

คุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ
อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ณัฐวุฒิ รักษาสกุล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สิงหาคม 2561

คุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อง
อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ณัฐวุฒิ รักษาสกุล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
สิงหาคม 2561
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

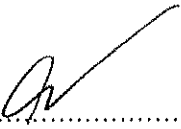
SERVICE QUALITY OF THE BANGDEUR SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE
ORGANIZATION, PHRA-NAKHON SRI AYUTTHAYA PROVINCE

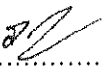
NUTTAWUT RAKSASAKUL

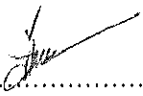
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University
August 2018

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ คุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ
 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
โดย ฉัษฐุติ รักษาสกุล
สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาคิน โขติเวศย์ศิลป์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..........ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศร ภู่อสาระ)

..........กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาคิน โขติเวศย์ศิลป์)

..........กรรมการ
(นายจิระยุทธ เกตุวรรตน์)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา อนุมัติให้นับการค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

..........อธิการบดี
(ดร.เกษม บำรุงเวช)
สิงหาคม พ.ศ. 2561

ณัฐวุฒิ รัชกาลสุกุล. (2562). คุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.

การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครศรีอยุธยา. 101 หน้า. อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาดิน โชติเวชศิลป์.

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยในตำบลบางเคื่อ จำนวน 348 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีแอลเอสดี

ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่การจัดสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 2) ประชาชนที่มีอายุ สถานภาพ และรายได้ต่อเดือน มีความเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คณะ.....มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.....ลายมือชื่อนักศึกษา ณัฐวุฒิ รัชกาลสุกุล
สาขาวิชา.....รัฐประศาสนศาสตร์.....ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ดร.ภาดิน โชติเวชศิลป์
ปีการศึกษา 2561.....

Nuttawut Raksasakul. (2019). **Service Quality of Bang Duea Sub-district Administrative Organization, Phranakhon Si Ayutthaya Province.** An Independent Study for the Master of Public Administration Program in Public Administration, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. 101 pp. Advisor: Assistant Professor Phakin Chotiweitsin, Ph.D.

ABSTRACT

The purposes of this study are to: 1) study service quality of Bang Duea Sub-district Administrative Organization, Bang Pahan District, Phranakhon Si Ayutthaya Province; and 2) compare its service quality classified by personal factors. The subjects, randomly selected by accidental sampling technique, are 348 people under the administration of Bang Duea Sub-district Administrative Organization. The instrument used for the study is a 5-point-scale questionnaire with the reliability of 0.92. The statistical tools used for data analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and Least Significant Difference (LSD).

The results indicate that: 1) overall, the service quality of Bang Duea Sub-district Administrative Organization, Bang Pahan District, Phranakhon Si Ayutthaya Province is at a high level, ranked from highest to lowest as follows: service processes, service providers, places and facilities provided; and 2) differences in age, status and monthly income affect their opinions on the service quality of Bang Duea Sub-district Administrative Organization with the significant level of .05.

Faculty.....Humanities and Social Sciences..... Student's Signature ณัทวิวัฒน์ รัตนวณิช
Field of Study Public Administration..... Advisor's Signature [Signature]
Academic Year 2018.....

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ดร. ภาทิน โชติเวศย์ศิลป์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้คำปรึกษา และข้อคิดต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์และมีคุณค่ายิ่งต่อการทำการค้นคว้าอิสระ ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อติสร ภู่อาระ และคุณจิรัช เกตุวรรัตน์ ที่กรุณาให้เกียรติเป็นประธานและกรรมการในการสอบ ที่ได้ให้คำแนะนำในการปรับปรุงการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาตรวจสอบในการพัฒนาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยตระหนักและซาบซึ้งในความกรุณาและปรารถนาดีที่ได้รับ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

กราบขอบพระคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางเดื่อ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่คอยห่วงใย ดูแลช่วยเหลือ และให้คำแนะนำต่าง ๆ ระหว่างดำเนินการวิจัย ตลอดจนประชาชนทุกคนที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการดำเนินการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยดีเพราะพี่ เพื่อนและน้อง ๆ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รุ่นที่ 4 ที่ให้กำลังใจ แนะนำช่วยเหลือ ซึ่งเป็นพลังสำคัญในความสำเร็จครั้งนี้ บิดามารดาและสมาชิกทุกคนในครอบครัวที่ให้ความสนับสนุนช่วยเหลือ ด้วยความรัก ความห่วงใยและเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยศึกษาสำเร็จเป็นอย่างดี สมความปรารถนา

คุณค่าของการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งใหญ่ของ บิดามารดาและครูอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ และให้การอบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชา ให้แก่ผู้วิจัยตลอดมา

ณัฐวุฒิ รักษาสกุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฅ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ.....	5
แนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการให้บริการ.....	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการ.....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	24
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	24
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	25
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	26

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 (ต่อ)เกณฑ์การแปลผล.....	27
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล.....	29
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหาร	
ส่วนตำบลบางเคื่อ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	31
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหาร	
ส่วนตำบลบางเคื่อ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	36
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	45
สรุปผลการวิจัย.....	45
อภิปรายผล.....	46
ข้อเสนอแนะ.....	49
บรรณานุกรม.....	50
ภาคผนวก.....	53
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	54
ภาคผนวก ข หนังสือเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย.....	56
ภาคผนวก ค ประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ IOC	
ของผู้ทรงคุณวุฒิ.....	61
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล.....	67
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	74

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล.....	29
2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการในองค์การบริหาร ส่วนตำบลบางเคื่อ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	31
3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการในองค์การบริหาร ส่วนตำบลบางเคื่อ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ.....	32
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการในองค์การบริหาร ส่วนตำบลบางเคื่อ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	33
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการในองค์การบริหาร ส่วนตำบลบางเคื่อ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านขั้นตอนการบริการ.....	34
6 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ.....	36
7 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ.....	37
8 การทดสอบความแตกต่างระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบล บางเคื่อ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ.....	38
9 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามสถานภาพ.....	39
10 การทดสอบความแตกต่างระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบล บางเคื่อ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ.....	40
11 การทดสอบความแตกต่างระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบล บางเคื่อ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	41
12 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา.....	42
13 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 การทดสอบความแตกต่างระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วน ตำบลบางเคื่อ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	44

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์ปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานทางราชการ ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น เพื่อให้มีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่น และตอบสนองความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น และยังเป็นหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเป็นรากฐานของประชาธิปไตย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยมี 5 รูปแบบคือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น (อบต.) กรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยา หลักของการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การจัดทำบริการสาธารณะ (Public service) เพื่อตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ตรงเป้าหมาย มีประสิทธิภาพ และเป็นที่ประทับใจของประชาชนในท้องถิ่นที่เข้ารับบริการ (วิภากร นาคเปี่ยม, 2556 : 1)

หลังจากมีพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 มาบังคับใช้แล้วทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงฐานะขององค์การปกครองในระดับตำบลออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่

1. สภาตำบล ให้มีฐานะเป็นนิติบุคคล และปัจจุบัน (2542) มีสภาตำบลอยู่ทั่วประเทศ 217 ตำบล
2. องค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น ปัจจุบัน (2542) มีอยู่จำนวน 6,747 ตำบล

การกำเนิด “องค์การบริหารส่วนตำบล” (อบต.) เกิดจากการยกฐานะสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุน ในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท (หรือตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด) ประกาศจัดตั้งเป็น อบต. (โดยให้ทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย และให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาและเขตองค์การบริหารส่วนตำบล (กระทรวงมหาดไทย, 2558, เว็บไซต์)

พนักงานส่วนตำบล เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งประกอบไปด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างตามภารกิจ ลูกจ้างทั่วไป เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การดำเนินงานต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปตามเป้าหมายและอำนาจหน้าที่ตามที่ระเบียบกฎหมายกำหนด เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าแก้ไขปัญหาและความต้องการของท้องถิ่น ซึ่งพนักงานส่วนตำบลจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปริมาณงาน และคุณภาพของงาน มี

การจัดแบ่งส่วนราชการออกเป็น 3 ส่วนหลัก คือ สำนักปลัด ส่วนการคลัง ส่วนโยธา โดยทุกส่วนจะมีความสำคัญเท่าเทียมกัน โดยมีหน้าที่ให้บริการสาธารณะในด้านต่างๆ ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นซึ่งพนักงานส่วนตำบลเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จหรือล้มเหลวของการดำเนินงาน หากว่านโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความชัดเจน และการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลมีประสิทธิภาพ ความสำเร็จของการดำเนินงานย่อมสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในท้องถิ่นได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ แต่หากว่าพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ เป้าหมายขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมจะบรรลุถึงจุดประสงค์ได้ยากก็จะส่งผลแก่ประชาชนในท้องถิ่นเช่นกัน (วิภาพร นาคเปี่ยม, 2556, หน้า 2)

ในการศึกษาการประเมินคุณภาพในการให้บริการ “คุณภาพ” หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม โดยบริการนั้นสร้างความพอใจให้แก่ประชาชนที่เข้ารับบริการจากของบุคคลหรือองค์กรของภาครัฐนั้นๆ คุณภาพประกอบด้วยความหมายด้วยมิติหลายด้าน มีความเป็นพลวัตสูงมากในภาพกว้างอาจจะครอบคลุมถึงการบริการ “การบริการ” หมายถึงกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

การให้บริการที่มีคุณภาพ เป็นการบริการที่ประชาชนที่เข้ารับบริการพึงที่จะได้รับจึงเป็นหัวใจสำคัญของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ แต่เนื่องจากการให้บริการในด้านต่างๆ บางครั้งไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ทุกอย่าง เช่น ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก และขั้นตอนการให้บริการดังนั้นจึงจะต้องมีการชี้แจงเหตุผลที่ไม่สามารถตอบสนองทุกอย่างและทุกระดับได้ซึ่งอาจมาจากหลายๆปัจจัยจึงควรศึกษาความหมายของการให้บริการก่อนนำแนวทางไปยึดถือปฏิบัติรวมทั้งหลักการต่างๆที่สามารถนำมาใช้เพื่อสร้างความประทับใจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการเนื่องจากผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ เป็นประชาชนในพื้นที่ซึ่งมีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่น ซึ่งหวัดที่จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงจะศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อและนำผลการศึกษาไปพัฒนาแนวทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ศึกษาประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประชากรทั้งสิ้นจำนวน 2,680 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประชากร จำนวน 348 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ

ขอบเขตด้านเนื้อหา

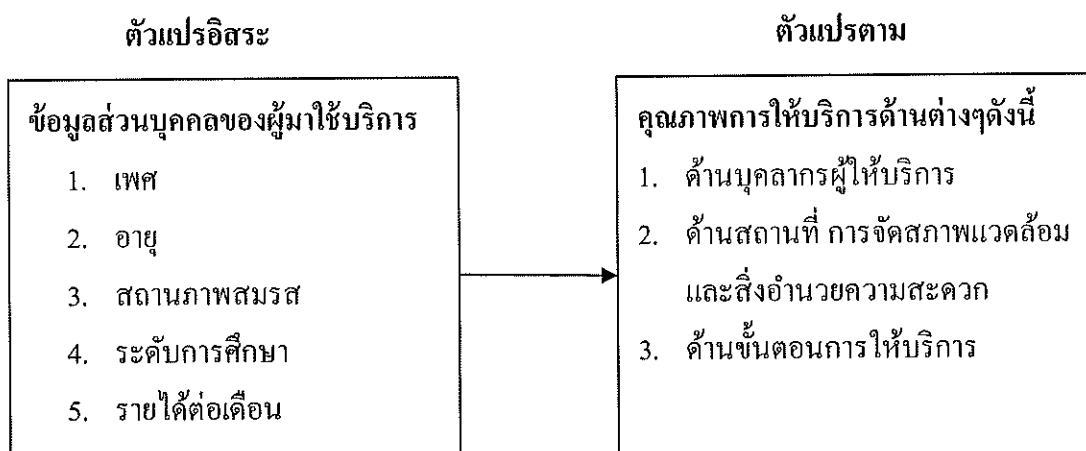
การศึกษานี้ศึกษาเฉพาะการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ขอบเขตระยะเวลา

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกันยายน พ.ศ.2558 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ.2559

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์

คุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของหน่วยงานให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ว่ามีคุณภาพการให้บริการมากน้อยเพียงใด
2. ทำให้ทราบถึงคุณภาพวิธีการที่นำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการหน่วยงานบริหารการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ
2. แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ

ประวัติความเป็นมา เป็นเขตการปกครองท้องถิ่น ตั้งแต่สมัยโบราณเชื่อว่าในสมัยกรุงศรีอยุธยาตอนปลายเคยเป็นเส้นทางเสด็จ ผ่านของพระเจ้าเสือเพื่อไปยัง อ.นครหลวง บางครั้งก็เสด็จมาซ่อมมวยและตกปลา นอกจากนี้บริเวณวัดบางเคื่อยังเคยเป็นทางช้างผ่านและมีการจับช้างมาใช้ในศึก สงครามมีการต้อนช้างป่าเดินทางผ่านบ้านบางเคื่อเพื่อไปยังเพนียดคล้องช้าง ที่กรุงศรีอยุธยาตามบริเวณบ้านทุ่งนา และวัดร้างปัจจุบันยังคงพบกระดูกช้างสำหรับตำบลบางเคื่อเรียกชื่อตามชื่อวัด ซึ่งสร้างมานานกว่า 400 ปี เดิมชื่อวัดช่อฟ้าดอกเคื่อต่อมาเปลี่ยนเป็นบางเคื่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ ตั้งอยู่ในเขตอำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ระยะทางห่างจากที่ว่าการอำเภอบางปะหัน ประมาณ 5 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมดจำนวน 9.76 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 5,125 ไร่ มีอาณาเขตพื้นที่อยู่ติดกับท้องถิ่นใกล้เคียง 4 ตำบล ดังนี้ ทิศเหนือจรดตำบลบางระกำ อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทิศใต้จรดตำบลยาย อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทิศตะวันออกจรดตำบลปากจั่น อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทิศตะวันตกจรดตำบลบางปะหัน อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จากข้อมูลของสำนักทะเบียนราษฎรตำบลบางเคื่อมีประชากรรวมทั้งสิ้นจำนวน 2,680 คน จำแนกเป็นชายจำนวน ชาย 1,292 คน จำแนกเป็นหญิงจำนวน ชาย 1,388 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 680 หลังคาเรือน เขตการปกครองของตำบลบางเคื่อ แบ่งออกเป็น 6 หมู่บ้าน ประกอบด้วยหมู่ที่ 1 บ้านพระงาม, หมู่ที่ 2 บ้านเกาะเล้ง, หมู่ที่ 3 บ้านเกาะเล้ง, หมู่ที่ 4 บ้านศาลเจ้า, หมู่ที่ 5 บ้านบางเคื่อ, หมู่ที่ 6

บ้านหัวโลก อาชีพหลักของชาวตำบลบางเคื่อ คือ การทำอิฐมอญ แต่เดิมดินที่นำมาทำอิฐมอญเป็นดินจากแม่น้ำ มีเนื้อละเอียดปนทราย ซึ่งเป็นคุณลักษณะพิเศษ คือ ไม่เหนียวมากเกินไปแต่ปัจจุบันดินแม่น้ำต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงมาก จึงหันมาใช้ดินจากพื้นที่ลุ่ม มีคุณสมบัติเหมือนดินแม่น้ำกล่าวคือ เป็นดินสองชั้น ชั้นบนเป็นดินเหนียวปนทรายมาก ส่วน ชั้นล่างเป็นดินเหนียวล้วน ๆ เมื่อขุดมารวมกัน ก็จะได้ดินเหนียวปนทรายเนื้อดี นอกจากดินแล้ว ยังประกอบด้วยเกลบ และขี้เถ้า เป็นส่วนประกอบสำคัญก่อนจะผสมให้เข้ากัน ตากแห้ง และเข้าเตาเผา อิฐที่ดีจะมีสีส้มสดแกร่งมีคุณภาพสามารถนำไปใช้งานได้ทันที

อาชีพการงานอบการประดิษฐ์โครงงอบ หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า การสานงอบ เป็นอาชีพของประชาชนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มาช้านาน วัสดุที่สำคัญที่ใช้ในงานนี้คือ ไม้ไผ่สีสุก

2. แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

2.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพบริการ หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และระดับของความสามารถของบริการการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการแล้วโดยปกติคุณภาพของการบริการมักถูกนิยามในลักษณะของทัศนคติโดยรวมที่มีต่อการตัดสินใจ ความดีเลิศ หรือความเหนือกว่า ของการบริการ ทำให้นักวิจัยหลายท่านกล่าวว่าคุณภาพของการบริการนั้น เป็นสิ่งที่ยากที่จะเข้าใจเนื่องจากลักษณะของการบริการที่มีค่านามธรรมสูง มีลักษณะธรรมชาติที่คล้ายกับทัศนคติ หรือเป็นลักษณะโดยรวมของทัศนคติ และเป็นการประเมินผลโดยรวมของสินค้าหรือการ

คุณภาพการให้บริการ (Service quality) เป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวต่อนำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวัง ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินใจคุณภาพการหรือเป็นการรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพบริการโดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ (ลักษณะ สารบรรณ, 2554, เว็บไซต์)

การให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก หรือจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) และในรูปแบบที่เขาต้องการ (How) ซึ่งนักการตลาดต้องทำการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้ในการพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (องอาจ ปทะวานิช, 2546 หน้า 437)

ไซเรนส์ เบอร์รี่ และพาราสุรามาน กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ประสบการณ์ทั้งหมดซึ่งลูกค้าสามารถประเมินออกมาได้ นอกจากนั้นคุณภาพการบริการ คือ ตัวชี้วัดเพื่อประเมินระดับขั้นความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำเสนอบริการที่คุณภาพดีที่สุด ซึ่งสิ่งสำคัญอย่างมากคือการล่วงรู้ถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง (Exactly wants) สิ่งที่ถูกคำมีความชอบ (Preference) และสิ่งที่ลูกค้าชื่นชมยินดี (Delight) ลูกค้าที่รู้สึกชื่นชมยินดี คือ ภาวะที่ไม่ปรากฏความคาดหวัง แต่จะกลายเป็นภาวะที่เกินความคาดหวัง

คุณภาพของการบริการถือว่าเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับการแข่งขันและยังถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและมีความจงรักภักดีต่อการบริการ ซึ่งเป็นที่ปรารถนาของ ผู้ประกอบการทุกรายเพราะความจงรักภักดีเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการซื้อซ้ำและอาจซื้อมากขึ้นและ ไม่หวั่นไหวต่อราคาของคู่แข่งที่ถูกกว่า และยังเป็นกระบอกเสียงที่โฆษณาให้ลูกค้าใหม่ ๆ เข้ามาใช้บริการ และอาจเป็นผู้ให้คำแนะนำต่างๆ แก่กิจการได้เป็นอย่างดี (มหาวิทยาลัยบูรพา, 2555, เว็บไซต์)

3. แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการบริการ

การบริการ หมายถึง ความพยายามในการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการในการนำเสนอการบริการให้แก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ จริใจ และให้เกียรติ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความ คาดหวัง รวมทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

คุณภาพงานบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐาน และมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการจำเป็น และความคาดหวังของ ผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับ ผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ที่มาติดต่อกับสำนักงานกิจการนักศึกษาต่อกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง ผู้รับบริการ หมายถึง นักศึกษา ผู้ปกครองหรือบุคลากรอื่นๆ

3.1 การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการดังนี้

1. ผู้รับบริการ สำคัญที่สุด (Customer focus) เพราะผู้รับบริการ เป็นเป้าหมาย ที่สำคัญของงานบริการของสำนักงานกิจการนักศึกษา ซึ่งคุณภาพงานบริการอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

2. มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Common vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์ให้ผู้รับบริการและผู้บริการ มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว

3. ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork & empowerment) ทุกคนต้องทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรม ข้อมูลและโอกาส เพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่

4. มุ่งเน้นกระบวนการ (Process focus) เป็นการปรับปรุง กระบวนการทำงานให้กระชับ ง่าย ในการปฏิบัติ เป็นการสร้างระบบเพื่อปกป้องคุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด

5. มีกระบวนการแก้ปัญหา (Problem solving process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ มาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เริ่มด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหา การทดสอบทางเลือก และนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน

6. ผู้นำให้การสนับสนุน (Leadership support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช

7. พัฒนาไม่หยุดยั้ง (Continuous improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการ ของสำนักงานกิจการนักศึกษา จึงเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ถ้าสำนักงานกิจการนักศึกษา ได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพ ด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนการทำงานลดลง สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น และลดค่าใช้จ่าย เมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพจนเกิด เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการ มีการเปลี่ยนแปลง สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก ก็เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน ฉะนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. กำหนดและวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานของ สำนักงานกิจการนักศึกษา เพื่อให้ทราบทิศทางและเป้าหมายของสำนักงานกิจการนักศึกษา มีองค์ประกอบดังนี้

1.1 ประวัติ

1.2 วิสัยทัศน์

1.3 พันธกิจ

1.4 ภารกิจ

1.5 โครงสร้างการบริหารงานและอัตรากำลัง

2. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ดังนี้

2.1 วิเคราะห์กระบวนการให้บริการ ข้อมูล เพื่อนำมาพิจารณาจัดทำข้อเสนอในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

2.2 จัดทำมาตรการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้ได้มาตรฐานที่กำหนด

2.3 รับฟังความคิดเห็น / ระดมสมองจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

2.4 ผลักดันการพัฒนางานบริการสู่ความสำเร็จ

2.5 พิจารณาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้เหมาะสม

3. ศึกษาวิเคราะห์สภาพการปฏิบัติงานในอดีตและปัญหาที่เกิดขึ้นศึกษาวิเคราะห์กระบวนการ ที่ได้คัดเลือก ว่ามีการปฏิบัติงานหรือการให้บริการผู้รับบริการเป็นอย่างไร เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

3.1 สํารวจสภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์สภาพ การทำงานในปัจจุบันของสำนักงานกิจการนักศึกษา สามารถช่วยค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา หรือความล่าช้า ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการได้รับบริการได้ โดยการเก็บข้อมูลมาวินิจฉัยปัญหา ซึ่งข้อมูลนี้อาจมาจากความต้องการของผู้รับบริการ หรือความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานกิจการนักศึกษา จากนั้น หาจุดที่ควรปรับปรุงซึ่งสามารถศึกษาได้จากการจัดทำแผนผังการไหลของงานในกระบวนการ ให้มีการแยกแยะขั้นตอนการทำงานย่อย ๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน และสามารถวิเคราะห์หาว่าขั้นตอนใดเป็นขั้นตอนที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม และขั้นตอนใดก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามมาตรฐานต่อไป

3.2 วิเคราะห์หาสาเหตุ เป็นการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อพิจารณาว่ามีเวลาสูญเสียเกิดขึ้นในขั้นตอนใด และสูญเสียเรื่องใด ซึ่งอาจจะนำเทคนิคการวิเคราะห์แบบผังก้างปลา (Fish bone edigram) มาวิเคราะห์หาสาเหตุเริ่มต้นของปัญหา ซึ่งผลที่ได้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่มีการจัดลำดับ ความสำคัญของปัญหาว่ามีความจำเป็นเร่งด่วน หรือมีความเสียหายรุนแรงอย่างไร เพื่อนำมากำหนดขั้นตอนการแก้ไข ปัญหา ดังเป้าหมาย และขอบเขตในการปรับปรุงงานให้ได้อย่างชัดเจนต่อไป

4. การดำเนินการปรับปรุงบริการ การได้มาซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงาน ของสำนักงานกิจการนักศึกษา สิ่งหนึ่งที่ต้องดำเนินการก่อน คือการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหาร สำนักงานกิจการนักศึกษา ต้องเห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องสนับสนุน และส่งเสริมให้มีการปรับปรุงงานอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจในการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อวัตถุประสงค์ให้การดำเนินงานของ สำนักงานกิจการนักศึกษา มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ โดยส่วนรวมจากการได้รับบริการ สำหรับการปรับปรุงมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

4.1 กำหนดมาตรการ แนวทาง และแผนงานในการปรับปรุงงาน / แก้ไขปัญหาเป็นการกำหนดวิธีการปรับปรุง และเครื่องมือที่ ใช้ในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจนำเทคนิคการปรับปรุงงานดังต่อไปนี้มาใช้ คือ

4.1.1 เทคนิค PDCA PLAN การวางแผนรวมถึงการออกแบบกระบวนการการเลือกตัววัด และการถ่ายทอดเพื่อนำข้อกำหนดไปปฏิบัติ DO ดำเนินการตามแผนที่วางไว้ CHECK การตรวจประเมิน ความก้าวหน้าและการได้มาซึ่งความรู้ใหม่ โดยพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (Anti-corruption :ACT) การปรับปรุง โดยอาศัยผลของการตรวจประเมินการเรียนรู้ปัจจัยนำเข้าใหม่ ๆ ข้อกำหนดใหม่ ๆ รวมถึงความต้องการของผู้รับบริการ และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

4.1.2 เทคนิคการตั้งคำถาม 5 W-1H (What ?, Why ?, Where ?, When ?, Who ?, How ?) ซึ่งเทคนิคนี้สามารถนำไปใช้เพื่อวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานในสภาพปัจจุบัน และหาวิธีการปรับปรุงที่ทำให้กระบวนการปฏิบัติงานเหลือแต่ขั้นตอนที่เกิดมูลค่าเพิ่มสามารถทำงานได้เสร็จทันเวลา และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกได้

4.2 ตั้งเป้าหมาย เป็นการกำหนดเป้าหมายการปรับปรุงงานที่ต้องการ ซึ่งอาจกำหนดเป็นค่าดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) ว่ามีค่าเท่าไรจึงเหมาะสม พร้อมกับออกแบบฟอร์มเก็บข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบประเมินผลตัวชี้วัดก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการ หรือการเปรียบเทียบ (Benchmark) กับองค์กรอื่น ในงานประเภทเดียว และพิจารณาว่าถ้าจะทำให้ดีขึ้นควรตั้งเป้าหมายไว้ที่ระดับใดจึงจะพอ

4.3 วางแผนโครงการ และการดำเนินการตามแผนของโครงการที่วางไว้ เมื่อสำรวจสภาพปัจจุบันของปัญหา และตั้งเป้าหมายแล้วจะสามารถวางแผนโครงการในการปรับปรุงงาน ซึ่งอาจจัดทำเป็นแผนผังคุมกำหนดงาน (Gantt chart) เพื่อให้ทราบถึงกิจกรรมการปรับปรุงงานโดยรวมทั้งหมดว่า จะต้องใช้เวลาในการดำเนินงานนานเท่าใด ซึ่งต้องกำหนดกิจกรรมย่อยและกำหนดระยะเวลาของแต่ละกิจกรรม รวมทั้งผู้รับผิดชอบแต่ละงานให้ชัดเจนด้วย

4.4 ลงมือปฏิบัติตามแผน และการตรวจสอบผล การปฏิบัติการ เป็นการดำเนินการเพื่อทดลองปฏิบัติตามขั้นตอน/วิธีการใหม่ แล้วพิจารณาว่ามีแนวโน้มที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ หากมีแนวโน้มที่จะดำเนินการได้ก็เตรียมการกำหนดเป็นมาตรฐานต่อไป แต่ถ้ามีแนวโน้มว่าจะไม่บรรลุผลตามเป้าหมายก็ต้องกลับไปยังขั้นตอนของการหาวิธีการปรับปรุงงานใหม่ในข้อ (3) อีกครั้ง

วิธีการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ

การให้บริการแก่ ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ นั้น จำเป็นต้องมีการจัดตั้งอำนาจความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ

1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น สำนักงานกิจการนักศึกษา ควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ ดังนี้

1.1 ทักษะที่ต้องใช้ในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติ ของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่า ผู้รับบริการ คือ จุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ

แนวทางปฏิบัติ ปลูกฝังวัฒนธรรมในสำนักงานกิจการนักศึกษา ให้ตระหนักว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดหัวหน้างาน ต้องตรวจตราการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเข้มงวด ผู้รับบริการประเมิน การทำงานของเจ้าหน้าที่ และผลของการประเมิน เป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบ อบรมพัฒนาผู้ที่ไม่สามารถบริการได้ตามมาตรฐาน และหากไม่สามารถปรับปรุงตนเองได้ให้พิจารณาย้ายไปทำงานในส่วนสนับสนุนที่ไม่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการ

1.2 ความมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะผู้รับบริการเมื่อเข้ามายังสำนักงานกิจการนักศึกษา ย่อมไม่มีความคุ้นเคยหาก ไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกเกร็งกว้างไม่ทราบว่าจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ

แนวทางปฏิบัติ จัดให้มีพนักงานต้อนรับ เช่น เมื่อผู้รับบริการมายัง สำนักงานกิจการนักศึกษา บุคลากร จะเดินมาถามถึงปัญหาและความต้องการอธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเข้าใจ พาผู้รับบริการ ไปยังจุดเริ่มต้นให้บริการในแต่ละกรณี

1.3 ความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้อง สามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

แนวทางปฏิบัติ พัฒนาความรู้ให้บุคลากร จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการทดสอบวัดผลว่าบุคคลมีความรู้จริงในศาสตร์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ มีนโยบายให้การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปเฉพาะในสายงานนั้น ๆ ทำให้มีความชำนาญและรู้ลึกในงาน

1.4 ความสุภาพ ผู้ให้บริการควรมีกริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์

1.5 ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจให้บริการ (Service mind) ที่เต็มอกเต็มใจให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดี และช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

1.6 ความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคน อย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้รับบริการนั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคม ในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกัน โดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

แนวทางปฏิบัติสร้างมาตรฐานของกระบวนการให้บริการ เช่น ถ้อยคำที่ใช้พูดกับผู้รับบริการ ให้ทุกคนถือปฏิบัติกับผู้รับบริการทุกคนเหมือน ๆ กัน

2. ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก

การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

แนวทางปฏิบัติ

1. จัดสถานที่ ภูมิทัศน์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จัดภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม จัดให้มีที่นั่ง อย่างเพียงพอมี แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชื่อห้องจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น

2. จัดทำศูนย์ความรู้และคลังข้อมูลรวมเอกสารที่เป็นข้อมูลและองค์ความรู้ต่าง ๆ ให้เป็นระเบียบสะดวกแก่การ ค้นหาเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว จัดระเบียบให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่าง ๆ ได้ง่ายและเอกสารไม่สูญหาย

3. ด้านกระบวนการให้บริการ กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพ บริการของสำนักงานกิจการนักศึกษาและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นกระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำรวดเร็วทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม ดังนี้

3.1 ความรวดเร็วในการให้บริการสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการ คือ การได้รับบริการ ที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้นสำนักงานกิจการนักศึกษาจึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

แนวทางปฏิบัติ ลดขั้นตอนการให้บริการจัดให้มีผู้ให้บริการอย่างเพียงพอวางแผนการไหลเวียนของงานให้ง่าย งานไหลเวียนเร็วไม่มีจุดที่เป็นคอขวด

3.2 ความถูกต้องแม่นยำการอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้อง แม่นยำไม่ผิดพลาด

แนวทางปฏิบัติ การปฏิบัติงานมีขั้นตอนเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจน มีคู่มือประกอบว่าการทำงานแต่ละอย่างต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง การดำเนินงานมีขั้นตอนเป็นลำดับอย่างไร มีกระบวนการกลั่นกรองตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง ใช้ระบบสารสนเทศช่วยจัดการข้อมูลและช่วยเตือนเมื่อถึงกำหนดเวลา มีการบันทึกวันและเวลาการรับคำขอและรับเรื่องทุกขั้นตอนมีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอและเวลาแล้วเสร็จ (วันรับผลการพิจารณา)

3.3 ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้นจุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

3.4 ความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ ผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานกิจการนักศึกษาตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อกับสำนักงานกิจการนักศึกษา ในกรณีต่าง ๆ ดังนั้นการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น

แนวทางปฏิบัติ ติดประกาศ ตามที่ ต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการหรือหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อสอบถามจัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การใช้สื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ แถบบันทึกเสียง และรูปภาพในการประชาสัมพันธ์การใช้บริการให้ทราบทั่วกัน จัดเตรียมแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมเพียง

3.5 การให้บริการตลอดเวลา ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ ไม่มีการหยุดพักเพียง เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

3.6 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับ สำนักงานกิจการนักศึกษาได้โดยง่าย เช่น เว็บไซต์ ให้ข้อมูลจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

3.7 การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะ ๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ที่เจ้าหน้าที่สำนักงานกิจการนักศึกษาห่วงใย (มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2552, เว็บไซต์)

4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการ

คอตเลอร์ และอาร์มสตรอง (Kotler & Armstrong, 2002, pp.100-101) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ เกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียดเช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

4.1 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory Motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวีธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

4.1.1 ความต้องการทางกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

4.1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

4.1.3 ความต้องการทางสังคม (Social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

4.1.4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

4.1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (Self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจาก

ผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็就会有ความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

4.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของ فروยด์

ซิกมันด์ فروยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยา มีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม فروยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมากขณะที่ ซารินี (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆ ที่มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological hedonism) เป็นทรศณะของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistic hedonism) เป็นทรศณะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical hedonism) ทรศณะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุข เพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย (ประเสริฐ, 2557, เว็บไซต์)

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุภารักษ์ เมินกระโทก และคณะ(2555 , บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยใช้ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการเป็นตัวชี้วัด ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามที่ปรับปรุงจาก LibQUAL+TM เป็นเครื่องมือในการวิจัย ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 495 คน คิดเป็นร้อยละ 61.95 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 38.05 ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์หาค่าสถิติทางสังคมศาสตร์ SPSS/PC+ for Windows สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความคาดหวังต่อการบริการและระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยเรียงตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ และเมื่อนำมาพิจารณาช่องว่างด้านคุณภาพการให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา พบว่า ระดับการบริการที่ได้รับ

จริงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวัง ระดับบริการที่คาดหวังด้านบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้มีระดับบริการที่คาดหวังทุกเรื่องอยู่ในระดับมาก ระดับบริการที่คาดหวังด้านทรัพยากรสารสนเทศและระดับบริการที่คาดหวังด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ปรากฏว่าผู้ใช้มีระดับความคาดหวังต่อห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้าสารสนเทศ อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด สำหรับระดับบริการที่ได้รับจริงในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริงในทุกปัจจัยในระดับมาก ตามลำดับ ดังนี้ ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ เมื่อประเมินคุณภาพบริการ โดยพิจารณาจากช่องว่างของบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า พบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง มีค่าเป็นลบทุกปัจจัยเรียงจากช่องว่างที่มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศและปัจจัยด้านบริการสารสนเทศ เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการเป็นรายข้อเรียงลำดับตามช่องว่าง พบว่าช่องว่างของการบริการข้อที่แคบที่สุดคือผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ รองลงมาคือบุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถน่าเชื่อถือ ขณะเดียวกันช่องว่างของการบริการข้อที่กว้างที่สุด คือ ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มมีเพียงพอ รองลงมาคือที่นั่งสำหรับการศึกษาค้นคว้าเดี่ยวมีเพียงพอ และมีหนังสือที่ตรงกับความต้องการ

ส่วนปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่าเรื่องที่นักศึกษาประทับใจมากที่สุดคือบริการสารสนเทศ ส่วนเรื่องที่ไม่ประทับใจมากที่สุดคือ ทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับเรื่องที่เห็นควรปรับปรุงมากที่สุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศ ข้อเสนอแนะการวิจัยในอนาคต เพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ควรมีการศึกษาทบทวนของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาต่อการสอนของอาจารย์ ต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา และควรมีการศึกษากำหนดพื้นที่การให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาในเชิงคุณภาพเพื่อให้สามารถจัดพื้นที่ให้บริการได้อย่างเหมาะสมและตรงกับความต้องการ

สิริลักษณ์ ขาแท่น (2553, บทคัดย่อ) การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการกรณีศึกษา (Case studies) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ด้านผู้เรียนของโรงเรียนประถมศึกษา ที่ผ่านการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบที่สอง ระดับมาก ในจังหวัดนราธิวาส และเพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ด้านผู้เรียนของโรงเรียนประถมศึกษา ที่ผ่านการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบที่สอง ระดับดีมาก เพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบที่สาม ในจังหวัดนราธิวาส ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นผู้อำนวยการโรงเรียนประถมศึกษา ที่ผ่านการประเมินคุณภาพภายนอก ในรอบที่สอง ระดับดีมาก จำนวน 9 คน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดนราธิวาส เขต 1, 2 และ 3 และครูผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 1, 2 และ 3 ที่ผ่านการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบที่สอง ระดับดีมาก จำนวน 9 คน รวม

ทั้งสิ้น 18 คน ได้มาโดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Selection) เครื่องมือที่ใช้คือแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา นอกจากนี้ยังทำการวิเคราะห์เอกสารทางราชการที่น่าเชื่อถือเพื่อสนับสนุนการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า 1) สถานศึกษาระดับประถมศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา ที่ผ่านการประเมินคุณภาพภายนอก รอบที่สอง ระดับดีมาก โดยเฉพาะด้านผู้เรียน มีแนวทางในการดำเนินงานประกันคุณภาพของโรงเรียน มาตรฐานด้านผู้เรียน โดยพัฒนาตามมาตรฐานการเรียนรู้ดังนี้ สถานศึกษาส่วนใหญ่เน้นการนำหลักธรรมเบื้องต้นของศาสนาที่ตนนับถือ เข้าสู่การเรียนการสอนและการปฏิบัติจริงการการปลูกฝังตลอดเวลาที่มีโอกาสเป็นการสอนควบคู่กันระหว่างความรู้และคุณธรรม จัดการเรียนที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน และชุมชน โดยให้ผู้เรียนได้มีโอกาสเรียนรู้จากประสบการณ์จริง 2) สถานศึกษาระดับประถมศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา ที่ผ่านการประเมินคุณภาพภายนอก รอบที่สอง ระดับ ดีมาก โดยเฉพาะด้านผู้เรียน มีการเตรียมความพร้อมหรือวางแผนทาง ในการรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก รอบที่สาม โดยมีการปลูกจิตสำนึกให้ผู้เรียนปฏิบัติตามกฎระเบียบ รวมทั้งรู้จักรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และเคารพข้อตกลงของคนส่วนใหญ่ มีการศึกษานักเรียนเป็นรายบุคคล เพื่อเฝ้าระวัง

จิรพร โชติพิบูลย์ทรัพย์ (2550, บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความต้องการการใช้บริการศูนย์บริการนักศึกษา มสธ. นครราชสีมา และการศึกษาเพื่อหารูปแบบการให้บริการของศูนย์บริการนักศึกษา มสธ. นครราชสีมา ดำเนินการวิจัยโดยการสำรวจจากแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย 42 คน และกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ นักศึกษา มสธ. ระดับปริญญาตรี 959 คน นักศึกษา มสธ. ระดับปริญญาโท 99 คน ประชาชนทั่วไป 811 คน นักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่หก 300 คน และผู้แทนหน่วยงาน 30 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัย นักศึกษาระดับปริญญาตรี ประชาชนทั่วไป และนักเรียน มีความเห็นว่า สถานที่ที่ควรใช้จัดตั้งศูนย์บริการนักศึกษาในจังหวัดนครราชสีมาเป็นอันดับหนึ่ง ได้แก่ บริเวณสถานที่ราชการที่ตั้งอยู่ใกล้เคียงกับศาลากลางจังหวัด ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาโทและผู้แทนหน่วยงานเห็นว่าควรตั้งที่วัดพายัพซึ่งอยู่ใกล้อนุสาวรีย์ท้าวสุรนารี

2. นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และผู้แทนหน่วยงานเห็นว่าหากมีการจัดตั้งจะมาใช้บริการศูนย์บริการนักศึกษามากถึงมากที่สุด

3. ทุกกลุ่ม มีความต้องการระดับมากต่องานบริการทุกด้านของศูนย์บริการนักศึกษา มสธ. นครราชสีมา ได้แก่ งานบริการแนะแนวการศึกษา งานรับสมัครนักศึกษา งานรับลงทะเบียน งานตอบปัญหาและรับคำร้องของนักศึกษา งานประชาสัมพันธ์ข่าวสาร งานบริการสื่อทัศน งานจำหน่าย

สื่อการศึกษา งานปฐมนิเทศนักศึกษาแยกตามสาขาวิชา งานกิจกรรมบริการการศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโท งานบริการเป็นที่ตั้งของชมรมนักศึกษา งานบริการวิชาการแก่สังคมและระดับปริญญาโท ต้องการมากที่สุดคือการใช้หนังสือมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช งานวิจัย และวิทยานิพนธ์มากที่สุด

4. รูปแบบการให้บริการของศูนย์บริการนักศึกษา มสธ. นครราชสีมา ควรให้บริการแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโทเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก และมีการบริการ 3 วิธี ได้แก่ การให้บริการโดยตรงจากเจ้าหน้าที่ประจำ การบริการผ่านสื่อ และการบริการนอกสถานที่ แบ่งเป็น 5 ประเภทในรูปของกลุ่มงาน ได้แก่ 1) กลุ่มงานบริการแนะแนวการศึกษา งานตอบปัญหาและคำร้องนักศึกษา 2) กลุ่มงานรับสมัครนักศึกษาและงานรับลงทะเบียน 3) กลุ่มงานบริการสื่อสารสนเทศและงานจำหน่ายสื่อการศึกษา 4) กลุ่มงานบริการปฐมนิเทศนักศึกษา งานบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท และ 5) งานให้บริการเป็นสถานที่ตั้งของชมรมนักศึกษา และกลุ่มงานประชาสัมพันธ์และข่าวสาร งานบริการวิชาการแก่สังคมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีการบริหารงานโดยหัวหน้าศูนย์ที่ควรมีนโยบายเน้นการให้บริการที่รวดเร็ว ครอบคลุม มีประสิทธิภาพและประทับใจ มีบุคลากรประจำที่มีความสามารถพร้อมให้บริการ มีการบริหารจัดการที่สามารถรองรับงานบริการได้ทุกกลุ่มงาน

วัชรวิ พิษผล (2553, บทคัดย่อ)การวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในธุรกิจบริการสปา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 4 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในธุรกิจบริการสปา ในอำเภอเกาะสมุยจังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) เพื่อศึกษาคุณลักษณะของบุคลากรในธุรกิจบริการสปาที่นักท่องเที่ยวพึงประสงค์ 3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรในธุรกิจบริการ สปาในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัด สุราษฎร์ธานี 5 ด้าน คือ คุณสมบัติด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความสามารถ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ และด้านบุคลิกภาพ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการธุรกิจบริการ สปาทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ จำนวน 400 ตัวอย่าง เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน และการเลือกใช้บริการสปา และ ตอนที่ 3 ข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้จากการใช้บริการจากบุคลากรในธุรกิจบริการสปา และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และในการวิเคราะห์ข้อมูลความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ใช้สถิติอ้างอิง t-test กลุ่มที่ 2 กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการธุรกิจบริการสปา ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 30 ตัวอย่างใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและไม่มีโครงสร้าง นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหาและนำเนื้อหาที่ได้มาพรรณนาจากปรากฏการณ์ที่ศึกษาจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพ

พนักงานบริษัทเอกชน ระดับรายได้ต่อเดือน 40,000–50,000 บาท พฤติกรรมการท่องเที่ยว เคยมาอำเภอเกาะสมุย มากกว่า 4 ครั้ง สถานที่พักอาศัย คือ โรงแรม สำหรับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสปา รู้จักบริการสปาจากแผ่นพับประชาสัมพันธ์ สาเหตุที่มาใช้บริการคือ ต้องการผ่อนคลายความเครียด และ ความถี่ในการใช้บริการสปา คือ เดือนละครั้ง ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสปาต่อคุณภาพในการให้บริการของบุคลากรในธุรกิจบริการสปา เมื่อนำการรับรู้และความคาดหวังมาหาความแตกต่างทั้ง 5 ด้าน คือ คุณสมบัติด้านความรู้ ทักษะ หน้าที่และความรับผิดชอบ และด้านบุคลิกภาพ พบว่าระดับความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการ ไม่มีความแตกต่างกัน ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจบริการสปาที่ได้จากการสอบถามจากผู้บริหารธุรกิจบริการสปา จำนวน 30 แห่ง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจบริการสปาให้มีคุณลักษณะที่นักท่องเที่ยวยุคใหม่พึงประสงค์ พบว่าในธุรกิจบริการสปาจะประกอบด้วยบุคลากร 3 กลุ่ม คือ ผู้จัดการสปา พนักงานต้อนรับ และ พนักงานนวด ต้องมีความรู้และความสามารถในการนวดโดยผ่านการอบรม นอกจากต้องมีความรู้ในเรื่องของการนวดแล้วต้องมีความรู้ในเรื่องของกายวิภาคศาสตร์และความสวยงาม มีอายุอยู่ระหว่าง 25–37 ปี เมื่อเข้ามาปฏิบัติงานจะได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมทั้ง ภาษาอังกฤษ บุคลิกภาพ มารยาท ทักษะเพิ่มเติมในการนวดและการใช้อุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานจะมีการประเมินความพึงพอใจจากลูกค้าเป็นหลัก และมีการประเมินจากหัวหน้าหน่วยงานและเพื่อนร่วมงาน ในส่วนของค่าตอบแทนและสวัสดิการ ประกอบด้วยเงินเดือนประจำ 5,000-8,500 บาท มีค่าบริการและ ค่าคอมมิชชั่น และยังมีสวัสดิการอื่น ๆ เช่น หอพัก อาหาร รถรับส่ง ชุดยูนิฟอร์มพร้อมบริการซักกรีด ฯลฯ สำหรับปัญหาที่พบในบุคลากรธุรกิจบริการสปา คือ ขาดความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ทักษะด้านภาษาอังกฤษ ความรู้พื้นฐานด้านกายวิภาคศาสตร์ การควบคุมอารมณ์ของพนักงาน จำนวนพนักงานไม่เพียงพอ และการซื้อตัวพนักงาน

ตรีนุช จำปาทอง (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการก่อนและหลัง ใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช โดยศึกษาเปรียบเทียบ 2 กรณี คือ ระหว่างการรับรู้คุณภาพบริการก่อนและหลังใช้บริการ และระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการหลังใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิก พิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช ทั้งโดยรวมและรายด้าน ศึกษาโดยใช้เครื่องมือวัด คุณภาพบริการตามแนวคิดและทฤษฎีของ พาราสุรามาน, ไชเซมอด และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985 , pp. 41-50) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิก พิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช จำนวน 400 ชุด โดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบ เฉพาะเจาะจง และเลือกแบบกำหนดโควตา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติเชิง พรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าแจกแจงความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การประมาณค่าที่ระดับความเชื่อมั่นด้วยค่าสถิติที การทดสอบค่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ค่าสถิติ Brown-Forsythe และการทดสอบ ความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการก่อนและหลังการใช้บริการ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง และความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยรวม และ รายด้านอยู่ในระดับสูง ยกเว้นด้านความน่าเชื่อถือที่อยู่ในระดับสูงมาก และเปรียบเทียบ 2 กรณี คือ ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการก่อนและหลังใช้บริการของผู้ใช้บริการ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพการบริการ หลังใช้บริการ ของผู้ใช้บริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อินทรา จันทรัฐ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการ สายการบินต้นทุนต่ำที่เกี่ยวพันภายในประเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่เกี่ยวพันภายในประเทศ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที่ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่าง เป็นรายคู่ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทั้งหมดนี้ใช้ โปรแกรม SPSS for Windows Version 16 ช่วยคำนวณค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ลูกคามี ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านทัศนคติความมั่นใจ ทัศนคติการตอบสนอง ที่รวดเร็ว ทัศนคติความเชื่อถือได้ ทัศนคติการเข้าถึงจิตใจลูกค้า และด้านทัศนคติลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าเฉลี่ยของคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการมีค่าต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการตามความคาดหวังทั้ง 5 ด้าน ซึ่งแสดงว่าลูกค้า ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน คุณภาพการบริการอยู่ในระดับต่ำกว่าความคาดหวัง โดยด้านทัศนคติความเชื่อถือได้เป็นด้านที่มีช่องว่างความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ มากที่สุด ดังนั้นควรมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านนี้มากที่สุด ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำข้อมูลที่ได้รับมาพัฒนากระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นและเพื่อให้ คุณภาพบริการมีความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

ปิยะพล พุ่มเพชร (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของศูนย์บริการ โตโยต้า มหานคร จำกัด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มลูกค้าที่นำรถยนต์มาใช้บริการที่ศูนย์บริการลูกค้า บริษัท โตโยต้า มหานคร จำกัด ทั้งหมด 13 สาขา ในปี พ.ศ.2551 มี ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เครื่องมือทาง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ วิธีการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้วิธีของรูปแบบการสร้างความพึงพอใจ (Kano's Methods) ใช้ Chi-Square ใช้ Paired Samples t-test ใช้ Independent Samples t-test และ One-Way ANOVA พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ บริษัทโตโยต้า มหานคร จำกัด ในภาพรวมมีความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการที่เกิดขึ้น เมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการ ที่มีค่าสูงที่สุด ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการที่ต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ บริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาเป็นข้อมูลอ้างอิงกับผล การทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยครั้งนี้ที่มีสมมติฐานว่า ระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อ คุณภาพการให้บริการของร้านทรูคอฟฟี่ (True Coffee) สาขาในมหาวิทยาลัย มีความแตกต่างกัน

ภวดี วรรณพิน (2554, บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อประเมินคุณภาพการบริการของร้านทรูคอฟฟี่ (True Coffee) สาขาในมหาวิทยาลัย และเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อ การให้บริการของทรูคอฟฟี่ (True Coffee) สาขาในมหาวิทยาลัย โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย คือ นักศึกษา ระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัย ซึ่งมีร้านสาขาของทรูคอฟฟี่ (True Coffee) เปิดให้บริการ จำนวน 8 สาขา ๆ ละ 50 ชุด รวมเป็น 400 ชุด และใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินคุณภาพการบริการ ตามแนวคิดของพาราสุรามา (Parasuraman) และคณะ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำไป ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ แบบ Paired Samples T-Test

ผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าของร้าน True Coffee สาขาในมหาวิทยาลัยที่เป็นนักศึกษาซึ่งเป็น กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.50 มีอายุไม่เกิน 19 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมา คือ อายุ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.25 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมา เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 28.50 และส่วนใหญ่มียรายได้อยู่ที่ 8,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมา คือ มีรายได้อยู่ที่ 6,001-8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.50ลูกค้ามีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนน เท่ากับ 6.30 และมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงสูงที่สุดเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 6.42 และเมื่อเปรียบเทียบกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพบริการ ผลที่ได้ คือ ระดับการรับรู้จริงต่อคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยมากกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนของความคาดหวัง จึงสรุปว่าลูกค้ามีความพอใจต่อคุณภาพการบริการของร้าน True Coffee สาขาในมหาวิทยาลัยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปิยนาด โพธิ์นอก (2550, บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัญหาคุณภาพชีวิตและหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพ ชีวิตตามเกณฑ์ จปฐ. ของชุมชนตัดใหม่ เทศบาลนครนครสวรรค์กลุ่ม

ตัวอย่าง ได้แก่ หัวหน้า ครัวเรือน หรือ ตัวแทนครัวเรือน จำนวน 136 คน แบบสอบถามเป็นแบบศึกษา ปัญหาคุณภาพชีวิตใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกาย ด้านจิต ด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจ และแบบบันทึกการสนทนากลุ่มเพื่อหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 7 คน โดยใช้กระบวนการสนทนากลุ่ม

ผลการวิจัย พบว่า ปัญหาคุณภาพชีวิตมีปัญหาคุณภาพชีวิตด้านกาย รองลงมา คือ ปัญหาคุณภาพชีวิตด้านเศรษฐกิจ ด้านจิต และด้านสังคม แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิต สรุปได้ว่า

1. ให้ทางชุมชนประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเรื่องประโยชน์ของการออกกำลังกาย หาสถานที่ว่างในชุมชนมาทำเป็นลานกีฬาเพื่อออกกำลังกาย และหาอุปกรณ์สำหรับการออกกำลังกายเพื่อให้ประชากรในชุมชนมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง
2. ให้แต่ละครัวเรือนจดทำบัญชีรายรับ รายจ่าย ของครัวเรือนในแต่ละวัน และให้ทางชุมชนตั้งธนาคารของชุมชนขึ้นมา 1 แห่ง เพื่อที่จะรับฝากเงินของประชากรในชุมชนเพื่อที่จะสะดวกในการฝากถอนเงิน ไม่ต้องเสียเวลาไปฝากถึงธนาคารโดยตรง
3. หาสถานที่ว่างในชุมชนเป็นที่พัฒนาเด็กเล็กเพื่อที่เด็กจะได้มีพี่เลี้ยงคอยดูแล เอาใจใส่ เด็กจะได้ไม่ขาดความอบอุ่น
4. ให้ทางชุมชนนำผู้เป็นกลุ่มแม่บ้านมาช่วยสอนงานให้กับผู้ที่ว่างงานจะได้เป็นงาน และนำของที่ทำออกมาวางจำหน่ายเป็นสินค้าผลิตภัณฑ์ของชุมชน

สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2555, บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านจัดการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิม พระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านบริการวิชาการ ด้านห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านระบบสื่อการเรียนการสอน และด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยจำแนกตาม ระดับชั้นปี และสาขาวิชาการตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาโทที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา (2554-2555) จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตรา ส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบค่าที-เทสต์ (t-test) และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Anova) ผลของการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปเป็นข้อๆ ได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 120 คน พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 โดยกำลัง ศึกษาอยู่ สาขาวิชาการบริหารการศึกษามากที่สุด รองลงมา ได้แก่ สาขาวิชารัฐศาสตร์

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดตรัง นักศึกษาระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่ จำแนก ระดับชั้นปี ต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

บทที่ 3

ระเบียบการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอ
บางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยกำหนดระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. เกณฑ์การแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา ทั้งหมด 2680 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ ประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วน
ตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีวิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง
ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีวิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยสูตรทาโร ยามานะ
(Taro Yamane) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดย n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

e^2 = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้

(การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดค่าเท่ากับ .05)

สามารถแทนค่าได้ดังนี้

$$n = \frac{2680}{1 + 2680(0.05)^2}$$

$$= 348.05$$

ผลออกมา

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จากการคำนวณตามสูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) คำนวณได้ 348.05 เพื่อให้ได้จำนวนเต็ม ผู้วิจัยจึงปัดเศษของกลุ่มตัวอย่างเป็น 348 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามการประเมินคุณภาพการให้บริการระดับความคิดเห็นมากแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุการทำงาน สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบล บางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่การจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้โดยวิธีการ IOC (Item–Objective Congruence Index) จากนั้นนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอความเห็นชอบ
5. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขสมบูรณ์แล้วไปจัดพิมพ์และนำไปใช้เก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง ภายเขตพื้นที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับจำนวน 348 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รับกลับคืน และได้ตรวจสอบครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาลงรหัสและลงบันทึกข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ
2. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใช้ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีสถานภาพแตกต่างกันต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยการใช้ค่า t-test และความแปรปรวนทางเดียว F-test ผู้วิจัยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และถ้าแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD

เกณฑ์การแปลผล

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา

ช่วงคะแนนระหว่าง 4.51-5.00 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
อยู่ในระดับมากที่สุด

ช่วงคะแนนระหว่าง 3.51-4.50 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
อยู่ในระดับมาก

ช่วงคะแนนระหว่าง 2.51-3.50 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
อยู่ในระดับปานกลาง

ช่วงคะแนนระหว่าง 1.51-2.50 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
อยู่ในระดับน้อย

ช่วงคะแนนระหว่าง 1.00-1.50 คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
อยู่ในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ศึกษาประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประชากร จำนวน 348 คน โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบ โดยมีสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (Sample size)
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
P	แทน	มีความน่าจะเป็นของความมีนัยสำคัญทางสถิติ
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบที (t-test)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบเอฟ (F-test)
df	แทน	ค่าองศาแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (Sum of squares)
MS	แทน	ผลเฉลี่ยกำลังสอง (Mean square)
*p≤.05	แทน	แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปกครอง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน โดยหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ แสดงผลดังตาราง 1

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n = 348)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	185	53.2
หญิง	163	46.8
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	49	14.1
25 – 34 ปี	195	56.0
35 – 44 ปี	87	25.0
45 – 54 ปี	14	4.0
55 ปีขึ้นไป	3	0.9
สถานภาพ		
โสด	216	62.1
สมรส	99	28.4
หย่าร้าง	33	9.5
หม้าย/แยกกันอยู่	0	0

ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n = 348)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	81	23.3
ปริญญาตรี	195	56.0
ปริญญาโท	72	20.7
สูงกว่าปริญญาโท	0	0
รายได้ / ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	98	28.2
5,001 – 10,000 บาท	105	30.2
10,001 – 15,000 บาท	145	41.7
15,001 – 20,000 บาท	0	0
มากกว่า 20,001 บาท	0	0

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย มีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 มีอายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมา มีอายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 สถานภาพส่วนใหญ่ โสด จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 62.1 รองลงมา สมรส จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 การศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมา ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และมีรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ 10,001-15,000 บาท จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมา 5,001-10,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการบริการโดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รายละเอียดตามตาราง 2-9

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วน ตำบลบางเคื่อ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.13	0.31	มาก
2. ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.02	0.26	มาก
3. ด้านขั้นตอนการบริการ	4.15	0.21	มาก
รวม	4.11	0.14	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.11, S.D.=0.14) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ด้านขั้นตอนการบริการ($\bar{X}$ =4.15, S.D.=0.21) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ =4.13, S.D.=0.31) และ ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ =4.02, S.D.=0.26) ตามลำดับ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจต่อผู้มารับบริการ	4.21	0.79	มาก
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ	3.98	0.75	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.27	0.79	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนน้อม	3.94	0.73	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับอย่างยุติธรรม	4.23	0.69	มาก
รวม	4.13	0.31	มาก

จากตาราง 3 พบว่าระดับความคาดหวังของประชาชนที่มีคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.13, S.D.=0.31) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยตามลำดับ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ =4.27, S.D.=0.79) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับอย่างยุติธรรม ($\bar{X}$ =4.23, S.D.=0.69) เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X}$ =4.21, S.D.= 0.79) เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ ($\bar{X}$ =3.98, S.D.=0.75) และเจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนน้อม ($\bar{X}$ =3.94, S.D.=0.73) ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การจัดภูมิทัศน์ของสำนักงานมีความสะอาด	3.84	0.72	มาก
2. สิ่งอำนวยความสะดวกและมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน	4.07	0.73	มาก
3. ระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยในสำนักงานสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยให้กับผู้มาใช้บริการ	4.00	0.72	มาก
4. มีการจัดระบบสาธารณูปโภคเหมาะสม	4.10	0.81	มาก
5. มีการจัดหาอุปกรณ์ และเครื่องใช้ต่างๆที่มีคุณภาพ ไว้คอยให้บริการแก่ประชาชน	4.11	.73	มาก
รวม	4.02	0.26	มาก

จากตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =4.02, S.D.=0.26) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ มีการจัดหาอุปกรณ์ และเครื่องใช้ต่างๆที่มีคุณภาพ ไว้คอยให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X}$ =4.11, S.D.=0.73) รองลงมาคือ มีการจัดระบบสาธารณูปโภคเหมาะสม ($\bar{X}$ =4.10, S.D.=0.81) สิ่งอำนวยความสะดวกและมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน ($\bar{X}$ =4.07, S.D.=0.73) ระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยในสำนักงานสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยให้กับผู้มาใช้บริการ ($\bar{X}$ =4.00, S.D.=0.72) การจัดภูมิทัศน์ของสำนักงานมีความสะอาด ($\bar{X}$ =3.84, S.D.=0.72) ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านขั้นตอนการบริการ

ด้านขั้นตอนการบริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว	4.24	0.73	มาก
2. เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างถูกต้องแม่นยำมีการอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ	4.22	0.76	มาก
3. มีการให้บริการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้	4.07	0.80	มาก
4. การติดต่อสอบถามจัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใช้สื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ แถบ บันทึกเสียงและรูปภาพในการประชาสัมพันธ์การให้บริการให้ทราบทั่วกัน จัดเตรียมแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมเพียง	4.18	0.82	มาก
5. มีการจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ ไม่มีการหยุดพักเที่ยง เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง	4.05	0.84	มาก
6 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับหน่วยงานบริหารกลางได้โดยง่าย เช่น Website ให้ข้อมูล E-mail	4.13	0.76	มาก
7. มีการติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่การกิจยังไม่เสร็จสิ้น	4.14	0.80	มาก
รวม	4.15	0.21	มาก

จากตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านขั้นตอนการบริการในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.15$, S.D.=0.21) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ การบริการเป็นไปด้วยความ

รวดเร็ว ($\bar{X}=4.24$, S.D.=0.73) เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างถูกต้องแม่นยำมีการอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.22$, S.D.=0.76) การติดต่อสอบถามจัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ใช้สื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ แถบ บันทึกลีขียง และรูปภาพในการประชาสัมพันธ์ การให้บริการให้ทราบทั่วกัน จัดเตรียมแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมเพียง ($\bar{X}=4.18$, S.D.=0.82) มีการติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่การกิจยังไม่เสร็จสิ้น($\bar{X}=4.14$, S.D.=0.80) จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับหน่วยงานบริหารกลางได้โดยง่าย เช่น Website ให้ข้อมูล E-mail ($\bar{X}=4.13$, S.D.=0.76) มีการให้บริการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ ($\bar{X}=4.07$, S.D.=0.80) มีการจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ ไม่มีการหยุดพักเที่ยง เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.05$, S.D.=0.84) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับ คุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 6-13

ตาราง 6 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ

ระดับคุณภาพการให้บริการ	เพศ				t	Sig
	ชาย (n= 185)		หญิง (n= 163)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.14	0.30	4.11	0.32	1.19	0.24
2 ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมและ สิ่งอำนวยความสะดวก	4.03	0.26	4.02	0.26	0.51	0.61
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.13	0.22	4.17	0.20	-1.50	0.13
รวม	4.11	0.14	4.10	0.15	0.12	0.90

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.5

จากตาราง 6 พบว่าการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ Independent t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน

ตาราง 7 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอ
บางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ

ระดับคุณภาพการให้บริการ		SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.279	4	.320	3.458	.009*
	ภายในกลุ่ม	31.718	343	.092		
	รวม	32.997	347			
2. ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.070	4	.018	.258	.905
	ภายในกลุ่ม	23.357	343	.068		
	รวม	23.427	347			
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.155	4	.039	.883	.474
	ภายในกลุ่ม	15.020	343	.044		
	รวม	15.175	347			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.312	4	.078	3.975	.004*
	ภายในกลุ่ม	6.732	343	.020		
	รวม	7.044	347			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.5

จากตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบด้วยสถิติ One way ANOVA ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติซึ่งมี 1 ด้าน คือ ด้านด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD (Least Significant Difference) ได้ผลแสดงดังตาราง 9

ตาราง 8 การทดสอบความแตกต่างระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ
อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's
LSD (Least Significant Difference)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ต่ำกว่า 25 ปี	25 – 34 ปี	35 – 44 ปี	45 – 54 ปี	55 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี					
25 – 34 ปี					
35 – 44 ปี	.1168*				
45 – 54 ปี	.2959*	.2075*	.1791*		
55 ปีขึ้นไป	.3673*				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 8 ผลการทดสอบความแตกต่างระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า ประชาชนที่มีอายุ 35-44 ปี มีระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากกว่าประชาชนที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี (.1168) ประชาชนที่มีอายุ 45-54 ปี มีระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากกว่าประชาชนที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี (.2959) 25-34 ปี (.2075) 35-44 ปี (.1791) และประชาชนที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป มีระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากกว่าประชาชนที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี (.3673)

ตาราง 9 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามสถานภาพ

ระดับคุณภาพการให้บริการ		SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.578	2	.289	3.078	.047*
	ภายในกลุ่ม	32.418	345	.094		
	รวม	32.997	347			
2. ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.071	2	.035	.524	.593
	ภายในกลุ่ม	23.357	345	.068		
	รวม	23.427	347			
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.276	2	.138	3.191	.042*
	ภายในกลุ่ม	14.900	345	.043		
	รวม	15.175	347			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.123	2	.061	3.062	.048*
	ภายในกลุ่ม	6.921	345	.020		
	รวม	7.044	347			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบด้วยสถิติ One way ANOVA ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติซึ่งมี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD (Least Significant Difference) ได้ผลแสดงดังตาราง 11-12

ตาราง 10 การทดสอบความแตกต่างระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านบุคลากรผู้ให้บริการเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD (Least Significant Difference)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	โสด	สมรส	หย่าร้าง	หม้าย/ แยกกันอยู่
โสด				
สมรส				
หย่าร้าง	.1420*			
หม้าย/แยกกันอยู่				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 10 ผลการทดสอบความแตกต่างระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพหย่าร้าง มีระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพโสด (.1420)

ตาราง 11 การทดสอบความแตกต่างระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านขั้นตอนการให้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีFisher's LSD (Least Significant Difference)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	โสด	สมรส	หย่าร้าง	หม้าย/ แยกกันอยู่
โสด				
สมรส	.0636*			
หย่าร้าง				
หม้าย/แยกกันอยู่				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 11 ผลการทดสอบความแตกต่างระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรส มีระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพโสด (.0636)

ตาราง 12 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเดื่อ
อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับคุณภาพการให้บริการ		SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.007	2	.003	.035	.965
	ภายในกลุ่ม	32.990	345	.096		
	รวม	32.997	347			
2. ด้านสถานที่ การจัดสภาพ แวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.114	2	.057	.844	.431
	ภายในกลุ่ม	23.313	345	.068		
	รวม	23.427	347			
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.181	2	.091	2.086	.126
	ภายในกลุ่ม	14.994	345	.043		
	รวม	15.175	347			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.030	2	.015	.742	.477
	ภายในกลุ่ม	7.014	345	.020		
	รวม	7.044	347			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.5

จากตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบด้วยสถิติ One way ANOVA ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ไม่มีค่า Sig. ที่น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงไม่ทดสอบความแตกต่าง

ตาราง 13 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ
อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ระดับคุณภาพการให้บริการ		SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.111	2	.055	.580	.560
	ภายในกลุ่ม	32.886	345	.095		
	รวม	32.997	347			
2. ด้านสถานที่ การจัดสภาพ แวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.123	2	.062	.912	.403
	ภายในกลุ่ม	23.304	345	.068		
	รวม	23.427	347			
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.451	2	.225	5.282	.006*
	ภายในกลุ่ม	14.724	345	.043		
	รวม	15.175	347			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.014	2	.007	.338	.713
	ภายในกลุ่ม	7.030	345	.020		
	รวม	7.044	347			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.5

จากตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบด้วยสถิติ One way ANOVA ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวมค่า Sig ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติซึ่งมี 1 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD (Least Significant Difference) ได้ผลแสดงดังตาราง 14

ตาราง 14 การทดสอบความแตกต่างระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านขั้นตอนการให้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีFisher's LSD (Least Significant Difference)

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001 – 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 5,000 บาท					
5,001 – 10,000 บาท			.0848*		
10,001 – 15,000 บาท					
15,001 – 20,000 บาท					
20,001 บาทขึ้นไป					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.5

จากตาราง 14 ผลการทดสอบความแตกต่างระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มีระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท (.0848)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ศึกษาประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประชากร จำนวน 348 คน โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบ มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประชากร จำนวน 348 คน ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย มีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 มีอายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 รองลงมา มีอายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 สถานภาพส่วนใหญ่ สมรส จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 72.1 รองลงมา โสด จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 การศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมา ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 และมีรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ 5,001-10,000 บาท จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมา 10,001-15,000 บาท จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3

2. คุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากการการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนมีระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกการพิจารณาระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยแยกพิจารณาแต่ละด้าน

2.1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยตามลำดับ

เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับอย่าง ยุติธรรม เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจต่อผู้มารับบริการตามลำดับ

2.2 ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดย เรียงลำดับจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ มีการจัดหาอุปกรณ์ และเครื่องใช้ต่างๆที่มีคุณภาพ ไว้ คอยให้บริการแก่ประชาชน รองลงมาคือ มีการจัดระบบสาธารณูปโภคเหมาะสม สิ่งอำนวยความสะดวกและมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน ตามลำดับ

2.3 ด้านขั้นตอนการบริการในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย โดยเมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ การบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างถูกต้องแม่นยำมีการอำนวยความสะดวก และแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ การติดต่อสอบถามจัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ใช้สื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ แถบ บันทึกลีขียงและรูปภาพในการประชาสัมพันธ์การใช้บริการให้ทราบทั่วกัน จัดเตรียมแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมเพรียง ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเดื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ และระดับ การศึกษา พบว่า มีระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเดื่อ จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีอายุ สถานภาพและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเดื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัด พระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเดื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเดื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วน ตำบลบางเดื่อ มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความสนใจต่อผู้มารับบริการ นอกจากนั้นยังมีการจัดระบบสาธารณูปโภคที่เหมาะสม มีการจัดหาอุปกรณ์และเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่มี คุณภาพไว้คอยให้บริการแก่ประชาชน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความสะดวกรวดเร็วและ แก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องแม่นยำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สาขาวิทยบริการเฉลิม พระเกียรติ จังหวัดตรัง (2555, บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ

ความพึงพอใจของของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคาแหง สาขาวิทยบริการเฉลิม พระเกียรติ จังหวัดตรัง โดยภาพรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านบริการ วิชาการ ด้านห้องสมุดอัตโนมัติ ด้านระบบสื่อการเรียนการสอน และด้านอาคารสถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวก ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการ จัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคาแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดตรัง นักศึกษา ระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ใน ระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ตรีนุช จำปาทอง (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความ คาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการก่อนและหลัง ใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิก พิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการก่อนและ หลังการใช้บริการ โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับสูง และความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับสูง

2. เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยมีรายการที่จะ นำเสนอผลการวิจัยดังนี้

2.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหาร ส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ เพราะประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิงต้องการให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ จังหวัด พระนครศรีอยุธยา มีระดับคุณภาพการให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทำให้ผู้มา รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับ ส่งผลให้องค์กรรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

2.2 ประชาชนที่มีอายุ 35-44 ปี มีระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหาร ส่วนตำบลบางเคื่อ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มากกว่าประชาชนที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี เพราะว่าประชาชนที่อยู่ในกลุ่มอายุนี้นั้นส่วนใหญ่อยู่ช่วยวัยทำงาน มีทัศนคติที่ดีต่อ องค์กร จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในตัวบุคลากรผู้ให้บริการ ประชาชนที่มีอายุ 45-54 ปี มีระดับ คุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากกว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี อายุ 25-34 ปี และอายุ 35-44 ปี เพราะว่าประชาชนที่อยู่ในกลุ่มอายุ นี้ส่วนใหญ่เป็นหัวหน้าครอบครัวและมีอาชีพที่มั่นคง สามารถเป็นกำลังรับช่วงงาน มีส่วนร่วม อย่างเต็มที่ในโครงการต่าง ๆ ที่องค์การเข้ามาร้องขอ ทำให้ผู้ให้บริการมีความสนใจ เอาใจใส่ให้ ความสำคัญมากกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ และประชาชนที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป มีระดับคุณภาพการให้บริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากกว่า

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี เพราะว่าประชาชนที่อยู่ในกลุ่มอายุนี้นั้นส่วนใหญ่องค์การจะให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้สูงอายุมากกว่ากลุ่มที่อายุน้อย เนื่องจากกลุ่มผู้สูงอายุจะมีการพบปะกับบุคลากรบ่อย ๆ ไม่ว่าจะเข้าร่วมโครงการช่วยเหลือผู้สูงอายุที่องค์การจัดขึ้นบ่อย ๆ เช่น จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ตรวจสุขภาพ ตรวจวัดสายตา สอนอาชีพจากอุปกรณ์ในห้องถื่น เป็นต้น

2.3 ประชาชนที่มีสถานภาพอยู่ย่ำร้าง มีระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านบุคลากรผู้ให้บริการมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพโสด เพราะว่าประชาชนที่มีสถานภาพอยู่ย่ำร้างอยู่ในกลุ่มคนวัยทำงาน เนื่องจากคนทำงานส่วนใหญ่จะแสดงความพึงพอใจในชีวิตการทำงานในระดับสูง สะท้อนให้เห็นถึงทุนมนุษย์ที่ดีและมีความพร้อมในการพัฒนาสร้างเสริมความสุขซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน และประชาชนที่มีสถานภาพสมรส มีระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านขั้นตอนให้บริการ มากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพโสด เพราะว่าประชาชนในกลุ่มอายุนี้นั้นส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงานที่กำลังสร้างฐานะ มีหน้าที่ต้องรับผิดชอบต่อครอบครัวจะมีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิต และมีความรู้สึกทัศนคติและความเข้าใจระดับบุคคล ในเรื่องของชีวิตที่เป็นสุขทั้งด้านครอบครัว เพื่อนฝูงและมาตรฐานความเป็นอยู่

2.4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ เพราะว่าประชาชนทุกระดับการศึกษาต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือมีคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการพึงพอใจ ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม และมีความสะดวกรวดเร็ว เพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนที่หลากหลาย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการให้ชัดเจนและมองเห็นง่ายมากที่สุด มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์และระบบสารสนเทศให้พร้อมใช้อยู่เสมอ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในคุณภาพบริการตอบสนอง และตรงกับความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี

2.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มีระดับคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านขั้นตอนการให้บริการ มากกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพรับจ้างหรือเป็นผู้สูงอายุที่ไม่ต้องทำงานแล้ว มีรายได้จากลูก ๆ หลานให้เงินใช้ในแต่ละเดือน จะมีเวลาในการเดินทางไปทำธุระหรือมาติดต่อรับบริการขององค์การไม่มีความเร่งรีบ ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีเมื่อมาใช้บริการ บางขั้นตอน

มีระเบียบมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป ผู้รับบริการสามารถรอคอยได้ ต่างจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท คนกลุ่มนี้เป็นคนวัยทำงานเมื่อมาติดต่อธุระหรือขอรับบริการจากองค์การจะมาติดต่อแบบรวดเร็วและจะเร่งรีบให้ทันเสร็จเวลา และรอคอยเวลานานๆ ไม่ค่อยได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา นำมาเป็นแนวทางต่อการให้บริการ เพื่อช่วยให้เกิดประสิทธิภาพและเป็นไปตามความต้องการของประชาชนมากที่สุด ดังต่อไปนี้

1.1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อบต.ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้เกิดทักษะการบริการที่ดี เพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่ หรืออาจจะมีช่องทางต่าง ๆ ที่ทางองค์การจะได้ทราบความต้องการของผู้มารับบริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น การสอบถามพูดคุยจากคำดำเนินคดีและคำชมเชยต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงงานบริการต่อไป

1.2 ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก อบต.ควรมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานและเวลาที่แน่นอนในการดูแลรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยทั้งที่เป็นบริเวณที่มีผู้รับผิดชอบเฉพาะ และความรับผิดชอบโดยทั่วไปที่ทุกคนควรปฏิบัติ

1.3 ด้านขั้นตอนการบริการ อบต.ควรจัดเวรเจ้าหน้าที่อยู่ประจำการตอนพักเที่ยงหมุนเวียนกันไป เพื่อให้องค์กรสามารถบริการประชาชนได้ตลอดเวลาและอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสนทนา เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดของข้อมูลเชิงลึกได้ตรงตามต้องการและทั่วถึง

2.2 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลหรือความพึงพอใจที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ เพื่อพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จิรพร โชติพิบูลย์ทรัพย์. (2550). รูปแบบการให้บริการของศูนย์บริการนักศึกษามหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราชนครราชสีมา. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ตริณูช จำปาทอง. (2553). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการก่อนและหลัง ใช้บริการของ
ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศิริราช.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประเสริฐ อาเค (Prasert rk). (2555). แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ. ค้นเมื่อ 5 กุมภาพันธ์
2557, จาก <http://www.gotoknow.org/posts/492000>
- ปิยะพล พุ่มเพ็ชร. (2552). คุณภาพการบริการของศูนย์บริการ บริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภวัต วรรณพิน. (2554). การประเมินคุณภาพการบริการของร้าน True Coffee. การศึกษาเฉพาะ
บุคคลบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. (2555). ศึกษาและ
เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา
มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิม พระเกียรติ จังหวัดตรัง. ตรัง :
สาขาวิทยบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มหาวิทยาลัยศรีปทุม. (2552). คุณภาพงานบริการ. ค้นเมื่อ 12 กันยายน 2558, จาก
www.spu.ac.th/center-forstudentdevelopment/files/2012/01/Services_guide.pdf
- ลักขมี สารบรรณ. (2554). ความหมายคุณภาพ. ค้นเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2557, จาก
<http://www.gotoknow.org/posts/189885>
- วัชร พิษผล. (2553). ศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในธุรกิจบริการสปา อำเภอเกาะสมุย
จังหวัดสุราษฎร์ธานี (รายงานผลการวิจัย). สุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สุราษฎร์ธานี.
- วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2555). การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของ
ร้านกาแฟพรีเมียมแฟรนไชส์ของต่างประเทศกับแฟรนไชส์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร.
ค้นเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2557, จาก http://www.ex-mba.buu.ac.th/research/Bkk/Ex-23-Bkk/51720631/05_ch2.doc.pdf

- วิภาพร นาคเปี่ยม. (2556). **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอท่าเรือจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สิริลักษณ์ ชาแท่น. (2553). **แนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาด้านผู้เรียนของโรงเรียนประถมศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก รอบที่สาม ในจังหวัดนราธิวาส**. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุภารักษ์ เมินกระโทกและคณะ. (2555). **การประเมินคุณภาพบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา (รายงานผลการวิจัย)**. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- องอาจ ปทะวานิช. (2546). **กลยุทธ์การตลาดและการประยุกต์ใช้จริงในทางธุรกิจในแต่ละกรณีตัวอย่าง**. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- อินทิรา จันทร์ฐ. (2552). **ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการ สายการบินต้นทุนต่ำที่ขยับบินภายในประเทศ**. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2002). **Principles of marketing**. (9th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **Journal of Marketing**, 49, (4):41-50.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ผศ.ดร.อดิศร ภู่อสาระ รองอธิการบดี ฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครศรีอยุธยา
2. ดร.กมลวรรณ วรรณชนัง อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
3. ดร.เอนก รักเงิน อาจารย์ประจำสาขาวิชาพัฒนชุมชน
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
4. รศ.ปราณี ตันประยูร อาจารย์ประจำสาขาการจัดการ
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
5. คุณอนุชา จินดาวณิชย์ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางเดื่อ
อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ภาคผนวก ข

หนังสือเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือการวิจัย



ที่ คธ.๐๕๕๐.๔/ว ๙/๓

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
อ. พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผศ.ดร.อดิสร ภูสาระ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ และแบบแสดงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายณัฐภูมิ รักษาสกุล นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ภายใต้การควบคุมของ ดร.ภาคิน โชติเวทย์ศิลป์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นตามแบบฟอร์มที่แนบมาพร้อมนี้แล้ว ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพและเหมาะสมกับการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระในโอกาสต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านรับเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการค้นคว้าอิสระของ นายณัฐภูมิ รักษาสกุล และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ภัทรนันท์ สุธาตรี)

รองผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓



ที่ ศธ.๐๕๕๐.๓/ว.๔/๙

สำนักงานคณะกรรมการการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
อ. พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ดร.กมลวรรณ วรรณธำ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ และแบบแสดงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายณัฐวุฒิ รัชกาลกุล นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหันจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ภายใต้การควบคุมของ ดร.ภาคิน ไซตเวศย์ศิลป์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นตามแบบฟอร์มที่แนบมาพร้อมนี้แล้ว ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพและเหมาะสมกับการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการจัดทำทำการค้นคว้าอิสระในโอกาสต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านรับเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการค้นคว้าอิสระของ นายณัฐวุฒิ รัชกาลกุล และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ภทรนันท์ สุราชตรี)

รองผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการการบัณฑิตศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการบัณฑิตศึกษา

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓



ที่ ศธ.๐๕๕๐.๗/วส/๗

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
อ. พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ดร.เอก รักษ์เงิน

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ และแบบแสดงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายณัฐวุฒิ รักษาสกุล นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหันจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ภายใต้การควบคุมของ ดร.ภาดิน โชติเวทย์ศิลป์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำการศึกษาเรื่องดังกล่าว จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นตามแบบฟอร์มที่แนบมาพร้อมนี้แล้ว ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพและเหมาะสมกับการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการจัดทำการศึกษาในโอกาสต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านรับเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการค้นคว้าอิสระของ นายณัฐวุฒิ รักษาสกุล และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.พิทรันท์ สุราชตรี)

รองผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓



ที่ กอ.๐๕๕๐.๙/ว ๙/๙

สำนักงานคณะกรรมการการบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

อ. พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน รองศาสตราจารย์ปราวณี ดันประยูร

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ และแบบแสดงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายณัฐวุฒิ รักษาสกุล นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อง อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ภายใต้การควบคุมของ ดร.ภาคิน โชติเวทย์ศิลป์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำ การค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นตามแบบฟอร์มที่แนบมา พร้อมนี้แล้ว ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพและเหมาะสมกับการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการจัดทำ การค้นคว้าอิสระในโอกาสต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านรับเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการค้นคว้าอิสระ ของ นายณัฐวุฒิ รักษาสกุล และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ภัทรนันท์ สूरชาติ)

รองผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการการบัณฑิตศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการบัณฑิตศึกษา

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓



ที่ ศธ.๐๕/๕๐.๙/ว.๙/๑๖

สำนักงานคณะกรรมการการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
อ. พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา ๓๓๐๐๐

๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน นายอนุชา จินตาวณิชย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ และแบบแสดงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายณัฐวุฒิ รักษาสกุล นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ภายใต้การควบคุมของ ดร.ภาคิน โชติเวศย์ศิลป์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำ การค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นตามแบบฟอร์มที่แนบมา พร้อมนี้แล้ว ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพและเหมาะสมกับการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการจัดทำ การค้นคว้าอิสระในโอกาสต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านรับเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการค้นคว้าอิสระของ นายณัฐวุฒิ รักษาสกุล และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ภทรนันท์ สุระชาติ)

รองผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการการบัณฑิตศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการบัณฑิตศึกษา

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓

ภาคผนวก ค
ประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม
หรือ IOC ของผู้ทรงคุณวุฒิ

ประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ IOC ของผู้ทรงคุณวุฒิ

หลักเกณฑ์การตรวจสอบค่า IOC

การวิเคราะห์เครื่องมือ (แบบสอบถาม) ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย IOC คือ ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ หรือเนื้อหา (IOC : Index Of Item Objective Congruence) แล้วประเมินผลเครื่องมือ ดังนี้

ให้คะแนน	+1	ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้คะแนน	0	ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้คะแนน	-1	ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้นำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

$$\text{สูตรการหาค่า IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

โดยกำหนดให้

IOC	=	ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบทดสอบ
$\sum R$	=	ผลรวมของคะแนนการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ
N	=	จำนวนกรรมการผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุงยังใช้ไม่ได้

แบบสอบถามเรื่อง คุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ
อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

รายการขอความคิดเห็น	ประมาณค่าความ คิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ					ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5		
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม							
1. เพศ	+	+	+	+	+	1.00	เที่ยงตรง ใช้ได้
	1	1	1	1	1		
2. อายุการทำงาน	+	+	+	+	+	1.00	เที่ยงตรง ใช้ได้
	1	1	1	1	1		
3. สถานภาพสมรส	+	+	+	+	+	1.00	เที่ยงตรง ใช้ได้
	1	1	1	1	1		
4. ระดับการศึกษา	+	+	+	+	+	1.00	เที่ยงตรง ใช้ได้
	1	1	1	1	1		
5. รายได้ต่อเดือน	+	+	+	+	+	1.00	เที่ยงตรง ใช้ได้
	1	1	1	1	1		
ตอนที่ 2 การประเมินคุณภาพการให้บริการใน องค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา							
1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ							
1.1 เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจต่อผู้มารับบริการ	+	+	+	+	+	1.00	เที่ยงตรง ใช้ได้
	1	1	1	1	1		
1.2 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ	+	+	+	+	+	1.00	เที่ยงตรง ใช้ได้
	1	1	1	1	1		

รายการขอความคิดเห็น	ประมาณค่าความ คิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ					ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5		
1.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	+	+	+	+	+	1.00	เพียงตรงใช้ได้
	1	1	1	1	1		
1.4 เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนน้อม	+	+	+	+	+	1.00	เพียงตรงใช้ได้
	1	1	1	1	1		
1.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับอย่างยุติธรรม	+	+	0	+	+	0.80	เพียงตรงใช้ได้
	1	1		1	1		
2. ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมและถึงอำนวยความสะดวก							
2.1 การจัดภูมิทัศน์ของสำนักงานมีความสะอาด	+	+	+	0	+	0.80	เพียงตรงใช้ได้
	1	1	1		1		
2.2 สิ่งอำนวยความสะดวกมีจำนวนเพียงพอต่อการ ใช้งาน	+	+	0	+	+	0.80	เพียงตรงใช้ได้
	1	1		1	1		
2.3 ระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยในสำนักงาน สร้างความมั่นใจในความปลอดภัยให้กับผู้ที่มาใช้ บริการ	+	0	0	+	+	0.60	เพียงตรงใช้ได้
	1			1	1		
2.4 มีการจัดระบบสาธารณูปโภคเหมาะสม	+	+	+	+	+	1.00	เพียงตรงใช้ได้
	1	1	1	1	1		
2.5 มีการจัดหาอุปกรณ์และเครื่องใช้ต่างๆที่มีคุณภาพ ไว้คอยให้บริการแก่ประชาชน	+	0	+	+	+	0.80	เพียงตรงใช้ได้
	1		1	1	1		
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
3.1 การให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว	+	+	+	+	+	1.00	เพียงตรงใช้ได้
	1	1	1	1	1		
3.2 เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างถูกต้องแม่นยำ มีการ อำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ	+	+	0	+	+	0.80	เพียงตรงใช้ได้
	1	1		1	1		
3.2 เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างถูกต้องแม่นยำ มีการ อำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ	+	+	0	+	+	0.80	เพียงตรงใช้ได้
	1	1		1	1		

รายการขอความคิดเห็น	ประมาณค่าความ คิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ					ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5		
3.3 มีการให้บริการกระจายให้ทั่วถึง	+	+	0	+	0	0.60	เพียงพอใช้ได้
	1	1		1			
3.4 การติดต่อสอบถามจัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ ใช้สื่อต่างๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ แถบบันทึกเสียงและรูปภาพในการประชาสัมพันธ์ การให้บริการให้ทราบทั่วกัน จัดเตรียมแบบฟอร์ม ต่างๆ ไว้ให้พร้อมเพียง	+	0	+	+	+	0.80	เพียงพอใช้ได้
	1		1	1	1		
3.5 มีการให้บริการช่วงพักเที่ยง	+	+	0	+	+	0.80	เพียงพอใช้ได้
	1	1		1	1		
3.6 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถ ติดต่อกับหน่วยงานบริหารกลางได้โดยง่าย เช่น Website ให้ข้อมูล E-mail	+	0	+	+	+	0.80	เพียงพอใช้ได้
	1		1	1	1		
3.7 มีการติดตามผลเมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่ ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น	+	0	+	0	+	0.60	เพียงพอใช้ได้
	1		1		1		

ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

ที่ ศธ. ๐๕๕๐.๘/๖๔๖



สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ถนนปรีดิพนมยงค์ ตำบลประตู่ชัย
อำเภอพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๓๓๐๐๐

๒๒ มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ

ด้วย นายณัฐวุฒิ รักษาสกุล นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” โดยมี ดร.ภาคิน โชติเวศย์ศิลป์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งขณะนี้นักศึกษาอยู่ระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยและจำเป็นต้องขอเก็บข้อมูลจากประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ที่ท่านรับผิดชอบ ในระหว่างวันที่ ๒๕-๓๑ มีนาคม ๒๕๕๙ สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.นริศนันท์ เดชสุระ)

ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓



ที่ ศธ ๐๕๕๐.๙/ ๖๓ ช

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ถนนปรีดีพนมยงค์ ตำบลประตู่ชัย
อำเภอพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๗ มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ
เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางปะหัน

ด้วย นายณัฐวุฒิ รักงาสกุล นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางปะหัน อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ภายใต้การควบคุมของ ดร.ภาคิน โชติเวศย์ศิลป์ ซึ่งขณะนี้นักศึกษาอยู่ระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยและจำเป็นต้องขอเก็บข้อมูลจากประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ที่ท่านรับผิดชอบ ในระหว่างวันที่ ๑๔ - ๑๘ มีนาคม ๒๕๕๙ สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ภทรนันท์ สุรชาติรี)

รองผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

โทร/โทรสาร. ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓

แบบสอบถามเรื่องคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ

อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลสถานภาพของผู้ตอบประเมิน

ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตามความเป็นจริง

1.เพศ

- ☐ 1.ชาย ☐ 2. หญิง

2.อายุ

- ☐ 1. ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 2. 25 – 34 ปี ☐ 3. 35 - 44 ปี
☐ 4. 45 – 54 ปี ☐ 5. 55ปีขึ้นไป

3.สถานภาพสมรส

- ☐ 1. โสด ☐ 2. สมรส
☐ 3. หย่าร้าง ☐ 4. หม้าย/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- ☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี
☐ 3. ปริญญาโท ☐ 4. สูงกว่าปริญญาโท

5.รายได้ต่อเดือน

- ☐ 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 2. 5,001 - 10,000 บาท
☐ 3. 10,001 – 15,000 บาท ☐ 4. 15,001 – 20,000 บาท
☐ 5. 20,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 การประเมินคุณภาพการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางเคื่อ

อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ซึ่งความหมายระดับความพึงพอใจมีดังนี้ 5=มากที่สุด 4=มาก 3=ปานกลาง 2=น้อย 1=น้อยที่สุด

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
1.1 เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจต่อผู้มารับบริการ					
1.2 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ					
1.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
1.4 เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนน้อม					
1.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับอย่างยุติธรรม					
2. ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก					
2.1 การจัดภูมิทัศน์ของสำนักงานมีความสะอาด					
2.2 สิ่งอำนวยความสะดวกและมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน					
2.3 ระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยในสำนักงานสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยให้กับผู้ที่มาใช้บริการ					
2.4 มีการจัดระบบสาธารณูปโภคในเรื่องต่างๆอย่างดี เช่น ระบบระบายน้ำ การจัดไฟฟ้าในอาคาร					
2.5 มีการจัดการอุปกรณ์ และเครื่องใช้ต่างๆที่มีคุณภาพ ไว้คอยให้บริการแก่ประชาชน					
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
3.1 การบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว					
3.2 เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างถูกต้องแม่นยำมีการอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ					
3.3 มีการให้บริการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้					

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.4 การติดต่อสอบถามจัดทำป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ใช้สื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ แถบ บันทึกละเอียดและรูปภาพในการประชาสัมพันธ์การให้บริการให้ทราบทั่วกัน จัดเตรียมแบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้ให้พร้อมเพรียง					
3.5 มีการจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ ไม่มีการหยุดพักเที่ยง เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง					
3.6 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับหน่วยงานบริหารกลางได้โดยง่าย เช่น Website ให้ข้อมูล E-mail					
3.7 มีการติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้ว ในกรณีที่การกิจยังไม่เสร็จสิ้น					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นายณัฐวุฒิ รักษาสกุล
วันเดือน ปี เกิด	20 กันยายน 2532
สถานที่อยู่	30/3 หมู่ 3 ตำบลบางเคื่อ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2547	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนอยุธยาวิทยาลัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
พ.ศ. 2550	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนอยุธยาวิทยาลัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
พ.ศ. 2554	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (ศูนย์วาสุกรี)
พ.ศ. 2559	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

