

WG 121569



ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน
อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด



อาทิพย์ ทองไทย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบได้พิจารณาการค้นคว้าอิสระของว่าที่ร้อยตรี อาทิตย์ ทองไทย แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยูภาส)

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ
(ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย)

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.พรปวีณ์ ศรีประเสริฐ)

กรรมการ
(ผู้ทรงคุณวุฒิ)

.....
(อาจารย์ปริยานุช วัฒนกุล)

กรรมการ
(อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยูภาส)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนิท ดีเมืองชัย)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
วันที่.....เดือน..... 28 ก.ย. 2559 พ.ศ.....

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ชื่อเรื่อง : ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ
จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัย : อาทิตย์ ทองไทย

ปริญญา : ร.ม. (รัฐศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ปริยานุช วัฒนกุล

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2559

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม เพศ และกลุ่มเครือข่าย และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 18 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.88 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) และเพื่อพบความแตกต่างรายคู่ได้ทำการตรวจสอบความแตกต่างด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) และสถิติทดสอบที่ t - test (Independent Sample)

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ ด้านการประสานงานในการบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ และด้านข้อมูลที่ได้จากการรับบริการ ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามกลุ่มเครือข่ายจำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน พบว่า การจำแนกตามเพศและกลุ่มเครือข่าย โดยรวมและรายด้าน พบว่า ผู้มาขอรับบริการแต่ละกลุ่มเครือข่ายมีความเห็นที่แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านผู้มาขอรับบริการ มีความเห็นแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 3) วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ผู้มารับบริการต้องการให้มีการเพิ่มในแต่ละด้านโดยเรียงความถี่จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านการประสานงานในการบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการและด้านข้อมูลที่ได้จากการรับบริการ ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

TITLE : Customers' Opinions toward the Service Quality of Community Development Office in Suwanaphum District, Roi-Et Province

AUTHOR : Arthit Thongchai

DEGREE : M.Pol.Sc. (Political Science)

ADVISOR : Ms. Preyanuch Watanakul

Major Advisor

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2016

ABSTRACT

The objectives of the independent study were to investigate the service quality of Community Development Office in Suwanaphum District, Roi-Et Province, to compare the opinion of the customers toward the service quality regarding gender, and network, and to find useful suggestions for improving the service quality. The samples were 380 customers of the Community Development Office in Suwanaphum District, Roi-Et Province. The instrument was a five-point-rating-scale questionnaire with a 0.884 reliability index. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation and One - way ANOVA, Least Significant Difference (LSD) and the t-test (Independent Sample).

Results of the research were as follows : 1) The overall opinion of the customers toward the service quality of Community Development Office in Suwanaphum District, Roi-Et Province was at a high level. Four high rated items of the service quality were personality of service officers, coordination, convenience and information service. 2) The findings indicated that the overall opinion of the customers toward the service quality regarding the different genders and different networks was significantly different at the .05 level. 3) Regarding the frequent suggestions, the four most frequent suggestions for the service quality are personality of service officers, coordination, convenience and information service.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเพราะผู้ศึกษาได้รับความกรุณาช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก อาจารย์ปรียานุช วัฒนกุล อาจารย์ที่ปรึกษา และคณาจารย์ประจำสาขาวิชา หลักสูตรรัฐศาสตร์ทุกท่าน ที่ให้ความรู้ ให้คำปรึกษาให้คำชี้แนะแนวทาง ตลอดจนข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ ประธานกรรมการสอบ การค้นคว้าอิสระ และรองศาสตราจารย์ ดร.พรปวีณ์ ศรีประเสริฐ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้ ให้คำแนะนำให้ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะจนการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณนายนิคม บุระพันธ์ ตำแหน่งพัฒนาการอำเภอสุวรรณภูมิ นางมณฑาทิพย์ เสยงคะ ตำแหน่งครูชำนาญการ และนายขจรศักดิ์ หลักแก้ว ตำแหน่ง นักศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเครื่องมือ สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล และข้อแนะนำในการศึกษา

ขอขอบพระคุณ ประชาชนมารับบริการจากสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

อาทิตย์ ทองไทย

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญแผนภาพ	ฉ
สารบัญตารางภาคผนวก	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการศึกษา	2
วัตถุประสงค์การศึกษา	2
ขอบเขตของการศึกษา	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์การศึกษา	6
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	10
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	11
ขอบข่ายการบริการของ Aday and Andersen	19
บริบทสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	32
การสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	32

หัวเรื่อง	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	34
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	35
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	40
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	57
สรุปผลการศึกษา	57
อภิปรายผล	58
ข้อเสนอแนะ	61
บรรณานุกรม	62
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการศึกษา	65
ภาคผนวก ข การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	71
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	74
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	76
ประวัติผู้วิจัย	82

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มาติดต่อราชการ 31
2	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้บริการ 41
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน 42
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านข้อมูลที่ได้จากการรับบริการ 43
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ 44
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ 45
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการประสานงานในการบริการ 46
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ ให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน 47
9	ผลการเปรียบเทียบแหล่งความแปรปรวนจำแนกตามกลุ่มเครือข่าย โดยรวมและรายด้านความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 48
10	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความแปรปรวน ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน 49

11	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความแปรปรวน ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามกลุ่มเครือข่าย ด้านข้อมูลที่ได้จากการรับบริการ	50
12	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความแปรปรวน ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามกลุ่มเครือข่าย ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ	51
13	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความแปรปรวน ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามกลุ่มเครือข่าย ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ	52
14	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความแปรปรวน ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามกลุ่มเครือข่าย ด้านการประสานงานในการบริหาร	53
15	ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะการแก้ไขคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด	54

3.4 องค์ประกอบทางสถาบันสังคมที่มีอิทธิพลในการสร้างความคิดเห็นให้เกิดขึ้น โดยรับเอาประสบการณ์จากชีวิตประจำวันที่ได้สัมผัสและสะสมขึ้นเป็นความคิดเห็น

Auscamp (1991 : 205 ; อ้างถึงใน กอบชัย ทวีสุขเสถียร. 2545 : 7 - 9) ได้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นไว้ดังนี้ ความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่จำเป็นต้องคล้ายกันหรือเหมือนกันเสมอไป ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับอิทธิพลต่อการแสดงออกในเรื่องนั้น ๆ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น พอสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล และจะมีผลต่อการศึกษาทัศนคติหรือความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ได้ ส่วนปัจจัยด้านสรีระ เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และผลที่เกิดจากการใช้ยาเสพติด จะมีผลต่อความคิดเห็นและทัศนคติของบุคคล

2. ประสบการณ์ของบุคคลโดยตรง คือ บุคคลที่ได้รับความรู้สึกและความคิดต่าง ๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือได้พบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ โดยตนเอง ทำให้เกิดทัศนคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ

3. อิทธิพลจากครอบครัว เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการเลี้ยงดูอบรมของพ่อแม่และครอบครัว

4. ทัศนคติและความคิดเห็นต่อกลุ่ม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือทัศนคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความคิดเห็นและทัศนคติต่าง ๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่ม

5. สื่อมวลชน คือสิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเรา ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล

สรุปปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่จำเป็นต้องคล้ายกันหรือเหมือนกันเสมอไป ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับอิทธิพลต่อการแสดงออกในเรื่องนั้น ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

1. คุณภาพ (Quality) มีผู้ให้ความหมายของคุณภาพไว้ ดังนี้

กฤษฎี อุทัยรัตน์ (2543 : 401) กล่าวว่า คุณภาพมีหลายมุมมอง เปรียบเทียบไม่ได้มีด้านเดียวทันใด คุณภาพย่อมมีหลายมุมมองฉนั้น แต่นิยามโดยย่อไม่มีหนี “ความพึงพอใจของลูกค้า” เป็นความพึงพอใจที่เรา (ผู้ให้บริการ) ต้องตอบสนองและต้องทำให้เกิดความประทับใจมีเสน่ห์เหนือความพึงพอใจที่เรา “จำเป็น” ต้องตอบสนองอยู่แล้ว อาจสรุปได้ว่า บริการสมัยใหม่คือความพึงพอใจลูกค้า และความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนการจะลดลงความพึงพอใจของลูกค้าได้จากผลการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Requirement/Want) ซึ่งตรงกับคำกล่าวของพิรุณ รัตนวนิช (2543 : 6) กล่าวว่า คุณภาพจะเกิดขึ้นได้ย่อมหมายถึง การให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่บุคคลหรือผู้ใช้บริการลงความเห็นว่าเป็นลักษณะของการกระทำเป็นประจำ คงอยู่รับรู้ได้โดยทั่วกันเป็นบริการที่มีลักษณะดังนี้ คือ

1. ผู้ใช้บริการได้รับบริการเป็นไปตามความคาดหวัง
2. ผู้ใช้บริการได้รับบริการเกินความคาดหวัง
3. สิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง ได้รับการตอบสนองตามความประสงค์ ทั้งนี้ต้อง

ไม่ผิดหลักศีลธรรม ไม่ผิดกฎหมาย กฎ กติกาของสังคม และอยู่ภายใต้ คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณของวิชาชีพ

วิฑูรย์ สิมะ โชคดี (2541 : 265 - 266) ได้เขียนไว้ในหนังสือ “คุณภาพ คือ ความอยู่รอด” (Quality Means Survival) ว่าคุณภาพเป็นหนึ่งในปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญยิ่งของธุรกิจอุตสาหกรรมในปัจจุบันคือ ต้องมีคุณภาพของสินค้า หรือบริการ และคุณภาพของคนองค์กร จึงอยู่รอดเช่นเดียวกับ “คุณภาพของงานบริการประชาชน” ของภาคราชการ

การเรียกร้องในคุณภาพของการบริการจากประชาชน (Public Demand) ที่เพิ่มขึ้นทุก ๆ ขณะทำให้ข้าราชการต้องปรับเปลี่ยนทั้งแนวคิดและวิธีปฏิบัติงานใหม่ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนให้เป็นที่พอใจมากขึ้น

คุณภาพของการให้บริการ คุณภาพของผลิตภัณฑ์อาจวัดได้จากสภาพการนำไปใช้โดยเฉพาะในเรื่องของคุณภาพการบริการนั้น ในต่างประเทศได้ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้รับบริการค่อนข้างมากจนกระทั่งได้มีการพัฒนาเป็นดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index) (รุ่ง แก้วแดง, 2539 : 152) ดัชนีความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหน่วยวัดสมมุติ เพื่อแสดงแนวคิดที่ว่า สิ่งที่ถูกสำรวจรู้สึกพอนั้น รวมกับตัวแปรสำคัญของ 2 ตัว คือ บริการที่ได้รับความคาดหวังของลูกค้า ตัวชี้วัดคุณภาพสะท้อนให้เห็นว่า ผลผลิตหรือ

บริการที่ให้แก่ลูกค้ามีคุณภาพอย่างไร โดยคุณลักษณะของคุณภาพ อาจจะใช้วัดการบรรลุวัตถุประสงค์ด้วย เช่น ด้านข้อมูลที่ได้จากการบริการ ด้านการประสานงาน เวลาที่ใช้ในการให้บริการ ความถูกต้องของบริการในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งสามารถตรวจสอบ และตรวจวัดได้

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546 : 431) กล่าวว่าไว้ว่า การบริการ (Services) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สามารถสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าได้ ตัวอย่างเช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงแรม โรงภาพยนตร์

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 14) ได้กล่าวถึงการบริการว่าการบริการ (Service) คือ การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ ของสิ่งที่เสนอนั้น เป็นการกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

สมิต สัจฉกร (2548 : 28) กล่าวถึง การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้รับการบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กรซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเราเบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงานมักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆเช่นงานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการเป็นต้นดังนั้นถ้าบริการดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กรภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2550 : 18) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

ปราณี เอี่ยมละออภักดี (2550 : 5-12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำหรือกิจกรรมใดที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่งเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่มี การส่งมอบกรรมสิทธิ์ในสินค้านั้น ไปให้ผู้ใช้บริการ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551 : 13) ให้ความหมายคำว่า การบริการ (Service) โดยทั่วไป คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติงานอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของคนอื่น ซึ่งจะเป็นผู้รับผลจากงานที่เราทำไปนี้ และเป็นการให้บริการด้วยความเต็มใจ และให้ด้วยเหตุผลในเชิงความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และด้วยอัธยาศัยไมตรีพอใจ

2. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

วรรษยา ศิริวัฒน์ (2547 : 149) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง ความรู้ ความเชี่ยวชาญของการให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำของการให้บริการ ได้รับความน่าเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ให้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว ระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์และทันสมัยในการบริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549 : 109) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการคือ บริการที่มาจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถดี เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย และมีคุณภาพจะส่งผลให้บริการนั้นมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ต้นทุนของการบริการสูงตามไปด้วย

นาถิกา เด็ดขุนทด (2549 : 70 - 84) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพบริการว่า หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 : 120) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (Excellent Service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer Loyalty)

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 66) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการ ไว้ดังนี้ เป็นทัศนคติ ที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกัน ออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 11) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์ เพื่อสนองตอบความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจด้านบวก และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อด้านบวกต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551 : 17) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการที่มีคุณภาพต้องประกอบด้วย 2 ส่วน คือ กิจกรรมหรือเทคนิคการบริการ และพฤติกรรมบริการ ซึ่งเป็นรูปแบบของมนุษย์สัมพันธ์ ประกอบด้วย กิริยามารยาท ความกระตือรือร้น ความมีน้ำใจ การพูดจา สีนัยท่าทางที่ผู้ให้บริการแสดงต่อผู้ให้บริการตลอดจนกระบวนการของการบริการ เพราะพฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการคาดหวัง

Kotler (2000 ; อ้างใน สุทธิลักษณ์ พัดเพ็ง และรัตดา อุ๋นจันที. 2554 : 4) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการไว้ว่า งานสำคัญประการหนึ่งของบริการคือ การบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing Service Quality) การสร้างความแตกต่างของบริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งชั้นโดยเสนอ คุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ลูกค้าจะคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก และจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ หลังจากใช้บริการแล้ว ลูกค้าจะเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับ หากบริการที่ได้รับต่ำกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าจะไม่ให้ความสนใจในธุรกิจที่ให้บริการอีกต่อไป หากบริการที่ได้รับตรงหรือมากกว่าบริการที่คาดหวัง ลูกค้าก็จะกลับมาใช้บริการของธุรกิจนั้นอีก

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง กระบวนการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของบริการ และระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับการบริการไปแล้ว

3. องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551 : 20) กล่าวถึงองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการต้องมี 4 ประการ ดังนี้

1. การเข้าถึงบริการ ได้แก่ การเข้าถึงด้านภูมิศาสตร์ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านภาษา และการจัดองค์กรที่ให้ความสะดวกแก่ผู้ป่วย เช่น ระบบนัด เวลาจัดให้บริการเป็นต้น
2. ลักษณะทางกายภาพ หมายถึง บริการที่ไม่เกี่ยวกับการสัมผัสผลลัพธ์ แต่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้น ยินดีที่จะกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งเกิดความเชื่อมั่นในบริการที่จะได้รับและเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการ บริการดังกล่าว ได้แก่ ความสวยงาม ความสะอาดสบายความสะอาดของสถานที่ ความเป็นส่วนตัว คนตรี การให้ความรู้และการหย่อนใจด้วยวิธีต่าง ๆ

3. มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง คุณภาพด้านมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการให้บริการ ทั้งด้านการแสดงความต้องการของผู้รับบริการ และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์โดยอาศัยการให้ความเคารพในสิทธิของผู้ป่วย การรักษาความลับ ความสุภาพ การฟังและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพการตอบสนองอย่างเหมาะสม การแสดงความเห็นอกเห็นใจ

4. คุณภาพด้านเทคนิค หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับสภาพของผู้ใช้บริการด้วยความรวดเร็ว และปลอดภัย

Parasauaman (1988 : 12 ; อ่างใน สมบัติ ชัยมูล. 2550 : 33) ได้ศึกษาไว้ว่า คุณภาพบริการสามารถใช้เกณฑ์การประเมินจากปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการมี 5 หมวด ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของบริการที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัส และการบริการนั้นสามารถเป็นรูปธรรมที่รับรู้ได้

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้นั้นมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันการณ์

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการบริการ เกิดความไว้วางใจและเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคนจาก

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับใน 6 ประเด็น คือ

1. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
2. การประสานงานในการบริการ
3. อรรถาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ
4. ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
5. คุณภาพการให้บริการ

4. ความสำคัญของการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2548 : 23 - 32) ได้ให้รายละเอียดคุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการ ได้ดังนี้ดังต่อไปนี้

1. มีจิตใจรักงานบริการ คนเราจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยความสมัครใจทุ่มเท แรงกายแรงใจให้แก่สิ่งนั้น ย่อมเกิดจากความมีใจรักเป็นทุนเดิม ดังจะเห็นได้จากการที่เราให้ เวลา ให้ความเอาใจใส่สนใจกับงานอดิเรกไม่ว่าจะเป็นงานเขียนหนังสือ งานปลูกต้นไม้ หรือ งานเก็บสะสมสิ่งของหายาก ซึ่งต้องใช้ความมุ่งมั่นมานะเพียรพยายามเป็นพิเศษมากกว่างาน ปกติในหน้าที่ประจำ ซึ่งเป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ ไม่ได้เกิดจากความสมัครใจเว้นเสีย แต่งานในหน้าที่เป็นงานที่เรารักเราชอบ เรานัด เรา ก็จะเกิดความสมัครใจทำซึ่งจะเป็นผลให้ เราเอาใจใส่ต่องานนั้นงานบริการก็เช่นกัน ผู้ซึ่งจะทำได้ดีก็จะต้องมีใจรักและชอบงานบริการ
2. มีความรู้ในงานที่จะให้บริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น ผู้ซึ่งจะทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาด ตกหล่น เสียหายแก่งานบริการนั้น ๆ ได้ ผู้ที่จะทำงานบริการในแต่ละงาน จึงต้องขวนขวายหาความรู้ ในงานเฉพาะนั้นให้รู้แจ้งรู้จริงอย่างถ่องแท้ เพื่อให้มีคุณลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการ ในงานที่ตนรับผิดชอบ
3. มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ เหตุผลที่ว่า ผู้ทำงานบริการจำเป็นต้องมีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการที่ตนจะเป็นผู้ให้บริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศ (Information) เกี่ยวกับตัวสินค้า หรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการและเป็นงานบริการ ขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องทำงานในแต่ละหน้าที่ หากผู้ทำงานบริการไม่มีความรู้ในตัวสินค้า และบริการแล้ว ก็ไม่สามารถจะอธิบายหรือให้คำชี้แจงเป็นการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้

4. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน ผู้ทำงานบริการจะต้องคิดถึงสัมพันธ์เกี่ยวกับคนต่าง ๆ มากหน้าหลายตา การวางแผนจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลที่ได้กระทำลงไปหากการปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจก็ดีไปแต่ถ้าในทางตรงกันข้ามการปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ ก็ย่อมจะส่งผลเสียต่องานบริการได้ การปฏิบัติตนเป็นเรื่องที่ต้องระมัดระวังทั้งด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งปรากฏให้เห็นได้ง่าย ทั้งจากการแต่งกายการแสดงกิริยามารยาท การพูดการสื่อสารทั้งที่ใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำ แต่เป็นภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้ต่าง ๆ กัน

5. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบย่อมไม่อาจทำงานใดให้สำเร็จได้ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผล ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบ ย่อมจะไม่ผูกพันตนต่อผลของการกระทำ อาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำ เพื่อให้เกิดผลดีต่องานบริการ ไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการอย่างเสียไม่ได้ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

6. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ในด้านการตลาด การขาย และงานบริการ เราปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้า คือ พระราชา” เท่านั้นยังไม่พอ ยังมีผู้ยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” และไม่ว่าลูกค้าจะเป็นอย่างไรเรายังต้องยอมตั้งสมมติฐานว่า “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุด เมื่อใดก็ตามที่ผู้ให้บริการมีการผูกพันตนต่อผลของการกระทำหรือพันธกิจที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการย่อมเป็นหลักประกันได้ว่าจะมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพราะจะระมัดระวังที่จะสร้างความพอใจ และสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างสอดคล้องถูกต้องและครบถ้วน

7. มีทัศนคติต่องานบริการดี การบริการในความหมายที่บ่งบอกแล้วว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบและ เต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

8. มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจไม่ว่าจะมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระทบก็จะต้องตั้งสติและระลึกถึงงานบริการเป็นสำคัญ หากมีอารมณ์อ่อนไหวเกิดเหตุการณ์ใดมากระทบจิตใจ ทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางร้ายอย่างรุนแรง ย่อมจะทำให้การบริการมีผลเสียไปได้ ในการบริหารงานบริการจะมีนโยบายควบคุมการทำงานให้ เป็นไปตามแผนการให้บริการ ผู้ทำงานบริการจะต้องปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัด แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ผู้ทำงานบริการก็จะต้องปรับวิธีการให้บริการโดยไม่โลเลยึดถืออยู่ในนโยบายเดิม

9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ที่อยู่กับงานได้พบเห็น เหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นประสบการณ์ตรง จึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูประบบงานบริการได้ดี ไม่ควรยึดอยู่กับการให้บริการที่เคยทำอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น เป็นการสานต่องานที่ไม่ดี ไม่เกิดการพัฒนาควรที่จะเป็นผู้มีลักษณะเฉพาะในการคิดเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ดีกว่าเดิม มีการคิดดัดแปลงการให้บริการเหนือกว่าเดิม ทั้งนี้ผู้มีความสร้างสรรค์จะมีการรับรู้และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์นำมาใช้ในการสร้างสรรค์งานบริการให้ดีขึ้น

10. มีความช่างสังเกต ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น การรับรู้ที่ได้มาจากการสังเกตติดอยู่ในความทรงจำสามารถนำมา ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในงานบริการได้ ผู้ทำงานบริการที่ไม่มีความช่างสังเกตจะคิดไม่ออกและแยกไม่ได้ว่าบริการที่ดีกับบริการที่ไม่ดีมีจุดแตกต่างกันอย่างไร

11. มีวิจารณญาณไตร่ตรองรอบคอบ ในการบริการอาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เฉพาะหน้าซึ่งผู้ทำงานบริการจะต้องพิจารณาคิดทบทวนตรองใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่าจะทำประการใด เช่น ในกรณีขอบริการที่เกินกว่าจะปฏิบัติได้หรือการเรียกร้องให้บริการในกรณีขัดต่อนโยบายของหน่วยงาน เช่น การขอสิทธิพิเศษการแลกเปลี่ยนหรือการขอคืนสินค้า ซึ่งนโยบายขยายขาดไม่รับคืนเป็นต้น ผู้ทำงานบริการจึงต้องใช้วิจารณญาณไตร่ตรองว่าควร จะทำประการใดมิใช่้นำเรื่องที่เป็นปัญหามาให้ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาวินิจฉัยสั่งการใน ทุกเรื่อง

12. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความสัมพันธ์ทั้ง โดยตรงและโดยทางอ้อมกับบุคคลต่าง ๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลายต่างกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติ แต่บางคนอาจนำปัญหามาให้ผู้ทำงานบริการทั้งที่เป็น

ปัญหาเกิดจากด้านผู้รับบริการทำขึ้นเพราะนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ผิดวิธี หรือทำให้เกิดการแตกหักเสียหายด้วยความพลั้งพลาดของตนเองและบางกรณีก็เกิดจากฝ่ายผู้ให้บริการคนอื่น ๆ หรือคนในหน่วยงานเดียวกันส่งมอบสินค้าด้วยคุณภาพ ผิดเวลาส่งมอบ ดำเนินการล่าช้าในการให้บริการหลังการขายล้วนเป็นปัญหาผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาหาสาเหตุที่แท้จริงให้พบ และคิดหาวิธีแก้ปัญหาเป็นทางเลือกหลาย ๆ ทางและเลือกทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2550 : 16 - 18) ได้กล่าวถึงคุณภาพของงานบริการว่ามีปัจจัยที่อาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของบริการซึ่งวัดโดยผู้รับบริการมี 10 ปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือ (Reliability) ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ หมายถึง ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดีจนเกิดความเชื่อถือว่า การให้บริการได้มาตรฐานอาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าไม่เสียเวลามากนัก
2. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หรือความรู้สึของผู้รับบริการว่า โสภโศร่าเสียใจ ผิดหวัง หดหู่ อยากได้ยินได้พบเห็นเรื่องใด
3. มีความสามารถมีสมรรถนะ (Competence) ในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสมและเชี่ยวชาญงานจริง
4. การเข้าถึงง่าย (Access) การให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่มีพิธีรีตอง
5. มีความสุภาพ เคารพบนอบ อ่อนน้อม ให้เกียรติ (Courtesy) มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ ไม่ว่าทักทายกิริยาใด ๆ
6. ความสามารถและความสมบูรณ์ ในการสื่อข้อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (Communication) ทำให้ประชาชนทราบเข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
7. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) ความน่าเคารพนับถือของผู้ให้บริการ
8. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ผู้ให้บริการมีความอบอุ่นใจ สบายใจ ในขณะที่รับบริการ
9. ความเข้าใจอกเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการ (Customer Understanding)
10. ส่วนที่สัมผัสได้ (Tangible) รับรู้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น สถานที่ของหน่วยงานราชการที่ให้บริการต้องเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด มีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย ฯลฯ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550 : 143) กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของการบริการไว้ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าไม่อาจสัมผัส เห็น รู้สึกได้ ยืน หรือดมการบริการได้ก่อนซื้อ ไม่ต้องคำนึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ไม่เคยเจอปัญหาการสูญเสียด้านสินค้าคงคลัง ดังนั้น ปัญหาของการให้บริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาดบริการ จะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวการบริการ รวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจจนสามารถบอกต่อไปยังบุคคลใกล้ชิด
 2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคขณะเดียวกันก็แยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการคือการกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการที่รวดเร็ว
 3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ทำให้เกิดพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว การบริหารกิจการต้องมุ่งสนใจที่ขึ้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (Product Planning) ของโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือกิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี
 4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันใจหรือไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริหารต้องพยายามเอาชนะในการวางแผน การตั้งราคา และการส่งเสริมบริการ
- สรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริการ หมายถึง การเอาใจใส่สำหรับผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ มีจิตใจรักงานบริการ มีความถนัดในงานที่ตนเองรับผิดชอบ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้การบริการนั้นเป็นไปด้วยดี และมีความประทับใจแก่ผู้มารับบริการ

ขอบข่ายการบริการของ Aday and Andersen

การศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิจังหวัดร้อยเอ็ดครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้กรอบแนวคิดโดยประยุกต์ทฤษฎีความพึงพอใจต่อการบริการของ Aday and Andersen (1975) Aday and Anderson (1978 : 4 - 11) ซึ่งเป็นนักวิจัย

ทางพฤติกรรมศาสตร์ ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา เมื่อปี ค.ศ. 1970 ได้สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในการรักษาพยาบาลและความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจากการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยประเมินระบบบริการทางการแพทย์ว่า ได้มีการเข้าถึงประชาชนและความพึงพอใจ 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านข้อมูลที่ได้จากการรับบริการ (Information)
2. ด้านความสะดวกที่ได้รับความบริการ (Convenience)
3. ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ (Courtesy)
4. ด้านประสานงานในการบริการ (Coordination)
5. ด้านคุณภาพของการบริการ (Quality of Care)
6. ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ (Out of Pocket Cost)

แต่การศึกษาครั้งนี้ไม่ได้นำความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่าย (Out of Pocket Cost)

และด้านคุณภาพของ (Quality of Care) การบริการมาใช้เนื่องจากการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จัดเป็นการบริการสาธารณะซึ่งเป็นการบริการที่มีได้มุ่งหวังกำไร และการศึกษาครั้งนี้ได้นำเอาแนวคิดดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามซึ่งการตั้งคำถามต่าง ๆ นั้น ได้นำแนวคิดทั้งจากทฤษฎีคุณภาพบริการและผลงานวิจัยในอดีตมาใช้เป็นหลัก

1. ด้านข้อมูลที่ได้จากการรับบริการ (Information)

Aday and Anderson (1978 : 4 - 11 ; อ้างถึงใน ศิริลักษณ์ มากมณี. 2548 : 9)

เป็นนักวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา เมื่อปี ค.ศ. 1970 ได้สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในการรักษาพยาบาลและความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจากการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยประเมินระบบบริการทางการแพทย์ว่า ได้มีการเข้าถึงประชาชนและความพึงพอใจ 6 ประเภท ได้แก่

- 1.1 ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับความบริการ (Convenience) แบ่งออกเป็น
 - 1.1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ (Office Waiting Time)
 - 1.1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of Care When Needs)
 - 1.1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในบริการ (Ease of Getting to Care)
- 1.2 ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Coordination)

แบ่งออกเป็น

- 1.2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง (Getting All Needs Met at One Place)
- 1.2.2 ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้รับบริการอย่างครอบคลุมทุกองค์ประกอบ
- 1.3 ความพึงพอใจต่ออธยาศัยความสนใจที่ได้รับจากผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดง อธยาศัยเป็นกันเองของผู้ให้บริการ
- 1.4 ความพึงพอใจต่อข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากบริการ (Information)
- 1.5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care)
- 1.6 ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out - of - Pocket Cost)

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากปัจจัยทั้ง 6 ประการที่ผู้ให้บริการต้องจัดให้กับผู้รับบริการอย่างทั่วถึง หากขาดปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งไปก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจต่อบริการนั้น ๆ ได้ แต่ในการศึกษาครั้งนี้ของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดเป็นบริการที่ให้กล่าวไม่มีการคิดค่าบริการและค่าธรรมเนียมใด ๆ ต่างจากการให้บริการของโรงพยาบาลในการการศึกษาจึงได้ตัดเอาด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out - of - Pocket Cost) ออก อีกประการหนึ่งการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิจังหวัดร้อยเอ็ดได้ให้บริการเรื่องคำปรึกษาเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ การอบรมทฤษฎี การจัดตั้งกลุ่มกิจกรรมต่าง ๆ และดำเนินการรวบรวมจัดทำข้อมูลความจำเป็นพื้นฐานต่าง ๆ ในพื้นที่เพื่อเสนอต่อรัฐบาลเพื่อใช้ข้อมูลในการพัฒนาประเทศ ไม่ได้มีหน้าที่ในการดูแลสุขภาพของประชาชนโดยตรงจึงได้ตัดเอาด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ออกอีกด้านหนึ่งซึ่งในด้านนี้ระยะที่แท้จริงแล้วคือคุณภาพการดูแลใส่ใจสุขภาพของผู้ป่วยนั่นเอง

2. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience)

Aday and Anderson (1975 ; อ้างถึงใน สมบัติ ชัยมูล. 2550 : 5) ได้กล่าวถึงความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience) ได้แก่ การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ ความสะดวกสบายที่ได้รับจากสถานบริการ สามารถจำแนกได้ ดังนี้

- 1. การใช้เวลา รอคอยในสถานบริการ (Office Waiting Time)
- 2. การได้รับความดูแล เมื่อมีความต้องการ (Available of Care When Needed)
- 3. ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of Getting to Care)

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า การจัดบริการในด้านความสะดวก ในการใช้บริการนั้นผู้จัดบริการต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการได้เข้าถึงบริการ โดยต้องคำนึงถึง

1. สถานที่ให้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญในการเข้าใช้บริการ นับตั้งแต่ทำเลที่ตั้ง ควรสะดวกต่อผู้มารับบริการ ง่ายและสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลาจากการศึกษาของ Aday and Anderson (1975 ; อ้างใน สมบัติ ชัยมูล. 2550 : 5) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ต่อบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา เมื่อปี ค.ศ. 1970 พบว่าเรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุด คือ ความไม่สะดวกในการใช้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และคณะ (2539) เรื่องคุณภาพบริการในสายตาผู้ให้บริการ พบว่า เหตุผลในการเลือกมาใช้ บริการอันดับแรก คือ การเดินทางสะดวกและบริการรวดเร็วทันใจ

2. เวลาในการติดต่อขอใช้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอใช้บริการได้ ตลอดเวลาติดต่อง่าย รวมทั้งการให้บริการก็เป็นไปอย่างรวดเร็ว ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและ สามารถให้บริการได้อย่างครบทุกขั้นตอน

3. ความพร้อมของบุคลากร ผู้ให้บริการทุกคนต้องมีความพร้อมสามารถ ให้บริการแก่ผู้ให้บริการได้ทุกเรื่อง ตั้งแต่ผู้ให้บริการมาถึงได้แก่มีพนักงานคอยต้อนรับ แนะนำ และอำนวยความสะดวก ในการใช้บริการ และถ้ามีความจำเป็นต้องให้ผู้รับบริการรอคอยไม่ว่า จะเป็นด้วยเหตุผลใด ๆ ก็ตามต้องอธิบายให้ทราบเป็นระยะ ๆ เพื่อเป็นการแสดงให้ผู้ให้บริการ ทราบถึงความสนใจ ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้ให้บริการคลายความ หงุดหงิดคับข้องใจลงได้

4. ทัศนคติไมตรีของผู้ให้บริการ หมายถึง การแสดงออกที่ดีของผู้ให้บริการ ได้แก่ การมีใบหน้าที่สดชื่น ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดและปฏิบัติต่อผู้ป่วยและญาติด้วยกิริยาที่สุภาพ อ่อนโยน ให้เกียรติ ให้ความสำคัญ และให้ความเคารพ นับถือ ตามวัย ไม่ว่าจะการแต่งกาย หรือ บุคลิกลักษณะจะเป็นอย่างไร จะมารับบริการเวลาไหนก็พร้อมที่จะให้บริการด้วยความเต็มใจ เสมอ

สรุปได้ว่า ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience) หมายถึง ความ พึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการใช้บริการที่ได้รับการต้อนรับและให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ อย่างเต็มกำลัง

3. ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ (Courtesy)

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551 : 38) ได้ให้ความหมาย ของบุคลิกภาพของ ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง คำพูดเชิงบวกของผู้ปฏิบัติงาน บุคลิกภาพที่น่าเลื่อมใสการมีมนุษย สัมพันธ์ที่ดีตลอดเวลา และความเอาใจใส่ต่อผู้มาติดต่อ

Aday and Anderson (1975 ; อ้างใน สมบัติ ชัยมูล. 2550 : 5) กล่าวถึง บุคลิกภาพ หรือ อธิยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอธิยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้รับบริการซึ่งมีองค์ประกอบของบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ดังนี้

1. ทักษะ พนักงานจะต้องมีความรู้ ความชำนาญในงานที่ตนรับผิดชอบ มีความคล่องตัวในหน้าที่เป็นอย่างดี พัฒนา ปรับปรุงความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาและตอบข้อซักถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

2. ประสิทธิภาพ งานที่ทำงานจะต้องมีประสิทธิภาพสูง ไม่เกิดความบกพร่องเสร็จสมบูรณ์ตามเวลาที่เหมาะสม สิ่งเหล่านี้เป็นการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี เพราะลูกค้าย่อมต้องการบริการที่ดี มีคุณภาพ

3. ความภาคภูมิใจ มีการสร้างความภาคภูมิใจให้กับพนักงานได้ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ แล้วพนักงานก็จะให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

4. อธิยาศัยไมตรี พนักงานจะต้องมีอธิยาศัยไมตรีที่ดี จะต้องทำงานด้วยหัวใจ หมายถึงทำด้วย “หัวใจ” คือ ทำอย่างมีทักษะ และทำด้วย “ใจ” คือ ทำด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตนยิ้มแย้มแจ่มใสออกมาจากใจจริง

5. ต้องปรับปรุงทัศนคติการให้บริการใหม่เดิม พนักงานผู้ที่พบลูกค้า มักจะเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์น้อย ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์มากมักนั่งอยู่ด้านหลัง ทำให้คนที่พบลูกค้าเป็นคนที่มีความรู้ที่น้อย ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจในการรับบริการใหม่ ต้องปรับปรุงทัศนคติในจุดนี้โดยให้พนักงานที่มีประสบการณ์มาก เป็นผู้พบลูกค้าโดยตรง เพื่อสามารถให้บริการที่ดี มีคุณภาพ นอกจากนี้ ต้องพยายามค้นหาความต้องการของลูกค้าให้พบ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าให้ได้ ควรยืดหยุ่นและปรับแนวทางแก้ไขปัญหาย่อยยืดติดกับกฎเกณฑ์ตายตัว ทุกปัญหาย่อมมีทางออกเสมอ การยืดหยุ่นกับลูกค้าบ้างบางประการ ย่อมจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดด้วยกันทั้งสองฝ่าย

สรุปได้ว่า ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ (Courtesy) หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านตัวบุคคลที่มีความพร้อมในการให้บริการมีอธิยาศัยที่ดีในการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ มีการช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ อย่างเต็มที่

4. ด้านการประสานงานในการบริการ (Coordination)

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551 : 39) ได้ให้ความหมาย การประสานงานของการบริการ (Coordination) หมายถึง การได้รับบริการทั้งหมดตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ ความสนใจของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้มาใช้บริการ

Aday and Anderson (1975 ; อ้างถึงใน สมบัติ ชัยมูล. 2550 : 5) ได้กล่าวถึง การประสานงาน ในการบริการ (Coordination) ซึ่งได้แก่การติดต่อประสานงานในเรื่องที่บริการ แบ่งออกเป็น 3 ประการ คือ

1. ผู้รับบริการได้รับการบริการทุกประเภทตามความต้องการ (Getting all Need Met)
2. ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้รับบริการ (Holistic) ทั้งร่างกายจิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ
3. มีการติดตามผลการให้บริการ

สรุปได้ว่า ด้านการประสานงานในการบริการ (Coordination) หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการให้ความช่วยเหลือในด้านการประสานงาน ช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ

สรุปแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของ Aday and Andersen เพื่อใช้ในการศึกษาสรุปได้ว่า ในการศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้เลือกเอาความพึงพอใจมา 4 ด้านเพราะกรอบของภารกิจในการปฏิบัติหน้าที่นั้นเป็นการบริการที่ให้กล่าวไม่มีการคิดค่าบริการและค่าธรรมเนียมใด ๆ ต่างจากการให้บริการของโรงพยาบาลในการการศึกษาจึงได้ตัดเอาด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out-of-pocket Cost) ออก อีกประการหนึ่งการบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิจังหวัดร้อยเอ็ดได้ให้บริการเรื่องคำปรึกษาเกี่ยวกับการประกอบอาชีพการออมทรัพย์ การจัดตั้งกลุ่มกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสังคม และดำเนินการรวบรวมจัดทำข้อมูลความจำเป็นพื้นฐานต่าง ๆ ในพื้นที่เพื่อเสนอต่อรัฐบาลเพื่อใช้ข้อมูลในการพัฒนาประเทศ ไม่ได้มีหน้าที่ในการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยตรงจึงได้ตัดเอาด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ออกอีกด้านหนึ่งซึ่งในด้านนี้NYSEที่แท้จริงแล้วคือคุณภาพการดูแลใส่ใจสุขภาพของผู้ป่วยนั่นเอง

บริบทสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

1. อำนาจหน้าที่ของพัฒนาชุมชนอำเภอ

สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ/กิ่งอำเภอ มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงานพัฒนา ชุมชนและการบริหารการพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องในอำเภอ/กิ่งอำเภอ ให้เป็นไปตามนโยบายของอำเภอ/กิ่งอำเภอ จังหวัด กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย และรัฐบาล ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาแนะนำในการส่งเสริมศักยภาพของผู้นำชุมชน องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน ในการบริหารจัดการชุมชน การส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ และการมีส่วนร่วมของชุมชน การส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน ในระดับอำเภอ/กิ่งอำเภอ ตำบล หมู่บ้าน ทั้งในด้านวิชาการและการปฏิบัติงาน ประสานงานและปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรพัฒนาเอกชน ผู้นำชุมชน อาสาสมัคร องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน จัดทำศูนย์ข้อมูลเพื่อการพัฒนาชุมชนระดับอำเภอ/กิ่งอำเภอ จัดเก็บหรือประสาน การจัดเก็บข้อมูลเพื่อการพัฒนาชุมชน รวบรวมและจัดทำแผนงาน/โครงการของอำเภอ/กิ่งอำเภอในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้บริการองค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน ในการบริหารและดำเนินงานเกี่ยวกับระบบข้อมูลและแผนงาน/โครงการ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการทั่วไป งานการเจ้าหน้าที่งานงบประมาณ การเงินและบัญชีงานประชาสัมพันธ์ และปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย (กรมการพัฒนาชุมชน. 2552 : 104)

2. ที่ตั้งสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ ตั้งอยู่ที่ว่าการอำเภอสุวรรณภูมิ
ชั้น 2 ถนนปัทมานนท์ ตำบลสระคู อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 45130

3. บุคลากรในสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

3.1 นางวาสนา ทาสระคู นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ รับผิดชอบ
ประสานงานตำบลสระคู และตำบลเมืองทุ่ง

3.2 นายวิรัตน์ ทะวะโร นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ รับผิดชอบ
ประสานงานตำบลหัวโทน และตำบลหัวนาคำ

3.3 นางวิไล ขาวงาม นักวิชาการพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ รับผิดชอบประสานงาน
ตำบลหินกอง และตำบลคอกไม้

3.4 นางสุมาลี ทองหนา เจ้าพนักงานพัฒนาชุมชนชำนาญงาน รับผิดชอบ
ประสานงานตำบลตำบลจำปาขัน และตำบลนาใหญ่

3.5 นางสาวอำพร ผลอ้อ นักวิชาการพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ รับผิดชอบ
ประสานงานตำบลหัวช้าง และตำบลช้างเผือก

3.6 นางพิณศกา วงษ์แสน นัก

ให้บุคลากรผู้รับผิดชอบประสานงานตำบล มีหน้าที่ดำเนินงานในตำบล ดังนี้

1. ประสานการดำเนินกิจกรรมงานพัฒนาชุมชนในเขตพื้นที่ตำบลที่รับผิดชอบ
2. แสวงหาความร่วมมือ และร่วมทำงานเชิงบูรณาการกับเครือข่าย/ภาคีการ
พัฒนาต่าง ๆ

3. ประสานงาน ให้คำแนะนำ และให้ความร่วมมือในการดำเนินงานด้านการ
พัฒนาชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4. สนับสนุนการดำเนินงานและเป็นที่ปรึกษา ศูนย์ประสานงานองค์การชุมชน
ระดับตำบล, คณะกรรมการหมู่บ้าน, เครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง, เครือข่ายหนึ่ง
ตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP), เครือข่ายอื่น ๆ ในการดำเนินงาน/ขับเคลื่อนกิจกรรม

5. ติดตาม และกำกับดูแลกลุ่ม/องค์กร หรือกิจกรรมที่พัฒนาชุมชนรับผิดชอบ
ดำเนินการ อาทิ โครงการ กข.คจ., กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต, กลุ่มอาชีพ, กลุ่มผู้ใช้น้ำ,
กองทุนพัฒนาสตรี, เยาวชน ที่ได้รับงบประมาณจากกรมการพัฒนาชุมชน โดยให้ติดตามและ
กำกับดูแลให้เป็นไปตามระเบียบอย่างเคร่งครัด

6. สนับสนุน/ส่งเสริมบทบาทขององค์กรชุมชน สตรี เด็ก เยาวชน อาสาพัฒนา
ชุมชนและผู้นำอาสาพัฒนาชุมชน ฯลฯ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

7. จัดเก็บข้อมูล สถิติ รายงานผลการดำเนินกิจกรรมพัฒนาชุมชนของตำบลส่ง
ให้เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน ผู้รับผิดชอบงานของอำเภอ ตามวงจรรายงาน

8. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

โดยให้พัฒนาการอำเภอสุวรรณภูมิ เป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของ
เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บังเกิดผลดีต่อทางราชการ และพึงพอใจ
ของประชาชน โดยยึดหลักปฏิบัติตามแผนนโยบายรัฐบาล, กรมการพัฒนาชุมชน, จังหวัด
ร้อยเอ็ด และระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เจตไพจิตร ประธานราษฎร์ (2550 : 31 - 33) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการพื้นที่เช่าของผู้เช่าในศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่แอร์พอร์ต พบว่าความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการพื้นที่เช่าของผู้เช่าพื้นที่ในปัจจุบัน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ถึง มากในทุกๆ ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความไว้วางใจในบริการที่มอบให้ลูกค้า รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ ด้านขีดความสามารถในการให้บริการ ด้านความสุภาพและมีความมีน้ำใจในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของหน่วยงานและพนักงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการให้บริการ และด้านการเข้าถึงบริการของศูนย์การค้าของลูกค้า ด้านการสื่อสารกับลูกค้า

อัจฉราณี ปราบริปู (2550 : 60 - 61) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม เทศบาลแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการจัดระบบงาน ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ตามความต้องการของประชาชน และด้านจิตสำนึกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนด้านการให้บริการสอดคล้องตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และด้านความสะดวกรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการประชาชนของงานสังคมสงเคราะห์กองสวัสดิการสังคม ด้านการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ ควรประสานงานขอความร่วมมือด้วยลายลักษณ์อักษรเพื่อความชัดเจนในประเด็นที่ต้องการและรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ เพื่อให้ประชาชนทราบผลการดำเนินงาน ด้านความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ควรมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน จัดให้มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตและติดตั้งกล่องรับความคิดเห็นเพื่อรับฟังความคิดเห็นประชาชนโดยนำข้อมูลมาประเมินผลด้วย และด้านการจัดสถานที่ควรปรับปรุงสถานที่นั่งรอรับบริการ จัดเตรียมการบริการน้ำดื่ม ภาชนะใส่น้ำและจัดเตรียมบริการห้องน้ำให้เพียงพอ

ชนิษฐา พุกสีดา (2551 : 79 - 80) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อคุณภาพการให้บริการด้านอินเทอร์เน็ต ของมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารสนเทศจันทบุรี พบว่า ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการด้านอินเทอร์เน็ต ของมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารสนเทศจันทบุรี อยู่ในระดับน้อย เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ควรเร่งปรับปรุงและพัฒนา อันดับแรก คือ ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ

อันสุดท้าย คือ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของนิสิตที่มีเพศต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสาทรสนเทศ จันทบุรี ไม่แตกต่างกันส่วนนิสิตที่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่แตกต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านอินเทอร์เน็ต ของมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสาทรสนเทศจันทบุรี แตกต่างกัน

เสาวลักษณ์ วรสุข (2552 : 74 - 75) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาความคิดเห็นผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนตำบลแสนสุข พบว่า ผู้มารับบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนตำบลแสนสุข มีความคิดเห็นต่อสุขภาพการให้บริการทั้ง 10 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อแยกเป็นรายด้านยังคงอยู่ในระดับค่อนข้างมากทุกด้านเช่นกัน ด้านที่มีระดับคุณภาพบริการสูงสุด คือ ด้านความปลอดภัย ส่วนด้านที่มีระดับคุณภาพบริการต่ำสุด คือ ด้านส่วนที่สัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริหาร เมื่อวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มี อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนไม่แตกต่าง ส่วนผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา รายได้ สิทธิด้านรักษาพยาบาล ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนแตกต่างกัน ผลการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้รับบริการส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุในช่วงอายุ 26 - 35 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา อาชีพรับจ้าง รายได้ต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท ใช้สิทธิบัตรทองในการรักษาพยาบาลเป็นส่วนใหญ่ จากการศึกษาชี้ แสดงให้เห็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชน ด้านส่วนที่สัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริหาร โดยเฉพาะในเรื่องห้องตรวจโรค สะอาด มิชิด เป็นสัดส่วน ภายนอกอาคารมีสิ่งแวดล้อมที่ร่มรื่น สวยงาม สะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ลานจอดรถ ที่นั่งพักผ่อน ถังขยะ รวมถึงภายในอาคาร มีป้ายชี้บอกสถานที่หรือแนะนำจุดให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจนต่อผู้รับบริการ

อนัญญา ไหลพณิชถาวร (2552 : 60 - 61) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ประจำที่ ของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระแก้ว พบว่า โดยรวมมีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสามารถ รองลงมา คือ ด้านความสุภาพอ่อนโยน โดยในด้านความสามารถถูกค่ามีความคิดเห็นพนักงานมีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าได้เป็นอย่างดี ส่วนในด้านความสุภาพอ่อนโยน พนักงานมีการแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ ผลการ

เปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการการรับชำระค่าโทรศัพท์ประจำที่ของพนักงานบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระแก้วจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการการรับชำระค่าโทรศัพท์ประจำที่ของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิรักษ์ จงใจรักษ์ (2554 : 99 - 100) ได้ศึกษาเรื่อง ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเพชรบุรี พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการ ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21 - 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ข้อมูลการใช้บริการลูกค้า ลูกค้าส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสาขาบริการเต็มรูปแบบ (เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์) มากที่สุด ประเภทบริการที่มิลูกค้าใช้มาก คือ ด้านเงินฝาก/ถอน/โอนเงิน ช่องทางการให้บริการของลูกค้าที่ใช้บริการมาก คือ เคาน์เตอร์ มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้ามากกว่า 2 ปีขึ้นไป และเหตุผลสำคัญที่ลูกค้าใช้บริการ ได้แก่ มีสาขาใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน และระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเพชรบุรี ในด้านผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านพนักงาน และด้านบริการ โดยรวมอยู่ในระดับที่ดี และลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นอันดับที่ 1

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งเป็นให้การบริการเป็นส่วนใหญ่ ด้านข้อมูลที่ได้จากการรับบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ และด้านการประสานงานในการบริการ ซึ่งการให้บริการแต่ละหน่วยงานจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับภารกิจของแต่ละหน่วยงานและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมากน้อยในแต่ละด้าน และเมื่อจำแนกตามเพศ และกลุ่มเครือข่ายมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ ทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นการศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ก็จะเป็นข้อมูลหนึ่งในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา งานวิจัย และข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการสร้างแบบสอบถาม และกำหนดแนวทางในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ สำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ เครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง กลุ่มผู้ประกอบการ OTOP กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต สมาชิกกลุ่ม โครงการแก้ไขปัญหาความยากจน และคณะกรรมการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี รวมจำนวน 593 คน (สำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ. 2557 : 25)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ จำนวน 240 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนประชากร ตามสูตรของ Yamane (1967 : 727 ; อ้างใน บุญชม ศรีสะอาด. 2554 : 47) ดังนี้

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

กำหนดให้	n แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N แทน	จำนวนประชากร
	e แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้มีไม่เกิน 0.05

$$\text{แทนค่าในสูตร} \quad n = \frac{593}{1 + 593(0.05)^2}$$

$$n = \frac{593}{1 + 1.48}$$

$$n = \frac{593}{2.48}$$

$$n = 239.11$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คำนวณได้ 240 เพื่อให้ได้จำนวนที่สมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็น 240 คน ดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นเพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มผู้มาติดต่อ สามารถจำแนกได้ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

	ผู้มาติดต่อราชการ	ประชากร (คน)	กลุ่ม ตัวอย่าง (คน)	เพศ	
				ชาย (คน)	หญิง (คน)
1	เครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง	199	80	40	40
2	กลุ่มผู้ผลิตผู้ประกอบการสินค้า OTOP	132	54	27	27
3	กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต	168	68	34	34
4	สมาชิกโครงการแก้ไขปัญหาคความยากจน	94	38	19	19
	รวม	593	240	120	120

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งได้จากการศึกษาค้นคว้าจากแนวคิดทฤษฎี วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านข้อมูลที่ได้จากการรับบริการ (Information)
2. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience)
3. ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ (Courtesy)
4. ด้านการประสานงานในการบริการ (Coordination)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

การสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาคำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1.1 ศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ

1.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม การเอกสาร งานวิจัย ตำราต่าง ๆ เพื่อเตรียมสร้างแบบสอบถาม

1.3 กำหนดขอบเขตของข้อประเด็นคำถาม และขอบข่ายที่จะศึกษา

1.4 สร้างแบบสอบถามตามขอบเขตที่กำหนด นำเสนอแบบสอบถาม ให้อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความถูกต้องและแก้ไขข้อบกพร่องของเนื้อหา เพื่อความถูกต้องเหมาะสม

1.5 ปรับปรุงแก้ไขตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ตามข้อ 1.4 เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ ถูกต้องเหมาะสม

2. การหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตรวจสอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ดังนี้

2.1 หลังจากร่างแบบสอบถามแล้ว ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความถูกต้อง ความชัดเจนของภาษาขอบเขตเนื้อหาการศึกษาและความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เป็นผู้ตรวจสอบเครื่องมือการศึกษา ประกอบด้วย

2.1.1 นายนิคม บุระพันธ์ วุฒิกการศึกษา ศศ.ม. (การบริหารการพัฒนา) ตำแหน่งพัฒนาการอำเภอสุวรรณภูมิ ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2.1.2 นางมณฑาทิพย์ เสยงคะ วุฒิกการศึกษา ศศ.ม. (สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์) ตำแหน่ง ครูวิทยฐานะชำนาญการ ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

2.1.3 นายจรศักดิ์ หลักแก้ว วุฒิกการศึกษา กศ.ม. (การวัดผลและประเมินผลการศึกษา) ตำแหน่งศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาร้อยเอ็ดเขต 3 อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ

2.2 ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างนิยามประเด็นที่สอบถามกับรายการที่ถามโดยใช้สูตร IOC (Index of Congruence) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2554 : 112)

+1 ถ้าแน่ใจว่าข้อนิยามสอดคล้องกับข้อความที่ถาม

0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อนิยามสอดคล้องกับข้อความที่ถาม

- 1 ถ้าแน่ใจว่าข้อนิยามที่ได้ไม่สอดคล้องกับข้อความที่ถาม

2.3 นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงแบบสอบถาม

2.4 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุง เสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และครอบคลุมเนื้อหา

จากนั้นนำร่างแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขของผู้เชี่ยวชาญ มาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) (บุญชม ศรีสะอาด. 2554 : 110)

2.5 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มประชากรสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยทดลองเครื่องมือกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

จำนวน 30 คน แล้วนำผลการตอบแบบสอบถาม ไปหาค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.271 - 0.735 และความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรวมทั้งฉบับได้ 0.884

2.6 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างพร้อมับตรวจสอบเอกสาร
2. ขออนุญาตราชการจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อขอความอนุเคราะห์ และความร่วมมือประชากรกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

3. แจกแบบสอบถามให้กับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ในสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 240 คน ซึ่งผู้ศึกษาได้อธิบายวิธีการกรอกแบบสอบถาม ความมุ่งหมายในการศึกษาให้ประชาชนผู้มารับบริการ จากสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ทราบโดยสอบถามข้อมูลด้วยตนเองจนครบ และรอเก็บคืน

4. ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของเนื้อหาแล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้มารับบริการแล้ว นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติโดยวิธีหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อการให้บริการของโดยรวมและรายด้าน สำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและเป็นรายด้านซึ่งกำหนดให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2554 : 99 - 100)

ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน

จากนั้นดำเนินการหาค่าคะแนนเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2554 : 121)

ค่าเฉลี่ย	4.51 - 5.00	หมายถึง มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 - 4.50	หมายถึง มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.50	หมายถึง มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 - 2.50	หมายถึง มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.50	หมายถึง มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ และกลุ่มเครือข่าย โดยใช้สถิติ t - test และ F - test (One way ANOVA)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ โดยใช้วิธี การแจกแจงความถี่ (Frequency)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน

2. สถิติหาคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่

2.1 การหาค่าดัชนีความสอดคล้องนิยามศัพท์หรือวัตถุประสงค์ของการศึกษาโดยใช้วิธีการ IOC (Index Objective Congruence) เลือกคำถามที่มีค่า IOC จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

2.2 การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

2.3 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient)

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน

วิเคราะห์เปรียบเทียบตัวแปรด้านความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้

3.1 ใช้ค่า t-test (Independent Sample) ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ

3.2 ใช้ค่า F-test (One - way ANOVA) ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีความแตกต่างกันในด้านกลุ่มเครือข่าย 4 กลุ่ม หากพบความแตกต่าง ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ให้ทดสอบเป็นรายคู่ในแต่ละด้าน โดยใช้วิธีของ LSD (Least Significant different)

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ร้อยละ (Percentage) คำนวณจากสูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2554 : 104)

$$\text{สูตร} \quad p = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ p แทน ร้อยละ
 f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
 N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2554 : 125)

$$\text{สูตร} \quad \bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
	N	แทน	จำนวนคะแนนในกลุ่ม
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดของในกลุ่ม

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) มีสูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด.

2554 : 126)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N(\sum X^2) - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน	คะแนนแต่ละตัว
	N	แทน	จำนวนคะแนนในกลุ่ม
	\sum	แทน	ผลรวม

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ

2.1 ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะที่วัด (Item-Objective Congruence Index) โดยใช้วิธีของโรวินเนลลี (Rovinelli) และ แฮมเบิลตัน (R.K. Hambleton) โดยใช้สูตร ดังนี้ (ไพศาล วรรค้ำ. 2552 : 257)

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

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์ หรือระหว่างจุดประสงค์กับเนื้อหา
	$\sum R$	แทน	ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

2.2 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Item Analysis) โดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

(บุญชม ศรีสะอาด. 2554 : 130)

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2] [N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อที่พิจารณาใน r - distribution
	$\sum X$	แทน	คะแนนรวมของการตอบแบบสอบถามของผู้ตอบแต่ละคน
	$\sum Y$	แทน	คะแนนรวมในแต่ละข้อกระทงของผู้ตอบแบบสอบถาม
	Σ	แทน	ผลรวม

2.3 สถิติที่ใช้หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) จากสูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 116)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	K	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ
	S^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน

3.1 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตในการแจกแจงปกติแบบ t เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ
-------	---	-----	---

\bar{X}_1, \bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
s_1^2, s_2^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
n_1, n_2	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2

3.2 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว โดยใช้ F - test (F Test One Way) (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. 2551 : 67 - 78)

$$F = \frac{MSb}{MSw}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤติจากการแจกแจงแบบ F
	MSb	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Groups)
	MSw	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within Groups)

เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของ LSD (Least Significant Different) (บุญชม ศรีสะอาด. 2541 : 266) โดยใช้สูตรดังนี้

จากสูตร

$$LSD = \sqrt{\left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)(MSW)F}$$

เมื่อ	LSD	แทน	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่
	F	แทน	ค่าความแปรปรวนของ One Way Anova EMS
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ n_1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ n_2

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน
อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน
ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนประชากร
\bar{X}	แทน	คะแนนเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงข้อมูลแบบเอฟ (F – Distribution)
MS	แทน	ผลรวมกำลังเฉลี่ย (Mean of Squares)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ (Degree of Freedom)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน
อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ และกลุ่มเครือข่าย
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนา
ชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม เพศ และกลุ่มเครือข่าย

4. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยปรากฏผล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ และกลุ่มเครือข่าย

ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มผู้มาติดต่อสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 240 ฉบับ จากนั้นได้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลจากการบุคลากรที่ตอบแบบสอบถามได้ทำการคัดเลือกจากผู้รับบริการเพศหญิงและเพศชายเท่าๆ กัน แบบเจาะจง เนื่องจากมีความต้องการให้เห็นได้ชัดเจนในเรื่องของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนที่ชัดเจน ปรากฏผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	120	50.00
2. หญิง	120	50.00
รวม	240	100
กลุ่มเครือข่าย		
1. กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง	80	33.30
2. กลุ่มผู้ผลิตผู้ประกอบการสินค้า OTOP	54	22.50
3. กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต	68	28.30
4. กลุ่มโครงการแก้ไขปัญหาคาความยากจน	38	15.80
รวม	240	100

จากตารางที่ 2 พบว่า เพศชายและเพศหญิง จำนวน 120 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50.00 กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองมากที่สุด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 และกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 กลุ่มผู้ผลิตผู้ประกอบการสินค้า OTOP จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 และกลุ่มโครงการแก้ไขปัญหาความยากจน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ดังแสดงในตารางที่ 3-7

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ความคิดเห็น		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านข้อมูลที่ได้จากการรับบริการ	3.92	0.42	มาก
2. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	3.98	0.42	มาก
3. ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ	4.06	0.43	มาก
4. ด้านการประสานงานในการบริการ	4.03	0.47	มาก
โดยรวม	4.00	0.34	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$; S.D. = 0.34) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.06$; S.D. = 0.43) รองลงมา ด้านการประสานงานในการบริการ ($\bar{X} = 4.03$; S.D. = 0.47) ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ($\bar{X} = 3.98$; S.D. = 0.42) และด้านข้อมูลที่ได้จากการรับบริการ ($\bar{X} = 3.92$; S.D. = 0.42) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ
การให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
ด้านข้อมูลที่ได้จากการรับบริการ

ด้านข้อมูลที่ได้จากการรับบริการ	ความคิดเห็น		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
1. ความเพียงพอของข้อมูลข่าวสารที่ได้ได้รับ จากการอธิบาย แนะนำของเจ้าหน้าที่	3.67	0.62	มาก
2. ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสารที่เจ้าหน้าที่ ที่ได้แนะนำ	3.92	0.52	มาก
3. ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสอดคล้อง กับสภาพปัจจุบัน	3.97	0.65	มาก
4. ความรวดเร็วของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสอดคล้อง กับความต้องการ	4.00	0.58	มาก
5. การเปิดโอกาสให้สอบถามข้อมูลในการดำเนินงาน	4.02	0.62	มาก
โดยรวม	3.92	0.42	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านข้อมูลที่ได้จากการรับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$; S.D. = 0.42) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การเปิดโอกาสให้สอบถามข้อมูลในการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.02$; S.D. = 0.62) รองลงมา ความรวดเร็วของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.00$; S.D. = 0.58) ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.97$; S.D. = 0.65) ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสารที่เจ้าหน้าที่ได้แนะนำ ($\bar{X} = 3.92$; S.D. = 0.52) และความเพียงพอของข้อมูลข่าวสารที่ได้ได้รับจากการอธิบาย แนะนำของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.67$; S.D. = 0.62) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ
การให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
1. การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ	3.83	0.61	มาก
2. การจัดสถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสมเพียงพอดังจำนวนผู้ใช้บริการ	3.92	0.59	มาก
3. ความพอเพียงของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.01	0.63	มาก
4. ความสะดวกของสถานที่นั่งพักรอการติดต่อ	4.12	0.60	มาก
5. ความพร้อมด้านแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จำเป็นต่องานต่อการบริการ	4.02	0.61	มาก
โดยรวม	3.98	0.42	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$; S.D. = 0.42) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความสะดวกของสถานที่นั่งพักรอการติดต่อ ($\bar{X} = 4.12$; S.D. = 0.60) รองลงมา ความพร้อมด้านแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จำเป็นต่องานต่อการบริการ ($\bar{X} = 4.02$; S.D. = 0.61) ความพอเพียงของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.01$; S.D. = 0.63) การจัดสถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสมเพียงพอดังจำนวนผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.92$; S.D. = 0.59) และ การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.83$; S.D. = 0.61) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสวรรภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ

ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
1. ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการอย่างเต็มที่	3.99	0.59	มาก
2. ความสนใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีการสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ	4.03	0.60	มาก
3. ความสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่เหมาะสม	4.09	0.62	มาก
4. ความอดทนมุ่งมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.15	0.61	มาก
โดยรวม	4.06	0.43	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสวรรภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$; S.D. = 0.43) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความอดทนมุ่งมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.15$; S.D. = 0.61) รองลงมา ความสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.09$; S.D. = 0.62) ความสนใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีการสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.03$; S.D. = 0.60) และความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.99$; S.D. = 0.59) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ
การให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
ด้านการประสานงานในการบริการ

ด้านการประสานงานในการบริการ	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
1. การให้คำแนะนำช่วยเหลือในการขอใช้บริการ	3.96	0.64	มาก
2. การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการขอใช้บริการ	4.01	0.59	มาก
3. การจัดระบบในการขอใช้บริการ	4.05	0.61	มาก
4. การจัดลำดับก่อนหลังในการขอใช้บริการ	4.10	0.60	มาก
โดยรวม	4.03	0.47	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการประสานงานในการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$; S.D. = 0.47) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การจัดลำดับก่อนหลังในการขอใช้บริการ ($\bar{X} = 4.10$; S.D. = 0.60) รองลงมา การจัดระบบในการขอใช้บริการ ($\bar{X} = 4.05$; S.D. = 0.61) การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการขอใช้บริการ ($\bar{X} = 4.01$; S.D. = 0.59) และการให้คำแนะนำช่วยเหลือในการขอใช้บริการ ($\bar{X} = 3.96$; S.D. = 0.64) ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ และ กลุ่มเครือข่าย ดังปรากฏในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ
ให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน

ความคิดเห็นประชาชน ต่อการให้บริการ	ชาย			หญิง			df	t	sig
	\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล			
1. ด้านข้อมูลที่ได้ จากการรับบริการ	3.91	0.45	มาก	3.92	0.40	มาก	234	-0.242	0.032*
2. ด้านความสะดวก ที่ได้รับจากการบริการ	3.97	0.46	มาก	3.99	0.38	มาก	230	-0.330	0.001*
3. ด้านบุคลิกภาพ ผู้ให้บริการ	4.06	0.45	มาก	4.07	0.41	มาก	235	-0.222	0.108
4. ด้านการประสานงาน ในการบริการ	4.00	0.50	มาก	4.06	0.44	มาก	234	-1.056	0.077
โดยรวม	3.98	0.38	มาก	4.01	0.31	มาก	229	-0.605	0.002*

จากตารางที่ 8 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเพศ โดยรวมและรายด้าน
พบว่า เพศชายและเพศหญิง โดยรวมมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน จำนวน 2 ด้าน คือ
ด้านข้อมูลที่ได้จากการรับบริการ และด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบแหล่งความแปรปรวนจำแนกตามกลุ่มเครือข่าย โดยรวมและรายด้านความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig	
1. ด้านข้อมูลที่ได้จากการรับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.321	3	1.440	8.678	0.000	
	ภายในกลุ่ม	39.167	236	0.166			*
	รวม	43.487	239				
2. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.664	3	2.221	14.049	0.000	
	ภายในกลุ่ม	37.316	236	0.158			*
	รวม	43.980	239				
3. ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.070	3	2.690	17.021	0.000	
	ภายในกลุ่ม	37.296	236	0.158			*
	รวม	45.366	239				
4. ด้านการประสานงานในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.895	3	1.632	7.897	0.000*	
	ภายในกลุ่ม	48.759	236	0.207			
	รวม	53.654	239				
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5.538	3	1.846	18.671	0.000*	
	ภายในกลุ่ม	23.335	236	0.099			
	รวม	28.873	239				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 พบว่า ผลการเปรียบเทียบแหล่งความแปรปรวนความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามกลุ่มเครือข่าย โดยรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนแต่ละกลุ่มเครือข่ายมีความเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความเห็นแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี LSD

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความแปรปรวน
 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ
 จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน

กลุ่มเครือข่าย	กองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมือง	กลุ่มผู้ผลิต ผู้ประกอบการ สินค้า OTOP	กลุ่มออมทรัพย์ เพื่อการผลิต	โครงการแก้ไข ปัญหาความ ยากจน
	(\bar{X} =4.07)	(\bar{X} =4.05)	(\bar{X} =4.07)	(\bar{X} =3.65)
1. กองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมือง	—	0.02*	0.00*	0.42
2. กลุ่มผู้ผลิต ผู้ประกอบการสินค้า OTOP	—	—	0.02*	0.42
3. กลุ่มออมทรัพย์ เพื่อการผลิต	—	—	—	0.42
4. กลุ่มโครงการแก้ไข ปัญหาความยากจน	—	—	—	—

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความแปรปรวน
 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัด
 ร้อยเอ็ด จำแนกตามกลุ่มเครือข่าย โดยรวมและรายด้าน พบว่า ผู้มาขอรับบริการมีความคิดเห็น
 แตกต่างกัน จำนวน 3 คู่ ได้แก่ กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง กับ กลุ่มผู้ผลิตผู้ประกอบการ
 สินค้า OTOP กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง กับ กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต และกลุ่มผู้ผลิต
 ผู้ประกอบการสินค้า OTOP กับ กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความแปรปรวน
 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ
 จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามกลุ่มเครือข่าย ด้านข้อมูลที่ได้จากการรับบริการ

กลุ่มเครือข่าย	กองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมือง	กลุ่มผู้ผลิต ผู้ประกอบการ สินค้า OTOP	กลุ่มออมทรัพย์ เพื่อการผลิต	กลุ่มโครงการ แก้ไขปัญหา ความยากจน
	($\bar{X} = 3.96$)	($\bar{X} = 3.89$)	($\bar{X} = 4.05$)	($\bar{X} = 3.64$)
1. กองทุนหมู่บ้านและ ชุมชนเมือง	---	0.07	0.09	0.32
2. กลุ่มผู้ผลิต ผู้ประกอบการสินค้า OTOP	---	—	0.16	0.25
3. กลุ่มออมทรัพย์ เพื่อการผลิต	—	—	—	0.41
4. กลุ่มโครงการแก้ไข ปัญหาความยากจน	—	—	—	—

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความแปรปรวน
 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัด
 ร้อยเอ็ด จำแนกตามกลุ่มเครือข่าย ด้านข้อมูลที่ได้จากการรับบริการ พบว่าไม่มีความคิดเห็น
 แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความแปรปรวน

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ
จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามกลุ่มเครือข่าย ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ

กลุ่มเครือข่าย	กองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมือง	กลุ่มผู้ผลิต ผู้ประกอบการ สินค้า OTOP	กลุ่มออมทรัพย์ เพื่อการผลิต	กลุ่มโครงการ แก้ไขปัญหา ความยากจน
	(\bar{X} =4.09)	(\bar{X} =4.02)	(\bar{X} =4.03)	(\bar{X} =3.60)
1. กองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมือง	—	0.07	0.06	0.49
2. กลุ่มผู้ผลิต ผู้ประกอบการ สินค้า OTOP	—	—	0.01*	0.42
3. กลุ่มออมทรัพย์ เพื่อการผลิต	—	—	—	0.43
4. กลุ่มโครงการแก้ไข ปัญหาความยากจน	—	—	—	—

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความแปรปรวน
ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ
จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามกลุ่มเครือข่าย ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ พบว่า
ผู้มาขอรับบริการมีความคิดเห็นแตกต่างกัน จำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มผู้ผลิตผู้ประกอบการสินค้า
OTOP กับ กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความแปรปรวน

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ
จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามกลุ่มเครือข่าย ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ

กลุ่มเครือข่าย	กองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมือง	กลุ่มผู้ผลิต ผู้ประกอบการ สินค้า OTOP	กลุ่มออมทรัพย์ เพื่อการผลิต	กลุ่มโครงการ แก้ไขปัญหาความ ยากจน
	(\bar{X} =4.17)	(\bar{X} =4.46)	(\bar{X} =4.10)	(\bar{X} =3.65)
1. กองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมือง	—	0.29	0.07	0.45
2. กลุ่มผู้ผลิต ผู้ประกอบการ สินค้า OTOP	—	—	0.36	0.81
3. กลุ่มออมทรัพย์ เพื่อการผลิต	—	—	—	0.45
4. กลุ่มโครงการ แก้ไขปัญหา ความยากจน	—	—	—	—

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความแปรปรวน
ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ
จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามกลุ่มเครือข่าย ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ พบว่า ไม่มีความคิดเห็น
ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความแปรปรวน

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ
จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามกลุ่มเครือข่าย ด้านการประสานงานในการบริหาร

กลุ่มเครือข่าย	กองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมือง	กลุ่มผู้ผลิต ผู้ประกอบการ สินค้า OTOP	กลุ่มออมทรัพย์ เพื่อการผลิต	กลุ่มโครงการ แก้ไขปัญหาความ ยากจน
	($\bar{X} = 4.06$)	($\bar{X} = 4.13$)	($\bar{X} = 4.09$)	($\bar{X} = 3.71$)
1. กองทุนหมู่บ้านและ ชุมชนเมือง	—	0.07	0.03*	0.35
2. กลุ่มผู้ผลิต ผู้ประกอบการ สินค้า OTOP	—	—	0.04*	0.42
3. กลุ่มออมทรัพย์ เพื่อการผลิต	—	—	—	0.38
4. กลุ่มโครงการ แก้ไขปัญหา ความยากจน	—	—	—	—

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของค่าเฉลี่ยความแปรปรวน
ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ
จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามกลุ่มเครือข่าย ด้านการประสานงานในการบริหาร พบว่า
มาขอรับบริการมีความคิดเห็นแตกต่างกัน จำนวน 2 คู่ ได้แก่ กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง
กับ กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต และ กลุ่มผู้ผลิตผู้ประกอบการสินค้า OTOP กับ กลุ่มออมทรัพย์
เพื่อการผลิต

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะการแก้ไขคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
พัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (f)
ด้านข้อมูลที่ได้จากการรับบริการ	
1. สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิควรมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น และควรมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำสำหรับการตอบคำถามต่อผู้มารับบริการ	10
2. ควรมีข้อมูลที่ชัดเจนสำหรับการตอบคำถามของผู้รับบริการ	3
3. ควรมีการปรับเปลี่ยนและติดตามข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน	2
รวม	15
ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ	
1. สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ ควรมีการจัดเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการให้เพียงพอต่อผู้มาขอรับบริการ	10
2. ควรมีการจัดสถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสมเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ	8
3. ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ	2
รวม	20
ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ	
1. สำนักงานพัฒนาชุมชนควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องจิตบริการอยู่เป็นประจำสำหรับสร้างบุคลิกและสร้างความเชื่อถือสำหรับผู้มารับบริการ	20
2. เจ้าหน้าที่ทุกคนควรสนใจในการให้บริการสำหรับผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	10
3. เจ้าหน้าที่ทุกคนควรมีความสุภาพเรียบร้อยต่อผู้มารับบริการทุกคน	5
รวม	35

ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (f)
ด้านการประสานงานในการบริการ	
1. สำนักงานพัฒนาชุมชนควรมีการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับให้คำแนะนำช่วยเหลือในการขอใช้บริการ	15
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการขอใช้บริการให้ถูกต้องและชัดเจน	10
3. ควรมีการจัดระบบในการขอใช้บริการให้มีความสะดวกและรวดเร็ว	5
รวม	35
โดยรวม	100

จากตารางที่ 15 พบว่า ประชาชนมารับบริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวการแก้ไขคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ความถี่มากที่สุด คือ ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ ($f = 35$) รองลงมา คือ ด้านการประสานงานในการบริการ ($f = 30$) ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ($f = 20$) และด้านข้อมูลที่ได้จากการรับบริการ ($f = 15$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้าน ได้ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านข้อมูลที่ได้จากการรับบริการ ซึ่งเมื่อเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปหาน้อยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น และควรมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำสำหรับการตอบคำถามต่อผู้มารับบริการ ($f = 10$) ควรมีข้อมูลที่ชัดเจนสำหรับการตอบคำถามของผู้รับบริการ ($f = 3$) และควรมีการปรับเปลี่ยนและติดตามข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน ($f = 2$) ตามลำดับ

ด้านที่ 2 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งเมื่อเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปหาน้อยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ ควรมีการจัดเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการให้เพียงพอต่อผู้มาขอรับบริการ ($f = 10$) รองลงมา ควรมีการจัดสถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสมเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ ($f = 8$) และควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ ($f = 2$) ตามลำดับ

ด้านที่ 3 ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ ซึ่งเมื่อเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปหาน้อยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ สำนักงานพัฒนาชุมชนควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องจิตบริการอยู่เป็นประจำสำหรับสร้างบุคลิกและสร้างความเชื่อถือสำหรับผู้มารับบริการ ($f = 20$)

เจ้าหน้าที่ทุกคนควรสนใจในการให้บริการสำหรับผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน (f=10) และเจ้าหน้าที่ทุกคนควรมีความสุภาพเรียบร้อยต่อผู้มารับบริการทุกคน (f=5)

ด้านที่ 4 ด้านการประสานงานในการบริการ ซึ่งเมื่อเรียงลำดับค่าความถี่จากมากไปหาน้อยสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ สำนักงานพัฒนาชุมชนความมีการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับให้คำแนะนำช่วยเหลือในการขอใช้บริการ (f=15) ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการขอใช้บริการให้ถูกต้องและชัดเจน (f=10) และควรมีการจัดระบบในการขอใช้บริการให้มีความสะดวกและรวดเร็ว (f=5)

สรุปได้ว่า ประชาชนมารับบริการภายในสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่ต้องให้สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิในเรื่องของการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องจิตบริการอยู่เป็นประจำสำหรับสร้างบุคลิกและสร้างความเชื่อถือสำหรับผู้มารับบริการและจัดเจ้าหน้าที่สำหรับให้คำแนะนำช่วยเหลือในการขอใช้บริการ เพื่อให้สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อคุณภาพขององค์กร



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน
อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาขอเสนอสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับ
ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน
อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนา
ชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็น
ต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมและรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน
พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ
ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านการประสานงานในการบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจาก
การบริการ และด้านข้อมูลที่ได้จากการรับบริการ ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนา
ชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม เพศ และกลุ่มเครือข่าย จำแนกตามเพศ
โดยรวมและรายด้าน พบว่า เพศชายและเพศหญิง โดยรวมมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน
ได้แก่ ด้านข้อมูลที่ได้จากการรับบริการ และด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการจำแนกตามกลุ่มเครือข่าย โดยรวมและรายด้าน พบว่า

ประชาชนมาขอรับบริการแต่ละกลุ่มเครือข่ายมีความเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านผู้มาขอรับบริการมีความเห็นแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ผู้มารับบริการต้องการให้มีการเพิ่มในแต่ละด้านโดยเรียงความถี่จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านการประสานงานในการบริการ ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ และด้านข้อมูลที่ได้จากการรับบริการ ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ความเห็นของผู้มาขอรับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านการประสานงานในการบริการ ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ และด้านข้อมูลที่ได้จากการรับบริการ อาจเป็นเพราะว่าผู้มาขอรับบริการทราบถึงขบวนการขั้นตอนในเบื้องต้นแล้วจึงส่งผลให้ผู้มารับบริการไม่ค่อยมีปัญหาสำหรับการติดต่องานมากนัก เช่น การปรับเปลี่ยนและติดตามข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Aday and Andersen (1975) Aday and Anderson (1978 : 4 - 11) ซึ่งเป็นนักวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา เมื่อปี ค.ศ. 1970 ได้สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการในการรักษาพยาบาลและความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจากการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยประเมินระบบบริการทางการแพทย์ว่า ได้มีการเข้าถึงประชาชนและความพึงพอใจ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลที่ได้จากการรับบริการ (Information) ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ (Convenience) ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ (Courtesy) ด้านประสานงานในการบริการ (Coordination) ด้านคุณภาพของการบริการ (Quality of Care) และด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ (Out of Pocket Cost) เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมคุณภาพการบริการสำหรับ

สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จัดเป็นการบริการสาธารณะซึ่งเป็นการบริการที่มีได้มุ่งหวังกำไร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรานี ปราบริปู (2550 : 60 - 61) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม เทศบาลแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการจัดระบบงาน ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ตามความต้องการของประชาชน และด้านจิตสำนึกในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนด้านการให้บริการสอดคล้องตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และด้านความสะดวกรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการประชาชนของงานสังคมสงเคราะห์กองสวัสดิการสังคม ด้านการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ควรประสานงานขอความร่วมมือด้วยลายลักษณ์อักษรเพื่อความชัดเจนในประเด็นที่ต้องการและรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ เพื่อให้ประชาชนทราบผลการดำเนินงาน ด้านความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประจำแอกตามกลุ่มเครือข่าย โดยรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนแต่ละกลุ่มเครือข่ายมีความเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านผู้มารับบริการมีความเห็นแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะว่าผู้มาขอรับบริการนั้นมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็นเพศชาย และเพศหญิง มีความรู้สึก ความเข้าใจในแต่ละเรื่องไม่เหมือนกัน เช่น ในเรื่องของการเข้าใจของการประชาสัมพันธ์ และการรับรู้ข่าวสารส่วนใหญ่เพศหญิงข้อสงสัยมากกว่าเพศชาย เป็นการรับรู้ข่าวสารไม่เพียงพอจึงส่งผลกระทบต่อการมารับบริการมากกว่าเพศชาย สำหรับการจำแนกตามกลุ่มเครือข่ายนั้นมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันทุกกลุ่ม อาจเป็นเพราะว่าแต่ละกลุ่มเครือข่ายนั้นมีการปฏิบัติงานที่ไม่เหมือนกัน มีเวลาที่แตกต่างกันออกไป บางครั้งอาจส่งผลกระทบต่อรับข้อมูลข่าวสาร และวิธีการในการรับบริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ วรสุข (2552 : 74 - 75) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาความคิดเห็นผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนตำบลแสนสุข เมื่อวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มี สถานภาพสมรส อาชีพ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนไม่แตกต่าง ส่วนผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา รายได้ สิทธิด้านรักษาพยาบาล ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนแตกต่างกัน ซึ่งสามารถมองเห็น

ได้ชัดเจนในเรื่องของการให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพการให้บริการสำหรับประชาชน เหมือนกัน และเป็นศูนย์ราชการที่สำคัญสำหรับประชาชนในการติดต่อประสานงานอยู่เป็นประจำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนัญญา ไหลพณิชถาวร (2552 : 60 - 61) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ประจำที่ของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระแก้ว พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ประจำที่ของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ประจำที่ของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ผู้มารับบริการต้องการให้มีการเพิ่มในแต่ละด้าน โดยเรียงความถี่จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านการประสานงานในการบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ และด้านข้อมูลที่ได้จากการรับบริการ อาจเป็นเพราะว่าผู้มาขอรับบริการมีการต้องการเจ้าหน้าที่มีจิตบริการ และสร้างบุคลิกและสร้างความเชื่อถือสำหรับผู้มารับบริการ อีกทั้งให้เจ้าหน้าที่ทุกคนควรสนใจในการให้บริการสำหรับผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน สำหรับในเรื่องของการประสานงานควรมีการคำแนะนำช่วยเหลือในการขอใช้บริการ และการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการขอใช้บริการให้ถูกต้องและชัดเจน เพื่อสามารถช่วยให้ผู้มารับบริการนั้นรวดเร็วต่อการรับบริการ สร้างความภูมิใจต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรานิ ปราบริปู (2550 : 60-61) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม เทศบาลแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการประชาชนของงานสังคมสงเคราะห์กองสวัสดิการสังคม ด้านการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ ควรประสานงานขอความร่วมมือด้วยลายลักษณ์อักษรเพื่อความชัดเจนในประเด็นที่ต้องการและรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ เพื่อให้ประชาชนทราบผลการดำเนินงาน ด้านความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ควรมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน จัดให้มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตและติดตั้งกล่องรับ

ความคิดเห็นเพื่อรับฟังความคิดเห็นประชาชนโดยนำข้อมูลมาประเมินผลด้วย และด้านการจัดสถานที่ควรปรับปรุงสถานที่ที่รองรับการจัดเตรียมการบริการน้ำดื่ม ภาชนะใส่น้ำและจัดเตรียมบริการห้องน้ำให้เพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการศึกษาไปใช้

ในการศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้ข้อมูลเสนอแนะบางประการอันอาจจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ดังนี้

1.1 สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสวรรณภูมิ ควรมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น และควรมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำสำหรับการตอบคำถามต่อผู้มารับบริการ เพื่อคอยให้บริการสำหรับผู้มารับบริการ ได้เป็นอย่างดี อีกทั้งเป็นการสร้างความประทับใจต่อผู้มารับบริการ

1.2 สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสวรรณภูมิ ควรมีการจัดเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการให้เพียงพอต่อผู้มาขอรับบริการ ซึ่งอุปกรณ์ครบและทันสมัยอยู่เสมอจะเป็นสิ่งที่จะช่วยให้เจ้าหน้าที่นั้นให้บริการเกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น

1.3 สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสวรรณภูมิ ควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องจิตบริการอยู่เป็นประจำสำหรับสร้างบุคลิกและสร้างความเชื่อถือสำหรับผู้มารับบริการ อีกทั้งส่งผลดีสำหรับเจ้าหน้าที่ทุกคนมีความสง่า สวยงามต่อผู้พบเห็นทุกคน

1.4 สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสวรรณภูมิ ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับให้คำแนะนำช่วยเหลือในการขอใช้บริการ เพื่อประหยัดเวลาของผู้มาขอรับบริการ และการปฏิบัติงานภายในสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสวรรณภูมิมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษานในคราวต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

2.2 ควรมีการศึกษาปัญหาการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับงานวิจัยกับงานวิจัยคุณภาพการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งจะสามารถนำมาพัฒนาการบริหารงานได้เป็นอย่างดี



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- การพัฒนาชุมชน, กรม. (2552). แนวทางการดำเนินกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการ
กรมการพัฒนาชุมชน ประจำปี 2552. กรุงเทพฯ : กรมการพัฒนาชุมชน
กระทรวงมหาดไทย.
- ขนิษฐา พุกสีดา. (2552). ความคิดเห็นของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อคุณภาพการให้บริการ
ด้านอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารสนเทศ จันทบุรี. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตตินันท์ นันทไพบลูย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : วี พรินท์
- เจตไพจิตร ประธานราษฎร์. (2550). ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการพื้นที่เช่าของ
ผู้เช่าในศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่แอร์พอร์ต. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฉัตรรัตน์ ผ่องแผ้ว. (2553). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อม (สสว.). วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2550). การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดเคชั่น.
- นัยิกา เด็ดขุนทด. (2549). "LibQUAL+ TM เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่,"
อินฟอร์เมชัน. ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 : 70 - 84.
- แนนน้อย พงษ์สามารถ. (2549). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : เอส เอ็ม เอ็ม.
- ปราณี เอี่ยมลออภักดิ์. (2550). การบริหารการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ธนาพรส.
- พงศ์ หรดาล. (2547). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พรรณี ชูทัยเจนจิต. (2550). จิตวิทยาการเรียนการสอน. นนทบุรี : เกรท เอ็ดดูเคชั่น.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ :
นามมีนิวส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด.

- วรัชยา ศิริวัฒน์. (2547). “การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง,” วารสารวิจัย. ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 : 149.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2545) คุณภาพในงานบริการ (Quality in Services). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ประชาชน.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ชรรมสาร.
- _____. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สุทธิลักษณ์ พัดเพ็ง และรัตดา อุ่นจันทิ. (2551). “การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น,” วารสารวิทยบริการ. ปีที่ 19 ฉบับที่ 1 : 4
- สมิต สัจฉกร. (2548). ศิลปะการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ยูบีซีแอลบุ๊กส์.
- เสาวลักษณ์ วรสุข. (2552). ศึกษาความคิดเห็นผู้มารับบริการต่อคุณภาพให้บริการของ ศูนย์สุขภาพตำบลแสนสุข. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อกุลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- อัญญา ไหลพนิชถาวร. คุณภาพการให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ประจำที่ของพนักงาน บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยชลบุรี.
- อัจฉราณี ปราบริปู. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจงทั่วไป

1. แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

2. แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

2.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ

2.2 ส่วนที่ 2 ความเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ตามกรอบแนวคิดในการศึกษาทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลที่ได้จากการรับบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านบุคลิกลักษณะผู้ให้บริการ และด้านการประสานงานในการบริการ

2.3 ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นในประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะ การให้บริการ

3. ในการตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาท่านตอบตามความเป็นจริงและครบถ้วนทุกข้อจึงจะทำให้ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สมบูรณ์ มีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้พัฒนาการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โภคจังหวัดกาฬสินธุ์เพื่อให้บริการแก่ผู้บริโภคต่อไป

4. คำตอบจากการตอบแบบสอบถามของท่านในครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับ และจะใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนีเท่านั้น โดยการเสนอผลการศึกษาค้นคว้าจะเสนอในภาพรวมซึ่งจะไม่กระทบหรือก่อให้เกิดผลเสียต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ของท่าน

5. เมื่อท่านตอบแบบสอบถามจนครบถ้วนทุกข้อแล้ว ขอความกรุณาส่งแบบสอบถามคืนผู้ศึกษาค้นคว้าด้วย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี

ว่าที่ร้อยตรี อาทิตย์ ทองไทย

นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชา รัฐศาสตร์ (การปกครอง)

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้รับบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ ชาย หญิง**2. กลุ่มเครือข่าย**

- 2.1. เครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง
- 2.2. กลุ่มผู้ผลิตผู้ประกอบการสินค้า OTOP
- 2.3. กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต
- 2.4. สมาชิกกลุ่มโครงการแก้ไขปัญหาความยากจน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการ สำนักงานพัฒนาชุมชนสุวรรณภูมิ

จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

โปรดอ่านคำถามแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่า ในแต่ละข้อส่งผลให้เกิดความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับใด โดยแต่ละข้อจะมีคำตอบให้ท่านเลือก คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และเลือกคำถามที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือกเพียงช่องเดียว

- 5 หมายถึง การให้บริการมีคุณภาพที่สุด
- 4 หมายถึง การให้บริการมีคุณภาพมาก
- 3 หมายถึง การให้บริการมีคุณภาพปานกลาง
- 2 หมายถึง การให้บริการมีคุณภาพน้อย
- 1 หมายถึง การให้บริการมีคุณภาพน้อยที่สุด

คุณภาพการให้บริการ		ระดับคุณภาพการให้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
1.	ความเพียงพอของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการอธิบาย แนะนำของเจ้าหน้าที่					
2.	ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสารที่เจ้าหน้าที่ได้แนะนำ					
3.	ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน					
4.	ความรวดเร็วของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการ					
5.	การเปิดโอกาสให้สอบถามข้อมูลในการดำเนินงาน					

คุณภาพการให้บริการ		ระดับคุณภาพการให้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
6.	การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ					
7.	การจัดสถานที่ในการให้บริการมีความเหมาะสมเพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ					
8.	ความพอใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
9.	ความสะดวกของสถานที่นั่งพักรอการติดต่อ					
10.	ความพร้อมด้านแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จำเป็นต่องานต่อการบริการ					
11.	ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ได้ให้บริการอย่างเต็มที่					
12.	ความสนใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีการสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ					
13.	ความสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่เหมาะสม					
14.	ความอดทนมุ่งมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
15.	การให้คำแนะนำช่วยเหลือในการขอใช้บริการ					
16.	การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการขอใช้บริการ					
17.	การจัดระบบในการขอใช้บริการ					
18.	การจัดลำดับก่อนหลังในการขอใช้บริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะ ในการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านข้อมูลที่ได้จากการรับบริการ

.....
.....
.....
.....

2. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

.....
.....
.....
.....

3. ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ

.....
.....
.....
.....

4. ด้านประสานงานในการบริการ

.....
.....
.....
.....

.....ขอบคุณครับที่ช่วยตอบแบบสอบถาม.....



ภาคผนวก ข

การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

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

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



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r_{xy})
ด้านข้อมูลที่ได้จากการรับบริการ	
ข้อ 1	0.671
ข้อ 2	0.542
ข้อ 3	0.503
ข้อ 4	0.509
ข้อ 5	0.618
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	
ข้อ 6	0.662
ข้อ 7	0.481
ข้อ 8	0.637
ข้อ 9	0.735
ข้อ 10	0.627
ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ	
ข้อ 11	0.650
ข้อ 12	0.420
ข้อ 13	0.502
ข้อ 14	0.471
ด้านการประสานงานในการบริการ	
ข้อ 15	0.507
ข้อ 16	0.571
ข้อ 17	0.627
ข้อ 18	0.466

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.884



ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ รศ.รปศ ว ๐๐๐๗/๒๕๕๕

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๘ มกราคม ๒๕๕๕

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางมณฑาทิพย์ เสยงองคะ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย ว่าที่ร้อยตรีอาทิตย์ ทองไทย รหัสประจำตัว ๕๖๘๒๖๐๑๒๐๒๑๗ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง“คุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จากความคิดเห็นของประชาชน” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านภาษา
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาพร)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕



ที่ รศ.รปศ ว ๐๐๗/๒๕๕๕

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๕๕๐๐๐

๘ มกราคม ๒๕๕๕

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายนิคม บุระพันธ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย ว่าที่ร้อยตรีอาทิตย์ ทองไทย รหัสประจำตัว ๕๖๘๒๖๐๑๒๐๒๑๗ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จากความคิดเห็นของประชาชน” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านภาษา
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาพร)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

ที่ รศ.รปศ ๐๐๐๙/๒๕๕๙



คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๘ มกราคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

เรียน

ด้วย ว่าที่ร้อยตรีอาทิตย์ ทองไทย รหัสประจำตัว ๕๖๘๒๖๐๑๒๐๒๑๗ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จากความคิดเห็นของประชาชน” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ สำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาพร)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕



ที่ รศ.รปศ ๐๐๐๘/๒๕๕๙

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๕๔๐๐๑

๘ มกราคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

เรียน

ด้วย ว่าที่ร้อยตรีอาทิตย์ ทองไทย รหัสประจำตัว ๕๖๘๒๖๐๑๒๐๒๑๗ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จากความคิดเห็นของประชาชน” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยทดลองเครื่องมือประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์



ที่ รศ.รปศ ว ๐๐๐๗/๒๕๕๙

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๘ มกราคม ๒๕๕๙

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางมณฑาทิพย์ เสยงคะ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย ว่าที่ร้อยตรีอาทิตย์ ทองไทย รหัสประจำตัว ๕๖๘๒๖๐๑๒๐๒๑๑๗ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จากความคิดเห็นของประชาชน” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านภาษา
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาพร)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ - นามสกุล	ว่าที่ร้อยตรี อาทิตย์ ทองไทย
วัน เดือน ปีเกิด	27 เมษายน 2518
ที่อยู่ปัจจุบัน	9/1 ถนนนครสวรรค์ 38 ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000
สถานที่ทำงาน	สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
ตำแหน่ง	นักวิชาการพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2551	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (รป.บ.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2559	ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.) สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม