4.3 ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.4.3.1 ประชากร คือ ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งตั้งแต่อายุ 18 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี 2562 ระหว่างเดือน กรกฎาคม - กันยายน จำนวน 1,105 คน

1.4.3.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งตั้งแต่อายุ 18 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี 2562 ระหว่างเดือน กรกฎาคม - กันยายน จำนวน 1,105 คน จำนวน 294 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ (Yamane, 1973, p. 727)

#### 1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม - 30 กันยายน 2562

### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

“คุณภาพ” หมายถึง คุณลักษณะของการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน หรือข้อกำหนดที่เหมาะสมปราศจากข้อผิดพลาดทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีและตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้บริการให้เป็นที่พึงพอใจ และมีต้นทุนการดำเนินงานที่ต่ำที่สุด

“การบริการ” หมายถึง การดำเนินกิจกรรมหรือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องตามกระบวนการขั้นตอน เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง

“คุณภาพการให้บริการ” หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดีให้กับผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดและอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้งรวมทั้งมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด โดยให้บริการตามระเบียบกฎหมาย หรือสามารถยืดหยุ่นได้บริการตามลำดับก่อนหลังตรงตามที่ต้องการ มีการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน และสามารถเข้ารับบริการได้ทุกโอกาส
2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มาทำงานตรงต่อเวลา การให้บริการอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสมตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนดแจ้งเตือนข่าวสารที่เป็นประโยชน์ล่วงหน้าแก่ประชาชนและสามารถขอคำปรึกษาได้ตลอดเวลาทำการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการให้บริการที่เพียงพอ สถานที่จอดรถ อาคาร สถานที่ในการให้บริการเพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอและมีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษา มีช่องทางในการติดต่อประสานงานหลากหลาย
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่สามารถให้บริการแทนกันได้ปรับปรุง อาคาร สถานที่ให้สะอาด บริการในเวลาพักเที่ยง มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้บริการอย่างต่อเนื่องให้บริการหรือให้คำปรึกษาได้จนเสร็จสิ้นตามความต้องการมีการให้ในช่องทางอื่น ๆ บริการนอกเวลาราชการ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด มีการพัฒนาโปรแกรมระบบคอมพิวเตอร์ในการให้บริการ ให้คำปรึกษาผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการออกหน่วยให้บริการในพื้นที่เชิงรุก การบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนา และพร้อมให้บริการ ลดขั้นตอนและปรับปรุงการทำงานเพื่อความสะดวกแก่ประชาชน

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อสนเทศที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ดต่อไป

## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัย ได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ไว้ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
5. บริบททั่วไป
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

##### 2.1.1 ความหมายความคาดหวัง

ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541) กล่าวถึง ความคาดหวังว่า เป็นความคิด ความรู้สึกอย่างมีวิจาร์ณญาณของบุคคลที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่า ควรจะมีอาจจะเป็น หรือควรว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต

อำไพ จันทร์เงิน (2544) กล่าวว่า บุคคลมีความต้องการ และมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องพยายามกระทำการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ตั้งความหวังไว้นั้น บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ และขณะเดียวกันก็คาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อย ๆ

Zeithaml (1990 A, p. 31) องค์กรประกอบที่ทำให้เกิดความคาดหวัง ซึ่งเกิดจากผู้รับบริการนั้นมี 3 องค์กรประกอบ คือ คำบอกเล่าปากต่อปาก (Word of Mouth Communications) ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) และประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) และอีกองค์กรประกอบหนึ่งเกิดขึ้นจากผู้ให้บริการ ซึ่งก็คือ การสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ไปสู่ผู้รับบริการ (External Communications to Customers) องค์กรประกอบเหล่านี้ มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับจริง



Zeithaml (1990 B, p. 38) ความคาดหวัง ของผู้รับบริการนี้ แบ่งได้ 2 ระดับ ซึ่งแตกต่างกันระหว่างระดับบริการที่ปรารถนา และระดับบริการที่เคยได้รับในระดับแรกเกิดจากผู้รับบริการหวังไว้ว่าควรจะได้รับหรือควรจะเป็นส่วนในระดับที่สอง ผู้รับบริการได้รับเหมือนที่ผ่านมาในครั้งก่อน ๆ ก็จะยอมรับบริการนี้ได้

Johnson and Brown (1991, p. 44) ได้กล่าวไว้ว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับว่าควรเป็นไปตามการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนี้เกิดจากประสบการณ์การได้รับบริการที่ผ่านมาประสบการณ์อื่นและการบริหารทางการตลาดของบริการนั้น ซึ่งในการตลาดของบริการต้องมีการสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ที่มีคุณภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการรับทราบถึงบริการที่เป็นจริงถ้าเกินความเป็นจริงจากบริการที่ได้รับผู้รับบริการก็จะรู้สึกผิดหวังแต่ถ้าน้อยกว่าความเป็นจริงก็ยากที่จะดึงดูดใจให้ผู้รับบริการได้ผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพของบริการตามความพึงพอใจที่มีต่อบริการที่ได้รับ โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับ 1 ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ความคาดหวัง > บริการที่ได้รับ : ด้อยคุณภาพ

ระดับ 2 ผู้รับบริการพึงพอใจ ความคาดหวัง = บริการที่ได้รับ : มีคุณภาพ

ระดับ 3 ผู้รับบริการประทับใจ ความคาดหวัง < บริการที่ได้รับ : มีคุณภาพสูง

Tenner and DeToro (1992, p. 56) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้รับบริการมีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนเองบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับบริการนั้นได้ โดยการเปรียบเทียบประสบการณ์จริงที่เคยได้รับกับบริการจริงก่อนที่จะชำระค่าบริการ การตัดสินใจว่า บริการใดไม่เป็นที่พึงพอใจ ก็คือ ความคาดหวังนั้นไม่ได้รับการตอบสนองนั่นเอง ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับการตอบสนองและมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นเมื่อผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความคาดหวังได้มากที่สุด ดังนั้นในหน่วยงานที่ประสบผลสำเร็จในการบริการจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายลักษณะความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนทุก ๆ ครั้ง โดยมีปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนี้

1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของลักษณะงานบริการที่สำคัญ
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

นอกจากนี้ Tenner and DeToro ยังได้กล่าวถึง ความคาดหวังนี้เป็นการแสดงความต้องการของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการนั้นมี 3 ระดับ ซึ่งความคาดหวังนี้เป็นการแสดงความต้องการของลูกค้าที่มีต่อบริการ ดังนี้

ระดับที่ 1 เป็นความคาดหวังขั้นพื้นฐานระดับต่ำสุดที่แสดงลักษณะของบริการที่ได้รับอยู่เสมอและถ้าไม่ได้รับก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

ระดับที่ 2 เป็นความคาดหวังที่เหนือขึ้นมา ซึ่งแสดงถึงลักษณะเฉพาะและความต้องการของผู้รับบริการที่จะเลือกบริการได้

ระดับที่ 3 เป็นความคาดหวังที่อยู่ในระดับสูงสุด ซึ่งมีค่ามากกว่าลักษณะเฉพาะและเป็นจุดเด่นของบริการที่ผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ

Folkes, Rust and Oliver (1994, pp. 271 - 300, อ้างถึงใน ศุภกานต์ โอนมะศิริ, 2547, น. 25) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้รับบริการจากความพึงพอใจที่มีต่อบริการ โดยการประเมินจากความคาดหวังที่คาดการณ์ไว้กับบริการที่ได้รับถ้ามีความแตกต่างกันก็จะไม่พึงพอใจ และประเมินว่าบริการนั้นด้วยคุณภาพความคาดหวังของผู้รับบริการนั้น ได้ผ่านการคิดอย่างมีวิจารณญาณแล้วโดยการพิจารณาจากประสบการณ์การรับรู้ของตนเองในบริการที่ได้รับครั้งก่อนและการได้รับข่าวสาร เช่น จากหนังสือพิมพ์ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการถึงแม้ว่าบริการนั้นจะดีเพียงใดเมื่อได้รับข่าวสาร เช่น จากหนังสือพิมพ์ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการถึงแม้ว่าบริการนั้นจะดีเพียงใดเมื่อได้รับข่าวสารที่ไม่ตรงกันบ่อยครั้งผู้รับบริการก็จะเกิดอคติต่อบริการนั้นได้ 1

Webster (1998, p. 815) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า หมายถึง การคาดการณ์อนาคตในสิ่งดี โดยที่ความคาดหวังนั้นอาจจะเป็นการคาดการณ์อนาคตในสิ่งที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ พจนานุกรมของ Oxford (1989, p. 721) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่าเป็นสภาวะทางจิต ซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิด หรือเป็นความคิดเห็นอย่างมีวิจารณญาณของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมีควรจะเป็นหรือควรเกิดขึ้นความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

## 2.2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

จิรัฐม ศรีรัตนบัลล์ (2537, น. 25) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพบริการเป็นผลจากการเปรียบเทียบความคาดหวังการรับรู้ของผู้รับบริการถ้าบริการหนึ่ง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการได้ ก็จะกล่าวว่า บริการนั้นมีคุณภาพ บริการนี้เป็นบริการที่เกี่ยวข้อง (Peripheral Services) โดยผู้ให้บริการสามารถให้ร่วมกับบริการหลักที่ต้องการจริง ๆ (Core Services) ซึ่งมีส่วนช่วยส่งเสริมคุณภาพของบริการได้ โดยแบ่งเป็น

1. บริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ (Expected Service) หมายถึง บริการข้างเคียงที่เกี่ยวข้องหลาย ๆ อย่างกับ (Core Services) ที่ผู้รับบริการคาดหวังล่วงหน้าว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการได้รับความรู้ และความเห็นอกเห็นใจความต้องการบริการในกลุ่มนี้จะเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ บุคคล เวลา และสถานที่ การได้รับบริการตามที่คาดหวังไว้จะทำให้ผู้มารับบริการตามที่คาดหวังไว้จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ (Sates Faction) และประเมินว่าบริการที่ได้รับนั้น มีคุณภาพ หากไม่ได้รับบริการที่คาดหวังบริการนั้นย่อมมีคุณภาพด้อยลง

2. บริการที่อยู่นอกเหนือความคาดหวัง (Augmented Services) หมายถึง บริการที่ผู้มารับบริการอยากจะได้รับแต่ไม่ได้คาดหวังว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ เช่น ผู้รับบริการมารับใช้บริการ อาจคิดว่าต้องนั่งรอเป็นเวลานาน แต่กลับได้รับบริการที่รวดเร็วมาก เป็นต้น การได้รับบริการ เช่นนี้ จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความ ปิติยินดี และอึ้งอึ้งใจ (Delight) อันเป็นความรู้สึกที่ยิ่งกว่าความพอใจ ส่งผลให้ประเมินว่าบริการที่ได้รับมีคุณภาพดีเยี่ยม อย่างไรก็ตามแม้ว่าผู้มารับบริการจะไม่ได้บริการประเภทนี้ ก็มิได้เกิดความไม่พึงพอใจแต่อย่างไร

จากแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การประเมินคุณภาพของบริการประกันภัยจะประเมินจากมุมมองของผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการประกันภัย ซึ่งจะเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากบริการ โดยการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการกับการรับรู้ของผู้มารับบริการต่อบริการที่ได้รับหากบริการที่ได้รับสามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้มารับบริการได้บริการนั้นย่อมถือว่ามีคุณภาพ

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ

#### 3.1 ความหมายของการรับรู้

การรับรู้ คือ กระบวนการที่อินทรีย์ หรือสิ่งมีชีวิตพยายามนำความเข้าใจสิ่งแวดล้อม โดยผ่านทางประสาทสัมผัส ดังนั้นกระบวนการเริ่มต้นจากการใช้อวัยวะสัมผัสจากสิ่งเร้าและจัดระบบสิ่งเร้าใหม่ภายในระบบความคิดในสมองภายหลัง จากนั้นจึงจะแปลความหมายว่าสิ่งเร้าที่สัมผัสเข้ามานั้นคืออะไร ขั้นตอนการแปลความหมายนี้เป็นขั้นที่อินทรีย์จะใช้ประสบการณ์เก่าเป็นพื้นฐานของการแปลความหมาย การรับรู้เป็นเรื่องสำคัญที่จะช่วยลดปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นการรับรู้ทำให้เกิดความเข้าใจได้ดี จึงจำเป็นต้องศึกษาการสื่อความหมายควบคู่ไปด้วย เพราะสองสิ่งนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างมาก (ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545, น. 81 - 82)

บุษบา สุธีธร (2541, น. 26) กล่าวว่า การรับรู้ เป็นกระบวนการเลือกรวบรวม และแปลผล หรือการตีความสารสนเทศ ซึ่งจัดเป็นสิ่งเร้าชนิดหนึ่งผ่านการรับสัมผัสของประสาทสัมผัส ทั้งห้าอัน ได้แก่ การเห็น การได้กลิ่น การรับรส การรับสัมผัสทางกาย และการได้ยิน

ศุภกานต์ อโนมะศิริ (2547, น. 26) การรับรู้เป็นส่วนกำหนดกรอบแนวคิดของมนุษย์ในการประเมินบุคคลและสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว และเป็นตัวกำหนดท่าทีและพฤติกรรม การแสดงออกต่อสิ่งต่าง ๆ ของมนุษย์ อาจกล่าวได้ว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่มนุษย์ใช้ในการเชื่อมโยงการให้ความหมายต่อสิ่งต่าง ๆ ในอดีตกับกระบวนการในการให้ความหมายต่อสิ่งต่าง ๆ ในปัจจุบัน และอนาคตการรับรู้ของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

Parasuraman, et al. (1990, p. 69) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้คุณภาพบริการนั้น เกิดขึ้นจากช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้บริการ ซึ่งการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการนั้น เป็นผลมาจากการเกิดปัญหาตั้งแต่ ช่องว่างที่ 1 ถึงช่องว่างที่ 4 เกิดขึ้นจากผู้ให้บริการช่องว่างเหล่านั้น ได้แก่

ช่องว่างที่ 1 : เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และการรับรู้ของผู้บริหารที่มีต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ช่องว่างที่ 2 : เป็นช่องว่างระหว่างการรับรู้ของผู้บริหารที่มีต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และการกำหนดลักษณะหรือมาตรฐานของบริการ

ช่องว่างที่ 3 : เป็นช่องว่างระหว่างลักษณะของคุณภาพบริการที่กำหนดไว้ และบริการที่ให้

ช่องว่างที่ 4 : เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ให้และการสื่อสารให้ผู้มาใช้บริการรับทราบการที่จะให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพได้นั้น จะต้องพยายามลดช่องว่างหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากช่องว่างต่าง ๆ ให้น้อยลง

Bartal and Martin (1991) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom ว่าจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบพื้นฐาน 3 องค์ประกอบ คือ ความคาดหวังในความพยายามต่อผลการปฏิบัติงาน ความคาดหวังในผลการปฏิบัติงานต่อผลลัพธ์ และความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์ ซึ่งบุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานหรือไม่นั้น องค์ประกอบพื้นฐานของทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom (พิไลวรรณ จันทรสุกรี, 2540) ประกอบด้วย

1. ความคาดหวังในความพยายามต่อผลการปฏิบัติงานเป็นการคาดการณ์หรือประมาณการไว้ล่วงหน้าว่ามีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใดในการที่จะแสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งว่าจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ ถ้าได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถของตนเองร่วมกับความพร้อมอื่น ๆ ตามสถานการณ์ในขณะนั้นและถ้าคาดการณ์หรือประมาณการพบว่า มีความพร้อมเพียงพอบุคคลจะตัดสินใจแสดงพฤติกรรม หรือลงมือทำงานขึ้นนั้นด้วยความพยายามดังกล่าวแต่ถ้าพบว่างานนั้นยากเกินไปตนเองไม่มีความสามารถเพียงพอขาดทรัพยากรหรือสิ่งสนับสนุนที่สำคัญบุคคลอาจตัดสินใจไม่แสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงานขึ้นนั้น ดังนั้นงานความพร้อมของสิ่งแวดล้อมการทำงานและความสามารถของตนเองที่มีอยู่จึงเป็นตัวจูงใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรมหรือการทำงาน

2. ความคาดหวังในผลการปฏิบัติงานต่อผลลัพธ์เป็นการคาดการณ์หรือประมาณการไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงานว่าถ้าได้แสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงานขึ้นนั้นแล้วด้วยความพยายามอย่างเต็มที่จะได้ผลลัพธ์อย่างไรกับตนเองผลลัพธ์ที่ได้นั้นก่อให้เกิดผลดีและผลเสียต่อตนเองอย่างไรบ้าง คุ่มค่าหรือไม่ ผลลัพธ์หรือรางวัลที่ได้รับนั้นรวมถึงรางวัล

ภายนอกที่เป็นรูปธรรมชัดเจน เช่น เงิน ค่าชมเชย การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น และรางวัลภายในที่เป็นนามธรรม เช่น ความรู้สึกเป็นสุข อิ่มเอิบใจในความสำเร็จของชีวิต ดังนั้นผลลัพธ์จึงเป็นตัวจูงใจสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรม

3. ความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์ เป็นการคาดการณ์ หรือประมาณการในการให้คุณค่าของผลลัพธ์ หรือรางวัลจากการทำงานชิ้นนั้น ๆ เมื่อได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถของตนเองแล้วบุคคลจะมีความคาดการณ์ หรือประมาณการในการให้คุณค่าของผลลัพธ์แตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล ถึงแม้ว่างานที่ทำนั้นจะมีลักษณะงานเช่นเดียวกันกับคนอื่นก็ตาม ถ้าเมื่อใดบุคคลมีความคาดการณ์ หรือประมาณการในการให้คุณค่าของผลลัพธ์ไว้มากก็จะเป็นรางวัลที่มีค่าสูง แต่ถ้าน้อยก็จะเป็นรางวัลที่มีคุณค่าต่ำ ดังนั้นรางวัลที่มีคุณค่าสูงจะเป็นตัวจูงใจให้บุคคลตัดสินใจแสดงพฤติกรรม หรือลงมือทำงาน

Desarbo, et al. (1991, pp. 201 - 202) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้คุณภาพบริการผู้รับบริการนั้นสามารถสร้างเป็นรูปแบบคุณภาพบริการได้ โดยต้องมีสิ่งบ่งชี้ที่จะทำให้เกิดการรับรู้ได้ 3 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการที่มีคุณภาพตามเทคนิควิธีการที่สำคัญของบริการนั้น
2. ผู้รับบริการสามารถรับรู้ถึงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการดังนั้นสิ่งสำคัญในการบริการ ก็คือ การสร้างภาพของบริการให้เป็นที่น่าเชื่อถือของผู้รับบริการ
3. การรับรู้คุณภาพบริการเป็นการประเมินบริการจากผู้รับบริการ ซึ่งเกิดจากการแตกต่างระหว่างความคาดหวังบริการ และการรับรู้บริการ ถ้าบริการที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังก็จะประเมินบริการนั้นว่ามีคุณภาพ

Teas (1993, p. 78) ได้กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการเป็นการประเมินผลลัพธ์ของการบริการ ซึ่งเกิดจากการมีช่องว่างความคาดหวังที่มีต่อบริการและการรับรู้บริการ การเกิดช่องว่างนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีรูปแบบการรับรู้ที่มีคุณภาพเพื่อให้ช่องว่าง ดังกล่าว ลดลง

ดังนั้น ในการประเมินคุณภาพของบริการ จึงขึ้นอยู่กับพิจารณาเปรียบเทียบคุณภาพของบริการที่ได้รับกับคุณภาพของการบริการที่คาดหวัง ฉะนั้นคุณภาพของการบริการที่ดี จึงหมายถึงการได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวัง หรือเกิดกว่าความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องเข้าใจความหวังของผู้รับบริการและคำนึงถึงการรักษาคุณค่าของการบริการที่มีคุณภาพดี และผู้บริหารควรนำมาเป็นวัตถุประสงค์หรือนโยบายหลักขององค์การที่เน้นคุณภาพของการบริการที่ประทับใจผู้รับบริการเป็นหลัก

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

พิน คงพูน (2529, น. 21) ได้ให้ความหมาย ของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

รัตนา สวาสดิพันธ์ (2539, น. 6) ให้ความหมาย ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงินและรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้น ประสบผลสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับสามารถทำด้วยตนเองและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นอกจากนี้ถ้าหน่วยงานออกแบบงาน ให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจในงานแล้วหน่วยงานก็จะมีทางหาความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้นและผู้ปฏิบัติเต็มใจทำงานมากขึ้น

Morse (1958, อ้างถึงใน รัตนา สวาสดิพันธ์, 2539, น. 12) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียด ของผู้ทำงานให้น้อยลง ซึ่งถ้ามีความตึงเครียดมากก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจงานได้และความตึงเครียดนี้ มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ถ้ามนุษย์มีความต้องการก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่เมื่อใดความต้องการได้รับความตอบสนอง ความตึงเครียดก็จะลดน้อยลง หรือหมดไปก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจงานได้

Stauss and Sayless (1960, อ้างถึงใน อัจฉนา โทบุญ, 2534, น. 13) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรบุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

Davis (1967, pp. 27 - 29) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดูสภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

Vroom (1967, อ้างถึงใน เฉลา การค้า, 2540, น. 5) ได้กล่าวถึงทัศนคติ (Attitude) และความพึงพอใจว่าสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้เป็นเรื่องของผลที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากงานที่เขาทำอยู่โดยทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีจะทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจตามลำดับ

Good (1973, อ้างถึงใน อัจฉนา โทบุญ, 2534, น. 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึง คุณภาพหรือระดับความพอใจ

Wolman (1973, อ้างถึงใน เฉลา การค้า, 2540, น. 5) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายความต้องการ หรือแรงจูงใจ จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าใจและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึกอารมณ์และทัศนคติของแต่ละคนว่ามีระดับความพึงพอใจเกิดขึ้นเพียงใด เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในด้านจิตใจ

### 2.2.2 ความพึงพอใจในการบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการบริการแตกต่างกัน ดังนี้

สมชัย เลิศวิจิตรวงศ์ (2544, น. 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบ และสุขใจ หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้วก็จะมีผลทำให้รู้สึกแข็งแรงและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้ำความคาดหวังของลูกค้ำ (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ กล่าวโดยสรุป สำหรับความหมาย ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ นักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่าง ๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่แต่อย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญข้อความหมายดังกล่าว จะเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ จากหน่วยงานรัฐ ในมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

### 2.2.3 ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ

ได้มีผู้กล่าวถึง ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ ดังนี้

Fitgerald and Durant (1980, อ้างถึงใน เรื่องบุญ สิริธรงค์ศรี, 2535, น. 27) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลทำไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้ 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjectivity) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านภาววิสัย (Objectivity) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

Reid and Gundlach (1983, อ้างใน เรื่องบุญ สิริธรรังศรี, 2535, น. 27) มีความเห็นว่าการที่ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากพบกับพฤติกรรมบริการให้บริกาเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการได้รับบริการว่าหลังจากได้รับบริการเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากนักน้อยเพียงใด

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณะใด ๆ จำแนกตามระยะของการใช้บริการ ได้เป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ก่อนการให้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการบริการ และความสะดวกรวดเร็ว ความสะดวกจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่

ระยะที่ 2 ระหว่างการให้บริการ องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะรับบริการ คุณภาพการบริการ ความถูกต้อง

ระยะที่ 3 หลังจากการให้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ การสนองตอบความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการ ข้อมูลที่ได้รับหลังจากการให้บริการ

#### 2.2.4 ลักษณะของความพึงพอใจ

มีผู้กล่าวถึง ลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมีลักษณะทั่วไป ดังนี้ (สุรศักดิ์ นาถวิไล, 2544, น. 10)

2.2.4.1 ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้ แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2.2.4.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตนาที่ดีที่ยึดถือต่อบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกกล่าวเล่าขานของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการ



จากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ คือ คาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้ายังไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปทางบวกแสดงถึงความพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจจากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัย ได้ข้อสรุปแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลักษณะความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางลักษณะจิตอารมณ์ในเชิงบวกและความคาดหวังอยู่ก่อนแล้ว

### 2.2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538, น. 5 - 8) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ
2. การส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการ ดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา
3. ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสรรการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูกระดาดหิ้วใส่ของของจดหมายฉลากสินค้า เป็นต้น

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาจัดระบบข้อมูล การสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการ รับ - โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้ข้อสรุปแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจในการให้บริการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังแต่ในระยะเวลาหนึ่งหากสิ่งคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมิน สิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

### 2.2.5 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

พิภพ อุดม (2537, น. 62 - 65) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่เป็นจริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพอใจสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้า ไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหาร ที่มีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังกับอาหารที่อร่อยและบริการรวดเร็วหรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการเกินความคาดหมายที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถ ที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและได้รับรางวัลพิเศษ โดยไม่คิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้กับรางวัล

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

### 2.3.1 คุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ (Service Quality) คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าระดับของความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้วในการประเมินคุณภาพของบริการของสถานบริการต่าง ๆ

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

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ได้ให้นิยามของคุณภาพบริการหมายถึง การบริการที่ดีเลิศที่ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการ ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และเกิดความจงรักภักดี

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548) กล่าวถึง คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการแก่ลูกค้าจนเกิดความพึงพอใจ หรือการให้บริการได้ตรงตามที่ลูกค้าคาดหวังกล่าวโดยสรุป คือ คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพในขณะที่ผู้ให้บริการไม่สามารถวัดในคุณภาพของบริการนั้น ๆ ได้ ลูกค้าจะประเมินการบริการที่ได้รับจากการรับรู้จริงในการใช้บริการว่าตรงกับความต้องการ ความคาดหวังและความคุ้มค่าหรือไม่ ซึ่งเมื่อการบริการนั้นเป็นดังที่คาดหวังหรือเกินกว่าที่คาดหวังซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและเกิดความจงรักภักดีแสดงว่าการบริการนั้นมีคุณภาพนั่นเอง

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

### 2.3.2 ความสำคัญของคุณภาพการบริการ

Martin (1995) กล่าวว่าคุณภาพการบริการมีความสำคัญเนื่องจากเหตุผลหลัก 4 ประการ ดังนี้

1. การเจริญเติบโตของธุรกิจบริการ เนื่องจากทุกวันนี้ ผู้ประกอบการต่าง ๆหันมาให้ความสำคัญกับการบริการมากขึ้นการทาธุรกิจต่าง ๆ จึงมีการทาควบคู่ไปกับการให้บริการส่งผลให้การเจริญเติบโตของธุรกิจบริการอยู่ในอัตราที่สูงมาก
2. การแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้น การบริการถือเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่ถูกนำมาใช้ในการแข่งขันกับคู่แข่งและถ้าบริษัทหรือองค์กรใดให้คุณภาพการบริการได้เหนือกว่า ก็ถือเป็นจุดที่นำความได้เปรียบมาให้บริษัทหรือองค์กรนั่นเอง

3. ความต้องการของผู้บริโภค หรือลูกค้าที่มีมากขึ้นเนื่องจากปัจจุบันนี้ โลกอยู่ในยุคของการติดต่อสื่อสาร ผู้บริโภคมีความรู้มากขึ้น มีความต้องการมากขึ้น การซื้อสินค้าเพื่อที่จะได้สินค้าที่คุณภาพเหมาะสมกับราคาอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอ เพราะผู้บริโภคคิดว่าเป็นสิ่งที่ต้องได้รับอยู่แล้ว แต่สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการก็คือการบริการที่มีคุณภาพและสิ่งนี้เองนับเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคใช้ในการประเมินการซื้อซ้ำ หรือการมีความจงรักภักดีต่อตราสินค้าหรือบริษัทขององค์กรนั้น ๆ ด้วย

4. คุณภาพการบริการสะท้อนถึงสถานะเศรษฐกิจ เนื่องจากผลของการมีคุณภาพการบริการที่ดีนำไปสู่การเกิดการซื้อซ้ำในสินค้าหรือธุรกิจ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการทุกคนต้องการให้เกิดขึ้นกับสินค้าหรือบริษัทของตน นอกจากนี้ การที่มีคุณภาพการบริการที่ดี เป็นสิ่งที่สามารถดึงดูดลูกค้าหรือผู้บริโภคเดิมให้ยังคงอยู่ อีกทั้งยังเป็นการสร้างลูกค้าใหม่ ๆ เข้ามาอีกด้วย ซึ่งทั้งหมดนี้ล้วนมาจากการที่บริษัทหรือองค์กรมีคุณภาพการบริการที่ดีนั่นเอง เช่นเดียวกับที่ (Ghobadian, Speller and Jones, 1994) กับ (Boone and Kurtz, 1998) ที่กล่าวถึง คุณภาพการบริการว่ามีความสำคัญเนื่องมาจากภาพธุรกิจบริการตลอดทศวรรษที่ผ่านมาถึงเป็นภาคธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างมากต่อเศรษฐกิจโลกและเป็นภาคธุรกิจที่มีการแข่งขันกันสูง ดังนั้น บริษัทหรือองค์กร ห้างร้านต่าง ๆ ที่อยู่ใ้ในธุรกิจบริการจึงต้องพยายามสร้างคุณภาพการบริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้บริโภคให้มากที่สุดเพื่อที่จะอยู่รอดในธุรกิจนี้ได้

### 2.3.3 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) : ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคกับการรับรู้ของฝ่ายการจัดการเป็นความแตกต่างระหว่างการที่ผู้ให้บริการ ไม่ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภคที่แท้จริง ซึ่งเป็นความต้องการจริงของลูกค้าอาจจะเกิดจากการที่ไม่มีการทบทวนวิจัยของฝ่ายการตลาด เป็นต้น

ช่องว่างที่ 2 (Gap 2) : ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายการจัดการกับข้อกำหนดของคุณภาพการบริการฝ่ายบริหารอาจจะรับรู้ถึงความต้องการของผู้บริโภคอย่างถูกต้องแต่ไม่ได้มีการกำหนดลักษณะและมาตรฐานของการให้บริการไว้

ช่องว่างที่ 3 (Gap 3) : ช่องว่างระหว่างข้อกำหนดคุณภาพการบริการกับการส่งมอบการบริการ คือ ฝ่ายบริหาร ได้มีการกำหนดมาตรฐานไว้อย่างชัดเจนแล้วแต่ผู้ที่ให้บริการไม่สามารถ

ให้บริการตามที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจจะเกิดจากผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรมที่ไม่เพียงพอ ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามข้อกำหนด หรืองานนั้นมีความขัดแย้งกัน หรือผู้ให้บริการไม่มีการประสานงานร่วมกัน

ช่องว่างที่ 4 (Gap 4) : ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการกับการสื่อสารภายนอก ซึ่งการสื่อสารขององค์กรหรือธุรกิจนั้นจะสร้างความคาดหวังกับผู้บริโภค แต่การส่งมอบบริการนั้นไม่สามารถทำตามที่ได้ให้คำสัญญาไว้

ช่องว่างที่ 5 (Gap 5): ช่องว่างระหว่างการบริการที่รับรู้กับการบริการที่คาดหวังช่องว่างนี้เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภครับรู้ถึงคุณภาพการบริการไม่ตรงกับที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ Shahin (2005) ยังได้กล่าวถึง ช่องว่างที่อาจจะเกิดขึ้นในการส่งมอบคุณภาพบริการที่มีต่อลูกค้าเพิ่มเติมขึ้นมาอีก 2 ช่องว่างคือ

ช่องว่างที่ 6 (Gap 6) : ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคกับการรับรู้ของพนักงาน ซึ่งช่องว่างนี้เกิดขึ้นเมื่อพนักงานผู้ให้บริการเข้าใจในความคาดหวังของลูกค้าไม่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้

ช่องว่างที่ 7 (Gap 7) : ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของพนักงานและการรับของฝ่ายการจัดการ เกิดขึ้นเมื่อมีการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้าแตกต่างกันระหว่างฝ่ายการจัดการและพนักงานผู้ให้บริการ

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

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน

2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามสัญญา หรือควรจะเป็นอย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของบริการ เช่น ธนาคารต้องรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์

3. ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) เป็นความรวดเร็วและตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ

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. การตอบสนองของลูกค้า (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 โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของกิจการ

5.4 ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน

5.5 ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าชัดเจน

### 2.3.4 ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ

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

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

2. การติดต่อสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ (Communication) หมายถึง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์กร

3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ปฏิบัติงานด้านการบริการได้เป็นอย่างดี เช่น ความรู้และทักษะในการให้บริการของพนักงานหรือทักษะในการจัดการของผู้บริหาร เป็นต้น

4. ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวลูกค้า มีความรอบคอบ และเป็นมิตรต่อลูกค้า

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความเชื่อถือได้ขององค์กรที่ให้บริการ เช่น องค์กรมีชื่อเสียง มีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่น่าไว้วางใจทำให้ลูกค้าและบุคคลผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร

6. ความคงเส้นคงวา (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอนและแม่นยำ เช่น การให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้า เป็นต้น

7. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว อาทิเช่น ให้บริการแก่ลูกค้าทุกประเภท ณ เคาน์เตอร์ฝากถอนเงินได้ทันที

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตรายไม่มีความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงใด ๆ เช่น การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ธุรกรรมทางการเงิน อาทิ เช่น เครื่องกดเงินอัตโนมัติ เครื่องปรับสมุดเงินฝากอัตโนมัติ ซึ่งวางในจุดที่มีการดูแล และตั้งอยู่ในบริเวณที่มีแสงสว่างเพียงพอ เป็นต้น

9. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding Customers) หมายถึง ความพยายามรู้จักและเข้าใจถึงลูกค้า รวมทั้งความต้องการต่าง ๆ ของลูกค้า อาทิเช่น การจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้า การเพิ่มบริการต่าง ๆ ตามความจำเป็นและความต้องการของลูกค้า เป็นต้น

10. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง หลักฐานทางกายภาพของการบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ อาทิ เช่น อุปกรณ์การให้บริการของพนักงานที่มีความทันสมัย และการมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของพนักงานไว้คอยบริการ

Parasuraman, et al (1990) ที่ได้ทำการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับบริการกับการบริการที่ลูกค้าได้รับจริง พบว่า ลูกค้ามีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ โดยทั่วไปอยู่ด้วยกัน 10 ปัจจัย ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือของร้านและพนักงาน (Reliability) หมายถึง การที่คุณลักษณะหรือบริการที่บริษัทมอบให้มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้มีความถูกต้องเหมาะสม ตัวอย่าง เช่น บริษัทสามารถให้บริการตามเวลาที่กำหนดหรือตามที่รับปากไว้กับลูกค้า การเรียกเก็บเงินมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด ฯลฯ

2. ความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) บริษัทมีความเต็มใจและสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันกับความต้องการของลูกค้า เช่น ให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วทันใจ พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าเมื่อลูกค้าต้องการ ฯลฯ

3. มีความสามารถในการบริการได้อย่างชำนาญ (Competence) กล่าวคือ มีความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีความเชี่ยวชาญ เช่น พนักงานขายมีความสามารถในการให้รายละเอียดแก่สินค้าได้เป็นอย่างดี

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

5. ความมีมารยาท ความสุภาพ (Courtesy) คือ การให้บริการมีความสุภาพ ให้เกียรติลูกค้า คำนึงถึงความรู้สึกของลูกค้า เช่น พนักงานให้บริการอย่างมีอัธยาศัยมีความเป็นมิตรกับลูกค้าใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ฯลฯ

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) บริษัทสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างเข้าใจง่าย ยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าสามารถให้คำตอบแก่ลูกค้า ในส่วนที่ลูกค้ายังไม่เข้าใจได้อย่างชัดเจน ตัวอย่าง เช่น สามารถให้รายละเอียดในเรื่องการใช้บริการได้อย่างชัดเจน สามารถอธิบายได้ว่า ลูกค้าต้องจ่ายมากแค่ไหนสำหรับงานบริการนั้น ๆ ฯลฯ

7. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Credibility) ความมีเครดิตของบริษัทแสดงถึงว่าบริษัทมีความน่าเชื่อถือคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า โดยสิ่งที่มีผลต่อความน่าเชื่อถือไว้วางใจของบริษัทได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิกภาพส่วนตัวของพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้า และความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ที่ให้บริการแก่ลูกค้า



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

9. ความเข้าใจในตัวลูกค้า (Understanding the Customer) บริษัทพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของลูกค้า มีความเข้าใจในตัวลูกค้าเป็นอย่างดีว่าลูกค้าต้องการอะไร เช่น บริษัทมีการศึกษาความต้องการของลูกค้า สามารถจำลูกค้าประจำได้ มีการจัดทำระบบสมาชิก เป็นต้น

10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความสามารถในการรับรู้ได้ ทางกายภาพของการบริการ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก การตกแต่งภายในตัวอาคาร เครื่องแบบของพนักงานผู้ให้บริการ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการสถานบริการฯลฯ และเนื่องมาจากการบริการมักจะวัดความเป็นรูปธรรมได้ยากนี้ทำให้นักการตลาดพยายามสร้างให้มีความเป็นรูปธรรมขึ้นมาผ่านปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ (Kotler, 2003)

10.1 สถานที่ (Place) การสร้างสถานที่ให้บริการให้เป็นเอกลักษณ์ เช่น โอ้อ่า หรรหาคูน่าใช้บริการ

10.2 คน (People) อาจมีการให้พนักงานใส่เครื่องแบบให้เป็นเอกลักษณ์ทำให้ทราบว่าเป็นการบริการของบริษัทนั้น ๆ

10.3 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในสถานบริการ (Equipment)

10.4 วัสดุที่ติดต่อสื่อสาร (Communication Material)

10.5 สัญลักษณ์ (Symbols) สื่อถึงสิ่งที่บริการนั้นต้องการเสนอ

10.6 ราคา (Price) เช่น อาจมีบริการให้ส่วนลดหรือคืนเงิน 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 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ

10.6.2 ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องเที่ยงตรงและสม่ำเสมอ

10.6.3 ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการที่จะให้บริการลูกค้าได้อย่างทันท่วงทีตามความต้องการของลูกค้า

10.6.4 ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของลูกค้าทำให้ลูกค้ามั่นใจในการบริการของบริษัท

10.6.5 ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ

คุณภาพของการใช้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างทางธุรกิจ การให้บริการ คือ การรักษาระดับของการให้บริการที่เหนือคู่แข่งชั้นโดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการเมื่อมีความต้องการ ณ สถานที่เข้าต้องการในรูปแบบที่เขาต้องการเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

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 โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มักแสดงการต้อนรับผู้โดยสารด้วยรอยยิ้มท่าทีที่อ่อนโยนและพูดจาสุภาพเรียบร้อย เป็นต้น

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรง และชื่อเสียงสุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

6. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้โดยตรงไปตรงมาและถูกต้อง

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

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัย และปัญหาต่าง ๆ เช่น การกำหนดจำนวนผู้โดยสารและน้ำหนักที่เครื่องบินบรรทุกได้ปลอดภัย 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 ของบริษัทแม้จะใกล้ขีดหรือจากระยะใกล้ก็ตามแล้วก่อผลให้เกิดความประทับใจในทุก ๆ หน่วยบริการให้เป็นบวกเสมอ ดังนั้น จึงต้องควบคุมคุณภาพแบบ การควบคุมคุณภาพแบบทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Control) (วีรพงษ์ เณิมจิระรัตน์, 2539, น. 54)

### 2.3.5 วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพงานบริการ

2.3.5.1 Characteristic of Service Quality หมายถึง ลักษณะจำเพาะทางคุณภาพของบริการมุ่งเน้นที่บุคลิกภาพ หรือลักษณะพิเศษเฉพาะตัวของผู้ให้บริการ หรือตัวบริการนั้น

2.3.5.2 Attributes of Service Quality หมายถึง คุณลักษณะทางคุณภาพของบริการมุ่งเน้นถึงหน่วยวัดหรือประเด็นเปรียบเทียบหรือมาตรวัดทั่วไปที่ใช้วัดเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการของหน่วยงานบริการ 2 แห่ง อาทิ ความรวดเร็ว ความแม่นยำ ความสะอาด ฯลฯ

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

2.3.5.4 ความมีอัธยาศัยอ่อนน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริ่งใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มักแสดงการต้อนรับผู้โดยสารด้วยรอยยิ้ม ท่าทีที่อ่อนโยนและพูดจาสุภาพเรียบร้อย เป็นต้น

2.3.5.5 ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรง และซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

2.3.5.6 ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

2.3.5.7 ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทันทีที่ทันใด เช่น ลูกค้าสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับตาราง

เที่ยวบินของสายการบิน ตลอดจนเส้นทางบิน และราคาของตัวเครื่องบิน ซึ่งพนักงานให้ความสนใจ ต่อปัญหาของลูกค้าและให้ข้อมูลลูกค้าโดยตรง เป็นตรง

2.3.5.8 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัย และปัญหาต่าง ๆ เช่น การกำหนดจำนวนผู้โดยสารและน้ำหนักที่เครื่องบินบรรทุกได้ปลอดภัย เป็นต้น

2.3.5.9 การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนคุณภาพของบริการดังกล่าวได้ เช่น การตกแต่งสถานที่ของสนามบินและบริเวณ ให้บริการ ณ Departure Gate การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น

2.3.5.10 ความเข้าใจลูกค้า (Understanding of Customer) หมายถึง ความพยายาม ในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าวในกระบวนการควบคุมคุณภาพงานบริการ (Service Quality Control) จึงจำเป็นต้องเน้นที่การควบคุมในทุก ๆ ช่วงเวลา (Moment Of Truth) คือ โอกาส หรือฉาก ๆ หนึ่งที่ลูกค้าสัมผัสกับส่วนใด ๆ ของบริษัท แม้จะใกล้ขีดหรือจากระยะใกล้ก็ตามแล้วก่อผลให้เกิดความประทับใจ ในทุก 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. มาตรฐานคุณภาพของลูกค้าคนนั่นเอง
8. ข้อมูล / ข่าวลือ / จากคู่แข่งของสถานบริการแห่งนั้น

คุณลักษณะเหล่านี้ เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง องค์การบริการใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพ ของการบริการเพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ลูกค้าประทับใจในการบริการที่ได้รับและตั้งใจใช้บริการเป็นประจำ ในบางครั้งในความคาดหวังของลูกค้า (Expectation) นั้น ยังมีความเข้าใจไปเอง (Perception) ของลูกค้าปะปนมาด้วยการใช้อาจอธิบายข้อแตกต่างตรงนี้ในบางส่วนของเพราะคำล่ำลือหรือข้อมูล ที่ลูกค้าได้รับผนวกกับสถานการณ์แวดล้อมในเวลานั้น ทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจไปเองว่าผู้ให้บริการ ต้องมีดีจึงเกิดความหวัง (Expectation) ที่สูงเกินกว่าปกติ หรือเกินความปกติที่สมเหตุสมผลซึ่งตรงนั้น เมื่อได้รับบริการตามมาตรฐานปกติก็อาจจะรู้สึกไม่พอใจได้

### 2.3.6 การให้บริการ

สุจิตรา งามใจ (2555) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) คือ สามารถตอบสนองความต้องการในการให้บริการโดยเน้นคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการและการคาดหวัง เป็นสำคัญเพื่อเป็นการสร้างความแตกต่างและการได้เปรียบจากคู่แข่ง

ฉงจิ่ง หลี (2556) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการบริการ ในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจในการแข่งขันกับคู่แข่งในการให้บริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวังของลูกค้า ทั้งด้านสถานที่ให้บริการสะอาด ตกแต่งสวยงาม ก็จะทำให้ลูกค้าประทับใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการตามความคาดหวัง

ณัฐกฤตา รักใหม่ (2557) กล่าวว่า การให้บริการอย่างมีคุณภาพเต็มใจให้บริการให้ความช่วยเหลือลูกค้าสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และการบริการอย่างเสมอภาค ไม่แบ่งแยกชนชั้น ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน จะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อเกิดการบอกต่อ

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) กล่าวว่า การบริการที่มีคุณภาพ เป็นการให้บริการได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการในด้านการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ ที่นำมาเปรียบเทียบจากการรับรู้การบริการที่ได้รับจริงกับความคาดหวังว่าการบริการที่ได้รับมีความสอดคล้องกันหรือไม่ และได้กล่าวอีกประการหนึ่งว่าคุณภาพการให้บริการเป็นการบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ จนเกิดความพึงพอใจ

Joewono and Kubota (2007) ได้กล่าวว่า ในการส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพนั้น จะชี้วัดได้จากการให้บริการตามความคาดหวังให้สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการ ทั้งนี้การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นผู้ใช้บริการจะรับรู้ได้ถึงระดับของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการหรือผลิตภัณฑ์

Millet (1954, p. 12) ได้ให้ความเห็นในเรื่องของการให้บริการว่าจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหาร งานภาครัฐ ที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวน การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millett เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงเวลา

จะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ผู้วิจัย สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดและอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยให้บริการตามระเบียบ กฎหมาย หรือสามารถยืดหยุ่นได้ บริการตามลำดับก่อนหลังตรงตามที่ต้องการมีการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนและสามารถเข้ารับบริการได้ทุกโอกาส

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มาทำงานตรงต่อเวลา การให้บริการอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสมตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด แจ้งเตือนข่าวสารที่เป็นประโยชน์ล่วงหน้าแก่ประชาชนและสามารถขอคำปรึกษาได้ตลอดเวลาทำการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการให้บริการที่เพียงพอ สถานที่จอดรถ อาคาร สถานที่ในการให้บริการเพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอและมีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษา มีช่องทางในการติดต่อประสานงานหลากหลาย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการแทนกันได้ปรับปรุง อาคาร สถานที่ ให้สะอาด บริการในเวลาพักเที่ยง มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้บริการอย่างต่อเนื่องให้บริการหรือให้คำปรึกษาได้จนเสร็จสิ้นตามความต้องการ มีการให้ในช่องทางอื่น ๆ บริการนอกเวลาราชการ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการของ มีการพัฒนาโปรแกรมระบบคอมพิวเตอร์ในการให้บริการให้คำปรึกษาผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการออกหน่วยให้บริการในพื้นที่เชิงรุก การบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาและพร้อมให้บริการลดขั้นตอนและปรับปรุงการทำงานเพื่อความสะดวกแก่ประชาชน

### 2.3.7 แนวคิดการสร้างจิตสำนึกในการบริการ

ธานินทร์ สุวงค์วาร (2541, น. 4, อ้างถึงใน จิรนาฏ สงวนทรัพย์, 2542, น. 8) ได้อธิบายว่าแนวคิดการสร้างจิตสำนึกการให้บริการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการต้องเริ่มมาจากการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ หากทุกคนมีจิตสำนึกในการให้บริการและถือว่าในบริษัทมีความรับผิดชอบร่วมกันทุกคนล้วนเป็นทูตในความสัมพันธ์กับลูกค้า ความผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่จะมีผลต่อลูกค้าและเป็นการบ่อนทำลายชื่อเสียงของบริษัทในที่สุด ฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องคิดให้เสมอว่า

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

### 2.3.8 การบริการอย่างมีคุณภาพ

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

1. การบริการอย่างมีคุณภาพ หมายถึง การบริการที่พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะให้บริการและแสดงออกมากด้วยกิจกรรมารยาทที่ดีควรปฏิบัติ ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างยิ่งควร มีดังนี้

#### 1.1 เทคนิคในการต้อนรับลูกค้า

- 1.1.1 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเอง
- 1.1.2 ต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้า
- 1.1.3 ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- 1.1.4 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
- 1.1.5 ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจเห็นคุณค่าของเวลา
- 1.1.6 ต้อนรับด้วยความอดทน อย่าขุ่นเคือง
- 1.1.7 ต้อนรับด้วยความเพียร ค้นหาข้อเท็จจริง

- 1.1.8 ต้อนรับด้วยความตั้งใจ อย่าแสสรั่ง
- 1.1.9 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ
- 1.2 คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี
  - 1.2.1 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และรักงานบริการ
  - 1.2.2 ความอดทน อดกลั้น สุขุมเยือกเย็น
  - 1.2.3 ความจดจำ
  - 1.2.4 ความกระตือรือร้น
  - 1.2.5 ความจริงใจ
  - 1.2.6 ความมีไหวพริบ
  - 1.2.7 ความมีอัธยาศัย
  - 1.2.8 ความยิ้มแย้มแจ่มใส
  - 1.2.9 ความเป็นมิตร
  - 1.2.10 ความสามารถในการนำไปใช้
- 1.3 ลักษณะการให้บริการ การให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป เมื่อเกี่ยวกับการดำเนินการทางธุรกิจมีเฉพาะ ดังนี้
  - 1.3.1 ความไว้วางใจ
  - 1.3.2 จับต้องไม่ได้
  - 1.3.3 แยกแยกออกจากกันไม่ได้
  - 1.3.4 ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่
  - 1.3.5 ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้
  - 1.3.6 ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้
- 1.4 การบริการ แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ ดังนี้
  - 1.4.1 การให้การต้อนรับ การช่วยเหลือ หมายถึง การให้การต้อนรับช่วยเหลือด้วยความเต็มใจดูญาติจะเป็นการสร้างประทับใจกับบุคคลที่มาติดต่อ
    - 1.4.1.1 เพื่อแสดงออกซึ่งความเอื้อเฟื้อ เอาใจใส่ ทำให้อยากกลับมาติดต่ออีก
    - 1.4.1.2 เพื่อช่วยเหลือ คือ พยายามช่วยเหลือให้ความสะดวก
    - 1.4.1.3 เพื่อรับใช้ เพื่อช่วยทำทุกสิ่งทุกอย่างเท่าที่จะทำได้ให้เต็มความสามารถ
- 1.5 กุญแจสำหรับการให้บริการ การเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ
  - 1.5.1 การรู้จักติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาที่พูด สำเนียง กริยาท่าทาง



- 1.5.1.1 หลีกเลี้ยงที่จะพูดภาษาเฉพาะ
  - 1.5.1.2 หลีกเลี้ยงการบ่นต่อหน้าผู้ใช้บริการ
  - 1.5.1.3 หน้าที่การบริการที่ดีควรฟังมากกว่าพูด
  - 1.5.1.4 อย่าตอบหัววัน ๆ กับผู้ใช้บริการ
  - 1.5.1.5 อย่าทะเลาะกับผู้ใช้บริการ
  - 1.5.1.6 อย่าหัวเราะเยาะผู้ใช้บริการ
  - 1.5.1.7 มองหน้าผู้ใช้บริการเมื่อพูดกับเขาเสมอ
- 1.5.2 ความมีมารยาท คือ การที่มีผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้า  
ผู้ที่มาใช้บริการ

- 1.5.2.1 มีความสุภาพอ่อนน้อม รู้จักไปลามาไหว้
  - 1.5.2.2 ควรรู้จักเก็บและรักษาอารมณ์
  - 1.5.2.3 ควรสำรวมกริยาท่าทาง
  - 1.5.2.4 รู้จักอดทน อดกลั้น งานบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยความอดทน
  - 1.5.2.5 ยอมรับคำตำหนิติชม ถือคิดว่า การตำหนินั้น เป็นการกระทำ  
หรือเพื่อก่อ มีโชติเพื่อทำลายล้าง เพื่อเราจะได้พัฒนาปรับปรุง หรือแก้ไขให้ดีขึ้น
  - 1.5.2.6 ควรตั้งใจฟังผู้ใช้บริการ
  - 1.5.2.7 ควรกล่าวคำขออภัย เมื่อมีการชี้แจงเหตุผลด้วยเสมอ
  - 1.5.2.8 ควรขอบคุณผู้ที่มาใช้บริการในโอกาสอันควร
- 1.5.3 การมีความรับผิดชอบ ต่องานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี
- 1.5.4 มีความสามารถรอบรู้ในการให้บริการ เฉพาะจะทำให้เกิดทัศนคติที่ดี  
ต่อการให้บริการ

#### 1.5.5 การมีความน่าเชื่อถือ

### 1.6 การบริการที่ประทับใจ

ในปัจจุบันการแข่งขันที่จำเป็นอีกอย่างหนึ่ง คือ การบริการการพัฒนาทางด้าน  
ทรัพยากรมนุษย์ซึ่งจัดได้ว่าเป็นทรัพยากรหลักของการดำเนินธุรกิจทุกชนิด ผู้บริการจะต้องตระหนัก  
และเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่หวังจะได้รับ คือ สินค้า หรือบริการที่มีคุณภาพ  
สูงสุดสิ่งทำให้เกิดความประทับใจ

#### 1.6.1 ความประทับใจครั้งแรก

- 1.6.1.1 การจัดสถานที่ทำงาน
- 1.6.1.2 สภาพของผู้ปฏิบัติงาน

### 1.6.2 การให้ความสนใจอย่างจริง

#### 1.6.2.1 การสนทนา

#### 1.6.2.2 การมีท่าที สีหน้า

#### 1.6.2.3 ความรวดเร็ว และเต็มใจในการทำงาน

### 1.6.3 การให้เกียรติ ยกย่อง

#### 1.6.3.1 การให้ความสนใจ

#### 1.6.3.2 การสนทนา มีท่าที สีหน้า

#### 1.6.3.3 ความเท่าเทียม

### 1.6.4 การให้ความถูกต้อง หรือการให้ข้อมูลที่ชัดเจน

## 1.7 คุณภาพในการให้บริการ

กระบวนการควบคุมคุณภาพงานบริการ หรืออาจเรียกว่า การประกันคุณภาพของกระบวนการ (Service Quality Assurance : SQA) มักกระทำที่การควบคุมคุณภาพ (Control of Quality) หรือประกันคุณภาพ (Assurance of Quality) ทำได้ยาก ดังนั้น ผู้บริหารหน่วยงานบริการที่เข้าใจดีจึงมุ่งเน้นที่การศึกษาขององค์ประกอบปัจจัย และตัวแปรต่าง ๆ ในกระบวนการให้บริการเป็นอย่างดี แล้วมุ่งเน้นที่การศึกษาขององค์ประกอบปัจจัยและตัวแปรต่าง ๆ ในกระบวนการให้บริการเป็นอย่างดีแล้ว มุ่งเน้นที่การควบคุมคุณภาพของกระบวนการให้บริการดังกล่าวมากกว่าการไปมุ่งกำหนดกฎเกณฑ์ว่าผลการให้บริการใด ๆ จะมีลักษณะ หรือคุณภาพที่รับประกันได้ในระดับหนึ่ง (เพราะการกระทำเช่นนั้นทำได้ยาก)

### 1.8 ทฤษฎี 3 ไอ แห่งการให้บริการที่ต่อคุณภาพ

สาเหตุที่สำคัญของการทำงานผิดพลาด หรือการให้ผลงานที่มีปัญหา และไม่ตรงตามเป้าหมายของพนักงานต่าง ๆ ในองค์กรนั้นมาจากสาเหตุสำคัญ 3 ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา และสภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติ ซึ่งได้แก่ คือ ความไร้เดียงสา หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการนั้น คือ ความละเลย หรือความมั่งง่ายของตัวผู้ให้บริการนั่นเอง คือ ความจงใจกระทำอาจเรียกอย่างหนึ่งว่าเป็น คือ การกระทำไปโดยความรู้ และความเข้าใจ

### 1.9 หลักการ 3 อี เพื่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการ

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

#### 1.9.1 Engineering คือ แนวทางแก้ไขทางวิชาวิศวกรรมเทคนิคหรือทฤษฎี

#### 1.9.2 Education คือ แนวทางแก้ไขทางการฝึกอบรม

#### 1.9.3 Enforcement คือ แนวทางแก้ไขด้วยการใช้กฎเกณฑ์การควบคุม

### 2.3.9 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

2.3.9.1 ความหมายของการบริการ มีผู้ให้ความหมายหรือนิยามของคำว่า การบริการ ไว้หลากหลาย ดังเช่น

การบริการ คือ กิจกรรม หรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวก รวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน (2542, น. 39) ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

เลื่อมใส ใจแจ่ม (2546, น. 31 - 34) ได้ให้ความหมายว่า ในการบริการประชาชนที่ดี และมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อน การติดต่อระหว่าง การติดต่อและหลังการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมถึงผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและทำให้สร้างภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้า ต่อไป

นอกจากนี้ เขาได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนการที่ศูนย์สู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่น ในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้อง มีการปรับทัศนคติวิธีคิดวิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วยโดยยึด หลักบริการ ดังนี้

1. การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ ได้แก่
  - 1.1 มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน
  - 1.2 เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
  - 1.3 เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
  - 1.4 เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่าความพึงพอใจของประชาชน คือ ความสำเร็จของเรา
2. การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ ได้แก่
  - 2.1 มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
  - 2.2 มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ
  - 2.3 ยึดการบริหารจัดการที่ดี
  - 2.4 ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ

- 2.5 คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
- 2.6 ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
- 2.7 ทำงานเป็นทีม
- 2.8 ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
- 2.9 มีความริเริ่มสร้างสรรค์
- 2.10 ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
3. หลักการบริการเป็นเลิศ ได้แก่
  - 3.1 ยิ้มแย้มแจ่มใส
  - 3.2 ปราศรัยไพเราะ
  - 3.3 ไม่ขาดน้ำใจ
  - 3.4 ทำงานฉับไว
  - 3.5 เหมาะสมโอกาส
  - 3.6 เต็มใจบริการ
4. ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ ได้แก่
  - 4.1 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
  - 4.2 พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
  - 4.3 ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
  - 4.4 มองคนในทางที่ดีไม่ดูถูกคน
  - 4.5 แสดงให้ปรากฏชัดสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
  - 4.6 แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
  - 4.7 ยกย่องผู้มาติดต่อ
  - 4.8 ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
  - 4.9 ยิ้มอยู่เสมอทั้งใบหน้าดวงตาริมฝีปาก
  - 4.10 หลีกเลี่ยงการพูดมากเป็นนักฟังที่ดี
  - 4.11 หลีกเลี่ยงการโต้แย้งจนเฉียวใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
  - 4.12 หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
  - 4.13 พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิกการพูดและความรู้
5. เทคนิคในการต้อนรับประชาชน ได้แก่
  - 5.1 ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
  - 5.2 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเอง
  - 5.3 ต้อนรับด้วยความเพียร

- 5.4 ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
- 5.5 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
- 5.6 ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
- 5.7 ต้อนรับด้วยความอดทน
- 5.8 ต้อนรับด้วยความจริงใจ
- 5.9 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ
- 5.10 ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ

เบญจพร พุฒคำ (2547, น. 13) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ งานหรือกิจกรรม หรือการถือปฏิบัติที่ทำเพื่อผู้อื่นทำแล้วผู้อื่นได้รับประโยชน์และความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบริการ คือ การทำให้ลูกค้าหรือผู้มารับบริการพอใจลูกค้าทุกคนมีความแตกต่างกันไป ดังนั้นการบริการที่ดี เพื่อให้พอใจจึงเป็นงานที่มีคุณภาพ

สุนันทา ทวีผล (2550, น. 13) ได้ให้ความหมาย การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หมายถึง ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ
2. หลักความสม่ำเสมอ หมายถึง การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค หมายถึง บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก หมายถึง บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป

สมพงษ์ โสภาศรี (2551, น. 35) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง งานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน ไม่อาจกำหนดได้แน่นอนว่าผู้ให้บริการจะมีความต้องการเมื่อใด ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือ ความพึงพอใจ นอกจากนี้งานบริการยังเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่บริการจะต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ

Weber (1966, p. 340) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด ซึ่งเป็นการให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า Fine Art Et Studia กล่าวคือ

การให้บริการที่ไม่ใช่อาารมณัและไม่มีวามชอบพอใครเป็นพิเศษแต่ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

### 2.3.9.2 ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ หมายถึง การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น การให้ความช่วยเหลือ ไม่มีการดำเนินงานใดที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคเอกชน

สุนันทา ทวีผล (2550, น. 19 - 20) กล่าวว่า การพิจารณาความสำคัญของการบริการอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ดังนี้

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร

2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ ซึ่งได้แก่ ความรู้สึก และความคิดที่ต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความพึงพอใจ ความชอบ ดังนี้

1. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก

3. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ

4. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

5. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ

6. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน

7. มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ ความไม่พึงพอใจ และมีความไม่ชอบ ดังนี้

1. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

2. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก

3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก

4. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ

5. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ

6. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน

### 2.3.9.3 องค์ประกอบบริการ

Gothberg (1986, p. 195) งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

1. คุณภาพของทรัพยากร หมายถึง ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพของทรัพยากร ได้แก่ สถานที่ให้บริการ การบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการให้แก่ผู้รับบริการสถานที่ ด้านเวลา ความปลอดภัยของผู้รับบริการ ความเสมอภาคในการตรวจสอบ
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี มีความเข้าใจอกเข้าใจผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์
3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี การสื่อสารที่สามารถสร้างความประทับใจแรกพบ ย่อมเป็นจุดดึงดูดให้ผู้รับบริการสนใจในบริการนั้น ๆ

### 2.3.9.4 ความหมายของการบริการสาธารณะ

มีผู้ให้ความหมายหรือนิยามของคำว่า การบริการสาธารณะ ไว้หลากหลาย ดังเช่น

ปฐม มณีโรจน์ (2538, อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, น. 18) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมายดังกล่าวนี้สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ประยูร กาญจนดล (2549, น. 119 - 121) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่าบริการสาธารณะหมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายการปกครองที่จัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนฝ่ายปกครองหมายถึงฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลางภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนโดยมีลักษณะดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. ต้องจัดดำเนินการโดยสมำเสมอ

## 5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

### 2.3.9.5 คุณภาพการให้บริการของภาครัฐที่พึงให้แก่ประชาชน

การให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้น จะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชนซึ่งเป็นเหตุผลสำคัญที่สุด คือ ภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชนอยู่ที่ประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุดเสมอภาคและสม่ำเสมอ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนด้วยถือเป็นหน้าที่ของรัฐแต่เป้าหมายการให้บริการของภาคเอกชนกลับมีเป้าหมายอยู่ที่ผลประโยชน์ที่องค์กรของตนต้องได้รับตอบแทนกลับมา หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง หมายถึง การมุ่งหากำไรจากการให้บริการนั่นเอง

ดังนั้น คุณภาพการให้บริการของภาครัฐจะต้องพิจารณาวัดที่ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก คือ เมื่อประชาชนได้รับการให้บริการที่ดี เสมอภาค และมีมาตรฐานแล้วประชาชนย่อมต้องมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการให้การสนับสนุนกิจการของรัฐ การปฏิบัติตามคำแนะนำ การให้ความช่วยเหลือ เป็นต้น (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547, น. 3)

### 2.3.9.6 หลักการประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรของรัฐ

วิธีการทดสอบการบริหารที่ดี ก็คือ การดูความสามารถในการจัดองค์กรและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และรักษาระดับการปฏิบัติที่มีประสิทธิผลไว้ได้ โดยเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าประสิทธิผล หมายถึง สิ่งที่เป็นเครื่องตัดสินในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารองค์กรประสบความสำเร็จเพียงใด และสำหรับนักสังคมศาสตร์แล้วประสิทธิผล คือ คุณภาพของชีวิตการทำงาน

ในด้านภาคเอกชนจะมองประสิทธิผลขององค์กรว่าวัดจากผลกำไรแต่ในการบริหารภาครัฐซึ่งมิได้มีเป้าหมายเพื่อสร้างกำไร แต่เพื่อการให้บริการกับประชาชนเป็นสำคัญ ดังนั้น ประสิทธิผลขององค์กรของรัฐจึงมักต้องคำนึงถึงการบรรลุถึงเป้าหมายที่องค์กรของรัฐนั้น ๆ ได้ตั้งไว้ รวมถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมได้ด้วย หรือเรียกว่า คุณภาพองค์กรของรัฐนั่นเอง เมื่อพิจารณาถึงการประเมินคุณภาพขององค์กรของรัฐหรืออีกนัยหนึ่ง การตัดสินว่าหน่วยงานของรัฐนั้นประสบความสำเร็จในการจัดการงานเพียงใดนั้น ต้องพิจารณา 2 ด้าน ได้แก่ (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547, น. 4 - 5)

1. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย หมายถึง การวัดประสิทธิผลขององค์กรที่การบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ นั้น โดยอาจจะพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติ เช่น อัตราการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยในส่วนของ การป้องกันก็เป็น การควบคุมอัตราการเกิดของคดีอาญาไม่ให้เกินกว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ส่วนในการปราบปราม ก็คือ การเพิ่มผลการจับกุมผู้กระทำความผิดให้ได้จำนวนไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดประการหนึ่งในการวัดความสำเร็จของตำรวจ



2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐ เช่น การให้บริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ มีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ถึงแม้ว่าตำรวจจะสามารถปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้บรรลุเป้าหมายของกระทรวงมหาดไทยได้แต่นั้นมีอาจสรุปได้ว่าประชาชนจะมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดีควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติวิธีคิดวิธีทำงานที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับการพึงพอใจในการบริการและมีความคิดเห็นไปในทางที่ดีหรือทางบวกมีความสะดวกรวดเร็วสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม ตรงเวลาสามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ประชาชน

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

### 2.4.1 ความหมายของความคิดเห็น

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้หลากหลาย ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2532, น. 246) ได้บัญญัติคำว่าความคิดเห็นตรงกับคำว่า Opinion ในภาษาอังกฤษ หมายถึง ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไป หรือเป็นทัศนะเกี่ยวกับเนื้อหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง หรือเป็นคำแถลงที่ยอมรับนับถือว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มีผู้นำมาขอปรึกษา คำว่า ความคิดเห็นมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า เจตคติ ซึ่งมีคำอธิบายไว้ว่าแนวโน้มที่บุคคลได้รับมาหรือเรียนรู้มาและกลายเป็นแบบอย่างในการแสดงปฏิกิริยาสนับสนุนหรือเป็นปฏิปักษ์ต่อบางสิ่งบางอย่างหรือต่อบุคคลบางคน

ธรรณิศวรร จิตขวัญ (2542, น. 43) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นหมายถึง ความเชื่อหรือการลงความเห็น ซึ่งขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงหรือข้อมูลที่ได้รับทราบ

Foster and Richard (1952, p. 119) ได้สรุปเกี่ยวกับความคิดเห็นว่า เกิดจากมูลเหตุ 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของบุคคล หมู่คณะ เรื่องราวหรือสถานการณ์ต่าง ๆ โดยความคิดเห็นจะเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็นความคุ้นเคย ซึ่งถือว่าเป็นประสบการณ์ตรง

และจากการได้ยินได้ฟังได้เห็นรูปถ่าย หรืออ่านจากหนังสือโดยไม่ได้พบเห็นของจริงถือว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม

2. ระบบค่านิยมและการตัดสินค่านิยมที่หากแต่ละกลุ่มมีนิยามและการตัดสินค่านิยมไม่เหมือนกันความคิดเห็นในสิ่งต่าง ๆ ก็จะแตกต่างกันไปด้วย

Webster (1968, p. 12) ได้ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นคือ ความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอน หรือความรู้อันแท้จริงแต่จะตั้งอยู่ในจิตใจ ความเห็นและการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่น่าจะเป็นจริงหรือน่าจะตรงตามที่ได้คิดไว้

Man (1971, p. 3) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า การสำรวจความคิดเห็น เป็นการศึกษา ความรู้สึกของบุคคลกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึก ใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบาย ต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบาย หรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งในการฝึกหัดทำงานด้วย เพราะว่า จะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

Hurlock (1995, p. 145 - 148) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่ได้อยู่บนความแน่นอนหรือความจริงแต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้าง หรือการแสดงผลสนับสนุน หรือปกป้องความคิดเห็นนั้นความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริงขึ้นอยู่กับคุณสมบัติเฉพาะตัวของแต่ละคน เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์การทำงาน สภาพแวดล้อม และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญการแสดงความคิดเห็นอาจจะได้รับการยอมรับ หรือปฏิเสธ จากคนอื่น ๆ ก็ได้

สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางความคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่อาจเหมือนหรือแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อมูลของแต่ละบุคคลที่ได้รับมาจนทำให้มีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็นนั้น

#### 2.4.2 ประเภทของความคิดเห็น

Remmer (1954, อ้างถึงใน ดวงอุมา โสภา, 2551, น. 20) กล่าวว่า ความคิดเห็น มี 2 ประการ คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด - เชิงลบสุด (Extreme Opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ซึ่งสามารถทราบทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลง ทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ(Cognitive Contents) การมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย

### 2.4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นไว้ ดังนี้

ดวงอุมา โสภ (2551, น. 21) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล ซึ่ง ทำให้บุคคลแต่ละคนแสดงความคิดเห็นที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันไว้ ดังนี้

1. ภูมิหลังทางสังคม หมายถึง กลุ่มคนที่มีภูมิหลังที่แตกต่างกันโดยทั่วไปจะมีความคิดเห็น ที่แตกต่างกันไปด้วย เช่น ความคิดเห็นระหว่างผู้เยาว์กับผู้สูงอายุ ชาวเมืองกับชาวชนบท เป็นต้น
2. กลุ่มอ้างอิง หมายถึง การที่คนเราจะคบหาสมาคมกับใครหรือกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ให้แก่ผู้ใดหรือการกระทำค่านึงถึงอะไรบางอย่างร่วมกันหรืออ้างอิงได้ เช่น ประกอบอาชีพเดียวกัน การเป็นสมาชิกกลุ่ม หรือสมาคมเดียวกันสิ่งเหล่านี้ย่อมมีอิทธิพลต่อความเห็นของบุคคลเหล่านั้นด้วย
3. กลุ่มกระตุ้นหรือรื้อฟื้น หรือกลุ่มเฉื่อยชา หมายถึง การกระทำใดที่ก่อให้เกิดความกระตุ้นหรือรื้อฟื้นเป็นพิเศษอันก่อให้เกิดกลุ่มผลประโยชน์ขึ้นมาได้ย่อมส่งผลต่อการจูงใจให้บุคคลที่เป็นสมาชิกเหล่านั้น มีความคิดเห็นที่คล้อยตามได้ ไม่ว่าจะให้คล้อยตามในทางที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ตามในทางตรงกันข้ามกลุ่มเฉื่อยชาก็จะไม่มีอิทธิพลต่อสมาชิกมาก

Oskamp (1977, pp. 119 – 133) ได้เสนอปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น ดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย (Genetic and Physiological) เป็นปัจจัยตัวแรกที่ไม่ค่อยจะได้พูดถึงมากนัก โดยมีการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคลซึ่งจะมีผลต่อการศึกษา เจตคติ หรือความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ได้ปัจจัยด้านร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และผลกระทบจากการใช้ยาเสพติดจะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคล เช่น คนที่มีความคิดอนุรักษ์นิยมมักจะเป็นคนที่มีอายุมาก เป็นต้น
2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (Direct Personal Experience) คือ บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่าง ๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือพบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ โดยตนเองทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ เช่น เด็กทารกที่แม่ได้ป้อนน้ำส้มคั้นให้ทานเขาจะมีความรู้สึกชอบ เนื่องจากน้ำส้มคั้นหวาน เย็น หอมชื่นใจ ทำให้เขามีความรู้สึกต่อน้ำส้มที่ได้ทานเป็นครั้งแรกเป็นประสบการณ์โดยตรงที่เขาได้รับ
3. อิทธิพลจากครอบครัว (Parental Influence) เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่และครอบครัวได้รับการอบรมสั่งสอนทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายการให้รางวัลและการลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัว และจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับมา
4. เจตคติ และความคิดเห็นของกลุ่ม (Group Determinants of Attitude) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้อง

มีสังคมและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความคิดเห็นและเจตคติต่าง ๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนในโรงเรียน กลุ่มอ้างอิงต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตามเป็นไปตามกลุ่มได้

5. สื่อมวลชน (Mass Media) เป็นสื่อต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับ สื่อเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็นมีความรู้สึกต่าง ๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยตรง เช่น เพศ อายุ รายได้ และปัจจัยสภาพแวดล้อม คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยอ้อม เช่น สื่อมวลชน กลุ่มที่เกี่ยวข้อง และครอบครัว

#### 2.4.4 การวัดความคิดเห็น

Morgan and King (1971, p. 516, อ้างถึงใน พนารัตน์ พวงบุญปลูก, 2542, น. 18) ได้เสนอแนะว่าการที่จะให้ใครแสดงความคิดเห็น ควรถามกันต่อหน้า (Face to Face) ดีกว่าที่จะให้เขาต้องมาอ่านข้อความหรือเขียนข้อความ ซึ่งแสดงว่าทั้งสองคนเห็นการสัมภาษณ์หรือการสอบถามจะดีกว่าการตอบแบบสอบถาม และถ้าใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบตอบว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนด

Best (1977, p. 171) กล่าวว่า การวัดความคิดเห็นโดยทั่วไปจะต้องมีองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่จะถูกวัดสิ่งเร้าและมีผลตอบสนองซึ่งจะออกมาในระดับ สูงต่ำ มากน้อย วิธีวัดความคิดเห็นโดยมากจะใช้ตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์โดยให้ผู้ที่จะตอบคำถามเลือกตอบแบบสอบถามและผู้ถูกวัดจะเลือกตอบความคิดเห็นของคนในเวลานั้นการใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นนั้นใช้การวัดแบบลิเคิร์ต โดยเริ่มด้วยการรวบรวมหรือการเรียงข้อความที่เกี่ยวกับความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบ ตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ ซึ่งข้อความแต่ละข้อความจะมีความคิดเห็นเลือกตอบออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับข้อความว่าเป็นไปในทางเดียวกัน (เชิงนิยมหรือไม่นิยม) เป็นข้อความเชิงบวก (Positive) หรือข้อความเชิงลบ (Negative)

## 2.5 บริบททั่วไป

### 2.5.1 ประวัติสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด เปิดทำการครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2512 โดยแยกออกจากจังหวัดมหาสารคาม ตั้งสำนักงานขนส่งแห่งแรก ซึ่งขณะนั้นได้ดำเนินการเช่าที่ทำการสำนักงานอยู่บริเวณหลักกิโลเมตรที่ศูนย์ (กม.0) ถนนราชดำเนิน ตำบลในเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 1 อาคาร และต่อมาปี พ.ศ. 2517 ได้รับการจัดสรรงบประมาณให้ก่อสร้างอาคารสำนักงาน ตั้งอยู่เลขที่ 185 หมู่ที่ 16 ถนนแจ้งสนิท ตำบลเหนือเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยจัดสร้างเป็นอาคาร 1 (2 ชั้น) จำนวน 1 อาคาร ภายหลังเมื่อมีการรับโอนงานทะเบียนรถยนต์และล้อเลื่อนจากกรมตำรวจในปี พ.ศ. 2531 จึงได้สร้างอาคารเพิ่มขึ้นอีก 2 อาคาร คือ อาคาร 2 (อาคารตรวจสภาพรถ) จำนวน 1 อาคาร อาคาร 3 (2 ชั้น) ต่อมาปริมาณงานได้เพิ่มมากขึ้นทำให้อาคารสถานที่ของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ดที่ต้องให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการไม่เพียงพอประกอบกับที่ตั้งของสำนักงานมีพื้นที่จำกัดไม่สามารถขยายเพื่อสร้างอาคารใหม่ได้อีก กรมการขนส่งทางบกจึงได้จัดสรรงบประมาณให้ก่อสร้างอาคารสำนักงานแห่งใหม่ขึ้นเป็นสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด แห่งที่ 2 เพื่อรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ตั้งอยู่เลขที่ 227 หมู่ที่ 6 ตำบลหนองแวง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด และเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2557

2.5.1.1 ปัจจุบัน สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด แห่งที่ 1 ให้บริการด้านทะเบียนรถจักรยานยนต์ สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด แห่งที่ 2 ให้บริการด้านทะเบียนรถยนต์ทะเบียนรถขนส่ง ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ฝ่ายตรวจสภาพรถยนต์และรถขนส่ง กลุ่มวิชาการขนส่งและงานบริหารงานทั่วไป สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ได้เปิดสำนักงานขนส่งจังหวัดสาขา จำนวน 2 สาขา ได้แก่

- 1) สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ตั้งอยู่เลขที่ 45 หมู่ที่ 10 ถนนโพนทอง - ร้อยเอ็ดตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด
- 2) สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอสุวรรณภูมิ ตั้งอยู่เลขที่ 515 หมู่ที่ 3 ถนนปัทมานนท์ ตำบลสระคู อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

2.5.1.2 สถานีขนส่งผู้โดยสาร จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

- 1) สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
- 2) สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

### 2.5.2 ภารกิจของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการทางทะเบียนและภาษีรถ และการตรวจสภาพรถ ใบอนุญาตขับรถใบอนุญาตผู้ประจำรถ กฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ งานด้านใบอนุญาตประกอบการขนส่งส่วนบุคคล ใบอนุญาต

ประกอบการขนส่ง ไม่ประจำทาง (เฉพาะการบรรจุรถ การเปลี่ยนรถใหม่แทนรถเก่าตามลักษณะเดิม และการถอนรถ) วางแผนและส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งในเขตพื้นที่รับผิดชอบ และกำกับดูแลสถานประกอบการของเอกชนในเขตพื้นที่ที่ได้รับอนุญาตจากกรมฯ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ทั้งนี้เฉพาะในพื้นที่ความรับผิดชอบได้แก่ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด อำเภอจังหาร อำเภोजตุรพักตรพิมาน อำเภออาจสามารถ อำเภอธวัชบุรี อำเภอศรีสมเด็จ โดยมีการ แบ่งหน่วยงานภายใน ดังนี้

#### 2.5.2.1 งานบริหารงานทั่วไป

##### 1) มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- 1.1) งานธุรการทั่วไป
- 1.2) งานการเจ้าหน้าที่
- 1.3) งานการเงินและบัญชี
- 1.4) การจัดทำงบประมาณ
- 1.5) งานพัสดุครุภัณฑ์
- 1.6) งานสิ่งผลิต จัดเก็บรักษาและเบิก - จ่ายแผ่นป้ายทะเบียนรถ
- 1.7) งานรับชำระภาษีรถผ่านช่องทางต่าง ๆ
- 1.8) งานการประชุม
- 1.9) งานประสานราชการ
- 1.10) งานเร่งรัดติดตามผลการปฏิบัติงานและรวบรวมสถิติผลการปฏิบัติงาน

ของหน่วยงานในสังกัด

##### 2) กลุ่มวิชาการขนส่ง

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา แนะนำ ให้ความรู้ และหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านทะเบียนและภาษีรถ ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ ด้านใบอนุญาตประกอบการขนส่ง ด้านตรวจการ ด้านสวัสดิภาพการขนส่ง ด้านป้องกันอุบัติเหตุจากการใช้รถใช้ถนน และควบคุม กำกับ ดูแลสถานตรวจสภาพรถเอกชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนการดำเนินโครงการและการจัดเก็บสถิติผลการดำเนินการที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน

##### 3) ฝ่ายทะเบียนรถ

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการด้านทะเบียนและภาษีรถให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

- 3.1) งานรถขนส่ง ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านทะเบียนและการจัดเก็บภาษีรถสำหรับรถโดยสารและรถบรรทุกให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก

3.2) งานรถยนต์นั่งไม่เกิน 7 คน ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านทะเบียน และการจัดเก็บภาษีรถสำหรับรถยนต์นั่งไม่เกิน 7 คน ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

3.3) งานรถยนต์นั่งเกิน 7 คน และรถบรรทุกดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านทะเบียนและการจัดเก็บภาษีรถ สำหรับรถยนต์นั่งเกิน 7 คน และรถบรรทุก ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

3.4) งานรถจักรยานยนต์ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านทะเบียนและการจัดเก็บภาษีรถสำหรับรถจักรยานยนต์ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

#### 4) ฝ่ายตรวจสภาพรถ

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสภาพรถ การตรวจสอบรถ การตรวจพิสูจน์ความถูกต้องของตัวรถ และการอนุญาตจัดตั้งสถานตรวจสภาพรถเอกชน ตลอดจนการควบคุม กำกับดูแล การต่ออายุ การยกเลิกหรือเพิกถอนการจัดตั้งสถานตรวจสภาพรถเอกชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

#### 5) ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการด้านใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

5.1) งานใบอนุญาตผู้ประจำรถ ดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาตผู้ประจำรถ ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก

5.2) งานใบอนุญาตขับรถ ดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

5.3) งานอบรมทดสอบ ดำเนินการเกี่ยวกับการอบรมทดสอบตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์กฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก

### 2.5.3 วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแลระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพ และปลอดภัย พ.ศ. 2559 - 2564

### 2.5.4 ค่านิยม

2.5.4.1 ONE DLT เป้าหมายชัดเจน มีบูรณาการ งานโดดเด่นเน้นนวัตกรรม กำกับตามกฎหมาย โปร่งใส เป็นธรรม O (Objective) เป้าหมายชัดเจนการทำงานอย่างมีเป้าหมายชัดเจน มีมาตรฐาน อย่างมืออาชีพ (รู้จริง ประชาชนเป็นศูนย์กลาง และผลงานเกินความคาดหมาย)

2.5.4.2 N (Network) มีบูรณาการ โดยบูรณาการเป็นเครือข่าย ทั้งหน่วยงานภายใน และภายนอก

2.5.4.3 E (Eminence) งานโดดเด่น เพื่อความมีชื่อเสียง ผลงานโดดเด่น และตรงกับความต้องการของประชาชน

2.5.4.4 D (Digital Economy) เน้นนวัตกรรมด้วยการใช้นวัตกรรมอย่างเหมาะสม และปรับเปลี่ยนให้ทันสมัย รองรับเศรษฐกิจสร้างสรรค์

2.5.4.5 L (Legitimacy) กำกับตามกฎหมาย เพื่อให้เกิดการควบคุม กำกับ ดูแล ตามกฎหมายที่เข้มแข็ง

2.5.4.6 T (Transparency) โปร่งใส เป็นธรรม รวมถึงการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส และเป็นธรรม

## 2.5.5 พันธกิจ

2.5.5.1 พัฒนาระบบควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนนให้ได้มาตรฐาน และมีความปลอดภัย

2.5.5.2 พัฒนานวัตกรรมการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนน และบังคับใช้กฎหมาย

2.5.5.3 พัฒนาและส่งเสริมการให้บริการระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพ และมีสำนึกรับผิดชอบ

2.5.5.4 บริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริรัตน์ ใจชุ่ม (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธร อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาบริบทการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอแม่สาย ศักยภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอแม่สาย คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอแม่สายในปัจจุบัน ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั่วไปมีความคิดเห็นว่าคุณภาพในการดำเนินงานโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนอยู่ในระดับมาก โดยความชำนาญของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงาน และให้บริการประชาชน มีผลต่อระดับคุณภาพในการให้บริการมากที่สุดความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจในเจ้าหน้าที่ตำรวจมีผลต่อคุณภาพในการบริการอยู่ในระดับต่ำที่สุดในส่วนของกลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความคิดเห็นว่าคุณภาพการบริการประชาชนภายใต้การดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ เพื่อประชาชนมีศักยภาพสูง และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการประชาชน ทั้งที่สถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจมีผลต่อระดับคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มาติดต่อได้ชี้แจงแสดงความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่



วสันต์ รักแผน (2550) ได้ทำการวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี และตามตำแหน่งในสถานประกอบการ ผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี ตามตำแหน่งในสถานประกอบการ โดยภาพรวมและด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักประกันตน และด้านที่สามารถสัมผัสได้ อยู่ในระดับกลาง การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี ตามตำแหน่งในสถานประกอบการ พบว่า โดยภาพรวม และด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านความเข้าใจ และรู้จักประกันตน และด้านที่สามารถสัมผัสได้แตกต่างกัน ตำรวจ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการต่ำที่สุดสำหรับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั่วไป เห็นว่า ปัจจัยด้านทรัพยากร ปัจจัยภายนอก และปัจจัยผู้ให้บริการมีผลต่อการให้บริการมากที่สุดในขณะที่กลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ เห็นว่าปัจจัยภายนอกและปัจจัยทรัพยากรเท่านั้นที่มีผลต่อการให้บริการในระดับสูง

กัญญาเนศร์ วงศา (2553, น. 75 - 79) ได้ทำการวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขาประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขา ประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อาชีพ รายได้ และความถี่ในการรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งทางน้ำที่ 3 ภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขาประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน มีเพียงด้านสถานที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ 21 - 30 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขาประจวบคีรีขันธ์ ด้านสถานที่ให้บริการ แตกต่างกับประชาชนที่มี 31 - 50 ปี ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการภาพรวมแตกต่างกัน

วรรณเพ็ญ พละศักดิ์ (2553, น. 91 - 95) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอป่าแกเลียง จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับตรงตามที่คาดหวัง การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอป่าแกเลียง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ สรุปได้ดังนี้ จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านความน่าเชื่อถือ

ไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษาที่ได้รับ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อมองรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

วารจกนา บุญปิ่น (2553, น. 96 - 103) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมของระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบประชาชนที่มีเพศ ภูมิลำเนา สถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน ด้านประสิทธิภาพของงาน ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ต่างกัน ส่วนด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีการศึกษา อาชีพ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน ส่วน ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วน ประชาชนที่มีรายได้ต่อครัวเรือนต่อเดือน พื้นที่รับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันทุกด้าน

พรพิมล ครองยุทธ (2557, น. 66 - 67) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก ด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก และด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุรายได้ / เดือน ระดับชั้น ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิก

จำนวนครั้งที่มาใช้บริการและประเภทการรับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับชั้น และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ / เดือน จำนวนครั้ง ที่มาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนประเภทการรับบริการ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

มาลัย ศราทธนนานนท์ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับดี รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น ของนิสิตที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี พบว่า นิสิตที่มีเพศ คณะที่ศึกษา และชั้นปีที่ศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของอาคาร เฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ไม่แตกต่างกัน

สุภาพร เตียงงา (2560) ความคิดเห็นของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ต่อการให้บริการของ บริษัท สิ้นมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า 1) ความคิดเห็นของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ต่อการให้บริการ ของ บริษัท สิ้นมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด โดยภาพรวม เห็นด้วยในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เห็นด้วยระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน และเห็นด้วย ระดับมาก จำนวน 6 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการ 2) ความคิดเห็นของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ต่อการให้บริการของ บริษัท สิ้นมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามอายุ โดยภาพรวม พบว่า มีความแตกต่างกัน โดยที่ลูกค้าที่อายุไม่เกิน 30 ปี มีความ คิดเห็นแตกต่าง จากลูกค้าที่มีอายุมากกว่า 30 ปี ขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการดำเนินธุรกิจประกันภัยรถยนต์ของ บริษัท สิ้นมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด พบว่า ตัวแทนจำหน่าย ควรเสนอข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการซื้อกรมธรรม์ อย่างตรงไปตรงมา เพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจผิด หรือความรู้สึกว่าถูกหลอกลวง บริษัท ควรชี้ให้เห็น คุณค่าของการซื้อกรมธรรม์ เสมือนว่าเป็นการบริหารความเสี่ยงล่วงหน้า บริษัทควรมีวิธีปลูกฝังทัศนคติ

ที่ดีต่อการประกันภัย และควรอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว และทันท่วงทีเมื่อรถลูกค้าเกิดอุบัติเหตุ

อิทธิศักดิ์ อักษรเวช (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา รวมทั้งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ กลุ่มตัวอย่างที่วิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำนวน 377 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ แล้วสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิและสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .32 - .84 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .84 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One - Way ANOVA)หากพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการวิจัย พบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็น ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ปรากฏดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง และสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ

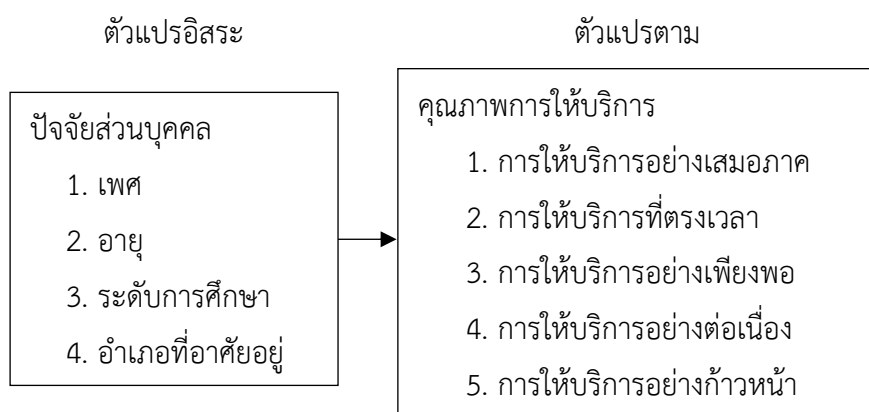
มงคล เกชาชาติ (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของของสัสดีอำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ และข้อเสนอแนะอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 198 คน โดยการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบอาชีพ ระดับการศึกษา และตำบลที่อาศัยอยู่ ใช้สถิติ One - way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนที่มีระดับการศึกษา และตำบลที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ

อย่างเพียงพอ ควรมีการบริการในช่วงพักเที่ยง ควรมีสถานที่ให้บริการที่ความสะอาด ควรมีช่องทางการติดต่อสอบถามที่หลากหลาย

อิสริยา ใจชื่อ (2563) คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และข้อเสนอแนะอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 291 คน โดยการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบเพศ ใช้สถิติ t - test และการเปรียบเทียบอายุ และชั้นปีการศึกษา ใช้สถิติ One - Way ANOVA ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ และชั้นปีการศึกษา มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้แก่ ควรจัดมีช่องทางการสื่อสารการบริการข้อมูล การศึกษาผ่าน Facebook Page และ Group Line ควรมีการบริการในช่วงพักเที่ยง ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และควรมีสถานที่ให้บริการที่ความสะอาด

## 2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัย ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของ (Millet, 1954, p. 12) ซึ่งผู้วิจัย สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัย ได้วางขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
6. พื้นที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**3.1.1 ประชากร** คือ ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งตั้งแต่อายุ 18 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี 2562 ระหว่างเดือน กรกฎาคม - กันยายน จำนวน 1,105 คน

**3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง** คือ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งตั้งแต่อายุ 18 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี 2562 ระหว่างเดือน กรกฎาคม - กันยายน จำนวน 1,105 คน จำนวน 294 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร (Yamane, 1973, p. 727 ดังนี้

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

จากสูตร  $n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

$e$  แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกินได้ไม่เกิน .05

$$\begin{aligned}
 \text{แทนค่าในสูตร} \quad n &= \frac{1,105}{1 + 1,105(.05)^2} \\
 &= \frac{1,105}{1 + 2.7625} \\
 &= \frac{1,105}{3.7625} \\
 &= 293.68 \\
 &= 294 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

คำนวณหาขนาดตัวอย่าง ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 293.68 จึงกำหนดขนาดตัวอย่างเป็น 294 คน และวิธีการสุ่มตัวอย่างการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires)

#### 3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อคำถามทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพที่สังกัด

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

**ตอนที่ 3** ข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

#### 3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

3.2.2.1 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

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 นำแบบสอบถามมาหาค่าไอโอซี (IOC ; Index of Item Objective Congruence) โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (สมนึก ภัททิยธนี, 2544, น. 219 - 233)

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

1) แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่า IOC หากการประเมินดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ของผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 3 คน ได้แก่

1.1) ดร.วันสนันท์ โสตาปัดชา วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต (รป.ด.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ตำแหน่งอาจารย์พิเศษ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

1.2) ดร.สุวิมล สมไชย วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาวิชาภาษาไทย ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาลัย วิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

1.3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ วุฒิการศึกษา ปรัชญา ดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) สาขาวิชาประชากรศาสตร์ ตำแหน่งคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ

2) การวิเคราะห์ค่าของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้ค่าเท่ากับ 1.00 ทุกข้อ

3.2.3.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญมาแก้ไขและเสนอคณะที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้งหนึ่ง และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 42 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ด้วยวิธี (Item - Total Correlation) แล้วหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของคอนบราค Cronbach) งานวิจัยนี้มีค่าความเชื่อมั่น .92



### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทุกด้าน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อขออนุญาตให้ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถาม

3.3.2 ผู้วิจัย เก็บข้อมูลด้วยตนเอง ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด โดยผู้วิจัยชี้แจงขั้นตอน และวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.3 ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง ตั้งแต่อายุ 18 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี 2562 ระหว่าง เดือนกรกฎาคม - กันยายน จำนวน 1,105 คน จำนวน 294 คน

3.3.4 ดำเนินการเก็บแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่าง ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วน ของแบบสอบถาม หลังจากที่ได้ข้อมูลมาแล้วนำมาดำเนินการกรอกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อประมวลผล ต่อไป

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัย ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการตาม ขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด

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

3.4.5 กำหนดการแปลความหมายความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

### 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัย คุณภาพการให้บริการของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัย ได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

3.5.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้สถิติ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.3 เปรียบเทียบเพศของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาที่แตกต่างกันสถิติที่ใช้ ได้แก่ t - test (Independent Samples)

3.5.4 เปรียบเทียบอายุ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อาศัยอยู่ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญของการทดสอบที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่าง จะใช้การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี LSD. (Least Significant Different)

3.5.5 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหา และจัดกลุ่ม (Grouping) ที่มีความหมายเดียวกัน ลักษณะเดียวกัน สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และอภิปราย เชิงพรรณนาความ (Descriptive)

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย ผู้วิจัย นำเสนอตามลำดับชั้น ดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย
2. ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย
3. ผลการวิจัย

#### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย

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 ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย

ในการนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัย ได้นำเสนอผลการวิจัย ไว้ตามลำดับ ดังนี้

**ตอนที่ 1** วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ

**ตอนที่ 2** วิเคราะห์ระดับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

**ตอนที่ 3** เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อาศัยอยู่

**ตอนที่ 4** วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

## 4.3 ผลการวิจัย

**ตอนที่ 1** ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ

**ตารางที่ 4.1** จำนวน และร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	170	57.4
1.2 หญิง	124	42.6
รวม	294	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 25 ปี	98	33.3
2.2 25 ปี - 35 ปี	120	40.8
2.3 46 ปี - 55 ปี	51	17.3
2.4 56 ปี ขึ้นไป	25	8.5
รวม	294	100.00

(ต่อ)

## ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	94	32.0
3.2 ปริญญาตรี	135	45.9
3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	65	22.1
รวม	294	100.00
4. อำเภอที่อาศัยอยู่		
4.1 อำเภอเมืองร้อยเอ็ด	33	11.2
4.2 อำเภอเกษตรวิสัย	20	6.8
4.3 อำเภอปทุมรัตต์	23	7.8
4.4 อำเภอจตุรพักตรพิมาน	27	9.2
4.5 อำเภอธวัชบุรี	25	8.5
4.6 อำเภอพนมไพร	24	8.2
4.7 อำเภอโพนทอง	17	5.8
4.8 อำเภอโพธิ์ชัย	20	6.8
4.9 อำเภอหนองพอก	28	9.5
4.10 อำเภอเสลภูมิ	10	3.4
4.11 อำเภอสุวรรณภูมิ	9	3.1
4.12 อำเภอเมืองสรวง	9	3.1
4.13 อำเภอพนทราย	13	4.4
4.14 อำเภออาจสามารถ	12	4.1
4.15 อำเภอเมยวดี	3	1.0
4.16 อำเภอศรีสมเด็จ	2	.7
4.17 อำเภอจังหาร	4	1.4
4.18 อำเภอเชียงขวัญ	6	2.0
4.19 อำเภอหนองฮี	6	2.0
4.20 อำเภอทุ่งเขาหลวง	3	1.0
รวม	294	100.00

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 294 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 และเพศชาย จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6

1. ด้านอายุส่วนใหญ่มีอายุ 25 ปี - 35 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมาอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 อายุ 46 ปี - 55 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และอายุ 56 ปี ขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5

2. ด้านระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1

3. ด้านอำเภอที่อาศัยอยู่ส่วนใหญ่อาศัยอยู่อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 อำเภอหนองพอก จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 อำเภอจตุรพักตรพิมาน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 อำเภอธวัชบุรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 อำเภอพนมไพร จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 อำเภอปทุมรัตน์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 อำเภอเกษตรวิสัย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 อำเภอโพธิ์ชัย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 อำเภอโพนทอง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 อำเภอโพนทราย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 อำเภออาจสามารถ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 อำเภอเสลภูมิ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 อำเภอสุวรรณภูมิ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 อำเภอเมืองสรวง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 อำเภอเชียงขวัญ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 อำเภอหนองฮี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 อำเภอจังหาร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 อำเภอเมยวดี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 อำเภอทุ่งเขาหลวง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 อำเภอศรีสมเด็จ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

**ตอนที่ 2** วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

**ตารางที่ 4.2** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความคิดเห็น		แปลผล	อันดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.04	0.61	มาก	1
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	3.96	0.58	มาก	3
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.92	0.63	มาก	5
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.95	0.70	มาก	4
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.00	0.63	มาก	2
โดยรวม	3.97	0.59	มาก	-

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D. = 0.61) รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.63) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D. = 0.58) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 0.70) การให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 0.63) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.3** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ให้บริการตามระเบียบ กฎหมาย หรือสามารถยืดหยุ่นได้ตามระเบียบ	4.19	.80	มาก
2. ได้รับบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.01	0.77	มาก
3. ได้รับบริการที่ตรงตามที่ต้องการ	3.95	0.73	มาก
4. ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน	3.94	0.80	มาก
5. ได้รับคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่การเรียน	4.05	0.86	มาก
6. สามารถเข้ารับบริการได้ทุกโอกาส	4.12	0.69	มาก
โดยรวม	4.04	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ให้บริการตามระเบียบ กฎหมาย หรือสามารถยืดหยุ่นได้ตามระเบียบ ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 0.80) สามารถเข้ารับบริการได้ทุกโอกาส ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.69) ได้รับคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่การเรียน ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D. = 0.86) ได้รับบริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = 0.77) ได้รับบริการที่ตรงตามที่ต้องการ ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 0.73) ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.80) ตามลำดับ



**ตารางที่ 4.4** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ  
ของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.99	0.85	มาก
2. เจ้าหน้าที่มาทำงานตรงต่อเวลา	3.87	0.87	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสม	3.97	0.82	มาก
4. ให้บริการตามผังการปฏิบัติงาน	3.97	0.84	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีการแจ้งเตือนข่าวสารที่เป็นประโยชน์ล่วงหน้าแก่นักศึกษา	4.00	0.73	มาก
6. สามารถขอคำปรึกษาได้ตลอดเวลาทำการ	3.96	0.83	มาก
โดยรวม	3.96	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีการแจ้งเตือนข่าวสารที่เป็นประโยชน์ล่วงหน้าแก่นักศึกษา ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.73) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 0.85) เจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = 0.82) ให้บริการตามผังการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = 0.84) สามารถขอคำปรึกษาได้ตลอดเวลาทำการ ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D. = 0.83) เจ้าหน้าที่มาทำงานตรงต่อเวลา ( $\bar{X} = 3.87$ , S.D. = 0.87) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.5** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ  
ของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการให้บริการที่เพียงพอ	3.93	0.80	มาก
2. สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.92	0.81	มาก
3. อาคาร สถานที่ในการให้บริการเพียงพอ	3.95	0.76	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.84	0.84	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษา	4.07	0.82	มาก
6. มีช่องทางในการติดต่อประสานงานหลากหลาย เช่น Line Facebook Page	3.84	0.92	มาก
โดยรวม	3.92	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษา ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.82) อาคาร สถานที่ในการให้บริการเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 0.76) มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการให้บริการที่เพียงพอ ( $\bar{X} = 3.93$ , S.D. = 0.80) สถานที่จอดรถเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 0.81) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 0.84) มีช่องทางในการติดต่อประสานงานหลากหลาย เช่น Line Facebook Page ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 0.92) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.6** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ  
ของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้อย่างต่อเนื่อง	4.10	0.79	มาก
2. มีการปรับปรุง อาคาร สถานที่ ให้สะอาดพร้อมต่อการบริการ	3.84	0.79	มาก
3. มีการให้บริการในเวลาพักเที่ยง	3.90	0.96	มาก
4. มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.89	0.91	มาก
5. เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการ หรือให้คำปรึกษาได้จนเสร็จสิ้นตามความต้องการ	3.95	0.92	มาก
6. มีการให้บริการนอกสถานที่	3.99	0.93	มาก
โดยรวม	3.95	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้อย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.79) มีการให้บริการนอกสถานที่ ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 0.93) เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการ หรือให้คำปรึกษาได้จนเสร็จสิ้นตามความต้องการ ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 0.92) มีการให้บริการในเวลาพักเที่ยง ( $\bar{X} = 3.90$ , S.D. = 0.96) มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D. = 0.91) มีการปรับปรุง อาคาร สถานที่ ให้สะอาดพร้อมต่อการบริการ ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 0.79) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.7** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ  
ของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีการพัฒนาโปรแกรมระบบคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการรวดเร็วขึ้น	3.98	0.92	มาก
2. มีการบริการให้คำปรึกษาผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Line Facebook	4.07	0.81	มาก
3. มีศูนย์ให้บริการในต่างอำเภอในพื้นที่เชิงรุก	4.02	0.78	มาก
4. เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนา และพร้อมให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	3.97	0.72	มาก
5. มีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อความรวดเร็วในการรับบริการ	3.96	0.76	มาก
6. มีการปรับปรุงการทำงานเพื่อความสะดวก	3.99	0.83	มาก
โดยรวม	4.00	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ มีการบริการให้คำปรึกษาผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Line Facebook ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.81) มีศูนย์ให้บริการในต่างอำเภอในพื้นที่เชิงรุก ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.78) มีการปรับปรุงการทำงานเพื่อความสะดวก ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 0.83) มีการพัฒนาโปรแกรมระบบคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการรวดเร็วขึ้น ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = 0.92) เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนา และพร้อมให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = 0.72) มีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อความรวดเร็วในการรับบริการ ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D. = 0.76) ตามลำดับ

**ตอนที่ 3** วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อาศัยอยู่

**ตารางที่ 4.8** ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มี เพศ ต่างกัน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.12	.63	3.99	.59	1.845	.14
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	4.01	.59	3.91	.56	1.505	.28
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.00	.66	3.86	.61	1.869	.07
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.99	.73	3.91	.68	1.038	.26
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.04	.65	3.97	.61	.945	.16
รวม	4.03	.61	3.93	.57	1.525	.17

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน  
ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	.18	2.00	.09	.24	.79
	ภายในกลุ่ม	107.33	291.00	.37	-	-
	รวม	107.50	293.00	-	-	-
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	.66	2.00	.33	1.00	.37
	ภายในกลุ่ม	95.69	291.00	.33	-	-
	รวม	96.35	293.00	-	-	-
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	.51	2.00	.26	.63	.53
	ภายในกลุ่ม	115.83	291.00	.40	-	-
	รวม	116.34	293.00	-	-	-
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	.47	2.00	.23	.47	.63
	ภายในกลุ่ม	142.82	291.00	.50	-	-
	รวม	143.29	293.00	-	-	-
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	.10	2.00	.05	.13	.88
	ภายในกลุ่ม	114.87	291.00	.40	-	-
	รวม	114.97	293.00	-	-	-
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.24	2.00	.12	.34	.71
	ภายในกลุ่ม	100.73	291.00	.35	-	-
	รวม	100.97	293.00	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน  
ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน  
ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	.69	4	.17	.46	.76
	ภายในกลุ่ม	106.82	289	.37	-	-
	รวม	107.50	293	-	-	-
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	.65	4	.16	.49	.75
	ภายในกลุ่ม	95.70	289	.33	-	-
	รวม	96.35	293	-	-	-
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	.83	4	.21	.52	.72
	ภายในกลุ่ม	115.51	289	.40	-	-
	รวม	116.34	293	-	-	-
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	1.46	4	.37	.74	.57
	ภายในกลุ่ม	141.83	289	.50	-	-
	รวม	143.29	293	-	-	-
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	1.45	4	.36	.91	.46
	ภายในกลุ่ม	113.52	289	.40	-	-
	รวม	114.97	293	-	-	-
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.85	4	.21	.60	.66
	ภายในกลุ่ม	100.12	289	.35	-	-
	รวม	100.97	293	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน  
ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน  
ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	.18	3	.04	.11	.97
	ภายในกลุ่ม	107.33	290	.40	-	-
	รวม	107.50	293	-	-	-
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	.66	3	.12	.35	.84
	ภายในกลุ่ม	95.69	290	.36	-	-
	รวม	96.35	293	-	-	-
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	.51	3	.07	.171	.953
	ภายในกลุ่ม	115.83	290	.44	-	-
	รวม	116.34	293	-	-	-
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	.47	3	.26	.48	.74
	ภายในกลุ่ม	142.82	290	.54	-	-
	รวม	143.29	293	-	-	-
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	.10	3	.15	.35	.83
	ภายในกลุ่ม	114.87	290	.44	-	-
	รวม	114.97	293	-	-	-
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.24	3	.06	.16	.95
	ภายในกลุ่ม	100.73	290	.39	-	-
	รวม	100.97	293	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน  
ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอำเภอที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติ



**ตอนที่ 4** ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

**ตารางที่ 4.12** ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด	ความถี่
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	
1.1 ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	8
1.2 ควรให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่แบ่งแยก	10
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	
2.1 ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันทั่วทั้งที่	12
2.2 ควรกำหนดระยะเวลาในการทำงานบริการ	13
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	
3.1 ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	30
3.2 ควรมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์	26
3.3 ควรมีสถานที่ให้บริการควรมีความสะอาด	27
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	
4.1 ควรมีการบริการในช่วงพักเที่ยง	29
4.2 ควรให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการ	12
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	
5.1 ควรจัดมีช่องทางการสื่อสารการบริการข้อมูลผ่าน Facebook Page	28
5.2 มีการให้บริการนอกพื้นที่ต่างอำเภอ	21

จากตารางที่ 4.12 สรุปข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ได้แก่ ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ควรให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่แบ่งแยก
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันทั่วทั้งที่ ควรกำหนดระยะเวลาในการทำงานบริการ
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ ควรมีสถานที่ให้บริการควรมีความสะอาด
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรมีการบริการในช่วงพักเที่ยง ควรให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการ

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรจัดมีช่องทางการสื่อสารการบริการข้อมูลผ่าน Facebook Page มีการให้บริการนอกพื้นที่ต่างอำเภอ

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัย ได้สรุปผลการวิจัยตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. สรุป
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุป

5.1.1 **วัตถุประสงค์ข้อที่ 1** เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ผลวิจัยพบว่า

5.1.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 294 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 และเพศชาย จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6

1) ด้านอายุส่วนใหญ่มีอายุ 25 ปี - 35 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมา อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 อายุ 46 ปี - 55 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และอายุ 56 ปี ขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5

2) ด้านระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1

3) ด้านอำเภอที่อาศัยอยู่ส่วนใหญ่อาศัยอยู่อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 อำเภอหนองพอก จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 อำเภอจตุรพักตรพิมาน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 อำเภอธวัชบุรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 อำเภอพนมไพร จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 อำเภอปทุมรัตต์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 อำเภอเกษตรวิสัย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 อำเภอโพธิ์ชัย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 อำเภอโพนทอง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 อำเภอโพนทราย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 อำเภออาจสามารถ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 อำเภอเสลภูมิ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 อำเภอสุวรรณภูมิ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 อำเภอเมืองสรวง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 อำเภอเชียงขวัญ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 อำเภอหนองฮี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

อำเภอจันทหาร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 อำเภอเมยวดี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 อำเภอทุ่งเขาหลวง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 อำเภอศรีสมเด็จ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7

**5.1.2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2** เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อาศัยอยู่ ที่แตกต่างกัน ผลวิจัยพบว่า

5.1.2.1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติ

5.1.2.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติ

5.1.2.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติ

5.1.2.4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอำเภอที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติ

**5.1.3 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3** เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1.3.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ได้แก่ ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ควรให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่แบ่งแยก

5.1.3.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทัน ท่วงที ควรกำหนดระยะเวลาในการทำงานบริการ

5.1.3.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ ควรมีสถานที่ให้บริการควรมีความสะอาด

5.1.3.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรมีการบริการในช่วงพักเที่ยง ควรให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการ

5.1.3.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรจัดมีช่องทางการสื่อสารการบริการข้อมูลผ่าน Facebook Page มีการให้บริการนอกพื้นที่ต่างอำเภอ

## 5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด อภิปรายผล ดังนี้

**5.2.1 สมมติฐานที่ 1** ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ดมีการให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ มีการกำหนดระยะเวลาในการบริการที่เหมาะสม บุคลากรมีความรู้ในการให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี และออกหน่วยบริการนอกสถานที่ในแต่ละอำเภอ ผลการวิจัยสอดคล้องกับ กัญญาณศรี วงศา (2553, น. 75 - 79) ได้ทำการวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขาประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ ที่ 3 สาขา ประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรางคณา บุญปั้น (2553, น. 96 - 103) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมของระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก

**5.2.2 สมมติฐานที่ 2** เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า

5.2.2.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ดมีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน มีเจ้าหน้าที่บริการด้วยมิตรไมตรียิ้มแย้มแจ่มใส ตลอดจนการให้บริการเชิงรุกในพื้นที่ต่าง ๆ ตามโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ผลการวิจัยสอดคล้องกับ มาลัย ศราทธนานนท์ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติ ผลการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี พบว่า นิสิตที่มีเพศ คณะที่ศึกษา และชั้นปีที่ศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปีไม่แตกต่างกัน

5.2.2.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนทุกคนได้รับการบริการและคำปรึกษาที่เพียงพอและตรงกับความต้องการประกอบกับได้มีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนโดยสามารถดาวน์โหลดได้ทางเว็บไซต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ดได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญาณศรี วงศา (2553, น. 75 - 79) ได้ทำการวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขาประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขาประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขาประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมไม่แตกต่างกัน

5.2.2.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด มีการแจ้งขั้นตอนการเข้ารับบริการต่อผู้เข้ารับบริการอย่างชัดเจน พร้อมทั้งมีบุคลากรที่มีความรู้ผ่านการอบรมเรื่องระเบียบ กฎหมาย และสามารถอธิบายข้อสงสัยแก่ผู้เข้ารับบริการได้ทุกระดับ ผลการวิจัย สอดคล้องกับ วรณัมเพ็ญ พลະศักดิ์ (2553, น. 91 - 95) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอโนนไถ่ลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

5.2.2.4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอำเภอที่อาศัยอยู่ต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอำเภอที่อาศัยอยู่ต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ได้มีเจ้าหน้าที่บริการอย่างทั่วถึงและมีการพัฒนาความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานตลอดจนการใช้ระบบบัตรคิว เพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพและเท่าเทียมกันแก่ประชาชน ผลการวิจัยสอดคล้องกับ มงคล เกชาลี (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ผลการวิจัย พบว่าการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ ที่มีระดับการศึกษา และตำบลที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

5.3.1.1 ควรให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกันให้ความสำคัญกับปัจเจกบุคคลหรือนิติบุคคลอย่างเสมอภาค

5.3.1.2 ควรมีเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงต่อเวลาเมื่อมีการเข้าเวรบริการประชาชนในตอนเที่ยง

5.3.1.3 ควรมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแทนกันได้และให้บริการเพียงพอต่อกับประชาชน

5.3.1.4 ควรดูแลอาคาร สถานที่ ให้สะอาดพร้อมต่อการบริการ ซ่อมแซมวัสดุที่ชำรุด / เปลี่ยนใหม่

5.3.1.5 ควรมีการลดขั้นตอนในการทำงาน ตามนโยบายการบริการภาครัฐแนวใหม่ เพื่อความรวดเร็วในการรับบริการ

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรมีการศึกษารูปแบบการบริการที่มีประสิทธิภาพของสำนักงานขนส่งจังหวัด

5.3.2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัด

บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กรนิภา หลีกกุล. (2544). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กัญญาณศรี วงศา. (2553). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขาประจวบคีรีขันธ์. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2549). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1 - 7 (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2545). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริหาร. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชุลีวรรณ บัวอินทร์. (2551). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึงจังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ และคณะ. (2546). กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ. กรุงเทพฯ: ธรรมกมลการพิมพ์.
- ดรุณี คงสุวรรณ. (2549). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ทองหล่อ เดชไทย. (2540). หน่วยที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานสาธารณสุข” เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารสาธารณสุขทั่วไป. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทักษิณี ศิลาวรรณโณ. (2544). ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาโทรุ่นที่ 1 ที่มีต่อกระบวนการเรียนการสอนหลักสูตรปริญญาโท โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัยเขต สารสนเทศจันทบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นชพรรณ จันทอง. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการพิมพ์ในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

- เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว. (2543). *ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประวิทย์ จงวิศาล และวิจิตรา จงวิศาล. (2537). *คู่มือการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: เจริญผล.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (2544). *คุณภาพการบริการ*. *วารสารวิทยาการการจัดการ*, 9(1). 35.
- ปิยะวรรณ เกาะแก้ว. (2550). *สภาพการให้บริการการศึกษาและความต้องการของนักศึกษาในการให้บริการศึกษาของสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบท* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พรพิมล ครองยุทธ. (2557). *คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ภัททิยา หมทอง. (2555). *คุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ภัทรวุฒิ อุตภีระ. (2544). *คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอกำแพงแสน จังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มงคล เกชาชาติ. (2563). *คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- มาลัย ศราทชนานนท์. (2557). *คุณภาพให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติ ฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี มหาวิทยาลัยบูรพา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รังสรรค์ สิงห์เลิศ. (2551). *ระเบียบวิจัยทางสังคมศาสตร์*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- รัชยากุลวานิชไชยนันท์. (2535). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์:ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.
- วรรณเพ็ญ พละศักดิ์. (2553). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนน้ำเกตุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วรางคณา บุญปั้น. (2553). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

- วราพรรณ สันต์สนะโชค. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาวิทยาไทย กรุงเทพมหานคร.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วสันต์ รักแผน. (2550). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- วัลลภา เทพหัสติน ณ อยุธยา. (2544). *การพัฒนาผลิตนักรักศึกษา.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีรพงษ์เฉลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพการให้บริการ สืบค้นจาก <http://www.ssruii.ssruii.ac.th/bitstream/ssruir/672/1/112-55>.*
- ศิริรัตน์ ใจชุ่ม. (2550). *คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่.* กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด.
- สมคิด บางโม. (2545). *องค์การและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 3).* กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สมจิต วัฒนชยากุล. (2546). *สถิติพื้นฐานสำหรับนักวิทยาศาสตร์.* กรุงเทพฯ: โพรฟริ้นติ้ง.
- สมนึก ภัทพิชญณี. (2544). *การวัดผลการศึกษา.* กภาพสินธุ์: ประสานการพิมพ์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2547). *การจัดการตลาด.* กรุงเทพฯ: แบรินด์เอจ.
- สมิต สัชฌุกร. (2550). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.* กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุภาพร เตียงงา. (2560). *ความคิดเห็นของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ต่อการให้บริการของบริษัท สิ้นมันคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด.* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ไสว ชัยบุญเรือง. (2555). *คุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด.* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2544). *พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 6).* กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรัญญา มานิตย์. (2540). *การจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลของรัฐเขตกรุงเทพมหานคร.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรุณทัย อุ๋นไธสง. (2552). *คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

- อิทธิศักดิ์ อักษรเวช. (2561). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัด มหาสารคาม สาขาบรบือ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อิสริยา ใจซื่อ. (2563). *คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อุไร สุทธิรัมย์. (2540). *ปัจจัยในการเลือกเรียนสาขาวิชาการจัดการครัวและศิลปะการประกอบอาหารของนักศึกษา คณะอุตสาหกรรมบริการ วิทยาลัยดุสิตธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Feigenbaum, A.V. (1991). *TQM*. (3<sup>rd</sup> ed.). New York: McGraw - Hill.
- Good, C.V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw - Hill Book.
- Herzberg, F. (1959). *Frederick ; Mainer, Bernard; and Snyderman, Block the Motivation to Work*. New York: John Willey.
- Johnson, D.W. and Johnson, E.P. (1994). *Joining Together : Group Theory and Group Skills*. Fifth Edition and bacon.
- Kotler, P. and Gary, A. (1996). *Principles of Marketing* (8<sup>th</sup> ed.). Prentice - Hall, Inc.
- Lovelock, C. and Wirtz, L. (2002). *Principles of Service Marketing and Management*. Second Edition, Prentice Hall.
- McCormick, E.J. and Tiffin, J. (1965). *Industrial Psychology*. New Jersey: Prentice Hall.
- Millet. J. (1954). *Management in the Public Service. The quest for effective performance*. New York: McGraw - Hill Book.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL : A Multi - item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12 - 40.
- Taro, Y. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis*. (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Harper and Row Publications.
- Williams, R.S. (1998). *Performance Management : Perspectives on Employee Performance*. London: International Thomson Business Press.
- Williamson. E.G. (1950). *How to Counsel Student*. New York: Mcgraw –Hill Book
- Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J. (1996). *Services Marketing*. New York: McGraw - Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัด

ร้อยเอ็ด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัด

ร้อยเอ็ด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / หน้าข้อที่ตรงข้อมูลส่วนตัวของท่านหรือเติมรายละเอียดในช่องว่าง

1. เพศ
  - 1.1  ชาย
  - 1.2  หญิง
2. อายุ
  - 2.1  ต่ำกว่า 25 ปี
  - 2.2  25 ปี - 35 ปี
  - 2.3  46 ปี - 55 ปี
  - 2.4  56 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
  - 3.1  ต่ำกว่าปริญญาตรี
  - 3.2  ปริญญาตรี
  - 3.3  สูงกว่าปริญญาตรี
4. อำเภอที่อาศัยอยู่
  - 4.1  อำเภอเมืองร้อยเอ็ด
  - 4.2  อำเภอเกษตรวิสัย
  - 4.3  อำเภอปทุมรัตน์
  - 4.4  อำเภอจตุรพักตรพิมาน

- 4.5  อำเภอราชบุรี
- 4.6  อำเภอพนมไพร
- 4.7  อำเภอโพธิ์ทอง
- 4.8  อำเภอโพธิ์ชัย
- 4.9  อำเภอหนองพอก
- 4.10  อำเภอเสลภูมิ
- 4.11  อำเภอสุวรรณภูมิ
- 4.12  อำเภอเมืองสรวง
- 4.13  อำเภอโพธิ์ทราย
- 4.14  อำเภออาจสามารถ
- 4.15  อำเภอเมยวดี
- 4.16  อำเภอศรีสมเด็จ
- 4.17  อำเภอจังหาร
- 4.18  อำเภอเชียงขวัญ
- 4.19  อำเภอหนองฮี
- 4.20  อำเภอทุ่งเขาหลวง



ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง : กรุณาพิจารณาข้อความต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

คุณภาพการให้บริการของ สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค					
1.1 ให้บริการตามระเบียบ กฎหมาย หรือสามารถยืดหยุ่นได้ตามระเบียบ					
1.2 ได้รับบริการตามลำดับก่อนหลัง					
1.3 ได้รับบริการที่ตรงตามที่ต้องการ					
1.4 ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน					
1.5 ท่านได้รับคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ แก่การเรียน					
1.6 ท่านสามารถเข้ารับบริการได้ทุกโอกาส					
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา					
2.1 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
2.2 เจ้าหน้าที่มาทำงานตรงต่อเวลา					
2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในระยะเวลา ที่เหมาะสม					
2.4 ให้บริการตามผังการปฏิบัติงาน					
2.5 เจ้าหน้าที่มีการแจ้งเตือนข่าวสารที่เป็น ประโยชน์ล่วงหน้าประชาชน					
2.6 ท่านสามารถขอคำปรึกษาได้ตลอดเวลาทำการ					
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
3.1 มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการให้บริการที่เพียงพอ					
3.2 สถานที่จอดรถเพียงพอ					
3.3 อาคาร สถานที่ในการให้บริการเพียงพอ					
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ					

คุณภาพการให้บริการของ สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้คำปรึกษาแก่ท่าน					
3.6 มีช่องทางในการติดต่อประสานงาน หลากหลาย เช่น line Facebook Page					
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
4.1 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ อย่างต่อเนื่อง					
4.2 มีการปรับปรุง อาคาร สถานที่ให้สะอาด พร้อมต่อการบริการ					
4.3 มีการให้บริการในเวลาพักเที่ยง					
4.4 มีการให้คำปรึกษาและการอำนวยความสะดวก แก่ประชาชน					
4.5 เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการ หรือให้คำปรึกษาได้ จนเสร็จสิ้นตามความต้องการ					
4.6 มีการให้บริการนอกสถานที่					
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
5.1 มีการพัฒนาโปรแกรมระบบคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการรวดเร็วขึ้น					
5.2 มีการบริการให้คำปรึกษาผ่านช่องทาง อิเล็กทรอนิกส์ เช่น Line Facebook					
5.3 มีศูนย์ให้บริการในต่างอำเภอในพื้นที่ เชิงรุก					
5.4 เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนา และพร้อม ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
5.5 มีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อความรวดเร็วในการรับบริการ					
5.6 มีการปรับปรุงการทำงานเพื่อความสะดวก แก่ท่าน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

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
	คนที่1	คนที่2	คนที่3		
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
26	+1	+1	+1	3	1

(ต่อ)

## ตารางที่ ข.1 (ต่อ)

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่1	คนที่2	คนที่3		
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
1	92.48	240.974	.583	0.956
2	92.30	252.062	.325	0.933
3	92.30	249.703	.378	0.912
4	92.30	254.933	.259	0.886
5	92.43	235.276	.746	0.923
6	92.15	249.772	.355	0.943
7	92.58	242.251	.459	0.878
8	92.65	241.669	.535	0.967
9	92.63	239.574	.568	0.824
10	92.55	241.126	.493	0.876
11	92.20	248.779	.372	0.912
12	92.05	246.254	.438	0.956
13	92.93	239.917	.592	0.945
14	92.18	248.199	.431	0.893
15	92.48	240.974	.583	0.943
16	92.20	246.985	.467	0.987
17	92.20	244.626	.514	0.923
18	91.95	245.177	.534	0.923
19	92.43	235.276	.746	0.987
20	92.48	240.974	.583	0.924
21	92.30	252.062	.325	0.923
22	92.30	249.703	.378	0.987
23	92.30	254.933	.259	0.956
24	92.43	235.276	.746	0.943

(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
25	92.65	248.849	.303	0.987
26	92.55	241.126	.493	0.876
27	92.20	248.779	.372	0.912
28	92.05	246.254	.438	0.956
29	92.93	239.917	.592	0.945
30	92.18	248.199	.431	0.893

Reliability Coefficients, N of Cases = 42, N of Items = 30, Alpha = .929

ภาคผนวก ง

ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ๗๓๑

ที่ รศรป. ว ๐๐๒๕/๒๕๖๒

วันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๒

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ริงสรค์ สิงห์เลิศ

ด้วย นายณรงค์ เครือมิ่งมงคล รหัสประจำตัว ๕๘๙๒๖๒๐๙๐๓๑๗ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา  
รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์  
เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย  
บรรลุตามวัตถุประสงค์ นั้น

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน  
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
- ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
- ตรวจสอบด้านสถิติการวิจัย
- อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ โภศลกิตติอัมพร)  
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์



ที่ รศรป. ว ๑๓๗/๒๕๖๒

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๒

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.สุวิมล สมไชย

ด้วย นายณรงค์ เครือมิ่งมงคล รหัสประจำตัว ๕๔๔๒๖๒๐๙๐๓๑๗ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา  
รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำ  
วิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วย  
ความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์ นั้น

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน  
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา  
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล  
 ตรวจสอบด้านสถิติสำหรับการวิจัย  
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอมพร)  
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๓๕๕๕



ที่ รศรป. ว ๑๓๗/๒๕๖๐

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๒

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.วนันท์ โสคาปัดชา

ด้วย นายณรงค์ เครือมิ่งมงคล รหัสประจำตัว ๕๘๙๒๖๒๐๙๐๓๑๗ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา  
รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำ  
วิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วย  
ความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์ นั้น

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน  
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา  
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล  
 ตรวจสอบด้านสถิติสำหรับการวิจัย  
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร)  
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๓๕๕๕

## การเผยแพร่ผลงานวิจัย

ณรงค์ เครือมิ่งมงคล, ภัคดี โพธิ์สิงห์ และยุภาพร ยุภาศ. (2563). คุณภาพการให้บริการของสำนักงาน  
ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา*, มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
มหาสารคาม.

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นายณรงค์ เครือมิ่งมงคล  
วันเกิด 1 กันยายน 2510  
สถานที่เกิด เลขที่ 99 / 108 หมู่ 12 ตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ 50210  
ที่อยู่ปัจจุบัน เลขที่ 99 / 108 หมู่ 12 ตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ 50210  
สถานที่ทำงาน สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่  
ตำแหน่ง นายช่างตรวจสภาพรถอาวุโส

### ประวัติการศึกษา

- พ.ศ. 2538 วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วท.บ.)  
สาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- พ.ศ. 2545 วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วศ.บ.)  
สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล  
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่
- พ.ศ. 2563 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.)  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ชื่อเรื่อง : คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด  
ผู้วิจัย : นายณรงค์ เครือมิ่งมงคล  
ปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์  
รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยูภาศ  
ปีการศึกษา : 2563

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและข้อเสนอแนะอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 294 คน โดยการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น .92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบเพศ ใช้สถิติ t - test และการเปรียบเทียบอายุ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อาศัยอยู่ ใช้สถิติ One - Way ANOVA

ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศต่างกัน อายุ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติ (3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการแทนกันได้และเพียงพอ ควรมีการบริการในช่วงพักเที่ยง ควรมีสถานที่ให้บริการที่ความสะอาด ควรมีช่องทางการติดต่อสอบถามที่หลากหลาย

คำสำคัญ : คุณภาพ, การให้บริการ, สำนักงานขนส่งจังหวัด



**Title** : Service Quality of Provincial Land Transport Office of Roi Et  
**Author** : Mr. Narong Krueamingmongkol  
**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 provincial land transport office of Roi Et. To compare of level of opinion about service quality and other suggesting. The study was conducted using 294 people, Sampling technique with Taro Yamane method. The research instruments was a rating - scale questionnaire with a .92 reliability index. The statistics used percentage, mean, frequency, standard deviation (SD) and Compared personal factor of gender and using statistic t - test and compared factors of age, educational level, living district using statistic One - Way ANOVA

The results of research were as follow : (1) The overall of service quality of provincial land transport office of Roi Et was rated at a high level. (2) To compare of needs of service quality of provincial land transport office of Roi Et and classify by gender, age, educational level, living district were not difference. (3) The study also suggested : Should be staff available and able to provide a replacement. Should have service during the lunch break. Should be a property that is clean. Should be a variety of contact methods.

**Keywords** : Service, Quality, Provincial Land Transport Office

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดีโดยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยูภาศอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เจริญศิริ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องจนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามงานวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่และบุคคลที่เกี่ยวข้องที่ไม่ได้เอ่ยนามมา ณ ที่นี้ ที่คอยให้กำลังใจ สร้างแรงบันดาลใจ จนทำให้งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จและที่จะขาดไม่ได้ คือ พ่อ - แม่ ภรรยา ซึ่งเป็นผู้ที่ให้กำลังใจ ให้ความรักและความห่วงใยอย่างไม่มีที่สิ้นสุดช่วยเหลือ สนับสนุน และอำนวยความสะดวก โดยตลอด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นายณรงค์ เครือมิ่งมงคล

## สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ .....	ค
ABSTRACT .....	ง
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย .....	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย .....	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย .....	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	5
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม .....	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการ .....	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	12
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ .....	17
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น .....	39
2.5 บริบททั่วไป .....	43
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	46
2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	51
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	52
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	52
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย .....	53
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	55
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	55
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	56

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย .....	57
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย .....	57
4.2 ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย .....	58
4.3 ผลการวิจัย .....	58
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	73
5.1 สรุป .....	73
5.2 อภิปรายผล .....	75
5.3 ข้อเสนอแนะ .....	77
บรรณานุกรม .....	78
ภาคผนวก .....	83
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	84
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม .....	90
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	93
ภาคผนวก ง ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	96
การเผยแพร่ผลงานวิจัย .....	100
ประวัติผู้วิจัย .....	101

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	58
4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน .....	61
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค .....	62
4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา .....	63
4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ .....	64
4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง .....	65
4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า .....	66
4.8	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่ง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มี เพศ ต่างกัน .....	67
4.9	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	68
4.10	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ...	69
4.11	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	70

ตารางที่	หน้า
4.12 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่ง จังหวัดร้อยเอ็ด .....	71
ข.1 ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม .....	91
ค.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	94

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	51

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด กรมการขนส่งทางบก มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพงานบริการ และพัฒนางานในทุก ๆ ด้านอย่างต่อเนื่องโดยได้จัดตั้ง “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” ตามนโยบายรัฐบาลขึ้นเพื่อเป็นศูนย์แนะนำและอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้มาติดต่อหน่วยงานภาครัฐเป็นจุดให้บริการข้อมูลข่าวสารและให้คำแนะนำหลักเกณฑ์ วิธีการระยะเวลาและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการให้สามารถจัดเตรียม เอกสารหลักฐานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ดังนั้นสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ดจึงให้ความสำคัญ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในทุกด้านจะเห็นได้จากสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ดได้กำหนดให้มีการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักงานขนส่งฯ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งฯ คุณภาพการบริการเป็นโมโนทัศน์และปฏิบัติการ ในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวังกับการบริการที่ได้รับ จากผู้ให้บริการ หากได้รับตอบสนองความต้องการแล้วจะส่งผลให้การจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ จากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988) และการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจต้องตอบสนองตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งความคาดหวังเป็นเรื่อง ของจิตใจอาจแสดงออกโดยตรงทางคาพูดบอกกล่าวผู้รับบริการมีความเอาใจใส่ผู้มาติดต่อและให้ความสำคัญ กับทุกคนเท่าเทียมกันมีท่าทีที่สุภาพ ดังนั้นการรับรู้ความคาดหวังของผู้รับบริการยังเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะทำให้สามารถตอบสนองความต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ (สมิต สัจฉกร, 2550)

การจัดบริการแก่ประชาชนทุกคนต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดีประชาชนเกิดความพึงพอใจเป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรสามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงเห็นสมควรที่จะถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ไปยังบุคลากรทุกคน เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาการบริการให้ได้สิ่งที่ดีที่สุดและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลทั้งผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลาเสมอภาค และมีความเป็นธรรมได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุดผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของทุกคน ดังนั้นการให้บริการต้องมีความเท่าเทียมกันและไม่มีอุปสรรค ในการรับบริการภายในระยะเวลาที่กำหนด (ปิยวรรณ เกาะแก้ว, 2550)



สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด กรมการขนส่งทางบก ที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด และพื้นที่ใกล้เคียงหน้าที่หลัก โดยกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานเพื่อผลงานที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานด้วย จึงจะสามารถสร้างความสำเร็จในงานได้อย่างแท้จริงองค์ประกอบของการบริหารขององค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ เอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยสำคัญสำหรับการดำเนินงานที่สำคัญที่สุด คือ บุคลากร หากองค์กรใดสามารถบริหารทรัพยากรบุคคลในการทำงานให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุดย่อมสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กรความต้องการทางใจ กำลังใจและความพึงพอใจเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างเสริมประสิทธิภาพของงาน (สมคิด บางโม 2545, น. 41) ซึ่งในแต่ละวันมีผู้มาติดต่อขอใช้บริการเป็นจำนวนมากและพบว่าผู้มาใช้บริการขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการติดต่อราชการ การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง และชัดเจนบางครั้งมีการให้ข้อมูลผิด ๆ ไม่ตรงประเด็น เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการทำให้งานเกิดความล่าช้า รวมไปถึงเจ้าหน้าที่บางคนยังขาดความรับผิดชอบทำให้ประชาชนมีการร้องเรียนเข้ามาบ่อยครั้งจึงเป็นปัญหาขององค์กรที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน การพัฒนาระบบข้อมูลการขนส่งให้สมบูรณ์และทันสมัยรวมทั้งการบูรณาการเพื่อทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนมีความสะดวกในการดำรงชีวิตและหนึ่งในหลายปัจจัยที่สำคัญ ก็คือ การให้บริการสาธารณะโดยเฉพาะการให้บริการด้านการขนส่งสาธารณะขั้นพื้นฐานที่ประชาชนส่วนใหญ่ใช้บริการให้มีมาตรฐานมีความสะดวก รวดเร็วทั่วถึง ประหยัดและทันเวลา (สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด, 2563) จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด โดยมุ่งศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าเพื่อที่จะประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด และประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการซึ่งจะเป็นส่วนเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อาศัยอยู่

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

### 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ดอยู่ในระดับมาก

1.3.2 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อาศัยอยู่ ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

### 1.4 ขอบเขตการวิจัย

#### 1.4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาในครั้งนีศึกษพื้นที่ใน จังหวัดร้อยเอ็ด

#### 1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.4.2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) อำเภอที่อาศัยอยู่

1.4.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

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

#### 1.4.3 ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.4.3.1 ประชากร คือ ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งตั้งแต่อายุ 18 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี 2562 ระหว่างเดือน กรกฎาคม - กันยายน จำนวน 1,105 คน

1.4.3.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งตั้งแต่อายุ 18 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี 2562 ระหว่างเดือน กรกฎาคม - กันยายน จำนวน 1,105 คน จำนวน 294 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ (Yamane, 1973, p. 727)

#### 1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม - 30 กันยายน 2562

### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

“คุณภาพ” หมายถึง คุณลักษณะของการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน หรือข้อกำหนดที่เหมาะสมปราศจากข้อผิดพลาดทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีและตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้บริการให้เป็นที่พึงพอใจ และมีต้นทุนการดำเนินงานที่ต่ำที่สุด

“การบริการ” หมายถึง การดำเนินกิจกรรมหรือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องตามกระบวนการขั้นตอน เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง

“คุณภาพการให้บริการ” หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดีให้กับผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดและอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้งรวมทั้งมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด โดยให้บริการตามระเบียบกฎหมาย หรือสามารถยืดหยุ่นได้บริการตามลำดับก่อนหลังตรงตามที่ต้องการ มีการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน และสามารถเข้ารับบริการได้ทุกโอกาส
2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มาทำงานตรงต่อเวลา การให้บริการอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสมตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนดแจ้งเตือนข่าวสารที่เป็นประโยชน์ล่วงหน้าแก่ประชาชนและสามารถขอคำปรึกษาได้ตลอดเวลาทำการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการให้บริการที่เพียงพอ สถานที่จอดรถ อาคาร สถานที่ในการให้บริการเพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอและมีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษา มีช่องทางในการติดต่อประสานงานหลากหลาย
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่สามารถให้บริการแทนกันได้ปรับปรุง อาคาร สถานที่ให้สะอาด บริการในเวลาพักเที่ยง มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้บริการอย่างต่อเนื่องให้บริการหรือให้คำปรึกษาได้จนเสร็จสิ้นตามความต้องการมีการให้ในช่องทางอื่น ๆ บริการนอกเวลาราชการ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด มีการพัฒนาโปรแกรมระบบคอมพิวเตอร์ในการให้บริการ ให้คำปรึกษาผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการออกหน่วยให้บริการในพื้นที่เชิงรุก การบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนา และพร้อมให้บริการ ลดขั้นตอนและปรับปรุงการทำงานเพื่อความสะดวกแก่ประชาชน

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อสนเทศที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ดต่อไป

## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัย ได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ไว้ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
5. บริบททั่วไป
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

##### 2.1.1 ความหมายความคาดหวัง

ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541) กล่าวถึง ความคาดหวังว่า เป็นความคิด ความรู้สึกอย่างมีวิจาร์ณญาณของบุคคลที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่า ควรจะมีอาจจะจะเป็น หรือควรว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต

อำไพ จันทร์เงิน (2544) กล่าวว่า บุคคลมีความต้องการ และมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องพยายามกระทำการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ตั้งความหวังไว้นั้น บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ และขณะเดียวกันก็คาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อย ๆ

Zeithaml (1990 A, p. 31) องค์กรประกอบที่ทำให้เกิดความคาดหวัง ซึ่งเกิดจากผู้รับบริการนั้นมี 3 องค์กรประกอบ คือ คำบอกเล่าปากต่อปาก (Word of Mouth Communications) ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) และประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) และอีกองค์กรประกอบหนึ่งเกิดขึ้นจากผู้ให้บริการ ซึ่งก็คือ การสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ไปสู่ผู้รับบริการ (External Communications to Customers) องค์กรประกอบเหล่านี้ มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับจริง

Zeithaml (1990 B, p. 38) ความคาดหวัง ของผู้รับบริการนี้ แบ่งได้ 2 ระดับ ซึ่งแตกต่างกันระหว่างระดับบริการที่ปรารถนา และระดับบริการที่เคยได้รับในระดับแรกเกิดจากผู้รับบริการหวังไว้ว่าควรจะได้รับหรือควรจะเป็นส่วนในระดับที่สอง ผู้รับบริการได้รับเหมือนที่ผ่านมาในครั้งก่อน ๆ ก็จะยอมรับบริการนี้ได้

Johnson and Brown (1991, p. 44) ได้กล่าวไว้ว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับว่าควรเป็นไปตามการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนี้เกิดจากประสบการณ์การได้รับบริการที่ผ่านมาประสบการณ์อื่นและการบริหารทางการตลาดของบริการนั้น ซึ่งในการตลาดของบริการต้องมีการสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ที่มีคุณภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการรับทราบถึงบริการที่เป็นจริงถ้าเกินความเป็นจริงจากบริการที่ได้รับผู้รับบริการก็จะรู้สึกผิดหวังแต่ถ้าน้อยกว่าความเป็นจริงก็ยากที่จะดึงดูดใจให้ผู้รับบริการได้ผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพของบริการตามความพึงพอใจที่มีต่อบริการที่ได้รับ โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับ 1 ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ความคาดหวัง > บริการที่ได้รับ : ด้อยคุณภาพ

ระดับ 2 ผู้รับบริการพึงพอใจ ความคาดหวัง = บริการที่ได้รับ : มีคุณภาพ

ระดับ 3 ผู้รับบริการประทับใจ ความคาดหวัง < บริการที่ได้รับ : มีคุณภาพสูง

Tenner and DeToro (1992, p. 56) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้รับบริการมีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนเองบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับบริการนั้นได้ โดยการเปรียบเทียบประสบการณ์จริงที่เคยได้รับกับบริการจริงก่อนที่จะชำระค่าบริการ การตัดสินใจว่า บริการใดไม่เป็นที่พึงพอใจ ก็คือ ความคาดหวังนั้นไม่ได้รับการตอบสนองนั่นเอง ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับการตอบสนองและมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นเมื่อผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความคาดหวังได้มากที่สุด ดังนั้นในหน่วยงานที่ประสบผลสำเร็จในการบริการจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายลักษณะความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนทุก ๆ ครั้ง โดยมีปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนี้

1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของลักษณะงานบริการที่สำคัญ
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

นอกจากนี้ Tenner and DeToro ยังได้กล่าวถึง ความคาดหวังนี้เป็นการแสดงความต้องการของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการนั้นมี 3 ระดับ ซึ่งความคาดหวังนี้เป็นการแสดงความต้องการของลูกค้าที่มีต่อบริการ ดังนี้

ระดับที่ 1 เป็นความคาดหวังขั้นพื้นฐานระดับต่ำสุดที่แสดงลักษณะของบริการที่ได้รับอยู่เสมอและถ้าไม่ได้รับก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

ระดับที่ 2 เป็นความคาดหวังที่เหนือขึ้นมา ซึ่งแสดงถึงลักษณะเฉพาะและความต้องการของผู้รับบริการที่จะเลือกบริการได้

ระดับที่ 3 เป็นความคาดหวังที่อยู่ในระดับสูงสุด ซึ่งมีค่ามากกว่าลักษณะเฉพาะ และเป็นจุดเด่นของบริการที่ผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ

Folkes, Rust and Oliver (1994, pp. 271 - 300, อ้างถึงใน ศุภกานต์ โอนมะศิริ, 2547, น. 25) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้รับบริการจากความพึงพอใจที่มีต่อบริการ โดยการประเมินจากความคาดหวังที่คาดการณ์ไว้กับบริการที่ได้รับถ้ามีความแตกต่างกันก็จะไม่พึงพอใจ และประเมินว่าบริการนั้นด้วยคุณภาพความคาดหวังของผู้รับบริการนั้น ได้ผ่านการคิดอย่างมีวิจารณญาณแล้วโดยการพิจารณาจากประสบการณ์การรับรู้ของตนเองในบริการที่ได้รับครั้งก่อนและการได้รับข่าวสาร เช่น จากหนังสือพิมพ์ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการถึงแม้ว่าบริการนั้นจะดีเพียงใดเมื่อได้รับข่าวสาร เช่น จากหนังสือพิมพ์ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการถึงแม้ว่าบริการนั้นจะดีเพียงใดเมื่อได้รับข่าวสารที่ไม่ตรงกันบ่อยครั้งผู้รับบริการก็จะเกิดอคติต่อบริการนั้นได้ 1

Webster (1998, p. 815) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า หมายถึง การคาดการณ์อนาคตในสิ่งดี โดยที่ความคาดหวังนั้นอาจจะเป็นการคาดการณ์อนาคตในสิ่งที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ พจนานุกรมของ Oxford (1989, p. 721) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่าเป็นสภาวะทางจิต ซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิด หรือเป็นความคิดเห็นอย่างมีวิจารณญาณของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมีควรจะเป็นหรือควรเกิดขึ้นความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

## 2.2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

จิรัตรม ศรีรัตนบัลล์ (2537, น. 25) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพบริการเป็นผลจากการเปรียบเทียบความคาดหวังการรับรู้ของผู้รับบริการถ้าบริการหนึ่ง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการได้ ก็จะกล่าวว่า บริการนั้นมีคุณภาพ บริการนี้เป็นบริการที่เกี่ยวข้อง (Peripheral Services) โดยผู้ให้บริการสามารถให้ร่วมกับบริการหลักที่ต้องการจริง ๆ (Core Services) ซึ่งมีส่วนช่วยส่งเสริมคุณภาพของบริการได้ โดยแบ่งเป็น

1. บริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ (Expected Service) หมายถึง บริการข้างเคียงที่เกี่ยวข้องหลาย ๆ อย่างกับ (Core Services) ที่ผู้รับบริการคาดหวังล่วงหน้าว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการได้รับความรู้ และความเห็นอกเห็นใจความต้องการบริการในกลุ่มนี้จะเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ บุคคล เวลา และสถานที่ การได้รับบริการตามที่คาดหวังไว้จะทำให้ผู้มารับบริการตามที่คาดหวังไว้จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ (Sates Faction) และประเมินว่าบริการที่ได้รับนั้น มีคุณภาพ หากไม่ได้รับบริการที่คาดหวังบริการนั้นย่อมมีคุณภาพด้อยลง

2. บริการที่อยู่นอกเหนือความคาดหวัง (Augmented Services) หมายถึง บริการที่ผู้มารับบริการอยากจะได้รับแต่ไม่ได้คาดหวังว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ เช่น ผู้รับบริการมารับใช้บริการ อาจคิดว่าต้องนั่งรอเป็นเวลานาน แต่กลับได้รับบริการที่รวดเร็วมาก เป็นต้น การได้รับบริการ เช่นนี้ จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความ ปิติยินดี และอึ้งมอกอึ้งใจ (Delight) อันเป็นความรู้สึกที่ยิ่งกว่าความพอใจ ส่งผลให้ประเมินว่าบริการที่ได้รับมีคุณภาพดีเยี่ยม อย่างไรก็ตามแม้ว่าผู้มารับบริการจะไม่ได้บริการประเภทนี้ ก็มิได้เกิดความไม่พึงพอใจแต่อย่างไร

จากแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การประเมินคุณภาพของบริการประกันภัยจะประเมินจากมุมมองของผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการประกันภัย ซึ่งจะเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากบริการ โดยการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการกับการรับรู้ของผู้มารับบริการต่อบริการที่ได้รับหากบริการที่ได้รับสามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้มารับบริการได้บริการนั้นย่อมถือว่ามีคุณภาพ

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ

#### 3.1 ความหมายของการรับรู้

การรับรู้ คือ กระบวนการที่อินทรีย์ หรือสิ่งมีชีวิตพยายามนำความเข้าใจสิ่งแวดล้อม โดยผ่านทางประสาทสัมผัส ดังนั้นกระบวนการเริ่มต้นจากการใช้อวัยวะสัมผัสจากสิ่งเร้าและจัดระบบสิ่งเร้าใหม่ภายในระบบความคิดในสมองภายหลัง จากนั้นจึงจะแปลความหมายว่าสิ่งเร้าที่สัมผัสเข้ามานั้นคืออะไร ขั้นตอนการแปลความหมายนี้เป็นขั้นที่อินทรีย์จะใช้ประสบการณ์เก่าเป็นพื้นฐานของการแปลความหมาย การรับรู้เป็นเรื่องสำคัญที่จะช่วยลดปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นการรับรู้ทำให้เกิดความเข้าใจได้ดี จึงจำเป็นต้องศึกษาการสื่อความหมายควบคู่ไปด้วย เพราะสองสิ่งนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างมาก (ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545, น. 81 - 82)

บุษบา สุธีธร (2541, น. 26) กล่าวว่า การรับรู้ เป็นกระบวนการเลือกรวบรวม และแปลผล หรือการตีความสารสนเทศ ซึ่งจัดเป็นสิ่งเร้าชนิดหนึ่งผ่านการรับสัมผัสของประสาทสัมผัสทั้งห้าอัน ได้แก่ การเห็น การได้กลิ่น การรับรส การรับสัมผัสทางกาย และการได้ยิน

ศุภกานต์ อโนมะศิริ (2547, น. 26) การรับรู้เป็นส่วนกำหนดกรอบแนวคิดของมนุษย์ในการประเมินบุคคลและสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว และเป็นตัวกำหนดท่าทีและพฤติกรรม การแสดงออกต่อสิ่งต่าง ๆ ของมนุษย์ อาจกล่าวได้ว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่มนุษย์ใช้ในการเชื่อมโยงการให้ความหมายต่อสิ่งต่าง ๆ ในอดีตกับกระบวนการในการให้ความหมายต่อสิ่งต่าง ๆ ในปัจจุบัน และอนาคตการรับรู้ของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการ



Parasuraman, et al. (1990, p. 69) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้คุณภาพบริการนั้น เกิดขึ้นจากช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้บริการ ซึ่งการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการนั้น เป็นผลมาจากการเกิดปัญหาตั้งแต่ ช่องว่างที่ 1 ถึงช่องว่างที่ 4 เกิดขึ้นจากผู้ให้บริการช่องว่างเหล่านั้น ได้แก่

ช่องว่างที่ 1 : เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และการรับรู้ของผู้บริหารที่มีต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ช่องว่างที่ 2 : เป็นช่องว่างระหว่างการรับรู้ของผู้บริหารที่มีต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และการกำหนดลักษณะหรือมาตรฐานของบริการ

ช่องว่างที่ 3 : เป็นช่องว่างระหว่างลักษณะของคุณภาพบริการที่กำหนดไว้ และบริการที่ให้

ช่องว่างที่ 4 : เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ให้และการสื่อสารให้ผู้มาใช้บริการรับทราบการที่จะให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพได้นั้น จะต้องพยายามลดช่องว่างหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากช่องว่างต่าง ๆ ให้น้อยลง

Bartal and Martin (1991) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom ว่าจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบพื้นฐาน 3 องค์ประกอบ คือ ความคาดหวังในความพยายามต่อผลการปฏิบัติงาน ความคาดหวังในผลการปฏิบัติงานต่อผลลัพธ์ และความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์ ซึ่งบุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานหรือไม่นั้น องค์ประกอบพื้นฐานของทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom (พิไลวรรณ จันทรสุกรี, 2540) ประกอบด้วย

1. ความคาดหวังในความพยายามต่อผลการปฏิบัติงานเป็นการคาดการณ์หรือประมาณการไว้ล่วงหน้าว่ามีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใดในการที่จะแสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งว่าจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ ถ้าได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถของตนเองร่วมกับความพร้อมอื่น ๆ ตามสถานการณ์ในขณะนั้นและถ้าคาดการณ์หรือประมาณการพบว่า มีความพร้อมเพียงพอบุคคลจะตัดสินใจแสดงพฤติกรรม หรือลงมือทำงานขึ้นนั้นด้วยความพยายามดังกล่าวแต่ถ้าพบว่างานนั้นยากเกินไปตนเองไม่มีความสามารถเพียงพอขาดทรัพยากรหรือสิ่งสนับสนุนที่สำคัญบุคคลอาจตัดสินใจไม่แสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงานขึ้นนั้น ดังนั้นงานความพร้อมของสิ่งแวดล้อมการทำงานและความสามารถของตนเองที่มีอยู่จึงเป็นตัวจูงใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรมหรือการทำงาน

2. ความคาดหวังในผลการปฏิบัติงานต่อผลลัพธ์เป็นการคาดการณ์หรือประมาณการไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงานว่าถ้าได้แสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงานขึ้นนั้นแล้วด้วยความพยายามอย่างเต็มที่จะได้ผลลัพธ์อย่างไรกับตนเองผลลัพธ์ที่ได้นั้นก่อให้เกิดผลดีและผลเสียต่อตนเองอย่างไรบ้าง คุ่มค่าหรือไม่ ผลลัพธ์หรือรางวัลที่ได้รับนั้นรวมถึงรางวัล

ภายนอกที่เป็นรูปธรรมชัดเจน เช่น เงิน ค่าชมเชย การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น และรางวัลภายในที่เป็นนามธรรม เช่น ความรู้สึกเป็นสุข อิ่มเอิบใจในความสำเร็จของชีวิต ดังนั้นผลลัพธ์จึงเป็นตัวจูงใจสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรม

3. ความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์ เป็นการคาดการณ์ หรือประมาณการในการให้คุณค่าของผลลัพธ์ หรือรางวัลจากการทำงานชิ้นนั้น ๆ เมื่อได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถของตนเองแล้วบุคคลจะมีความคาดการณ์ หรือประมาณการในการให้คุณค่าของผลลัพธ์แตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล ถึงแม้ว่างานที่ทำนั้นจะมีลักษณะงานเช่นเดียวกันกับคนอื่นก็ตาม ถ้าเมื่อใดบุคคลมีความคาดการณ์ หรือประมาณการในการให้คุณค่าของผลลัพธ์ไว้มากก็จะเป็นรางวัลที่มีค่าสูง แต่ถ้าน้อยก็จะเป็นรางวัลที่มีคุณค่าต่ำ ดังนั้นรางวัลที่มีคุณค่าสูงจะเป็นตัวจูงใจให้บุคคลตัดสินใจแสดงพฤติกรรม หรือลงมือทำงาน

Desarbo, et al. (1991, pp. 201 - 202) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้คุณภาพบริการผู้รับบริการนั้นสามารถสร้างเป็นรูปแบบคุณภาพบริการได้ โดยต้องมีสิ่งบ่งชี้ที่จะทำให้เกิดการรับรู้ได้ 3 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการที่มีคุณภาพตามเทคนิควิธีการที่สำคัญของบริการนั้น
2. ผู้รับบริการสามารถรับรู้ถึงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการดังนั้นสิ่งสำคัญในการบริการ ก็คือ การสร้างภาพของบริการให้เป็นที่น่าเชื่อถือของผู้รับบริการ
3. การรับรู้คุณภาพบริการเป็นการประเมินบริการจากผู้รับบริการ ซึ่งเกิดจากการแตกต่างระหว่างความคาดหวังบริการ และการรับรู้บริการ ถ้าบริการที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังก็จะประเมินบริการนั้นว่ามีคุณภาพ

Teas (1993, p. 78) ได้กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการเป็นการประเมินผลลัพธ์ของการบริการ ซึ่งเกิดจากการมีช่องว่างความคาดหวังที่มีต่อบริการและการรับรู้บริการ การเกิดช่องว่างนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีรูปแบบการรับรู้ที่มีคุณภาพเพื่อให้ช่องว่าง ดังกล่าว ลดลง

ดังนั้น ในการประเมินคุณภาพของบริการ จึงขึ้นอยู่กับพิจารณาเปรียบเทียบคุณภาพของบริการที่ได้รับกับคุณภาพของการบริการที่คาดหวัง ฉะนั้นคุณภาพของการบริการที่ดี จึงหมายถึงการได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวัง หรือเกิดกว่าความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องเข้าใจความหวังของผู้รับบริการและคำนึงถึงการรักษาคุณค่าของการบริการที่มีคุณภาพดี และผู้บริหารควรนำมาเป็นวัตถุประสงค์หรือนโยบายหลักขององค์การที่เน้นคุณภาพของการบริการที่ประทับใจผู้รับบริการเป็นหลัก

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

พิน คงพูน (2529, น. 21) ได้ให้ความหมาย ของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

รัตนา สวาสดิพันธ์ (2539, น. 6) ให้ความหมาย ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงินและรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้น ประสบผลสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับสามารถทำด้วยตนเองและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นอกจากนี้ถ้าหน่วยงานออกแบบงาน ให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจในงานแล้วหน่วยงานก็จะมีทางหาความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้นและผู้ปฏิบัติเต็มใจทำงานมากขึ้น

Morse (1958, อ้างถึงใน รัตนา สวาสดิพันธ์, 2539, น. 12) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียด ของผู้ทำงานให้น้อยลง ซึ่งถ้ามีความตึงเครียดมากก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจงานได้และความตึงเครียดนี้ มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ถ้ามนุษย์มีความต้องการก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่เมื่อใดความต้องการได้รับความตอบสนองความตึงเครียดก็จะลดน้อยลง หรือหมดไปก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจงานได้

Stauss and Sayless (1960, อ้างถึงใน อัจฉนา โทบุญ, 2534, น. 13) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรบุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

Davis (1967, pp. 27 - 29) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดูสภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

Vroom (1967, อ้างถึงใน เฉลา การค้า, 2540, น. 5) ได้กล่าวถึงทัศนคติ (Attitude) และความพึงพอใจว่าสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้เป็นเรื่องของผลที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากงานที่เขาทำอยู่โดยทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีจะทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจตามลำดับ

Good (1973, อ้างถึงใน อัจฉนา โทบุญ, 2534, น. 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึง คุณภาพหรือระดับความพอใจ

Wolman (1973, อ้างถึงใน เฉลา การค้า, 2540, น. 5) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายความต้องการ หรือแรงจูงใจ จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าใจและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึกอารมณ์และทัศนคติของแต่ละคนว่ามีระดับความพึงพอใจเกิดขึ้นเพียงใด เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในด้านจิตใจ

### 2.2.2 ความพึงพอใจในการบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการบริการแตกต่างกัน ดังนี้

สมชัย เลิศวิจิตรวงศ์ (2544, น. 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบ และสุขใจ หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้วก็จะมีผลทำให้รู้สึกแข็งแรงและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้ำความคาดหวังของลูกค้ำ (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ กล่าวโดยสรุป สำหรับความหมาย ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ นักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายที่แตกต่างออกไปตามประสบการณ์และเกณฑ์ต่าง ๆ ที่แต่ละท่านมีอยู่แต่อย่างไรก็ตามจุดร่วมที่สำคัญข้อความหมายดังกล่าว จะเกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ จากหน่วยงานรัฐ ในมิติต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

### 2.2.3 ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ

ได้มีผู้กล่าวถึง ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ ดังนี้

Fitgerald and Durant (1980, อ้างถึงใน เรื่องบุญ สิริธรงค์ศรี, 2535, น. 27) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลทำไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้ 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjectivity) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านภาววิสัย (Objectivity) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

Reid and Gundlach (1983, อ้างใน เรื่องบุญ สิริธรรังศรี, 2535, น. 27) มีความเห็นว่าการที่ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากพบกับพฤติกรรมบริการให้บริกาเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการได้รับบริการว่าหลังจากได้รับบริการเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไข ปัญหา รวมทั้งลดปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจได้มากนักน้อยเพียงใด

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณะใด ๆ จำแนกตามระยะของการใช้บริการ ได้เป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ก่อนการให้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการบริการ และความสะดวกรวดเร็ว ความสะดวกจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่

ระยะที่ 2 ระหว่างการให้บริการ องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะรับบริการ คุณภาพการบริการ ความถูกต้อง

ระยะที่ 3 หลังจากการให้บริการ องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ การสนองตอบความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการ ข้อมูลที่ได้รับหลังจากการให้บริการ

#### 2.2.4 ลักษณะของความพึงพอใจ

มีผู้กล่าวถึง ลักษณะของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมีลักษณะทั่วไป ดังนี้ (สุรศักดิ์ นาถวิไล, 2544, น. 10)

2.2.4.1 ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้ แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2.2.4.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตนาที่ดีที่ยึดถือต่อบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกกล่าวเล่าขานของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการ

จากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ คือ คาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้ายังไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปทางบวกแสดงถึงความพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจจากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัย ได้ข้อสรุปแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลักษณะความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางลักษณะจิตอารมณ์ในเชิงบวกและความคาดหวังอยู่ก่อนแล้ว

### 2.2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538, น. 5 - 8) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ
2. การส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการ ดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา
3. ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสรรการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูกระดาดหิ้วใส่ของของจดหมายฉลากสินค้า เป็นต้น

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาจัดระบบข้อมูล การสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก - ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการ รับ - โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้ข้อสรุปแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจในการให้บริการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังแต่ในระยะเวลาหนึ่งหากสิ่งคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมิน สิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

### 2.2.5 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

พิภพ อุดม (2537, น. 62 - 65) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่เป็นจริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพอใจสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้า ไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหาร ที่มีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังกับอาหารที่อร่อยและบริการรวดเร็วหรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการเกินความคาดหมายที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถ ที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและได้รับรางวัลพิเศษ โดยไม่คิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้กับรางวัล

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

### 2.3.1 คุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ (Service Quality) คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าระดับของความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้วในการประเมินคุณภาพของบริการของสถานบริการต่าง ๆ

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

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ได้ให้นิยามของคุณภาพบริการหมายถึง การบริการที่ดีเลิศที่ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการ ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และเกิดความจงรักภักดี

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548) กล่าวถึง คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการแก่ลูกค้าจนเกิดความพึงพอใจ หรือการให้บริการได้ตรงตามที่ลูกค้าคาดหวังกล่าวโดยสรุป คือ คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพในขณะที่ผู้ให้บริการไม่สามารถวัดในคุณภาพของบริการนั้น ๆ ได้ ลูกค้าจะประเมินการบริการที่ได้รับจากการรับรู้จริงในการใช้บริการว่าตรงกับความต้องการ ความคาดหวังและความคุ้มค่าหรือไม่ ซึ่งเมื่อการบริการนั้นเป็นดังที่คาดหวังหรือเกินกว่าที่คาดหวังซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและเกิดความจงรักภักดีแสดงว่าการบริการนั้นมีคุณภาพนั่นเอง

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

### 2.3.2 ความสำคัญของคุณภาพการบริการ

Martin (1995) กล่าวว่าคุณภาพการบริการมีความสำคัญเนื่องจากเหตุผลหลัก 4 ประการ ดังนี้

1. การเจริญเติบโตของธุรกิจบริการ เนื่องจากทุกวันนี้ ผู้ประกอบการต่าง ๆหันมาให้ความสำคัญกับการบริการมากขึ้นการทาธุรกิจต่าง ๆ จึงมีการทาควบคู่ไปกับการให้บริการส่งผลให้การเจริญเติบโตของธุรกิจบริการอยู่ในอัตราที่สูงมาก
2. การแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้น การบริการถือเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่ถูกนำมาใช้ในการแข่งขันกับคู่แข่งและถ้าบริษัทหรือองค์กรใดให้คุณภาพการบริการได้เหนือกว่า ก็ถือเป็นจุดที่นำความได้เปรียบมาให้บริษัทหรือองค์กรนั่นเอง



3. ความต้องการของผู้บริโภค หรือลูกค้าที่มีมากขึ้นเนื่องจากปัจจุบันนี้ โลกอยู่ในยุคของการติดต่อสื่อสาร ผู้บริโภคมีความรู้มากขึ้น มีความต้องการมากขึ้น การซื้อสินค้าเพื่อที่จะได้สินค้าที่คุณภาพเหมาะสมกับราคาอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอ เพราะผู้บริโภคคิดว่าเป็นสิ่งที่ต้องได้รับอยู่แล้ว แต่สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการก็คือการบริการที่มีคุณภาพและสิ่งนี้เองนับเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคใช้ในการประเมินการซื้อซ้ำ หรือการมีความจงรักภักดีต่อตราสินค้าหรือบริษัทขององค์กรนั้น ๆ ด้วย

4. คุณภาพการบริการสะท้อนถึงสถานะเศรษฐกิจ เนื่องจากผลของการมีคุณภาพการบริการที่ดีนำไปสู่การเกิดการซื้อซ้ำในสินค้าหรือธุรกิจ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการทุกคนต้องการให้เกิดขึ้นกับสินค้าหรือบริษัทของตน นอกจากนี้ การที่มีคุณภาพการบริการที่ดี เป็นสิ่งที่สามารถดึงดูดลูกค้าหรือผู้บริโภคเดิมให้ยังคงอยู่ อีกทั้งยังเป็นการสร้างลูกค้าใหม่ ๆ เข้ามาอีกด้วย ซึ่งทั้งหมดนี้ล้วนมาจากการที่บริษัทหรือองค์กรมีคุณภาพการบริการที่ดีนั่นเอง เช่นเดียวกับที่ (Ghobadian, Speller and Jones, 1994) กับ (Boone and Kurtz, 1998) ที่กล่าวถึง คุณภาพการบริการว่ามีความสำคัญเนื่องมาจากภาพธุรกิจบริการตลอดทศวรรษที่ผ่านมาถึงเป็นภาคธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างมากต่อเศรษฐกิจโลกและเป็นภาคธุรกิจที่มีการแข่งขันกันสูง ดังนั้น บริษัทหรือองค์กร ห้างร้านต่าง ๆ ที่อยู่ใ้ในธุรกิจบริการจึงต้องพยายามสร้างคุณภาพการบริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้บริโภคให้มากที่สุดเพื่อที่จะอยู่รอดในธุรกิจนี้ได้

### 2.3.3 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) : ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคกับการรับรู้ของฝ่ายการจัดการเป็นความแตกต่างระหว่างการที่ผู้ให้บริการ ไม่ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภคที่แท้จริง ซึ่งเป็นความต้องการจริงของลูกค้าอาจจะเกิดจากการที่ไม่มีการทบทวนวิจัยของฝ่ายการตลาด เป็นต้น

ช่องว่างที่ 2 (Gap 2) : ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายการจัดการกับข้อกำหนดของคุณภาพการบริการฝ่ายบริหารอาจจะรับรู้ถึงความต้องการของผู้บริโภคอย่างถูกต้องแต่ไม่ได้มีการกำหนดลักษณะและมาตรฐานของการให้บริการไว้

ช่องว่างที่ 3 (Gap 3) : ช่องว่างระหว่างข้อกำหนดคุณภาพการบริการกับการส่งมอบการบริการ คือ ฝ่ายบริหาร ได้มีการกำหนดมาตรฐานไว้อย่างชัดเจนแล้วแต่ผู้ที่ให้บริการไม่สามารถ

ให้บริการตามที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจจะเกิดจากผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรมที่ไม่เพียงพอ ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามข้อกำหนด หรืองานนั้นมีความขัดแย้งกัน หรือผู้ให้บริการไม่มีการประสานงานร่วมกัน

ช่องว่างที่ 4 (Gap 4) : ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการกับการสื่อสารภายนอก ซึ่งการสื่อสารขององค์กรหรือธุรกิจนั้นจะสร้างความคาดหวังกับผู้บริโภค แต่การส่งมอบบริการนั้นไม่สามารถทำตามที่ได้ให้คำสัญญาไว้

ช่องว่างที่ 5 (Gap 5): ช่องว่างระหว่างการบริการที่รับรู้กับการบริการที่คาดหวังช่องว่างนี้เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภครับรู้ถึงคุณภาพการบริการไม่ตรงกับที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ Shahin (2005) ยังได้กล่าวถึง ช่องว่างที่อาจจะเกิดขึ้นในการส่งมอบคุณภาพบริการที่มีต่อลูกค้าเพิ่มเติมขึ้นมาอีก 2 ช่องว่างคือ

ช่องว่างที่ 6 (Gap 6) : ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคกับการรับรู้ของพนักงาน ซึ่งช่องว่างนี้เกิดขึ้นเมื่อพนักงานผู้ให้บริการเข้าใจในความคาดหวังของลูกค้าไม่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้

ช่องว่างที่ 7 (Gap 7) : ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของพนักงานและการรับของฝ่ายการจัดการ เกิดขึ้นเมื่อมีการเข้าใจความคาดหวังของลูกค้าแตกต่างกันระหว่างฝ่ายการจัดการและพนักงานผู้ให้บริการ

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

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน
2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามสัญญา หรือควรจะเป็นอย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของบริการ เช่น ธนาคารต้องรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์
3. ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) เป็นความรวดเร็วและตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ

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. การตอบสนองของลูกค้า (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 โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของกิจการ

5.4 ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน

5.5 ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าชัดเจน

### 2.3.4 ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ

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

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

2. การติดต่อสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ (Communication) หมายถึง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขององค์กร

3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ปฏิบัติงานด้านการบริการได้เป็นอย่างดี เช่น ความรู้และทักษะในการให้บริการของพนักงานหรือทักษะในการจัดการของผู้บริหาร เป็นต้น

4. ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวลูกค้า มีความรอบคอบ และเป็นมิตรต่อลูกค้า

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความเชื่อถือได้ขององค์กรที่ให้บริการ เช่น องค์กรมีชื่อเสียง มีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่น่าไว้วางใจทำให้ลูกค้าและบุคคลผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร

6. ความคงเส้นคงวา (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอนและแม่นยำ เช่น การให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้า เป็นต้น

7. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว อาทิเช่น ให้บริการแก่ลูกค้าทุกประเภท ณ เคาน์เตอร์ฝากถอนเงินได้ทันที

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตรายไม่มีความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงใด ๆ เช่น การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ธุรกรรมทางการเงิน อาทิ เช่น เครื่องกดเงินอัตโนมัติ เครื่องปรับสมุดเงินฝากอัตโนมัติ ซึ่งวางในจุดที่มีการดูแล และตั้งอยู่ในบริเวณที่มีแสงสว่างเพียงพอ เป็นต้น

9. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding Customers) หมายถึง ความพยายามรู้จักและเข้าใจถึงลูกค้า รวมทั้งความต้องการต่าง ๆ ของลูกค้า อาทิเช่น การจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้า การเพิ่มบริการต่าง ๆ ตามความจำเป็นและความต้องการของลูกค้า เป็นต้น

10. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง หลักฐานทางกายภาพของการบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ อาทิ เช่น อุปกรณ์การให้บริการของพนักงานที่มีความทันสมัย และการมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของพนักงานไว้คอยบริการ

Parasuraman, et al (1990) ที่ได้ทำการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับบริการกับการบริการที่ลูกค้าได้รับจริง พบว่า ลูกค้ามีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ โดยทั่วไปอยู่ด้วยกัน 10 ปัจจัย ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือของร้านและพนักงาน (Reliability) หมายถึง การที่คุณลักษณะหรือบริการที่บริษัทมอบให้มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้มีความถูกต้องเหมาะสม ตัวอย่าง เช่น บริษัทสามารถให้บริการตามเวลาที่กำหนดหรือตามที่รับปากไว้กับลูกค้า การเรียกเก็บเงินมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด ฯลฯ

2. ความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) บริษัทมีความเต็มใจและสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันกับความต้องการของลูกค้า เช่น ให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วทันใจ พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าเมื่อลูกค้าต้องการ ฯลฯ

3. มีความสามารถในการบริการได้อย่างชำนาญ (Competence) กล่าวคือ มีความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีความเชี่ยวชาญ เช่น พนักงานขายมีความสามารถในการให้รายละเอียดแก่สินค้าได้เป็นอย่างดี

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

5. ความมีมารยาท ความสุภาพ (Courtesy) คือ การให้บริการมีความสุภาพ ให้เกียรติลูกค้า คำนึงถึงความรู้สึกของลูกค้า เช่น พนักงานให้บริการอย่างมีอัธยาศัยมีความเป็นมิตรกับลูกค้าใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ฯลฯ

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) บริษัทสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างเข้าใจง่าย ยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าสามารถให้คำตอบแก่ลูกค้า ในส่วนที่ลูกค้ายังไม่เข้าใจได้อย่างชัดเจน ตัวอย่าง เช่น สามารถให้รายละเอียดในเรื่องการใช้บริการได้อย่างชัดเจน สามารถอธิบายได้ว่า ลูกค้าต้องจ่ายมากแค่ไหนสำหรับงานบริการนั้น ๆ ฯลฯ

7. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Credibility) ความมีเครดิตของบริษัทแสดงถึงว่าบริษัทมีความน่าเชื่อถือคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า โดยสิ่งที่มีผลต่อความน่าเชื่อถือไว้วางใจของบริษัทได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิกภาพส่วนตัวของพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้า และความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ที่ให้บริการแก่ลูกค้า

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

9. ความเข้าใจในตัวลูกค้า (Understanding the Customer) บริษัทพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของลูกค้า มีความเข้าใจในตัวลูกค้าเป็นอย่างดีว่าลูกค้าต้องการอะไร เช่น บริษัทมีการศึกษาความต้องการของลูกค้า สามารถจำลูกค้าประจำได้ มีการจัดทำระบบสมาชิก เป็นต้น

10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความสามารถในการรับรู้ได้ ทางกายภาพของการบริการ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก การตกแต่งภายในตัวอาคาร เครื่องแบบของพนักงานผู้ให้บริการ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการสถานบริการฯลฯ และเนื่องมาจากการบริการมักจะวัดความเป็นรูปธรรมได้ยากนี้ทำให้นักการตลาดพยายามสร้างให้มีความเป็นรูปธรรมขึ้นมาผ่านปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ (Kotler, 2003)

10.1 สถานที่ (Place) การสร้างสถานที่ให้บริการให้เป็นเอกลักษณ์ เช่น โอ้อ่า หรรหาคูน่าใช้บริการ

10.2 คน (People) อาจมีการให้พนักงานใส่เครื่องแบบให้เป็นเอกลักษณ์ทำให้ทราบว่าเป็นการบริการของบริษัทนั้น ๆ

10.3 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในสถานบริการ (Equipment)

10.4 วัสดุที่ติดต่อสื่อสาร (Communication Material)

10.5 สัญลักษณ์ (Symbols) สื่อถึงสิ่งที่บริการนั้นต้องการเสนอ

10.6 ราคา (Price) เช่น อาจมีบริการให้ส่วนลดหรือคืนเงิน 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 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ

10.6.2 ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องเที่ยงตรงและสม่ำเสมอ

10.6.3 ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการที่จะให้บริการลูกค้าได้อย่างทันท่วงทีตามความต้องการของลูกค้า

10.6.4 ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของลูกค้าทำให้ลูกค้ามั่นใจในการบริการของบริษัท

10.6.5 ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ

คุณภาพของการใช้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างทางธุรกิจ การให้บริการ คือ การรักษาระดับของการให้บริการที่เหนือคู่แข่งชั้นโดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการเมื่อมีความต้องการ ณ สถานที่เข้าต้องการในรูปแบบที่เขาต้องการเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

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 โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มักแสดงการต้อนรับผู้โดยสารด้วยรอยยิ้มท่าทีที่อ่อนโยนและพูดจาสุภาพเรียบร้อย เป็นต้น

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรง และชื่อเสียงสุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

6. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

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

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัย และปัญหาต่าง ๆ เช่น การกำหนดจำนวนผู้โดยสารและน้ำหนักที่เครื่องบินบรรทุกได้ปลอดภัย 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 ของบริษัทแม้จะใกล้ขีดหรือจากระยะใกล้ก็ตามแล้วก่อผลให้เกิดความประทับใจในทุก ๆ หน่วยบริการให้เป็นบวกเสมอ ดังนั้น จึงต้องควบคุมคุณภาพแบบ การควบคุมคุณภาพแบบทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Control) (วีรพงษ์ เณิมจิระรัตน์, 2539, น. 54)

### 2.3.5 วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพงานบริการ

2.3.5.1 Characteristic of Service Quality หมายถึง ลักษณะจำเพาะทางคุณภาพของบริการมุ่งเน้นที่บุคลิกภาพ หรือลักษณะพิเศษเฉพาะตัวของผู้ให้บริการ หรือตัวบริการนั้น

2.3.5.2 Attributes of Service Quality หมายถึง คุณลักษณะทางคุณภาพของบริการมุ่งเน้นถึงหน่วยวัดหรือประเด็นเปรียบเทียบหรือมาตรวัดทั่วไปที่ใช้วัดเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการของหน่วยงานบริการ 2 แห่ง อาทิ ความรวดเร็ว ความแม่นยำ ความสะอาด ฯลฯ

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

2.3.5.4 ความมีอัธยาศัยอ่อนน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มักแสดงการต้อนรับผู้โดยสารด้วยรอยยิ้ม ท่าทีที่อ่อนโยนและพูดจาสุภาพเรียบร้อย เป็นต้น

2.3.5.5 ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรง และซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

2.3.5.6 ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

2.3.5.7 ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทันทีทันใด เช่น ลูกค้าสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับตาราง



เที่ยวบินของสายการบิน ตลอดจนเส้นทางบิน และราคาของตัวเครื่องบิน ซึ่งพนักงานให้ความสนใจต่อปัญหาของลูกค้าและให้ข้อมูลลูกค้าโดยตรง เป็นตรง

2.3.5.8 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัย และปัญหาต่าง ๆ เช่น การกำหนดจำนวนผู้โดยสารและน้ำหนักที่เครื่องบินบรรทุกได้ปลอดภัย เป็นต้น

2.3.5.9 การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนคุณภาพของบริการดังกล่าวได้ เช่น การตกแต่งสถานที่ของสนามบินและบริเวณให้บริการ ณ Departure Gate การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น

2.3.5.10 ความเข้าใจลูกค้า (Understanding of Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าวในกระบวนการควบคุมคุณภาพงานบริการ (Service Quality Control) จึงจำเป็นต้องเน้นที่การควบคุมในทุก ๆ ช่วงเวลา (Moment Of Truth) คือ โอกาส หรือฉาก ๆ หนึ่งที่ลูกค้าสัมผัสกับส่วนใด ๆ ของบริษัท แม้จะใกล้ขีดหรือจากระยะใกล้ก็ตามแล้วก่อผลให้เกิดความประทับใจในทุก 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. มาตรฐานคุณภาพของลูกค้าคนนั่นเอง
8. ข้อมูล / ข่าวลือ / จากคู่แข่งของสถานบริการแห่งนั้น

คุณลักษณะเหล่านี้ เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง องค์การบริการใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการเพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ลูกค้าประทับใจในการบริการที่ได้รับและตั้งใจใช้บริการเป็นประจำ ในบางครั้งในความคาดหวังของลูกค้า (Expectation) นั้น ยังมีความเข้าใจไปเอง (Perception) ของลูกค้าปะปนมาด้วยการใช้อาจอธิบายข้อแตกต่างตรงนี้ในบางส่วนของเพราะคำล่ำลือหรือข้อมูลที่ลูกค้าได้รับผนวกกับสถานการณ์แวดล้อมในเวลานั้น ทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจไปเองว่าผู้ให้บริการต้องมีดีจึงเกิดความหวัง (Expectation) ที่สูงเกินกว่าปกติ หรือเกินความปกติที่สมเหตุสมผลซึ่งตรงนั้นเมื่อได้รับบริการตามมาตรฐานปกติก็อาจจะรู้สึกไม่พอใจได้

### 2.3.6 การให้บริการ

สุจิตรา งามใจ (2555) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) คือ สามารถตอบสนองความต้องการในการให้บริการโดยเน้นคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการและการคาดหวัง เป็นสำคัญเพื่อเป็นการสร้างความแตกต่างและการได้เปรียบจากคู่แข่ง

ฉงจิ่ง หลี (2556) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการบริการ ในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจในการแข่งขันกับคู่แข่งการให้บริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวังของลูกค้า ทั้งด้านสถานที่ให้บริการสะอาด ตกแต่งสวยงาม ก็จะทำให้ลูกค้าประทับใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการตามความคาดหวัง

ณัฐกฤตา รักใหม่ (2557) กล่าวว่า การให้บริการอย่างมีคุณภาพเต็มใจให้บริการให้ความช่วยเหลือลูกค้าสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และการบริการอย่างเสมอภาค ไม่แบ่งแยกชนชั้น ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน จะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อเกิดการบอกต่อ

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) กล่าวว่า การบริการที่มีคุณภาพเป็นการให้บริการได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการในด้านการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่นำมาเปรียบเทียบจากการรับรู้การบริการที่ได้รับจริงกับความคาดหวังว่าการบริการที่ได้รับมีความสอดคล้องกันหรือไม่ และได้กล่าวอีกประการหนึ่งว่าคุณภาพการให้บริการเป็นการบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ จนเกิดความพึงพอใจ

Joewono and Kubota (2007) ได้กล่าวว่า ในการส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพนั้น จะชี้วัดได้จากการให้บริการตามความคาดหวังให้สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการ ทั้งนี้การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นผู้ใช้บริการจะรับรู้ได้ถึงระดับของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการหรือผลิตภัณฑ์

Millet (1954, p. 12) ได้ให้ความเห็นในเรื่องของการให้บริการว่าจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหาร งานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millett เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงเวลา

จะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ผู้วิจัย สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดและอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยให้บริการตามระเบียบ กฎหมาย หรือสามารถยืดหยุ่นได้ บริการตามลำดับก่อนหลังตรงตามที่ต้องการมีการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนและสามารถเข้ารับบริการได้ทุกโอกาส

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มาทำงานตรงต่อเวลา การให้บริการอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสมตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด แจ้งเตือนข่าวสารที่เป็นประโยชน์ล่วงหน้าแก่ประชาชนและสามารถขอคำปรึกษาได้ตลอดเวลาทำการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการให้บริการที่เพียงพอ สถานที่จอดรถ อาคาร สถานที่ในการให้บริการเพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอและมีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษา มีช่องทางในการติดต่อประสานงานหลากหลาย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการแทนกันได้ปรับปรุง อาคาร สถานที่ ให้สะอาด บริการในเวลาพักเที่ยง มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้บริการอย่างต่อเนื่องให้บริการหรือให้คำปรึกษาได้จนเสร็จสิ้นตามความต้องการ มีการให้ในช่องทางอื่น ๆ บริการนอกเวลาราชการ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการของ มีการพัฒนาโปรแกรมระบบคอมพิวเตอร์ในการให้บริการให้คำปรึกษาผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการออกหน่วยให้บริการในพื้นที่เชิงรุก การบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาและพร้อมให้บริการลดขั้นตอนและปรับปรุงการทำงานเพื่อความสะดวกแก่ประชาชน

### 2.3.7 แนวคิดการสร้างจิตสำนึกในการบริการ

ธานินทร์ สุวงค์วาร (2541, น. 4, อ้างถึงใน จิรนาฏ สงวนทรัพย์, 2542, น. 8) ได้อธิบายว่าแนวคิดการสร้างจิตสำนึกการให้บริการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการต้องเริ่มมาจากการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ หากทุกคนมีจิตสำนึกในการให้บริการและถือว่าในบริษัทมีความรับผิดชอบร่วมกันทุกคนล้วนเป็นทูตในความสัมพันธ์กับลูกค้า ความผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่จะมีผลต่อลูกค้าและเป็นการบ่อนทำลายชื่อเสียงของบริษัทในที่สุด ฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องคิดให้เสมอว่า

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

### 2.3.8 การบริการอย่างมีคุณภาพ

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

1. การบริการอย่างมีคุณภาพ หมายถึง การบริการที่พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะให้บริการและแสดงออกมากด้วยกิจกรรมารยาทที่ดีควรปฏิบัติ ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างยิ่งควร มีดังนี้

#### 1.1 เทคนิคในการต้อนรับลูกค้า

- 1.1.1 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเอง
- 1.1.2 ต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้า
- 1.1.3 ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- 1.1.4 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
- 1.1.5 ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจเห็นคุณค่าของเวลา
- 1.1.6 ต้อนรับด้วยความอดทน อย่าขุ่นเคือง
- 1.1.7 ต้อนรับด้วยความเพียร ค้นหาข้อเท็จจริง

- 1.1.8 ต้อนรับด้วยความตั้งใจ อย่าแสสรั่ง
- 1.1.9 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ
- 1.2 คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี
  - 1.2.1 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และรักงานบริการ
  - 1.2.2 ความอดทน อดกลั้น สุขุมเยือกเย็น
  - 1.2.3 ความจดจำ
  - 1.2.4 ความกระตือรือร้น
  - 1.2.5 ความจริงใจ
  - 1.2.6 ความมีไหวพริบ
  - 1.2.7 ความมีอัธยาศัย
  - 1.2.8 ความยิ้มแย้มแจ่มใส
  - 1.2.9 ความเป็นมิตร
  - 1.2.10 ความสามารถในการนำไปใช้
- 1.3 ลักษณะการให้บริการ การให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป เมื่อเกี่ยวกับการดำเนินการทางธุรกิจมีเฉพาะ ดังนี้
  - 1.3.1 ความไว้วางใจ
  - 1.3.2 จับต้องไม่ได้
  - 1.3.3 แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้
  - 1.3.4 ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่
  - 1.3.5 ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้
  - 1.3.6 ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้
- 1.4 การบริการ แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ ดังนี้
  - 1.4.1 การให้การต้อนรับ การช่วยเหลือ หมายถึง การให้การต้อนรับช่วยเหลือด้วยความเต็มใจดูญาติจะเป็นการสร้างประทับใจกับบุคคลที่มาติดต่อ
    - 1.4.1.1 เพื่อแสดงออกซึ่งความเอื้อเฟื้อ เอาใจใส่ ทำให้อยากกลับมาติดต่ออีก
    - 1.4.1.2 เพื่อช่วยเหลือ คือ พยายามช่วยเหลือให้ความสะดวก
    - 1.4.1.3 เพื่อรับใช้ เพื่อช่วยทำทุกสิ่งทุกอย่างเท่าที่จะทำได้ให้เต็มความสามารถ
- 1.5 กฎเกณฑ์สำหรับการให้บริการ การเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ
  - 1.5.1 การรู้จักติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาที่พูด สำเนียง กริยาท่าทาง

- 1.5.1.1 หลีกเลี้ยงที่จะพูดภาษาเฉพาะ
  - 1.5.1.2 หลีกเลี้ยงการบ่นต่อหน้าผู้ใช้บริการ
  - 1.5.1.3 หน้าที่การบริการที่ดีควรฟังมากกว่าพูด
  - 1.5.1.4 อย่าตอบหัววัน ๆ กับผู้ใช้บริการ
  - 1.5.1.5 อย่าทะเลาะกับผู้ใช้บริการ
  - 1.5.1.6 อย่าหัวเราะเยาะผู้ใช้บริการ
  - 1.5.1.7 มองหน้าผู้ใช้บริการเมื่อพูดกับเขาเสมอ
- 1.5.2 ความมีมารยาท คือ การที่มีผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้า  
ผู้ที่มาใช้บริการ

- 1.5.2.1 มีความสุภาพอ่อนน้อม รู้จักไปลามาไหว้
  - 1.5.2.2 ควรรู้จักเก็บและรักษาอารมณ์
  - 1.5.2.3 ควรสำรวจกริยาท่าทาง
  - 1.5.2.4 รู้จักอดทน อดกลั้น งานบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยความอดทน
  - 1.5.2.5 ยอมรับคำตำหนิติชม ถือคิดว่า การตำหนินั้น เป็นการกระทำ  
หรือเพื่อก่อ มีโชติเพื่อทำลายล้าง เพื่อเราจะได้พัฒนาปรับปรุง หรือแก้ไขให้ดีขึ้น
  - 1.5.2.6 ควรตั้งใจฟังผู้ใช้บริการ
  - 1.5.2.7 ควรกล่าวคำขออภัย เมื่อมีการชี้แจงเหตุผลด้วยเสมอ
  - 1.5.2.8 ควรขอบคุณผู้ที่มาใช้บริการในโอกาสอันควร
- 1.5.3 การมีความรับผิดชอบ ต่องานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี
- 1.5.4 มีความสามารถรอบรู้ในการให้บริการ เฉพาะจะทำให้เกิดทัศนคติที่ดี  
ต่อการให้บริการ

- 1.5.5 การมีความน่าเชื่อถือ

## 1.6 การบริการที่ประทับใจ

ในปัจจุบันการแข่งขันที่จำเป็นอีกอย่างหนึ่ง คือ การบริการการพัฒนาทางด้าน  
ทรัพยากรมนุษย์ซึ่งจัดได้ว่าเป็นทรัพยากรหลักของการดำเนินธุรกิจทุกชนิด ผู้บริการจะต้องตระหนัก  
และเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่หวังจะได้รับ คือ สินค้า หรือบริการที่มีคุณภาพ  
สูงสุดสิ่งทำให้เกิดความประทับใจ

- 1.6.1 ความประทับใจครั้งแรก

- 1.6.1.1 การจัดสถานที่ทำงาน
- 1.6.1.2 สภาพของผู้ปฏิบัติงาน

### 1.6.2 การให้ความสนใจอย่างจริง

#### 1.6.2.1 การสนทนา

#### 1.6.2.2 การมีท่าที สีหน้า

#### 1.6.2.3 ความรวดเร็ว และเต็มใจในการทำงาน

### 1.6.3 การให้เกียรติ ยกย่อง

#### 1.6.3.1 การให้ความสนใจ

#### 1.6.3.2 การสนทนา มีท่าที สีหน้า

#### 1.6.3.3 ความเท่าเทียม

### 1.6.4 การให้ความถูกต้อง หรือการให้ข้อมูลที่ชัดเจน

## 1.7 คุณภาพในการให้บริการ

กระบวนการควบคุมคุณภาพงานบริการ หรืออาจเรียกว่า การประกันคุณภาพของกระบวนการ (Service Quality Assurance : SQA) มักกระทำที่การควบคุมคุณภาพ (Control of Quality) หรือประกันคุณภาพ (Assurance of Quality) ทำได้ยาก ดังนั้น ผู้บริหารหน่วยงานบริการที่เข้าใจดีจึงมุ่งเน้นที่การศึกษาขององค์ประกอบปัจจัย และตัวแปรต่าง ๆ ในกระบวนการให้บริการเป็นอย่างดี แล้วมุ่งเน้นที่การศึกษาขององค์ประกอบปัจจัยและตัวแปรต่าง ๆ ในกระบวนการให้บริการเป็นอย่างดีแล้ว มุ่งเน้นที่การควบคุมคุณภาพของกระบวนการให้บริการดังกล่าวมากกว่าการไปมุ่งกำหนดกฎเกณฑ์ว่าผลการให้บริการใด ๆ จะมีลักษณะ หรือคุณภาพที่รับประกันได้ในระดับหนึ่ง (เพราะการกระทำเช่นนั้นทำได้ยาก)

### 1.8 ทฤษฎี 3 ไอ แห่งการให้บริการที่ต่อคุณภาพ

สาเหตุที่สำคัญของการทำงานผิดพลาด หรือการให้ผลงานที่มีปัญหา และไม่ตรงตามเป้าหมายของพนักงานต่าง ๆ ในองค์กรนั้นมาจากสาเหตุสำคัญ 3 ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา และสภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติ ซึ่งได้แก่ คือ ความไร้เดียงสา หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการนั้น คือ ความละเลย หรือความมั่งง่ายของตัวผู้ให้บริการนั่นเอง คือ ความจงใจกระทำอาจเรียกอย่างหนึ่งว่าเป็น คือ การกระทำไปโดยความรู้ และความเข้าใจ

### 1.9 หลักการ 3 อี เพื่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการ

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

#### 1.9.1 Engineering คือ แนวทางแก้ไขทางวิชาวิศวกรรมเทคนิคหรือทฤษฎี

#### 1.9.2 Education คือ แนวทางแก้ไขทางการฝึกอบรม

#### 1.9.3 Enforcement คือ แนวทางแก้ไขด้วยการใช้กฎเกณฑ์การควบคุม

### 2.3.9 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

2.3.9.1 ความหมายของการบริการ มีผู้ให้ความหมายหรือนิยามของคำว่า การบริการ ไว้หลากหลาย ดังเช่น

การบริการ คือ กิจกรรม หรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวก รวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน (2542, น. 39) ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

เลื่อมใส ใจแจ่ม (2546, น. 31 - 34) ได้ให้ความหมายว่า ในการบริการประชาชนที่ดี และมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อน การติดต่อระหว่าง การติดต่อและหลังการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมถึงผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและทำให้สร้างภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้า ต่อไป

นอกจากนี้ เขาได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนการที่ศูนย์สู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่น ในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้อง มีการปรับทัศนคติวิธีคิดวิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วยโดยยึด หลักบริการ ดังนี้

1. การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ ได้แก่
  - 1.1 มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน
  - 1.2 เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
  - 1.3 เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
  - 1.4 เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่าความพึงพอใจของประชาชน คือ ความสำเร็จของเรา
2. การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ ได้แก่
  - 2.1 มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
  - 2.2 มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ
  - 2.3 ยึดการบริหารจัดการที่ดี
  - 2.4 ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ



- 2.5 คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
- 2.6 ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
- 2.7 ทำงานเป็นทีม
- 2.8 ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
- 2.9 มีความริเริ่มสร้างสรรค์
- 2.10 ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
3. หลักการบริการเป็นเลิศ ได้แก่
  - 3.1 ยิ้มแย้มแจ่มใส
  - 3.2 ปราศรัยไพเราะ
  - 3.3 ไม่ขาดน้ำใจ
  - 3.4 ทำงานฉับไว
  - 3.5 เหมาะสมโอกาส
  - 3.6 เต็มใจบริการ
4. ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ ได้แก่
  - 4.1 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
  - 4.2 พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
  - 4.3 ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
  - 4.4 มองคนในทางที่ดีไม่ดูถูกคน
  - 4.5 แสดงให้ปรากฏชัดสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
  - 4.6 แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
  - 4.7 ยกย่องผู้มาติดต่อ
  - 4.8 ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
  - 4.9 ยิ้มอยู่เสมอทั้งใบหน้าดวงตาริมฝีปาก
  - 4.10 หลีกเลี่ยงการพูดมากเป็นนักฟังที่ดี
  - 4.11 หลีกเลี่ยงการโต้แย้งจนเฉียวใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
  - 4.12 หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
  - 4.13 พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิกการพูดและความรู้
5. เทคนิคในการต้อนรับประชาชน ได้แก่
  - 5.1 ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
  - 5.2 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเอง
  - 5.3 ต้อนรับด้วยความเพียร

- 5.4 ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
- 5.5 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
- 5.6 ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
- 5.7 ต้อนรับด้วยความอดทน
- 5.8 ต้อนรับด้วยความจริงใจ
- 5.9 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ
- 5.10 ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ

เบญจพร พุฒคำ (2547, น. 13) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ งานหรือกิจกรรม หรือการถือปฏิบัติที่ทำเพื่อผู้อื่นทำแล้วผู้อื่นได้รับประโยชน์และความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบริการ คือ การทำให้ลูกค้าหรือผู้มารับบริการพอใจลูกค้าทุกคนมีความแตกต่างกันไป ดังนั้นการบริการที่ดี เพื่อให้พอใจจึงเป็นงานที่มีคุณภาพ

สุนันทา ทวีผล (2550, น. 13) ได้ให้ความหมาย การให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หมายถึง ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ
2. หลักความสม่ำเสมอ หมายถึง การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค หมายถึง บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก หมายถึง บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป

สมพงษ์ โสภาศรี (2551, น. 35) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง งานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน ไม่อาจกำหนดได้แน่นอนว่าผู้ให้บริการจะมีความต้องการเมื่อใด ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือ ความพึงพอใจ นอกจากนี้งานบริการยังเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่บริการจะต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ

Weber (1966, p. 340) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด ซึ่งเป็นการให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า Fine Art Et Studia กล่าวคือ

การให้บริการที่ไม่ใช่อาารมณัและไม่มีวามชอบพอใครเป็นพิเศษแต่ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

### 2.3.9.2 ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ หมายถึง การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น การให้ความช่วยเหลือ ไม่มีการดำเนินงานใดที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคเอกชน

สุนันทา ทวีผล (2550, น. 19 - 20) กล่าวว่า การพิจารณาความสำคัญของการบริการอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ดังนี้

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ ซึ่งได้แก่ ความรู้สึก และความคิดที่ต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความพึงพอใจ ความชอบ ดังนี้

1. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี
2. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
3. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
4. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
5. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
6. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
7. มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ ความไม่พึงพอใจ และมีความไม่ชอบ ดังนี้

1. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี
2. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
5. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
6. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน

### 2.3.9.3 องค์ประกอบบริการ

Gothberg (1986, p. 195) งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

1. คุณภาพของทรัพยากร หมายถึง ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพของทรัพยากร ได้แก่ สถานที่ให้บริการ การบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการให้แก่ผู้รับบริการสถานที่ ด้านเวลา ความปลอดภัยของผู้รับบริการ ความเสมอภาคในการตรวจสอบ
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี มีความเข้าใจอกเข้าใจผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์
3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี การสื่อสารที่สามารถสร้างความประทับใจแรกพบ ย่อมเป็นจุดดึงดูดให้ผู้รับบริการสนใจในบริการนั้น ๆ

### 2.3.9.4 ความหมายของการบริการสาธารณะ

มีผู้ให้ความหมายหรือนิยามของคำว่า การบริการสาธารณะ ไว้หลากหลาย ดังเช่น

ปฐม มณีโรจน์ (2538, อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, น. 18) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมายดังกล่าวนี้สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ประยูร กาญจนดล (2549, น. 119 - 121) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่าบริการสาธารณะหมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายการปกครองที่จัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนฝ่ายปกครองหมายถึงฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลางภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนโดยมีลักษณะดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. ต้องจัดดำเนินการโดยสมำเสมอ

## 5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

### 2.3.9.5 คุณภาพการให้บริการของภาครัฐที่พึงให้แก่ประชาชน

การให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้น จะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชนซึ่งเป็นเหตุผลสำคัญที่สุด คือ ภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชนอยู่ที่ประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุดเสมอภาคและสม่ำเสมอ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนด้วยถือเป็นหน้าที่ของรัฐแต่เป้าหมายการให้บริการของภาคเอกชนกลับมีเป้าหมายอยู่ที่ผลประโยชน์ที่องค์กรของตนต้องได้รับตอบแทนกลับมา หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง หมายถึง การมุ่งหากำไรจากการให้บริการนั่นเอง

ดังนั้น คุณภาพการให้บริการของภาครัฐจะต้องพิจารณาวัดที่ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก คือ เมื่อประชาชนได้รับการให้บริการที่ดี เสมอภาค และมีมาตรฐานแล้วประชาชนย่อมต้องมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการให้การสนับสนุนกิจการของรัฐ การปฏิบัติตามคำแนะนำ การให้ความช่วยเหลือ เป็นต้น (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547, น. 3)

### 2.3.9.6 หลักการประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรของรัฐ

วิธีการทดสอบการบริหารที่ดี ก็คือ การดูความสามารถในการจัดองค์กรและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และรักษาระดับการปฏิบัติที่มีประสิทธิผลไว้ได้ โดยเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าประสิทธิผล หมายถึง สิ่งที่เป็นเครื่องตัดสินในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารองค์กรประสบความสำเร็จเพียงใด และสำหรับนักสังคมศาสตร์แล้วประสิทธิผล คือ คุณภาพของชีวิตการทำงาน

ในด้านภาคเอกชนจะมองประสิทธิผลขององค์กรว่าวัดจากผลกำไรแต่ในการบริหารภาครัฐซึ่งมิได้มีเป้าหมายเพื่อสร้างกำไร แต่เพื่อการให้บริการกับประชาชนเป็นสำคัญ ดังนั้น ประสิทธิผลขององค์กรของรัฐจึงมักต้องคำนึงถึงการบรรลุถึงเป้าหมายที่องค์กรของรัฐนั้น ๆ ได้ตั้งไว้ รวมถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมได้ด้วย หรือเรียกว่า คุณภาพองค์กรของรัฐนั่นเอง เมื่อพิจารณาถึงการประเมินคุณภาพขององค์กรของรัฐหรืออีกนัยหนึ่ง การตัดสินว่าหน่วยงานของรัฐนั้นประสบความสำเร็จในการจัดการงานเพียงใดนั้น ต้องพิจารณา 2 ด้าน ได้แก่ (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547, น. 4 - 5)

1. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย หมายถึง การวัดประสิทธิผลขององค์กรที่การบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ นั้น โดยอาจจะพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติ เช่น อัตราการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยในส่วนของ การป้องกันก็เป็น การควบคุมอัตราการเกิดของคดีอาญาไม่ให้เกินกว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ส่วนในการปราบปราม ก็คือ การเพิ่มผลการจับกุมผู้กระทำความผิดให้ได้จำนวนไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดประการหนึ่งในการวัดความสำเร็จของตำรวจ

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐ เช่น การให้บริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ มีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ถึงแม้ว่าตำรวจจะสามารถปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้บรรลุเป้าหมายของกระทรวงมหาดไทยได้แต่นั้นมีอาจสรุปได้ว่าประชาชนจะมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดีควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติวิธีคิดวิธีทำงานที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับการพึงพอใจในการบริการและมีความคิดเห็นไปในทางที่ดีหรือทางบวกมีความสะดวกรวดเร็วสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม ตรงเวลาสามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ประชาชน

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

### 2.4.1 ความหมายของความคิดเห็น

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้หลากหลาย ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2532, น. 246) ได้บัญญัติคำว่าความคิดเห็นตรงกับคำว่า Opinion ในภาษาอังกฤษ หมายถึง ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไป หรือเป็นทัศนะเกี่ยวกับเนื้อหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง หรือเป็นคำแถลงที่ยอมรับนับถือว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มีผู้นำมาขอปรึกษา คำว่า ความคิดเห็นมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า เจตคติ ซึ่งมีคำอธิบายไว้ว่าแนวโน้มที่บุคคลได้รับมาหรือเรียนรู้มาและกลายเป็นแบบอย่างในการแสดงปฏิกิริยาสนับสนุนหรือเป็นปฏิปักษ์ต่อบางสิ่งบางอย่างหรือต่อบุคคลบางคน

ธรรณิศวรร จิตขวัญ (2542, น. 43) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นหมายถึง ความเชื่อหรือการลงความเห็น ซึ่งขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงหรือข้อมูลที่ได้รับทราบ

Foster and Richard (1952, p. 119) ได้สรุปเกี่ยวกับความคิดเห็นว่า เกิดจากมูลเหตุ 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของบุคคล หมู่คณะ เรื่องราวหรือสถานการณ์ต่าง ๆ โดยความคิดเห็นจะเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็นความคุ้นเคย ซึ่งถือว่าเป็นประสบการณ์ตรง

และจากการได้ยินได้ฟังได้เห็นรูปถ่าย หรืออ่านจากหนังสือโดยไม่ได้พบเห็นของจริงถือว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม

2. ระบบค่านิยมและการตัดสินค่านิยมที่หากแต่ละกลุ่มมีนิยามและการตัดสินค่านิยมไม่เหมือนกันความคิดเห็นในสิ่งต่าง ๆ ก็จะแตกต่างกันไปด้วย

Webster (1968, p. 12) ได้ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นคือ ความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอน หรือความรู้อันแท้จริงแต่จะตั้งอยู่ในจิตใจ ความเห็นและการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่น่าจะเป็นจริงหรือน่าจะตรงตามที่ได้คิดไว้

Man (1971, p. 3) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า การสำรวจความคิดเห็น เป็นการศึกษา ความรู้สึกของบุคคลกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึก ใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบาย ต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบาย หรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งในการฝึกหัดทำงานด้วย เพราะว่า จะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

Hurlock (1995, p. 145 - 148) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่ได้อยู่บนความแน่นอนหรือความจริงแต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้าง หรือการแสดงผลสนับสนุน หรือปกป้องความคิดเห็นนั้นความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริงขึ้นอยู่กับคุณสมบัติเฉพาะตัวของแต่ละคน เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์การทำงาน สภาพแวดล้อม และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญการแสดงความคิดเห็นอาจจะได้รับการยอมรับ หรือปฏิเสธ จากคนอื่น ๆ ก็ได้

สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางความคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่อาจเหมือนหรือแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อมูลของแต่ละบุคคลที่ได้รับมาจนทำให้มีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็นนั้น

#### 2.4.2 ประเภทของความคิดเห็น

Remmer (1954, อ้างถึงใน ดวงอุมา โสภากา, 2551, น. 20) กล่าวว่า ความคิดเห็น มี 2 ประการ คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด - เชิงลบสุด (Extreme Opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ซึ่งสามารถทราบทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลง ทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ(Cognitive Contents) การมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย

### 2.4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นไว้ ดังนี้

ดวงอุมา โสภ (2551, น. 21) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล ซึ่ง ทำให้บุคคลแต่ละคนแสดงความคิดเห็นที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันไว้ ดังนี้

1. ภูมิหลังทางสังคม หมายถึง กลุ่มคนที่มีภูมิหลังที่แตกต่างกันโดยทั่วไปจะมีความคิดเห็น ที่แตกต่างกันไปด้วย เช่น ความคิดเห็นระหว่างผู้เยาว์กับผู้สูงอายุ ชาวเมืองกับชาวชนบท เป็นต้น
2. กลุ่มอ้างอิง หมายถึง การที่คนเราจะคบหาสมาคมกับใครหรือกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ให้แก่ผู้ใดหรือการกระทำค่านึงถึงอะไรบางอย่างร่วมกันหรืออ้างอิงได้ เช่น ประกอบอาชีพเดียวกัน การเป็นสมาชิกกลุ่ม หรือสมาคมเดียวกันสิ่งเหล่านี้ย่อมมีอิทธิพลต่อความเห็นของบุคคลเหล่านั้นด้วย
3. กลุ่มกระตุ้นหรือรื้อฟื้น หรือกลุ่มเฉื่อยชา หมายถึง การกระทำใดที่ก่อให้เกิดความกระตุ้นหรือรื้อฟื้นเป็นพิเศษอันก่อให้เกิดกลุ่มผลประโยชน์ขึ้นมาได้ย่อมส่งผลต่อการจูงใจให้บุคคลที่เป็นสมาชิกเหล่านั้น มีความคิดเห็นที่คล้อยตามได้ ไม่ว่าจะให้คล้อยตามในทางที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ตามในทางตรงกันข้ามกลุ่มเฉื่อยชาก็จะไม่มีอิทธิพลต่อสมาชิกมาก

Oskamp (1977, pp. 119 – 133) ได้เสนอปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น ดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย (Genetic and Physiological) เป็นปัจจัยตัวแรกที่ไม่ค่อยจะได้พูดถึงมากนัก โดยมีการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคลซึ่งจะมีผลต่อการศึกษา เจตคติ หรือความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ได้ปัจจัยด้านร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และผลกระทบจากการใช้ยาเสพติดจะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคล เช่น คนที่มีความคิดอนุรักษ์นิยมมักจะเป็นคนที่มีอายุมาก เป็นต้น
2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (Direct Personal Experience) คือ บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่าง ๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือพบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ โดยตนเองทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ เช่น เด็กทารกที่แม่ได้ป้อนน้ำส้มคั้นให้ทานเขาจะมีความรู้สึกชอบ เนื่องจากน้ำส้มคั้นหวาน เย็น หอมชื่นใจ ทำให้เขามีความรู้สึกต่อน้ำส้มที่ได้ทานเป็นครั้งแรกเป็นประสบการณ์โดยตรงที่เขาได้รับ
3. อิทธิพลจากครอบครัว (Parental Influence) เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่และครอบครัวได้รับการอบรมสั่งสอนทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายการให้รางวัลและการลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัว และจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับมา
4. เจตคติ และความคิดเห็นของกลุ่ม (Group Determinants of Attitude) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้อง



มีสังคมและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความคิดเห็นและเจตคติต่าง ๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนในโรงเรียน กลุ่มอ้างอิงต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตามเป็นไปตามกลุ่มได้

5. สื่อมวลชน (Mass Media) เป็นสื่อต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับ สื่อเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็นมีความรู้สึกต่าง ๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยตรง เช่น เพศ อายุ รายได้ และปัจจัยสภาพแวดล้อม คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยอ้อม เช่น สื่อมวลชน กลุ่มที่เกี่ยวข้อง และครอบครัว

#### 2.4.4 การวัดความคิดเห็น

Morgan and King (1971, p. 516, อ้างถึงใน พนารัตน์ พวงบุญปลูก, 2542, น. 18) ได้เสนอแนะว่าการที่จะให้ใครแสดงความคิดเห็น ควรถามกันต่อหน้า (Face to Face) ดีกว่าที่จะให้เขาต้องมาอ่านข้อความหรือเขียนข้อความ ซึ่งแสดงว่าทั้งสองคนเห็นการสัมภาษณ์หรือการสอบถามจะดีกว่าการตอบแบบสอบถาม และถ้าใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบตอบว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนด

Best (1977, p. 171) กล่าวว่า การวัดความคิดเห็นโดยทั่วไปจะต้องมีองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่จะถูกวัดสิ่งเร้าและมีผลตอบสนองซึ่งจะออกมาในระดับ สูงต่ำ มากน้อย วิธีวัดความคิดเห็นโดยมากจะใช้ตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์โดยให้ผู้ที่จะตอบคำถามเลือกตอบแบบสอบถามและผู้ถูกวัดจะเลือกตอบความคิดเห็นของคนในเวลานั้นการใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นนั้นใช้การวัดแบบลิเคิร์ต โดยเริ่มด้วยการรวบรวมหรือการเรียงข้อความที่เกี่ยวกับความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบ ตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ ซึ่งข้อความแต่ละข้อความจะมีความคิดเห็นเลือกตอบออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่นานใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับข้อความว่าเป็นไปในทางเดียวกัน (เชิงนิยมหรือไม่นิยม) เป็นข้อความเชิงบวก (Positive) หรือข้อความเชิงลบ (Negative)

## 2.5 บริบททั่วไป

### 2.5.1 ประวัติสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด เปิดทำการครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2512 โดยแยกออกจากจังหวัดมหาสารคาม ตั้งสำนักงานขนส่งแห่งแรก ซึ่งขณะนั้นได้ดำเนินการเช่าที่ทำการสำนักงานอยู่บริเวณหลักกิโลเมตรที่ศูนย์ (กม.0) ถนนราชดำเนิน ตำบลในเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 1 อาคาร และต่อมาปี พ.ศ. 2517 ได้รับการจัดสรรงบประมาณให้ก่อสร้างอาคารสำนักงาน ตั้งอยู่เลขที่ 185 หมู่ที่ 16 ถนนแจ้งสนิท ตำบลเหนือเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยจัดสร้างเป็นอาคาร 1 (2 ชั้น) จำนวน 1 อาคาร ภายหลังเมื่อมีการรับโอนงานทะเบียนรถยนต์และล้อเลื่อนจากกรมตำรวจในปี พ.ศ. 2531 จึงได้สร้างอาคารเพิ่มขึ้นอีก 2 อาคาร คือ อาคาร 2 (อาคารตรวจสภาพรถ) จำนวน 1 อาคาร อาคาร 3 (2 ชั้น) ต่อมาปริมาณงานได้เพิ่มมากขึ้นทำให้อาคารสถานที่ของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ดที่ต้องให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการไม่เพียงพอประกอบกับที่ตั้งของสำนักงานมีพื้นที่จำกัดไม่สามารถขยายเพื่อสร้างอาคารใหม่ได้อีก กรมการขนส่งทางบกจึงได้จัดสรรงบประมาณให้ก่อสร้างอาคารสำนักงานแห่งใหม่ขึ้นเป็นสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด แห่งที่ 2 เพื่อรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ตั้งอยู่เลขที่ 227 หมู่ที่ 6 ตำบลหนองแวง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด และเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2557

2.5.1.1 ปัจจุบัน สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด แห่งที่ 1 ให้บริการด้านทะเบียนรถจักรยานยนต์ สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด แห่งที่ 2 ให้บริการด้านทะเบียนรถยนต์ทะเบียนรถขนส่ง ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ฝ่ายตรวจสภาพรถยนต์และรถขนส่ง กลุ่มวิชาการขนส่งและงานบริหารงานทั่วไป สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ได้เปิดสำนักงานขนส่งจังหวัดสาขา จำนวน 2 สาขา ได้แก่

- 1) สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอโพนทอง ตั้งอยู่เลขที่ 45 หมู่ที่ 10 ถนนโพนทอง - ร้อยเอ็ดตำบลสระนกแก้ว อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด
- 2) สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอสุวรรณภูมิ ตั้งอยู่เลขที่ 515 หมู่ที่ 3 ถนนปัทมานนท์ ตำบลสระคู อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

2.5.1.2 สถานีขนส่งผู้โดยสาร จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

- 1) สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
- 2) สถานีขนส่งผู้โดยสารอำเภอโพนทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

### 2.5.2 ภารกิจของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการทางทะเบียนและภาษีรถ และการตรวจสภาพรถ ใบอนุญาตขับรถใบอนุญาตผู้ประจำรถ กฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ งานด้านใบอนุญาตประกอบการขนส่งส่วนบุคคล ใบอนุญาต

ประกอบการขนส่ง ไม่ประจำทาง (เฉพาะการบรรจุรถ การเปลี่ยนรถใหม่แทนรถเก่าตามลักษณะเดิม และการถอนรถ) วางแผนและส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งในเขตพื้นที่รับผิดชอบ และกำกับดูแลสถานประกอบการของเอกชนในเขตพื้นที่ที่ได้รับอนุญาตจากกรมฯ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ทั้งนี้เฉพาะในพื้นที่ความรับผิดชอบได้แก่ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด อำเภอจังหาร อำเภोजตุรพักตรพิมาน อำเภออาจสามารถ อำเภอธวัชบุรี อำเภอศรีสมเด็จ โดยมีการ แบ่งหน่วยงานภายใน ดังนี้

#### 2.5.2.1 งานบริหารงานทั่วไป

##### 1) มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- 1.1) งานธุรการทั่วไป
- 1.2) งานการเจ้าหน้าที่
- 1.3) งานการเงินและบัญชี
- 1.4) การจัดทำงบประมาณ
- 1.5) งานพัสดุครุภัณฑ์
- 1.6) งานสิ่งผลิต จัดเก็บรักษาและเบิก - จ่ายแผ่นป้ายทะเบียนรถ
- 1.7) งานรับชำระภาษีรถผ่านช่องทางต่าง ๆ
- 1.8) งานการประชุม
- 1.9) งานประสานราชการ
- 1.10) งานเร่งรัดติดตามผลการปฏิบัติงานและรวบรวมสถิติผลการปฏิบัติงาน

ของหน่วยงานในสังกัด

##### 2) กลุ่มวิชาการขนส่ง

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา แนะนำ ให้ความรู้ และหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านทะเบียนและภาษีรถ ด้านใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ ด้านใบอนุญาตประกอบการขนส่ง ด้านตรวจการ ด้านสวัสดิภาพการขนส่ง ด้านป้องกันอุบัติเหตุจากการใช้รถใช้ถนน และควบคุม กำกับ ดูแลสถานตรวจสภาพรถเอกชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนการดำเนินโครงการและการจัดเก็บสถิติผลการดำเนินการที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน

##### 3) ฝ่ายทะเบียนรถ

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการด้านทะเบียนและภาษีรถให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

- 3.1) งานรถขนส่ง ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านทะเบียนและการจัดเก็บภาษีรถสำหรับรถโดยสารและรถบรรทุกให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก

3.2) งานรถยนต์นั่งไม่เกิน 7 คน ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านทะเบียน และการจัดเก็บภาษีรถสำหรับรถยนต์นั่งไม่เกิน 7 คน ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

3.3) งานรถยนต์นั่งเกิน 7 คน และรถบรรทุกดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านทะเบียนและการจัดเก็บภาษีรถ สำหรับรถยนต์นั่งเกิน 7 คน และรถบรรทุก ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

3.4) งานรถจักรยานยนต์ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านทะเบียนและการจัดเก็บภาษีรถสำหรับรถจักรยานยนต์ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

#### 4) ฝ่ายตรวจสภาพรถ

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสภาพรถ การตรวจสอบรถ การตรวจพิสูจน์ความถูกต้องของตัวรถ และการอนุญาตจัดตั้งสถานตรวจสภาพรถเอกชน ตลอดจนการควบคุม กำกับดูแล การต่ออายุ การยกเลิกหรือเพิกถอนการจัดตั้งสถานตรวจสภาพรถเอกชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

#### 5) ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการด้านใบอนุญาตขับรถและใบอนุญาตผู้ประจำรถให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

5.1) งานใบอนุญาตผู้ประจำรถ ดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาตผู้ประจำรถ ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก

5.2) งานใบอนุญาตขับรถ ดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาตขับรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

5.3) งานอบรมทดสอบ ดำเนินการเกี่ยวกับการอบรมทดสอบตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์กฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก

### 2.5.3 วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแลระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพ และปลอดภัย พ.ศ. 2559 - 2564

### 2.5.4 ค่านิยม

2.5.4.1 ONE DLT เป้าหมายชัดเจน มีบูรณาการ งานโดดเด่นเน้นนวัตกรรม กำกับตามกฎหมาย โปร่งใส เป็นธรรม O (Objective) เป้าหมายชัดเจนการทำงานอย่างมีเป้าหมายชัดเจน มีมาตรฐาน อย่างมืออาชีพ (รู้จริง ประชาชนเป็นศูนย์กลาง และผลงานเกินความคาดหมาย)

2.5.4.2 N (Network) มีบูรณาการ โดยบูรณาการเป็นเครือข่าย ทั้งหน่วยงานภายใน และภายนอก

2.5.4.3 E (Eminence) งานโดดเด่น เพื่อความมีชื่อเสียง ผลงานโดดเด่น และตรงกับความต้องการของประชาชน

2.5.4.4 D (Digital Economy) เน้นนวัตกรรมด้วยการใช้นวัตกรรมอย่างเหมาะสม และปรับเปลี่ยนให้ทันสมัย รองรับเศรษฐกิจสร้างสรรค์

2.5.4.5 L (Legitimacy) กำกับตามกฎหมาย เพื่อให้เกิดการควบคุม กำกับ ดูแล ตามกฎหมายที่เข้มแข็ง

2.5.4.6 T (Transparency) โปร่งใส เป็นธรรม รวมถึงการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส และเป็นธรรม

## 2.5.5 พันธกิจ

2.5.5.1 พัฒนาระบบควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนนให้ได้มาตรฐาน และมีความปลอดภัย

2.5.5.2 พัฒนานวัตกรรมการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนน และบังคับใช้กฎหมาย

2.5.5.3 พัฒนาและส่งเสริมการให้บริการระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพ และมีสำนึกรับผิดชอบ

2.5.5.4 บริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริรัตน์ ใจชุ่ม (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธร อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาบริบทการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอแม่สาย ศักยภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอแม่สาย คุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอแม่สายในปัจจุบัน ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั่วไปมีความคิดเห็นว่าคุณภาพในการดำเนินงานโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนอยู่ในระดับมาก โดยความชำนาญของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงาน และให้บริการประชาชน มีผลต่อระดับคุณภาพในการให้บริการมากที่สุดความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจในเจ้าหน้าที่ตำรวจมีผลต่อคุณภาพในการบริการอยู่ในระดับต่ำที่สุดในส่วนของกลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความคิดเห็นว่าคุณภาพการบริการประชาชนภายใต้การดำเนินงานตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ เพื่อประชาชนมีศักยภาพสูง และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการประชาชน ทั้งที่สถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจมีผลต่อระดับคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มาติดต่อได้ชี้แจงแสดงความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่

วสันต์ รักแผน (2550) ได้ทำการวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี และตามตำแหน่งในสถานประกอบการ ผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี ตามตำแหน่งในสถานประกอบการ โดยภาพรวมและด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักประกันตน และด้านที่สามารถสัมผัสได้ อยู่ในระดับกลาง การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี ตามตำแหน่งในสถานประกอบการ พบว่า โดยภาพรวม และด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านความเข้าใจ และรู้จักประกันตน และด้านที่สามารถสัมผัสได้แตกต่างกัน ตำรวจ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการต่ำที่สุดสำหรับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั่วไป เห็นว่า ปัจจัยด้านทรัพยากร ปัจจัยภายนอก และปัจจัยผู้ให้บริการมีผลต่อการให้บริการมากที่สุดในขณะที่กลุ่มตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ เห็นว่าปัจจัยภายนอกและปัจจัยทรัพยากรเท่านั้นที่มีผลต่อการให้บริการในระดับสูง

กัญญาเนศร์ วงศา (2553, น. 75 - 79) ได้ทำการวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขาประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขา ประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อาชีพ รายได้ และความถี่ในการรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งทางน้ำที่ 3 ภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขาประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน มีเพียงด้านสถานที่ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ 21 - 30 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขาประจวบคีรีขันธ์ ด้านสถานที่ให้บริการ แตกต่างกับประชาชนที่มี 31 - 50 ปี ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการภาพรวมแตกต่างกัน

วรรณเพ็ญ พละศักดิ์ (2553, น. 91 - 95) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอป่าแกเลียง จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับตรงตามที่คาดหวัง การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอป่าแกเลียง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ สรุปได้ดังนี้ จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันเห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านความน่าเชื่อถือ

ไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษาที่ได้รับ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อมองรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

วารจกนา บุญปิ่น (2553, น. 96 - 103) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมของระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบประชาชนที่มีเพศ ภูมิลำเนา สถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน ด้านประสิทธิภาพของงาน ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ต่างกัน ส่วนด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีการศึกษา อาชีพ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน ส่วน ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วน ประชาชนที่มีรายได้ต่อครัวเรือนต่อเดือน พื้นที่รับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เห็นว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันทุกด้าน

พรพิมล ครองยุทธ (2557, น. 66 - 67) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการสมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก ด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก และด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุรายได้ / เดือน ระดับชั้น ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิก

จำนวนครั้งที่มาใช้บริการและประเภทการรับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับชั้น และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ / เดือน จำนวนครั้ง ที่มาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนประเภทการรับบริการ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

มาลัย ศราทธนนานนท์ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับดี รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น ของนิสิตที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี พบว่า นิสิตที่มีเพศ คณะที่ศึกษา และชั้นปีที่ศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของอาคาร เฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ไม่แตกต่างกัน

สุภาพร เตียงงา (2560) ความคิดเห็นของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ต่อการให้บริการของ บริษัท สิ้นมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า 1) ความคิดเห็นของผู้เอาประกันภัย รถยนต์ต่อการให้บริการ ของ บริษัท สิ้นมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด โดยภาพรวม เห็นด้วยในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เห็นด้วยระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน และเห็นด้วย ระดับมาก จำนวน 6 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการ 2) ความคิดเห็นของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ต่อการให้บริการของ บริษัท สิ้นมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตามอายุ โดยภาพรวม พบว่า มีความแตกต่างกัน โดยที่ลูกค้าที่อายุไม่เกิน 30 ปี มีความ คิดเห็นแตกต่าง จากลูกค้าที่มีอายุมากกว่า 30 ปี ขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการดำเนินธุรกิจประกันภัยรถยนต์ของ บริษัท สิ้นมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด พบว่า ตัวแทนจำหน่าย ควรเสนอข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการซื้อกรมธรรม์ อย่างตรงไปตรงมา เพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจผิด หรือความรู้สึกว่าถูกหลอกลวง บริษัท ควรชี้ให้เห็น คุณค่าของการซื้อกรมธรรม์ เสมือนว่าเป็นการบริหารความเสี่ยงล่วงหน้า บริษัทควรมีวิธีปลูกฝังทัศนคติ



ที่ดีต่อการประกันภัย และควรอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว และทันท่วงทีเมื่อรถลูกค้าเกิดอุบัติเหตุ

อิทธิศักดิ์ อักษรเวช (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา รวมทั้งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ กลุ่มตัวอย่างที่วิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำนวน 377 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ แล้วสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิและสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .32 - .84 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .84 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One - Way ANOVA)หากพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการวิจัย พบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็น ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ปรากฏดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง และสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ

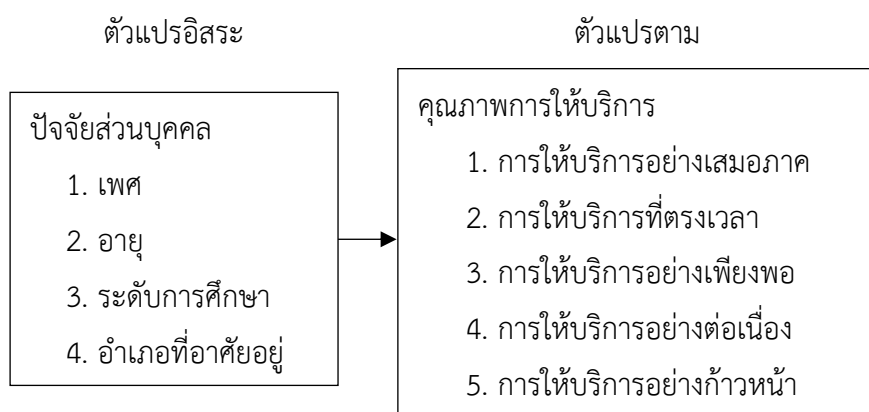
มงคล เกชาชาติ (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของของสัสดีอำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ และข้อเสนอแนะอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 198 คน โดยการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบอาชีพร ระดับการศึกษา และตำบลที่อาศัยอยู่ ใช้สถิติ One - way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนที่มีระดับการศึกษา และตำบลที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ

อย่างเพียงพอ ควรมีการบริการในช่วงพักเที่ยง ควรมีสถานที่ให้บริการที่ความสะอาด ควรมีช่องทางการติดต่อสอบถามที่หลากหลาย

อิสริยา ใจชื่อ (2563) คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และข้อเสนอแนะอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 291 คน โดยการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบเพศ ใช้สถิติ t - test และการเปรียบเทียบอายุ และชั้นปีการศึกษา ใช้สถิติ One - Way ANOVA ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ และชั้นปีการศึกษา มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้แก่ ควรจัดมีช่องทางการสื่อสารการบริการข้อมูล การศึกษาผ่าน Facebook Page และ Group Line ควรมีการบริการในช่วงพักเที่ยง ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และควรมีสถานที่ให้บริการที่ความสะอาด

## 2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัย ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของ (Millet, 1954, p. 12) ซึ่งผู้วิจัย สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัย ได้วางขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
6. พื้นที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**3.1.1 ประชากร** คือ ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งตั้งแต่อายุ 18 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี 2562 ระหว่างเดือน กรกฎาคม - กันยายน จำนวน 1,105 คน

**3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง** คือ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งตั้งแต่อายุ 18 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี 2562 ระหว่างเดือน กรกฎาคม - กันยายน จำนวน 1,105 คน จำนวน 294 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร (Yamane, 1973, p. 727 ดังนี้

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

จากสูตร  $n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

$e$  แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกินได้ไม่เกิน .05

$$\begin{aligned}
 \text{แทนค่าในสูตร} \quad n &= \frac{1,105}{1 + 1,105(.05)^2} \\
 &= \frac{1,105}{1 + 2.7625} \\
 &= \frac{1,105}{3.7625} \\
 &= 293.68 \\
 &= 294 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

คำนวณหาขนาดตัวอย่าง ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 293.68 จึงกำหนดขนาดตัวอย่างเป็น 294 คน และวิธีการสุ่มตัวอย่างการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires)

#### 3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อคำถามทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อำเภอที่สังกัด

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

**ตอนที่ 3** ข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

#### 3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

3.2.2.1 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

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 นำแบบสอบถามมาหาค่าไอโอซี (IOC ; Index of Item Objective Congruence) โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (สมนึก ภัททิยธนี, 2544, น. 219 - 233)

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

1) แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่า IOC หากการประเมินดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ของผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 3 คน ได้แก่

1.1) ดร.วันสนันท์ โสตาปัดชา วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศรัฎฐบัณฑิต (รป.ด.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ตำแหน่งอาจารย์พิเศษ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

1.2) ดร.สุวิมล สมไชย วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาวิชาภาษาไทย ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาลัย วิทยาลัยศาสนศาสตร์ยโสธร เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

1.3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ วุฒิการศึกษา ปรัชญา ศษ.ด. สาขาวิชาประชากรศาสตร์ ตำแหน่งคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ

2) การวิเคราะห์ค่าของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้ค่าเท่ากับ 1.00 ทุกข้อ

3.2.3.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญมาแก้ไขและเสนอคณะที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้งหนึ่ง และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 42 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ด้วยวิธี (Item - Total Correlation) แล้วหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของคอนบราค Cronbach) งานวิจัยนี้มีค่าความเชื่อมั่น .92

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทุกด้าน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อขออนุญาตให้ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถาม

3.3.2 ผู้วิจัย เก็บข้อมูลด้วยตนเอง ณ สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด โดยผู้วิจัยชี้แจงขั้นตอน และวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.3 ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง ตั้งแต่อายุ 18 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ประจำปี 2562 ระหว่าง เดือนกรกฎาคม - กันยายน จำนวน 1,105 คน จำนวน 294 คน

3.3.4 ดำเนินการเก็บแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่าง ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วน ของแบบสอบถาม หลังจากที่ได้ข้อมูลมาแล้วนำมาดำเนินการกรอกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อประมวลผล ต่อไป

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัย ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการตาม ขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด

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

3.4.5 กำหนดการแปลความหมายความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

### 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัย คุณภาพการให้บริการของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัย ได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

3.5.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้สถิติ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.3 เปรียบเทียบเพศของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาที่แตกต่างกันสถิติที่ใช้ ได้แก่ t - test (Independent Samples)

3.5.4 เปรียบเทียบอายุ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อาศัยอยู่ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญของการทดสอบที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่าง จะใช้การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี LSD. (Least Significant Different)

3.5.5 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหา และจัดกลุ่ม (Grouping) ที่มีความหมายเดียวกัน ลักษณะเดียวกัน สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และอภิปราย เชิงพรรณนาความ (Descriptive)

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย ผู้วิจัย นำเสนอตามลำดับชั้น ดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย
2. ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย
3. ผลการวิจัย

#### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย

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 ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย

ในการนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัย ได้นำเสนอผลการวิจัย ไว้ตามลำดับ ดังนี้

**ตอนที่ 1** วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ

**ตอนที่ 2** วิเคราะห์ระดับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

**ตอนที่ 3** เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อาศัยอยู่

**ตอนที่ 4** วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

## 4.3 ผลการวิจัย

**ตอนที่ 1** ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ

**ตารางที่ 4.1** จำนวน และร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	170	57.4
1.2 หญิง	124	42.6
รวม	294	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 25 ปี	98	33.3
2.2 25 ปี - 35 ปี	120	40.8
2.3 46 ปี - 55 ปี	51	17.3
2.4 56 ปี ขึ้นไป	25	8.5
รวม	294	100.00

(ต่อ)

## ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	94	32.0
3.2 ปริญญาตรี	135	45.9
3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	65	22.1
รวม	294	100.00
4. อำเภอที่อาศัยอยู่		
4.1 อำเภอเมืองร้อยเอ็ด	33	11.2
4.2 อำเภอเกษตรวิสัย	20	6.8
4.3 อำเภอปทุมรัตต์	23	7.8
4.4 อำเภอจตุรพักตรพิมาน	27	9.2
4.5 อำเภอธวัชบุรี	25	8.5
4.6 อำเภอพนมไพร	24	8.2
4.7 อำเภอโพนทอง	17	5.8
4.8 อำเภอโพธิ์ชัย	20	6.8
4.9 อำเภอหนองพอก	28	9.5
4.10 อำเภอเสลภูมิ	10	3.4
4.11 อำเภอสุวรรณภูมิ	9	3.1
4.12 อำเภอเมืองสรวง	9	3.1
4.13 อำเภอพนทราย	13	4.4
4.14 อำเภออาจสามารถ	12	4.1
4.15 อำเภอเมยวดี	3	1.0
4.16 อำเภอศรีสมเด็จ	2	.7
4.17 อำเภอจังหาร	4	1.4
4.18 อำเภอเชียงขวัญ	6	2.0
4.19 อำเภอหนองฮี	6	2.0
4.20 อำเภอทุ่งเขาหลวง	3	1.0
รวม	294	100.00

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 294 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 และเพศชาย จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6

1. ด้านอายุส่วนใหญ่มีอายุ 25 ปี - 35 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมาอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 อายุ 46 ปี - 55 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และอายุ 56 ปี ขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5

2. ด้านระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1

3. ด้านอำเภอที่อาศัยอยู่ส่วนใหญ่อาศัยอยู่อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 อำเภอหนองพอก จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 อำเภอจตุรพักตรพิมาน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 อำเภอธวัชบุรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 อำเภอพนมไพร จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 อำเภอปทุมรัตน์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 อำเภอเกษตรวิสัย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 อำเภอโพธิ์ชัย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 อำเภอโพนทอง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 อำเภอโพนทราย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 อำเภออาจสามารถ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 อำเภอเสลภูมิ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 อำเภอสุวรรณภูมิ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 อำเภอเมืองสรวง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 อำเภอเชียงขวัญ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 อำเภอหนองฮี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 อำเภอจังหาร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 อำเภอเมยวดี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 อำเภอทุ่งเขาหลวง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 อำเภอศรีสมเด็จ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

**ตอนที่ 2** วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

**ตารางที่ 4.2** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความคิดเห็น		แปลผล	อันดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.04	0.61	มาก	1
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	3.96	0.58	มาก	3
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.92	0.63	มาก	5
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.95	0.70	มาก	4
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.00	0.63	มาก	2
โดยรวม	3.97	0.59	มาก	-

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D. = 0.61) รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.63) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D. = 0.58) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 0.70) การให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 0.63) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.3** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ให้บริการตามระเบียบ กฎหมาย หรือสามารถยืดหยุ่นได้ตามระเบียบ	4.19	.80	มาก
2. ได้รับบริการตามลำดับก่อนหลัง	4.01	0.77	มาก
3. ได้รับบริการที่ตรงตามที่ต้องการ	3.95	0.73	มาก
4. ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน	3.94	0.80	มาก
5. ได้รับคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่การเรียน	4.05	0.86	มาก
6. สามารถเข้ารับบริการได้ทุกโอกาส	4.12	0.69	มาก
โดยรวม	4.04	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ให้บริการตามระเบียบ กฎหมาย หรือสามารถยืดหยุ่นได้ตามระเบียบ ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 0.80) สามารถเข้ารับบริการได้ทุกโอกาส ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.69) ได้รับคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่การเรียน ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D. = 0.86) ได้รับบริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = 0.77) ได้รับบริการที่ตรงตามที่ต้องการ ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 0.73) ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.80) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.4** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ  
ของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.99	0.85	มาก
2. เจ้าหน้าที่มาทำงานตรงต่อเวลา	3.87	0.87	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสม	3.97	0.82	มาก
4. ให้บริการตามผังการปฏิบัติงาน	3.97	0.84	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีการแจ้งเตือนข่าวสารที่เป็นประโยชน์ล่วงหน้าแก่นักศึกษา	4.00	0.73	มาก
6. สามารถขอคำปรึกษาได้ตลอดเวลาทำการ	3.96	0.83	มาก
โดยรวม	3.96	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีการแจ้งเตือนข่าวสารที่เป็นประโยชน์ล่วงหน้าแก่นักศึกษา ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.73) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 0.85) เจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = 0.82) ให้บริการตามผังการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = 0.84) สามารถขอคำปรึกษาได้ตลอดเวลาทำการ ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D. = 0.83) เจ้าหน้าที่มาทำงานตรงต่อเวลา ( $\bar{X} = 3.87$ , S.D. = 0.87) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.5** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ  
ของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการให้บริการที่เพียงพอ	3.93	0.80	มาก
2. สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.92	0.81	มาก
3. อาคาร สถานที่ในการให้บริการเพียงพอ	3.95	0.76	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.84	0.84	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษา	4.07	0.82	มาก
6. มีช่องทางในการติดต่อประสานงานหลากหลาย เช่น Line Facebook Page	3.84	0.92	มาก
โดยรวม	3.92	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษา ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.82) อาคาร สถานที่ในการให้บริการเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 0.76) มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการให้บริการที่เพียงพอ ( $\bar{X} = 3.93$ , S.D. = 0.80) สถานที่จอดรถเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 0.81) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 0.84) มีช่องทางในการติดต่อประสานงานหลากหลาย เช่น Line Facebook Page ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 0.92) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.6** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ  
ของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้อย่างต่อเนื่อง	4.10	0.79	มาก
2. มีการปรับปรุง อาคาร สถานที่ ให้สะอาดพร้อมต่อการบริการ	3.84	0.79	มาก
3. มีการให้บริการในเวลาพักเที่ยง	3.90	0.96	มาก
4. มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.89	0.91	มาก
5. เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการ หรือให้คำปรึกษาได้จนเสร็จสิ้นตามความต้องการ	3.95	0.92	มาก
6. มีการให้บริการนอกสถานที่	3.99	0.93	มาก
โดยรวม	3.95	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้อย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.79) มีการให้บริการนอกสถานที่ ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 0.93) เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการ หรือให้คำปรึกษาได้จนเสร็จสิ้นตามความต้องการ ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 0.92) มีการให้บริการในเวลาพักเที่ยง ( $\bar{X} = 3.90$ , S.D. = 0.96) มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D. = 0.91) มีการปรับปรุง อาคาร สถานที่ ให้สะอาดพร้อมต่อการบริการ ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 0.79) ตามลำดับ



**ตารางที่ 4.7** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ  
ของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีการพัฒนาโปรแกรมระบบคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการรวดเร็วขึ้น	3.98	0.92	มาก
2. มีการบริการให้คำปรึกษาผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Line Facebook	4.07	0.81	มาก
3. มีศูนย์ให้บริการในต่างอำเภอในพื้นที่เชิงรุก	4.02	0.78	มาก
4. เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนา และพร้อมให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	3.97	0.72	มาก
5. มีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อความรวดเร็วในการรับบริการ	3.96	0.76	มาก
6. มีการปรับปรุงการทำงานเพื่อความสะดวก	3.99	0.83	มาก
โดยรวม	4.00	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ มีการบริการให้คำปรึกษาผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Line Facebook ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.81) มีศูนย์ให้บริการในต่างอำเภอในพื้นที่เชิงรุก ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.78) มีการปรับปรุงการทำงานเพื่อความสะดวก ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 0.83) มีการพัฒนาโปรแกรมระบบคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการรวดเร็วขึ้น ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = 0.92) เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนา และพร้อมให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = 0.72) มีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อความรวดเร็วในการรับบริการ ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D. = 0.76) ตามลำดับ

**ตอนที่ 3** วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อาศัยอยู่

**ตารางที่ 4.8** ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มี เพศ ต่างกัน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.12	.63	3.99	.59	1.845	.14
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	4.01	.59	3.91	.56	1.505	.28
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.00	.66	3.86	.61	1.869	.07
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.99	.73	3.91	.68	1.038	.26
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.04	.65	3.97	.61	.945	.16
รวม	4.03	.61	3.93	.57	1.525	.17

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน  
ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	.18	2.00	.09	.24	.79
	ภายในกลุ่ม	107.33	291.00	.37	-	-
	รวม	107.50	293.00	-	-	-
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	.66	2.00	.33	1.00	.37
	ภายในกลุ่ม	95.69	291.00	.33	-	-
	รวม	96.35	293.00	-	-	-
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	.51	2.00	.26	.63	.53
	ภายในกลุ่ม	115.83	291.00	.40	-	-
	รวม	116.34	293.00	-	-	-
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	.47	2.00	.23	.47	.63
	ภายในกลุ่ม	142.82	291.00	.50	-	-
	รวม	143.29	293.00	-	-	-
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	.10	2.00	.05	.13	.88
	ภายในกลุ่ม	114.87	291.00	.40	-	-
	รวม	114.97	293.00	-	-	-
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.24	2.00	.12	.34	.71
	ภายในกลุ่ม	100.73	291.00	.35	-	-
	รวม	100.97	293.00	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน  
ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน  
ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	.69	4	.17	.46	.76
	ภายในกลุ่ม	106.82	289	.37	-	-
	รวม	107.50	293	-	-	-
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	.65	4	.16	.49	.75
	ภายในกลุ่ม	95.70	289	.33	-	-
	รวม	96.35	293	-	-	-
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	.83	4	.21	.52	.72
	ภายในกลุ่ม	115.51	289	.40	-	-
	รวม	116.34	293	-	-	-
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	1.46	4	.37	.74	.57
	ภายในกลุ่ม	141.83	289	.50	-	-
	รวม	143.29	293	-	-	-
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	1.45	4	.36	.91	.46
	ภายในกลุ่ม	113.52	289	.40	-	-
	รวม	114.97	293	-	-	-
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.85	4	.21	.60	.66
	ภายในกลุ่ม	100.12	289	.35	-	-
	รวม	100.97	293	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน  
ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน  
ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอำเภอที่อาศัยอยู่ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	.18	3	.04	.11	.97
	ภายในกลุ่ม	107.33	290	.40	-	-
	รวม	107.50	293	-	-	-
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	.66	3	.12	.35	.84
	ภายในกลุ่ม	95.69	290	.36	-	-
	รวม	96.35	293	-	-	-
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	.51	3	.07	.171	.953
	ภายในกลุ่ม	115.83	290	.44	-	-
	รวม	116.34	293	-	-	-
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	.47	3	.26	.48	.74
	ภายในกลุ่ม	142.82	290	.54	-	-
	รวม	143.29	293	-	-	-
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	.10	3	.15	.35	.83
	ภายในกลุ่ม	114.87	290	.44	-	-
	รวม	114.97	293	-	-	-
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.24	3	.06	.16	.95
	ภายในกลุ่ม	100.73	290	.39	-	-
	รวม	100.97	293	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน  
ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอำเภอที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติ

**ตอนที่ 4** ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

**ตารางที่ 4.12** ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด	ความถี่
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	
1.1 ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	8
1.2 ควรให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่แบ่งแยก	10
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	
2.1 ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันทั่วทั้งที่	12
2.2 ควรกำหนดระยะเวลาในการทำงานบริการ	13
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	
3.1 ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	30
3.2 ควรมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์	26
3.3 ควรมีสถานที่ให้บริการควรมีความสะอาด	27
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	
4.1 ควรมีการบริการในช่วงพักเที่ยง	29
4.2 ควรให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการ	12
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	
5.1 ควรจัดมีช่องทางการสื่อสารการบริการข้อมูลผ่าน Facebook Page	28
5.2 มีการให้บริการนอกพื้นที่ต่างอำเภอ	21

จากตารางที่ 4.12 สรุปข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ได้แก่ ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ควรให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่แบ่งแยก
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันทั่วทั้งที่ ควรกำหนดระยะเวลาในการทำงานบริการ
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ ควรมีสถานที่ให้บริการควรมีความสะอาด
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรมีการบริการในช่วงพักเที่ยง ควรให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการ

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรจัดมีช่องทางการสื่อสารการบริการข้อมูลผ่าน Facebook Page มีการให้บริการนอกพื้นที่ต่างอำเภอ

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัย ได้สรุปผลการวิจัยตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. สรุป
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุป

5.1.1 **วัตถุประสงค์ข้อที่ 1** เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ผลวิจัยพบว่า

5.1.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 294 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 และเพศชาย จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6

1) ด้านอายุส่วนใหญ่มีอายุ 25 ปี - 35 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมา อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 อายุ 46 ปี - 55 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และอายุ 56 ปี ขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5

2) ด้านระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1

3) ด้านอำเภอที่อาศัยอยู่ส่วนใหญ่อาศัยอยู่อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 อำเภอหนองพอก จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 อำเภอจตุรพักตรพิมาน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 อำเภอธวัชบุรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 อำเภอพนมไพร จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 อำเภอปทุมรัตต์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 อำเภอเกษตรวิสัย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 อำเภอโพธิ์ชัย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 อำเภอโพนทอง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 อำเภอโพนทราย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 อำเภออาจสามารถ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 อำเภอเสลภูมิ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 อำเภอสุวรรณภูมิ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 อำเภอเมืองสรวง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 อำเภอเชียงขวัญ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 อำเภอหนองฮี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0



อำเภอจันทหาร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 อำเภอเมยวดี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 อำเภอทุ่งเขาหลวง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 อำเภอศรีสมเด็จ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7

**5.1.2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2** เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อาศัยอยู่ ที่แตกต่างกัน ผลวิจัยพบว่า

5.1.2.1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติ

5.1.2.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติ

5.1.2.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติ

5.1.2.4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอำเภอที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติ

**5.1.3 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3** เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด สรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1.3.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ได้แก่ ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ควรให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่แบ่งแยก

5.1.3.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทัน ท่วงที ควรกำหนดระยะเวลาในการทำงานบริการ

5.1.3.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ ควรมีสถานที่ให้บริการควรมีความสะอาด

5.1.3.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรมีการบริการในช่วงพักเที่ยง ควรให้คำปรึกษาได้ตรงกับความต้องการ

5.1.3.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรจัดมีช่องทางการสื่อสารการบริการข้อมูลผ่าน Facebook Page มีการให้บริการนอกพื้นที่ต่างอำเภอ

## 5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด อภิปรายผล ดังนี้

**5.2.1 สมมติฐานที่ 1** ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ดมีการให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ มีการกำหนดระยะเวลาในการบริการที่เหมาะสม บุคลากรมีความรู้ในการให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี และออกหน่วยบริการนอกสถานที่ในแต่ละอำเภอ ผลการวิจัยสอดคล้องกับ กัญญาณศรี วงศา (2553, น. 75 - 79) ได้ทำการวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขาประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำ ที่ 3 สาขา ประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรางคณา บุญปั้น (2553, น. 96 - 103) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร โดยภาพรวมของระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก

**5.2.2 สมมติฐานที่ 2** เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า

5.2.2.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ดมีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน มีเจ้าหน้าที่บริการด้วยมิตรไมตรียิ้มแย้มแจ่มใส ตลอดจนการให้บริการเชิงรุกในพื้นที่ต่าง ๆ ตามโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ผลการวิจัยสอดคล้องกับ มาลัย ศราทธนานนท์ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติ ผลการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี พบว่า นิสิตที่มีเพศ คณะที่ศึกษา และชั้นปีที่ศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปีไม่แตกต่างกัน

5.2.2.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนทุกคนได้รับการบริการและคำปรึกษาที่เพียงพอและตรงกับความต้องการประกอบกับได้มีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนโดยสามารถดาวน์โหลดได้ทางเว็บไซต์ของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ดได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญาเนตร์ วงศา (2553, น. 75 - 79) ได้ทำการวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขาประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขาประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขาประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมไม่แตกต่างกัน

5.2.2.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด มีการแจ้งขั้นตอนการเข้ารับบริการต่อผู้เข้ารับบริการอย่างชัดเจน พร้อมทั้งมีบุคลากรที่มีความรู้ผ่านการอบรมเรื่องระเบียบ กฎหมาย และสามารถอธิบายข้อสงสัยแก่ผู้เข้ารับบริการได้ทุกระดับ ผลการวิจัย สอดคล้องกับ วรณัมเพ็ญ พลศักดิ์ (2553, น. 91 - 95) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอโนนไถ่ จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

5.2.2.4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอำเภอที่อาศัยอยู่ต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอำเภอที่อาศัยอยู่ต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ได้มีเจ้าหน้าที่บริการอย่างทั่วถึงและมีการพัฒนาความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานตลอดจนการใช้ระบบบัตรคิว เพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพและเท่าเทียมกันแก่ประชาชน ผลการวิจัยสอดคล้องกับ มงคล เกชาลี (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร ผลการวิจัย พบว่าการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ ที่มีระดับการศึกษา และตำบลที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

5.3.1.1 ควรให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกันให้ความสำคัญกับปัจเจกบุคคลหรือนิติบุคคลอย่างเสมอภาค

5.3.1.2 ควรมีเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงต่อเวลาเมื่อมีการเข้าเวรบริการประชาชนในตอนเที่ยง

5.3.1.3 ควรมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแทนกันได้และให้บริการเพียงพอต่อกับประชาชน

5.3.1.4 ควรดูแลอาคาร สถานที่ ให้สะอาดพร้อมต่อการบริการ ซ่อมแซมวัสดุที่ชำรุด / เปลี่ยนใหม่

5.3.1.5 ควรมีการลดขั้นตอนในการทำงาน ตามนโยบายการบริการภาครัฐแนวใหม่ เพื่อความรวดเร็วในการรับบริการ

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรมีการศึกษารูปแบบการบริการที่มีประสิทธิภาพของสำนักงานขนส่งจังหวัด

5.3.2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัด

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กรนิภา หลีกกุล. (2544). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กัญญาณศรี วงศา. (2553). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 3 สาขาประจวบคีรีขันธ์. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2549). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1 - 7 (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2545). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริหาร. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชุลีวรรณ บัวอินทร์. (2551). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึงจังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ และคณะ. (2546). กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ. กรุงเทพฯ: ธรรมกมลการพิมพ์.
- ดรุณี คงสุวรรณ. (2549). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ทองหล่อ เดชไทย. (2540). หน่วยที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานสาธารณสุข” เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารสาธารณสุขทั่วไป. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทักษิณี ศิลาวรรณโณ. (2544). ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาโทรุ่นที่ 1 ที่มีต่อกระบวนการเรียนการสอนหลักสูตรปริญญาโท โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัยเขต สารสนเทศจันทบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นชพรรณ จันทอง. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการพิมพ์ในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

- เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว. (2543). *ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประวิทย์ จงวิศาล และวิจิตรา จงวิศาล. (2537). *คู่มือการทำกิจกรรมกลุ่มสร้างคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: เจริญผล.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (2544). *คุณภาพการบริการ*. *วารสารวิทยาการการจัดการ*, 9(1). 35.
- ปิยะวรรณ เกาะแก้ว. (2550). *สภาพการให้บริการการศึกษาและความต้องการของนักศึกษาในการให้บริการศึกษาของสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบท* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พรพิมล ครองยุทธ. (2557). *คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธรจังหวัดอุบลราชธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ภัททิยา หมทอง. (2555). *คุณภาพการให้บริการงานการเงินของสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ภัทรวุฒิ อุตภีระ. (2544). *คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอกำแพงแสน จังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มงคล เกชาชาติ. (2563). *คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- มาลัย ศราทธนานนท์. (2557). *คุณภาพให้บริการของอาคารเฉลิมพระเกียรติ ฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี มหาวิทยาลัยบูรพา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รังสรรค์ สิงห์เลิศ. (2551). *ระเบียบวิจัยทางสังคมศาสตร์*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- รัชยากุลวานิชไชยนันท์. (2535). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์: ศึกษานเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.
- วรรณเพ็ญ พละศักดิ์. (2553). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขื่อนน้ำเกตุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วรางคณา บุญปั้น. (2553). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

- วราพรรณ สันต์สนะโชค. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาวิทยาไทย กรุงเทพมหานคร.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วสันต์ รักแผน. (2550). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- วัลลภา เทพหัสติน ณ อยุธยา. (2544). *การพัฒนาผลิตนักรักศึกษา.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีรพงษ์เฉลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพการให้บริการ สืบค้นจาก <http://www.ssruii.ssruii.ac.th/bitstream/ssruir/672/1/112-55>.*
- ศิริรัตน์ ใจชุ่ม. (2550). *คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธรอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่.* กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด.
- สมคิด บางโม. (2545). *องค์การและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 3).* กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สมจิต วัฒนชยากุล. (2546). *สถิติพื้นฐานสำหรับนักวิทยาศาสตร์.* กรุงเทพฯ: โพรฟริ้นติ้ง.
- สมนึก ภัททิยธนี. (2544). *การวัดผลการศึกษา.* กภาพสินธุ์: ประสานการพิมพ์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2547). *การจัดการตลาด.* กรุงเทพฯ: แบรินด์เอจ.
- สมิต สัชฌุกร. (2550). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.* กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุภาพร เตียงงา. (2560). *ความคิดเห็นของผู้เอาประกันภัยรถยนต์ต่อการให้บริการของบริษัท สิ้นมันคงประกันภัย จำกัด (มหาชน) สาขาร้อยเอ็ด.* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ไสว ชัยบุญเรือง. (2555). *คุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด.* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2544). *พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 6).* กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรัญญา มานิตย์. (2540). *การจัดบริการสุขภาพตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลของรัฐเขตกรุงเทพมหานคร.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรุณทัย อุ๋นไธสง. (2552). *คุณภาพการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.



- อิทธิศักดิ์ อักษรเวช. (2561). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัด มหาสารคาม สาขาบรบือ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม.
- อิสริยา ใจซื่อ. (2563). *คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อุไร สุทธิรัมย์. (2540). *ปัจจัยในการเลือกเรียนสาขาวิชาการจัดการครัวและศิลปะการประกอบอาหาร ของนักศึกษา คณะอุตสาหกรรมบริการ วิทยาลัยดุสิตธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Feigenbaum, A.V. (1991). *TQM*. (3<sup>rd</sup> ed.). New York: McGraw - Hill.
- Good, C.V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw - Hill Book.
- Herzberg, F. (1959). *Frederick ; Mainer, Bernard; and Snyderman, Block the Motivation to Work*. New York: John Willey.
- Johnson, D.W. and Johnson, E.P. (1994). *Joining Together : Group Theory and Group Skills*. Fifth Edition. Boston: Allyn and Bacon.
- Kotler, P. and Gary, A. (1996). *Principles of Marketing* (8<sup>th</sup> ed.). Prentice - Hall, Inc.
- Lovelock, C. and Wirtz, L. (2002). *Principles of Service Marketing and Management*. Second Edition, Prentice Hall.
- McCormick, E.J. and Tiffin, J. (1965). *Industrial Psychology*. New Jersey: Prentice Hall.
- Millet. J. (1954). *Management in the Public Service. The quest for effective performance*. New York: McGraw - Hill Book.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL : A Multi - item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12 - 40.
- Taro, Y. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis*. (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Harper and Row Publications.
- Williams, R.S. (1998). *Performance Management : Perspectives on Employee Performance*. London: International Thomson Business Press.
- Williamson. E.G. (1950). *How to Counsel Student*. New York: McGraw -Hill Book
- Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J. (1996). *Services Marketing*. New York: McGraw - Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัด

ร้อยเอ็ด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัด

ร้อยเอ็ด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / หน้าข้อที่ตรงข้อมูลส่วนตัวของท่านหรือเติมรายละเอียดในช่องว่าง

1. เพศ
  - 1.1  ชาย
  - 1.2  หญิง
2. อายุ
  - 2.1  ต่ำกว่า 25 ปี
  - 2.2  25 ปี - 35 ปี
  - 2.3  46 ปี - 55 ปี
  - 2.4  56 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
  - 3.1  ต่ำกว่าปริญญาตรี
  - 3.2  ปริญญาตรี
  - 3.3  สูงกว่าปริญญาตรี
4. อำเภอที่อาศัยอยู่
  - 4.1  อำเภอเมืองร้อยเอ็ด
  - 4.2  อำเภอเกษตรวิสัย
  - 4.3  อำเภอปทุมรัตน์
  - 4.4  อำเภอจตุรพักตรพิมาน

- 4.5  อำเภอราชบุรี
- 4.6  อำเภอพนมไพร
- 4.7  อำเภอโพธิ์ทอง
- 4.8  อำเภอโพธิ์ชัย
- 4.9  อำเภอหนองพอก
- 4.10  อำเภอเสลภูมิ
- 4.11  อำเภอสุวรรณภูมิ
- 4.12  อำเภอเมืองสรวง
- 4.13  อำเภอโพธิ์ทราย
- 4.14  อำเภออาจสามารถ
- 4.15  อำเภอเมยวดี
- 4.16  อำเภอศรีสมเด็จ
- 4.17  อำเภอจังหาร
- 4.18  อำเภอเชียงขวัญ
- 4.19  อำเภอหนองฮี
- 4.20  อำเภอทุ่งเขาหลวง

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง : กรุณาพิจารณาข้อความต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

คุณภาพการให้บริการของ สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค					
1.1 ให้บริการตามระเบียบ กฎหมาย หรือสามารถยืดหยุ่นได้ตามระเบียบ					
1.2 ได้รับบริการตามลำดับก่อนหลัง					
1.3 ได้รับบริการที่ตรงตามที่ต้องการ					
1.4 ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน					
1.5 ท่านได้รับคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ แก่การเรียน					
1.6 ท่านสามารถเข้ารับบริการได้ทุกโอกาส					
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา					
2.1 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
2.2 เจ้าหน้าที่มาทำงานตรงต่อเวลา					
2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในระยะเวลา ที่เหมาะสม					
2.4 ให้บริการตามผังการปฏิบัติงาน					
2.5 เจ้าหน้าที่มีการแจ้งเตือนข่าวสารที่เป็น ประโยชน์ล่วงหน้าประชาชน					
2.6 ท่านสามารถขอคำปรึกษาได้ตลอดเวลาทำการ					
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
3.1 มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการให้บริการที่เพียงพอ					
3.2 สถานที่จอดรถเพียงพอ					
3.3 อาคาร สถานที่ในการให้บริการเพียงพอ					
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ					

คุณภาพการให้บริการของ สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้คำปรึกษาแก่ท่าน					
3.6 มีช่องทางในการติดต่อประสานงาน หลากหลาย เช่น line Facebook Page					
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
4.1 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ อย่างต่อเนื่อง					
4.2 มีการปรับปรุง อาคาร สถานที่ให้สะอาด พร้อมต่อการบริการ					
4.3 มีการให้บริการในเวลาพักเที่ยง					
4.4 มีการให้คำปรึกษาและการอำนวยความสะดวก แก่ประชาชน					
4.5 เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการ หรือให้คำปรึกษาได้ จนเสร็จสิ้นตามความต้องการ					
4.6 มีการให้บริการนอกสถานที่					
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
5.1 มีการพัฒนาโปรแกรมระบบคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการรวดเร็วขึ้น					
5.2 มีการบริการให้คำปรึกษาผ่านช่องทาง อิเล็กทรอนิกส์ เช่น Line Facebook					
5.3 มีศูนย์ให้บริการในต่างอำเภอในพื้นที่ เชิงรุก					
5.4 เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนา และพร้อม ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
5.5 มีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อความรวดเร็วในการรับบริการ					
5.6 มีการปรับปรุงการทำงานเพื่อความสะดวก แก่ท่าน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด

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
	คนที่1	คนที่2	คนที่3		
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
26	+1	+1	+1	3	1

(ต่อ)

## ตารางที่ ข.1 (ต่อ)

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่1	คนที่2	คนที่3		
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
1	92.48	240.974	.583	0.956
2	92.30	252.062	.325	0.933
3	92.30	249.703	.378	0.912
4	92.30	254.933	.259	0.886
5	92.43	235.276	.746	0.923
6	92.15	249.772	.355	0.943
7	92.58	242.251	.459	0.878
8	92.65	241.669	.535	0.967
9	92.63	239.574	.568	0.824
10	92.55	241.126	.493	0.876
11	92.20	248.779	.372	0.912
12	92.05	246.254	.438	0.956
13	92.93	239.917	.592	0.945
14	92.18	248.199	.431	0.893
15	92.48	240.974	.583	0.943
16	92.20	246.985	.467	0.987
17	92.20	244.626	.514	0.923
18	91.95	245.177	.534	0.923
19	92.43	235.276	.746	0.987
20	92.48	240.974	.583	0.924
21	92.30	252.062	.325	0.923
22	92.30	249.703	.378	0.987
23	92.30	254.933	.259	0.956
24	92.43	235.276	.746	0.943

(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
25	92.65	248.849	.303	0.987
26	92.55	241.126	.493	0.876
27	92.20	248.779	.372	0.912
28	92.05	246.254	.438	0.956
29	92.93	239.917	.592	0.945
30	92.18	248.199	.431	0.893

Reliability Coefficients, N of Cases = 42, N of Items = 30, Alpha = .929

ภาคผนวก ง

ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ๗๓๑

ที่ รศรป. ว ๐๐๒๕/๒๕๖๒

วันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๒

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ริงสรค์ สิงห์เลิศ

ด้วย นายณรงค์ เครือมิ่งมงคล รหัสประจำตัว ๕๘๙๒๖๒๐๙๐๓๑๗ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา  
รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์  
เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย  
บรรลุตามวัตถุประสงค์ นั้น

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน  
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา  
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล  
 ตรวจสอบด้านสถิติการวิจัย  
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ โภศลกิตติอัมพร)  
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์





ที่ รศรป. ว ๑๓๗/๒๕๖๒

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๒

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.สุวิมล สมไชย

ด้วย นายณรงค์ เครือมิ่งมงคล รหัสประจำตัว ๕๔๔๒๖๒๐๙๐๓๑๗ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา  
รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำ  
วิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วย  
ความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์ นั้น

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน  
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา  
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล  
 ตรวจสอบด้านสถิติสำหรับการวิจัย  
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร)  
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๓๕๕๕



ที่ รศรป. ว ๑๓๗/๒๕๖๐

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๒

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.วนันท์ โสคาปิดชา

ด้วย นายณรงค์ เครือมิ่งมงคล รหัสประจำตัว ๕๘๙๒๖๒๐๙๐๓๑๗ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา  
รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำ  
วิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วย  
ความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์ นั้น

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน  
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา  
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล  
 ตรวจสอบด้านสถิติสำหรับการวิจัย  
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร)  
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๓๕๕๕

## การเผยแพร่ผลงานวิจัย

ณรงค์ เครือมิ่งมงคล, ภัคดี โพธิ์สิงห์ และยุภาพร ยูภาศ. (2563). คุณภาพการให้บริการของสำนักงาน  
ขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา*, มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
มหาสารคาม.

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นายณรงค์ เครือมิ่งมงคล  
วันเกิด 1 กันยายน 2510  
สถานที่เกิด เลขที่ 99 / 108 หมู่ 12 ตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ 50210  
ที่อยู่ปัจจุบัน เลขที่ 99 / 108 หมู่ 12 ตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ 50210  
สถานที่ทำงาน สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่  
ตำแหน่ง นายช่างตรวจสภาพรถอาวุโส

### ประวัติการศึกษา

- พ.ศ. 2538 วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วท.บ.)  
สาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- พ.ศ. 2545 วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วศ.บ.)  
สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล  
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่
- พ.ศ. 2563 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.)  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม