ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

นายเนรมิตร เหมือนจันทร์

วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2568

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

นายเนรมิต เหมือนจันทร์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2568
สงวนลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



ใบอนุมัติวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ นายเนรมิตร เหมือนจันทร์ แล้ว
เห็นสมควรเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

_____ ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ เมยไธสง)

_____ กรรมการ _____ กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ) (รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิสิงห์)

_____ กรรมการ _____ กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคณาภูมิ) (รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

_____ _____
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชาคร คัยนันทน์) (รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษกนก ดวงชาทม)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
วันที่.....เดือน.....ปี.....

ชื่อเรื่อง	:	ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี
ผู้วิจัย	:	นายเนรมิตร เหมือนจันทร์
ปริญญา	:	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคณาภูมิ รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร
ปีการศึกษา	:	2568

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี (2) เพื่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี และ (3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มารับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 325 คน โดยการใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ กลุ่มเป้าหมายในการสัมภาษณ์ คือ ประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ X_2 (β = .280) ด้านการตอบสนองลูกค้า X_3 (β = .244) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ X_1 (β = .134) สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ได้ร้อยละ 77.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (3) ข้อเสนอแนะ ประกอบด้วย ปรับปรุงสภาพแวดล้อม จัดสถานที่ให้สะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางชัดเจน เพิ่มที่นั่งรอและพื้นที่รองรับกลุ่มเปราะบาง ใช้เทคโนโลยีจองคิวออนไลน์ เสริมสร้างความน่าเชื่อถือ กำหนดมาตรฐานบริการที่โปร่งใส อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ด้านกฎหมายและขั้นตอนบริการ พร้อมระบบรับฟังความคิดเห็น พัฒนาการตอบสนองลูกค้า เพิ่มช่องทางติดต่อ ลดเวลารอคอยด้วยระบบจองคิวและบริการด่วน อบรมทักษะการสื่อสารให้เจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ แสดงข้อมูลบริการอย่างโปร่งใส และปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูล เข้าใจความต้องการของประชาชน ศึกษาลักษณะผู้รับบริการ ลดขั้นตอนที่ซับซ้อนและพัฒนาระบบรับฟังความคิดเห็น

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, ผู้รับบริการ, สำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน

_____อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Title : Factors of Service Quality Affecting the Satisfaction of Service Recipients at the Bang Rachan District Registration Office, Sing Buri Province
Author : Mr. Neramit Meuanchan
Degree : Master of Public Administration (Public Administration)
Rajabhat Maha SaraKham University
Advisor : Assistant Professor Dr.Sanya Kenaphum
Associate Professor Dr. Saovalak Kosonkittiumporn
Year : 2025

ABSTRACT

This research aimed to; (1) study the satisfaction level of service recipients of the Bang Rachan District Registration Office, Sing Buri Province, (2) to study the service quality factors affecting the satisfaction of service recipients of the Bang Rachan District Registration Office, Sing Buri Province, And (3) to study the guidelines for developing the service quality of service recipients of the Bang Rachan District Registration Office, Sing Buri Province. The sample group was 325 people who received services from the Bang Rachan District Registration Office, Sing Buri Province, using Taro Yamane's formula. The target group for interviews was 10 people who received services and service officers. The research instruments were a rating scale questionnaire and an in-depth interview form. The statistics used for data analysis were percentage, mean, frequency, standard deviation, linear multiple regression analysis, and content analysis.

The research results found that: (1) the overall satisfaction level of service recipients of the Bang Rachan District Registration Office, Sing Buri Province was at a high level, (2) The service quality factors affecting the satisfaction of service recipients of the Bang Rachan District Registration Office Sing Buri Province, including the aspect of reliability X^2 (β = .280), the aspect of customer response X^3 (β = .244), and the aspect of service tangibility X^1 (β = .134), can predict the satisfaction of service recipients of the Bang Rachan District Registration Office, Sing Buri Province by 77.20 percent, with statistical significance at the .05 level, And (3) Recommendations include improving the environment, organizing the place to be clean and tidy, having clear signs, increasing waiting seats and areas to support vulnerable groups, using online queue booking technology, enhancing reliability, setting transparent service standards, training staff to have knowledge of laws and service procedures, and providing a feedback system, developing customer response, adding more contact channels, reducing waiting times with a queue booking system and express service, training staff in communication skills, building confidence among service recipients, developing staff skills, displaying service information transparently,

and improving the data security system, understanding the needs of the public, studying the characteristics of service recipients, reducing complicated steps, and developing a feedback system.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Service Recipients, Bang Rachan District Registration Office

_____Major Advisor

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคณาภูมิ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ เมยไธสง ประธานสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. ยุภาพร ยุภาศ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณ นายอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ที่กรุณาอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลการวิจัย ประชาชนผู้มารับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถามการวิจัย และให้ข้อมูลสำคัญ ในการทำวิจัยครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา-มารดา และขอขอบคุณ พ่อ แม่ ที่คอยสนับสนุน อำนวยความสะดวกและให้กำลังใจข้าพเจ้าตลอดมา จนทำให้การศึกษาครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

นายเนรมิตร เหมือนจันทร์

สารบัญ

หัวเรื่อง **หน้า**

บทคัดย่อ ..... ก
ABSTRACT ..... ข
กิตติกรรมประกาศ ..... ง
สารบัญ ..... จ
สารบัญตาราง ..... ช
สารบัญภาพ ..... ฌ
บทที่ 1 บทนำ 1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา 1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย 3
1.3 สมมุติฐานการวิจัย 3
1.4 ขอบเขตการวิจัย 4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ 5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 6
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม 7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ 25
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการ 32
2.4 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ 37
2.5 บริบททั่วไปของอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี 42
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 43
2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย 55
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 56
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 56
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 57
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล 59
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล 59
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย 60
บทที่ 4 ผลการวิจัย 61
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย 61
4.2 ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย 62
4.3 ผลการวิจัย 62

หัวเรื่อง **หน้า**

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 84
5.1 สรุป 84
5.2 อภิปรายผล 89
5.3 ข้อเสนอแนะ 92
บรรณานุกรม 94
ภาคผนวก 102
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย 103
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย 111
ภาคผนวก ค ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย 114
ภาคผนวก ง ภาพประกอบการทำวิจัย 117
การเผยแพร่ผลงานวิจัย 120
ประวัติผู้วิจัย 121

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 62
4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 64
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเป็นรายข้อ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 65
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเป็นรายข้อ ด้านความน่าเชื่อถือ 66
4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการตอบสนองลูกค้า 67
4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 68
4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า 69
4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 70
4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเป็นรายข้อ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ 71
4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการประสานงานของการบริการ 72
4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเป็นรายข้อ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ 73
4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเป็นรายข้อ ด้านอัธยาศัยและความสนใจผู้ใช้บริการ 74

ตารางที่ **หน้า**

4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเป็นรายข้อ ด้านคุณภาพของบริการ 75
4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเป็นรายข้อ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ 76
4.15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรอิสระ 5 ตัวแปร 77
4.16 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี 78
ข.1 ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย 112
ค.1 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย 115

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย 55

ง.1 สัมภาษณ์ประชาชนผู้รับบริการของประชาชนผู้มารับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี 118

ง.2 ลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ในการให้บริการประชาชนในพื้นที่การบริการ สำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี 118

ง.3 ลงพื้นที่ให้บริการเชิงรุก ผู้รับบริการที่มีความต้องการพิเศษและสอบถามข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น 119

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันที่โลกมีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุก ๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม การเมือง ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สภาพแวดล้อม สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดการแข่งขันส่งผลให้หลายองค์กรทั้งหน่วยงานราชการและเอกชน หลายหน่วยงานมีการปรับเปลี่ยนระบบการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้ แต่การที่องค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้นั้น มิได้อาศัยแค่เพียงบุคลากรที่เก่ง หรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงการบริหารงานที่ดีเพื่อให้ได้มาซึ่งการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (ศิริกาญจน์ วงษ์เสรี, 2559) ซึ่งขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการหรือผบู้ริโภคเกี่ยวกับการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคนั้นเป็นผลจากความต้องการของผู้รับบริการและประสบการณ์ในการรับบริการที่ผ่าน ๆ มา รวมถึงข่าวสารจากผู้ให้บริการทั้งทางตรงและทางอ้อมส่วนการรับรู้ข่าวสารของผู้รับบริการเป็นผลมาจากการได้รับบริการและการสื่อสารจากผู้ให้บริการไปยับผู้รับบริการถ้าบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ (พรรณิดา ขุนทรง, 2557)

การให้บริการประชาชนถือเป็นหัวใจหลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐโดยเฉพาะปัจจุบันที่ประเทศไทยกำลังเผชิญความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างรวดเร็วทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม และการบริหารราชการภาครัฐแบบดั้งเดิม อาจไม่เพียงพอต่อการจัดระบบการบริหารงานภาครัฐให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มีลักษณะเป็นพลวัตรมากขึ้น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐจึงเป็นการมุ่งเน้นการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการภาครัฐให้มีความทันสมัย ทันความเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัฒน์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและสามารถแก้ไขปัญหาที่มีอยู่อย่างเป็นลำดับขั้นตอน (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ, 2561, น. 3) การพัฒนาระบบราชการที่ผ่านมาได้นำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาปรับใช้โดยมีเหตุผลหลักที่สำคัญจากปัญหาของระบบราชการไทยที่มีหลายประการและสั่งสมมานานและกระแสโลกาภิวัฒน์ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ การลดความเหลื่อมล้ำที่เน้นการพัฒนาอย่างยั่งยืน และทั่วถึงเป็นธรรม การเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ภายใต้ปัจจัยด้านต่างๆ และการเปลี่ยนแปลงในสภาวะแวดล้อมของประเทศความต้องการและความคาดหวังต่อการได้รับบริการจากภาครัฐเพิ่มสูงขึ้น ตลอดจนการมุ่งแก้ไขปัญหาที่สั่งสมมาของระบบราชการไทยในเรื่องโครงสร้างนวัตกรรม กฎหมาย กฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคและซ้ำซ้อนไม่ทันสมัย ทั้งนี้ได้กำหนดแผนกลยุทธ์และมาตรการในการพัฒนาระบบราชการ (ฉัตรชัย นาถ้ำพลอย, 2563, น. 4)

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทภารกิจ อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงภายในแบบพลเรือน ด้านการรักษาความสงบ เรียบร้อย ด้านการอำนวยความเป็นธรรม และด้านการบริการ ประชาชน งานบริการประชาชนที่สำคัญด้านหนึ่งของอำเภอ คือ การบริการทางทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อาทิ งานทะเบียนราษฎร ได้แก่ การรับแจ้งการเกิด การตาย การย้ายที่อยู่ การออกบ้านเลขที่ การแก้ไขรายการบุคคล งานบัตรประจำตัวประชาชน ได้แก่ การขอมีบัตรครั้งแรก การขอมีบัตรใหม่ กรณีบัตรหมดอายุ กรณีบัตรหาย การขอเปลี่ยนบัตร กรณีเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อ-สกุล กรณีเปลี่ยนที่อยู่ งานทะเบียนครอบครัว ได้แก่ การจดทะเบียนสมรส การจดทะเบียนหย่า การจดทะเบียนรับรองบุตร การจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม การจดทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม การจดทะเบียนบันทึกฐานะแห่งครอบครัว และงานทะเบียนทั่วไป ได้แก่ ทะเบียนชื่อบุคคล ทะเบียนพินัยกรรม เป็นต้น สำนักทะเบียนอำเภอมีนายอำเภอเป็นนายทะเบียนอำเภอ สำนักทะเบียนอำเภอ เป็นหน่วยงานสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ตั้งอยู่ที่ว่าการอำเภอในอำเภอหนึ่ง ๆ จะมีสำนักทะเบียนอำเภอหนึ่งแห่ง มีหน้าที่ให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนชื่อบุคคล งานทะเบียนครอบครัว งานบัตรประจำตัวประชาชนถือว่าสำนักทะเบียนอำเภอเป็นศูนย์รวมในการบริการประชาชนในเขตอำเภอเพราะเป็นส่วนราชการที่ออกเอกสารราชการยืนยันกำหนดสถานะแห่งการเป็นพลเมืองของประเทศ ฉะนั้นประชาชนในเขตอำเภอต้องมาใช้บริการจากทางราชการผ่านสำนักทะเบียนอำเภอถือเป็นหน้าที่ของประชาชนที่ต้องปฏิบัติเพื่อรักษาสิทธิของตนเองไว้ โดยสำนักทะเบียนอำเภอมีหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรในเขตอำเภอยกเว้นในเขตท้องถิ่น โดยให้นายอำเภอหรือปลัดอำเภอ ผู้เป็นหัวหน้าประจำอำเภอเป็นนายทะเบียนอำเภอ และให้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนอำเภอ สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอ ย่อมมีผลกระทบต่อประชาชนในเขตอำเภออย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ในหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นทางด้านจิตวิทยา ทางด้านสังคม ทางด้านเศรษฐกิจ ทางด้านการเมืองการปกครอง ทางด้านการศึกษา ผลกระทบทั้งหลายเหล่านี้ย่อมส่งผลสะท้อนกลับมายังส่วนราชการในภาพรวมบางแห่งจะเป็นในเชิงบวก บางแห่งจะเป็นในเชิงลบขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ แม้จะมีระเบียบ กฎหมาย ควบคุมให้มีแนวทางปฏิบัติเดียวกัน ก็ไม่ได้หมายความว่าทุกแห่งจะมีมาตรฐานที่ดีทั้งหมด ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมหลาย ๆ อย่างรวมถึงพฤติกรรมบุคคลเป็นสำคัญ (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2552, น. 78)

สำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้กรอบภารกิจและหน้าที่ของสำนักทะเบียนปกครองอำเภอ โดยมีนายอำเภอเป็นนายทะเบียนอำเภอ ตามมาตรา 8(4) แห่งพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 ภารกิจที่รับผิดชอบในการให้บริการเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ยกเว้นในเขตท้องถิ่น งานทะเบียนครอบครัว งานทะเบียนชื่อบุคคล งานทะเบียนพินัยกรรม และงานบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น โดยให้บริการครอบคลุม 8 ตำบล 77 หมู่บ้าน ตลอดเวลาที่ผ่านมาสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี มีการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการเพื่อให้การบริการประชาชนทุก ๆ ด้านมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงตามวัตถุประสงค์ด้วยการปรับปรุงแก้ไขระเบียบ กฎหมาย ให้เหมาะสมทันสมัยกับสถานการณ์ปัจจุบัน และได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนตามแนวทางการพัฒนาระบบราชการมาโดยตลอด ทั้งนี้ในการให้บริการ สิ่งหนึ่งที่จะต้องคำนึงถึง คือ การบริการที่อำนวยความสะดวก

และตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชน อันเป็นหัวใจสำคัญที่ประชาชนผู้รับบริการจะสัมผัสได้โดยตรงจากการรับบริการของโดยสำนักทะเบียนอำเภอได้ให้บริการประชาชนตามพันธกิจและนโยบายกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยมาโดยตลอดจากการดำเนินงานพบว่า ยังมีปัญหาความล่าช้าของการให้บริการในบางกรณี เช่น เจ้าหน้าที่บางคนขาดความรู้ ความสามารถ ขาดทักษะ ขาดประสบการณ์และขาดความกระตือรือร้น การไม่ปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการเป็นการสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน (สำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี, 2567) ในทางกลับกันหากสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรีมีการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความราบรื่นมีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดี ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างตรงจุด ดังนั้นจากเหตุผลดังกล่าว ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี เพื่อนำข้อสนเทศไปปรับปรุงการบริการประชาชนให้มีคุณภาพ มีความน่าเชื่อถือ ตรงกับความต้องการและคาดหวังของประชาชน ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว ตลอดจนการปรับปรุงกระบวนการให้บริการพัฒนาบุคลากร สื่อสารกับประชาชนผู้รับบริการ และสามารถบูรณาการในการให้บริการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ในพื้นที่ได้อย่างมีเอกภาพ

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

1.2.3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

1.3 สมมุติฐานการวิจัย

1.3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.3.2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตพื้นที่ของการวิจัย

สำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

1.4.1.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยผู้วิจัยนำแนวคิดคุณภาพการให้บริการ Parasuraman, et al. (1988), Ziethaml, Parasuraman and Berry (2013) มาเป็นตัวแปร ได้แก่

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
2) ด้านความน่าเชื่อถือ
3) ด้านการตอบสนองลูกค้า
4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า
5) ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

1.4.1.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยผู้วิจัยนำทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2556), Solomon, Bamossy, Askegaard, and Hogg, (2010), Aday and Andersen (1975) มาเป็นตัวแปรตาม ประกอบด้วย

1) ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
2) ด้านการประสานงานของการบริการ
3) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
4) ด้านอัธยาศัยและความสนใจผู้ใช้บริการ
5) ด้านคุณภาพของบริการ
6) ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

1.4.3 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.4.3.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ปี 2566 จำนวน 1,726 คน

1.4.3.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ปี 2566 จำนวน 325 คน โดยการใช้สูตรหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ (Yamane, 1973, p. 727) และการสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental Sampling)

1.4.3.3 กลุ่มเป้าหมายการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ 1) ประชาชนผู้มารับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 8 คน และ 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 2 คน รวม จำนวน 10 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

1.4.4 ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ อยู่ระหว่างเดือนมิถุนายน-สิงหาคม 2567

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดีให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดและอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี ประกอบด้วย

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพตามสาเหตุที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อมการตกแต่ง ป้ายประกาศ เอกสารต่าง ๆ เป็นต้น โดยพิจารณาถึงความสะอาดและความเป็นระเบียบที่ลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับประชาชนงานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการและสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดกับประชาชนด้วยความเต็มใจ

3. การตอบสนองลูกค้า หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เมื่อเห็นลูกค้าแล้วจะต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ รวมทั้งสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และการให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบศึกษาควาต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง โดยใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ประกอบด้วย

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ หมายถึง การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ

2. ด้านการประสานงานของการบริการ หมายถึง การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ การได้รับการติดตามผลงาน

3. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ หมายถึง วิธีการรับบริการ กฎระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการรับบริการข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ

4. ด้านอัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ หมายถึง การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ใช้บริการและความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ

5. ด้านคุณภาพของบริการ หมายถึง คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน คุณภาพของผลิตภัณฑ์ ความรวดเร็วของการให้บริการ มีช่องทางที่หลากหลาย

6. ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ ราคายุติธรรมสมเหตุสมผล ไม่เอาเปรียบลูกค้า มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ มีความน่าเชื่อถือตรงกับความต้องการและคาดหวังของประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็ว

1.6.2 หน่วยงานได้สารสนเทศในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการพัฒนาบุคลากร สื่อสารกับประชาชนผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.6.3 หน่วยงานสามารถบูรณาการในการให้บริการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ในพื้นที่ได้ร่วมกันสร้างการรับรู้ในการให้บริการได้อย่างมีเอกภาพ

บทที่ 2
การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการ
4. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
5. บริบททั่วไปของอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

2.1.1 ความหมายของคุณภาพบริการ

ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดคุณภาพการให้บริการของนักวิชาการต่าง ๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

พิณ ทองพูน (2529) ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการไว้ว่า หมายถึง การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล" โดยคุณภาพการให้บริการนั้นประกอบด้วย 2 มิติหลัก ๆ ดังนี้

1. มิติด้านคุณภาพ หมายถึง การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และตรงเวลา
2. มิติด้านความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติเชิงบวกของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กร

สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง (2542) ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการไว้ว่า หมายถึง การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างครบถ้วนและตรงตามมาตรฐานที่กำหนด โดยคุณภาพการให้บริการนั้น ประกอบด้วย 3 มิติหลัก ๆ ดังนี้

1. มิติด้านความตรงตามความต้องการ หมายถึง การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และตรงตามมาตรฐานที่กำหนด
2. มิติด้านความเชื่อถือได้ หมายถึง ความเชื่อมั่นว่าองค์กรจะสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. มิติด้านความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติเชิงบวกของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กร

กนกวรรณ นาสมปอง (2555) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขันได้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2556) ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการไว้ว่า หมายถึง “ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และตรงเวลา” โดยคุณภาพการให้บริการนั้น ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ๆ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความเชื่อมั่นว่าองค์กรจะสามารถให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้
2. ความตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความรวดเร็วและความเต็มใจในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
3. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ
4. ความเอื้ออาทร (Empathy) หมายถึง การเอาใจใส่และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ
5. ความประทับใจ (Aesthetics) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการให้บริการ

ปิติ ดิษยนันทน์ (2560) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า โดยคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

สุภาภรณ์ พิทักษ์วงศ์ (2560) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างเหนือความคาดหมาย

ธีรศักดิ์ จิรชาญชัย (2561) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สุพิชฌาย์ แก้วอ่อน (2561) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างราบรื่นไร้รอยต่อ

จิรวัฒน์ จันทนสกุลวงศ์ (2562) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ณัฐวุฒิ มณีรัตน์ (2562) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างเหนือความคาดหมายและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

ณัฐวรา เจริญทรัพย์ (2562) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างตรงจุด ทันเวลา และคุ้มค่า

จิราพร เรืองเดช (2563) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างครบถ้วนและตรงเวลา

นฤมล ศรีมณี (2563) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าอย่างเป็นเลิศ

พงศ์พัชร์ ศรีสุริยงค์ (2563) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

กิตติศักดิ์ จันทร์ทอง (2564) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างประทับใจ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

อัญชลี จันทร์เจริญ (2564) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างเหนือความคาดหมายและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

Lewis and Bloom (1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบ โดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) จึงหมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

Crosby (1988) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และสามารถตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการนั้นได้ด้วย

Crosby (1988) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “Service Quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการและสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

Kotler (1988) ได้กล่าวว่า การบริการนั้นหมายถึงกิจกรรมหรือการปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับอีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องและแสดงความเป็นเจ้าของได้ ซึ่งการกระทำดังกล่าวนั้นอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ถึงผลการดำเนินงานภายหลังจากการได้การบริการ

Matsushita (1989) ได้กล่าวว่า สินค้า การขาย และการบริการ คือ สามเสาหลักที่อาจแยกออกจากกันได้องค์ที่ดำเนินธุรกิจที่ดีต้องมีสินค้าที่ดี และยิ่งกว่านั้นองค์กร หรือธุรกิจนั้นต้องมีบริการที่ดีด้วยเพราะด้วยการบริการที่ดีจะทำให้ธุรกิจสามารถพัฒนาให้มีศักยภาพที่ถึงจุดสูงสุดได้

Gronroos (1990) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าสามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมิน

Bitner and Hubbert (1994) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นความประทับใจในภาพรวมของลูกค้าผู้รับบริการ อันมีต่อความเป็นเลิศขององค์กรและบริการที่องค์การจัดให้มี

Schmenner (1995) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง

ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวังคุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง

White and Abel (1995) ได้กล่าวไว้ว่า การวินิจฉัยของผู้รับบริการเกี่ยวกับความสามารถในการเติมเต็มงานการให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการ บริการเช่นว่านี้ ไวท์และเอเบล เสนอแนวคิดว่าแตกต่างไปจากสินค้า (Goods) กล่าวคือ สินค้าเป็นสิ่งที่จับต้องได้ มีความคงทนสูง และโดยทั่วไปผลิตขึ้นภายใต้และผลิตเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่แน่นอนอันหนึ่ง ในขณะที่บริการเป็นเรื่องที่มีความผันแปรมากกว่าสินค้าแม้จะมีลักษณะที่ตอบสนองผู้บริโภคเช่นเดียวกับสินค้าก็ตาม และโดยทั่วไปแล้วบริการมีคุณลักษณะสำคัญที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลายและไม่สามารถแบ่งแยกได้จากการผลิตและการบริโภค

สรุปได้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดีให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี

2.1.2 มิติของคุณภาพการบริการ

การศึกษาคุณภาพการบริการได้มีการวิจัยทางการตลาดมาแล้วหลายครั้งโดยเริ่มตั้งแต่ปี 1983 ได้มีการสร้างรูปแบบของคุณภาพบริการ (Service Quality Model) และมิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of Service Quality) ซึ่งวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการว่าบริการที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่เพียงใด Zeithaml, Berry and Parasuraman (1990) และได้มีการวิจัยแล้วนำไปพัฒนาเป็นรูปแบบของการบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งมีสิ่งบ่งชี้คุณภาพบริการ ดังนี้

มิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of Service Quality) โดยการประเมินจากผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วย เกณฑ์ต่าง ๆ 10 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ให้สัญญาไว้และมีความน่าเชื่อถือ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้และความสามารถทักษะในการบริการที่ให้และสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี(Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติ มีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจเชื่อถือได้ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ให้บริการ
7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งการรักษา ความลับของผู้รับบริการ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ใช้สื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจ และรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้รับบริการ

10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the Customer) หมายถึง การทำความเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตนเอง

สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง (2542) ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการไว้ว่า หมายถึง การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างครบถ้วนและตรงตามมาตรฐานที่กำหนด โดยคุณภาพการให้บริการนั้น ประกอบด้วย 3 มิติหลัก ๆ ดังนี้

1. มิติด้านความตรงตามความต้องการ หมายถึง การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และตรงตามมาตรฐานที่กำหนด

2. มิติด้านความเชื่อถือได้ หมายถึง ความเชื่อมั่นว่าองค์กรจะสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. มิติด้านความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติเชิงบวกของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กร

พิณ ทองพูน (2549) ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการไว้ว่า หมายถึง การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล" โดยคุณภาพการให้บริการนั้น ประกอบด้วย 2 มิติหลัก ๆ ดังนี้

1. มิติด้านคุณภาพ หมายถึง การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และตรงเวลา

2. มิติด้านความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติเชิงบวกของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กร

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2556) ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการไว้ว่า หมายถึง "ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และตรงเวลา" โดยคุณภาพการให้บริการนั้น ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ๆ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความเชื่อมั่นว่าองค์กรจะสามารถให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้

2. ความตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความรวดเร็วและความเต็มใจในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

3. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ

4. ความเอื้ออาทร (Empathy) หมายถึง การเอาใจใส่และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

5. ความประทับใจ (Aesthetics) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการให้บริการ

2.1.3 เครื่องมือวัดคุณภาพบริการ

จากการศึกษาวิจัยที่ได้มีการพัฒนามาตลอดของ Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) พบว่า คุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมารับบริการนั้นจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้และยังพบมิติในการประเมินคุณภาพบริการจากผู้รับบริการ ซึ่งมี 10 ด้าน ดังกล่าวมาแล้ว จึงได้นำมิติของคุณภาพบริการทั้ง 10 ด้าน แล้วนามาสร้างเป็นเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการ บริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service Quality) มีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติจนสามารถสรุปรวมมิติสำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการมีจำนวน 5 ด้านหลักเท่านั้น (Zeithaml, et al., 1990) SERVQUAL เป็นเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพบริการ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ประกอบด้วย 22 ข้อ เป็นการประเมินความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการ และส่วนที่ 2 ประกอบด้วย 22 ข้อ เช่นกัน แต่ประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริงโดยเรียกเครื่องมือนี้ว่า “RATER” (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy and Responsiveness) ซึ่งผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้ (Tenner and De Toro, 1992)

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์บุคลากร และการใช้ สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้บริการได้สัมผัสและการบริการนั้น มีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันท่วงทีผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการสามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการดีที่สุด

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน มิติที่ใช้เป็นเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน

2.1.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

2.1.4.1 การวัดคุณภาพของการบริการ

Parasuraman and Berry, et al. (1985, pp. 201-203) and Zeithaml and Bitner (1996, p. 114) กล่าวว่า ในการวัดคุณภาพการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี 5 มิติ ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือ สิ่งที่สามารถจับต้องได้ รวมถึงลักษณะทางกายภาพมีความสำคัญต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1.1 สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ เช่น ที่จอดรถพียงพอ มีที่นั่งเพียงพอ สวยงาม

1.2 เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงานมีความทันสมัยพร้อมที่จะใช้งานได้ทันทีและมีความเที่ยงตรง

1.3 บุคลากรที่ให้บริการ มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพ สะอาด ตลอดจนมีท่วงทีในการทำงานที่คล่องแคล่ว เป็นบุคลิกภาพที่สังเกตได้ (Lawrence and Barbara, 1988)

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) เป็นมุมมองที่ลูกค้าดูจากความสามารถในการส่งมอบบริการของพนักงานบริการได้ตรงตามเวลา และถูกต้องตามที่ตกลงกันไว้สามารถแสดงที่จะผลงานการบริการให้ได้อย่างที่โฆษณาไว้และมีความถูกต้องแม่นยำทุกครั้ง ไม่เกิดความผิดพลาด บุคลากรมีความเชี่ยวชาญเป็นอย่างดี

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) เป็นความพร้อมที่จะให้บริการกับลูกค้าทันทีที่ลูกค้ามีความต้องการ ผู้ให้บริการที่จะส่งผลให้เกิดบริการที่มีคุณภาพได้นั้นจะต้องมีคุณลักษณะ ดังนี้

3.1 มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ ความแข็งแรงของร่างกายจะบ่งบอกถึงท่าทางที่คล่องแคล่ว กระตือรือร้น และมีชีวิตชีวา ผู้ปฏิบัติงานบริการจะต้องมีพื้นฐานความสมดุลของสุขภาพกาย และสุขภาพจิตที่ดี จึงจะสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่เพราะงานบริการเป็นงานหนักที่ต้องใช้ทั้งแรงกายและแรงใจอย่างมากในการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการและช่วยเหลือให้เขาได้รับในสิ่งที่ต้องการ

3.2 มีอัธยาศัยที่ดี บุคลิกของผู้ปฏิบัติงานบริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และท่าทีสุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเองจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกเป็นมิตรน่าคบหาและต้องการมีปฏิสัมพันธ์ด้วย ซึ่งจะเป็นผลดีต่อกระบวนการนำเสนอบริการต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการเพราะเมื่อผู้รับบริการยอมรับหรือเชื่อถือไว้วางใจผู้ปฏิบัติงานการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการก็ย่อมเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 มีจิตสำนึกของการบริการ ผู้ที่จะปฏิบัติงานบริการได้ดีจำเป็นต้องมีค่านิยม หรือเจตคติที่ดีต่อการให้บริการและมีความรู้สึกภูมิใจต่ออาชีพบริการ ไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการระดับใด ก็จะจ้องมีความภาคภูมิใจในบทบาทหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความตั้งใจและความพยายามที่จะทำงานนั้น ให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

3.4 มีความสามารถในการปรับตัว งานบริการเป็นงานที่ต้องพบปะผู้คนจำนวนมากอยู่ตลอดเวลา ผู้ปฏิบัติงานบริการจะต้องมีความสามารถในการปรับตัวให้ได้ในทุก ๆ สถานการณ์ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการด้วยเหตุนี้เอง ผู้ปฏิบัติงานบริการจึงต้องเป็นผู้ที่รู้จักควบคุมตัวเอง มีความอดทนอดกลั้น มีความยืดหยุ่น เป็นคนช่างสังเกตและมีดุลยพินิจในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ ได้อย่างรอบควบมีไหวพริบ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ความรู้ในงานและความมีอัธยาศัยของพนักงานบริการที่พร้อมจะให้คำอธิบายขั้นตอนการบริการ เพื่อให้เกิดความมั่นใจกับลูกค้าในการให้บริการตลอดจน เพื่อลดความไม่แน่ใจและความเสี่ยงของลูกค้าก่อนรับบริการผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส มีการต้อนรับที่ดี มีความรู้ ความสามารถ ในการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี และแสดงออกถึงความมีน้ำใจ เอาใจใส่ถึงความต้องการของลูกค้าสามารถแสดงให้ลูกค้าไว้วางใจและมั่นใจว่าผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะมากพอที่จะให้บริการได้

5. ความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) คือ การใส่ใจรับฟังปัญหาความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการเป็นรายบุคคล มีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกันจดจำผู้ที่มาใช้บริการได้ มีอัธยาศัยไมตรี สุภาพให้เกียรติ มีการบริการ 24 ชั่วโมง ในกรณีฉุกเฉินพนักงานบริการสามารถที่จะให้การสื่อสารที่เข้าใจง่ายและจัดให้มีช่องทางที่ลูกค้าจะเข้าถึงข้อมูลของงานบริการนั้น ๆ ตลอดเวลา

5.1 วิธีการดูแลเอาใจใส่ที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับความเห็นอกเห็นใจจากผู้ให้บริการมี 4 ประการ คือ

5.1.1 ตระหนักถึงคุณภาพและความต้องการของบุคคลเป็นการกระทำตามความต้องการเฉพาะของบุคคล

5.1.2 การสนับสนุนให้กำลังใจ ทำให้ผู้รับบริการมีกำลังใจและรู้สึกสบายใจ

5.1.3 การให้ข้อมูลข่าวสารการบอกเล่าสิ่งต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการมีทั้งสิ่งที่เป็นทางการ คือ การสอน และไม่เป็นทางการ คือ การให้ข้อมูลเรื่องทั่ว ๆ ไป

5.1.4 การแสดงออกถึงความรู้สึกและทักษะเชิงวิชาชีพเป็นการปฏิบัติให้ปรากฏต่อชุมชนและผู้รับบริการให้รับรู้ว่ามีความเฉพาะอันเป็นเอกลักษณ์ของวิชาชีพ

5.2 การดูแล และเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคลตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้ในการให้บริการหนึ่ง ๆ ลูกค้าจะยอมรับว่าบริการใดมีคุณภาพหรือไม่ จะต้องวัดจาก 5 องค์ประกอบข้างต้น แต่ถึงอย่างไรทั้ง 5 องค์ประกอบ ลูกค้าก็ให้ความสำคัญแตกต่างกันซึ่งก็เป็นสัดส่วนที่ต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับว่าเป็นการบริการในอุตสาหกรรมใดด้วย

5.2.1 โดยช่วงว่างที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะเป็นส่วนที่ทำให้ไม่สามารถเติมเต็มความคาดหวังนั้น ๆ ได้ (Parasuraman, et al., 1988) พบว่า มีสิ่งที่สำคัญที่จะทำให้การจัดบริการมีคุณภาพสูง ก็คือ การจัดบริการให้ผู้รับบริการรับรู้ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการต้องไม่ให้เกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการและการจัดบริการให้มีคุณภาพนั้น จะต้องเกี่ยวข้องกับกระบวนการซึ่งมีขั้นตอนต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กัน ซึ่งมีช่องว่าง (Gap)

เกิดขึ้นระหว่างขั้นตอนต่าง ๆ ที่ทำให้บริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการนั้น ประกอบด้วยช่องว่าง 5 ช่อง

ช่องว่างที่ 1 เป็นช่วงว่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการและการรับรู้ถึงความคาดหวังนั้นของผู้บริหาร โดยทั่วไปผู้บริการอาจไม่ทราบหรือรับรู้ถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ทั้งหมด

ช่องว่างที่ 2 เป็นช่องว่างระหว่างการรับรู้ของผู้บริหารเรื่องความคาดหวังของผู้รับบริการและการกำหนดลักษณะของคุณภาพบริการ แม้ว่าผู้บริหารรับรู้ความคาดหวังของผู้รับบริการและทราบถึงความสำคัญแต่ไม่ได้นำมากำหนดเปาหมาย

ช่องว่างที่ 3 เป็นช่องว่างระหว่างลักษณะของคุณภาพของบริการที่ได้กำหนดไว้ และบริการที่ให้ผู้บริหารได้มีการกำหนดลักษณะของคุณภาพบริการไว้อย่างชัดเจนแล้วแต่ยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกที่มีผลทำให้การบริการที่จัดให้ไม่เป็นไปที่ได้วางข้อกำหนดไว้ จึงทำให้บริการไม่มีคุณภาพ

ช่องว่างที่ 4 เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ได้รับจริงและการสื่อสารให้ผู้มารับบริการรับทราบการสื่อสาร หรือการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มารับบริการได้รับรู้หรือรับทราบถึงการบริการที่ให้นั้นมีผลต่อบริการที่จะได้รับบริการ ซึ่งบริการที่ผู้ให้บริการตั้งใจให้นั้นอาจต่างจากบริการที่ผู้รับบริการคิดว่าตนได้รับ เนื่องจากความเข้าใจที่ไม่ตรงกันถ้าผู้ให้บริการประชาสัมพันธ์โดยการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการตามที่ได้กำหนดเป้าหมายของคุณภาพไว้ล่วงหน้า

การเกิดปัญหาจากช่องว่าง ทั้ง 4 ช่องนั้น เกิดขึ้นจากผู้ให้บริการซึ่งมีผลต่อคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ ซึ่งสาเหตุนั้นอาจจะมาจากลักษณะแนวโน้มทางการตลาด การขาดการติดต่อสื่อสารจากผู้ให้บริการถึงผู้บริหารระดับสูง การมีระดับชั้นของการบังคับบัญชามากเกินไป ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร การกำหนดเป้าหมาย การกำหนดมาตรฐานของงานการรับรู้ต่อความเป็นไปได้ การทำงานเป็นทีม การจัดคนให้เหมาะสมกับงาน การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงาน การรับรู้ต่อการควบคุมตนเอง ระบบการนิเทศควบคุมงาน ความขัดแย้งในบทบาท ความไม่ชัดเจนในบทบาท การติดต่อสื่อสารแนวราบและการในสัญญาที่เกินความเป็นจริง

ช่องว่างที่ 5 เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ผู้มารับบริการรับรู้และบริการที่ผู้มารับบริการคาดหวังไว้บริการที่ผู้มารับบริการรับรู้เป็นผลจากบริการที่ให้และการสื่อสารของผู้ให้บริการที่ให้ผู้รับบริการรับทราบและความคาดหวังของผู้รับบริการนั้นก็เป็นผลจากคำบอกเล่าของบุคคลอื่น ความต้องการของตนเองและประสบการณ์ในอดีต ซึ่งคุณภาพบริการนั้นจะขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ ถ้าหากบริการที่จัดให้นั้น ผู้รับบริการได้รับรู้ว่าดีกว่าหรือเท่ากับที่คาดหวังไว้บริการนั้น จะถูกจัดว่ามีคุณภาพแต่หากบริการที่รับรู้ด้วยกว่าที่คาดหวังไว้ผู้รับบริการก็จะประเมินว่าบริการไม่ดี หรือไม่มีคุณภาพ

Higgins, et al. (1991, p. 17) กล่าวว่า ในการกำหนดคุณภาพการให้บริการลูกค้าจะวัดจากเกณฑ์ของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี 10 มิติ ได้แก่

1. ความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้และมีความน่าเชื่อถือ

2. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง เป็นความเต็มใจและความพร้อมของพนักงานในการให้บริการอย่างรวดเร็ว โดยลูกค้าไม่ต้องรอคอย เช่น ให้บริการแก่ลูกค้า ณ เคาน์เตอร์ ผลิตกรมธรรม์ ได้ทันทีทันใด เป็นต้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากผู้ให้บริการเฉื่อยชาแล้วย่อมมีลักษณะที่ทำให้ลูกค้าหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างทันท่วงทีบุคคลหรือองค์กรที่ขาดความกระตือรือร้น นอกจากทำให้ภาพลักษณ์เสียไปแล้วยังเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลา หรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

3. ความรู้ความชำนาญ (Competence) การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะที่ปฏิบัติงาน ด้านบริการเป็นอย่างดี เช่น พนักงานบริษัท ได้รับการฝึกอบรมให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี เป็นต้น เนื่องจากผู้ให้บริการต้องมีปฏิสัมพันธ์ทั้งโดยทางตรงและโดยทางอ้อมกับบุคคลต่าง ๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลาย ทั้งมีความต้องการใช้บริการในรูปแบบที่แตกต่างกัน ลูกค้าส่วนใหญ่ก็มีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติแต่บางรายอาจนำปัญหามาสู่ผู้ให้บริการ ทั้งที่เป็นปัญหาอันเกิดจากลูกค้าและปัญหาที่เกิดจากผู้ให้บริการเอง ฉะนั้นผู้ให้บริการจึงต้องมีความสามารถที่หลากหลายพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนการให้บริการได้หลายรูปแบบตามที่ลูกค้าแต่ละรายต้องการและเมื่อเกิดปัญหาขึ้นก็สามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา อีกทั้งคิดหาวิธีแก้ไขเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและสบายใจได้

4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ ทั้งนี้ครอบคลุมถึงเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง รวมทั้งวิธีการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการเข้าพบ หรือติดต่อกับผู้ให้บริการ เช่น มีสถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกแก่การไปติดต่อ เป็นต้น

5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีกิริยาและวาจาสุภาพเรียบร้อย มีมารยาทงดงามให้ความเป็นมิตรและนับถือในตัวลูกค้า ซึ่งโดยธรรมชาติแล้วลูกค้าทุกคนต้องการติดต่อกับผู้ให้บริการที่มีกิริยามารยาทสุภาพ คำพูดฟังแล้วรื่นหู และรังเกียจผู้ที่มีกิริยาแข็งกระด้าง พูดจาก้าวร้าวหยาบคาย ดังนั้นการให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจผู้ให้บริการ จึงต้องเป็นผู้มีกิริยามารยาทและวาจาสุภาพเพื่อให้ลูกค้ามีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การที่บุคลากรในองค์กรมความสุภาพอ่อนน้อมวาจาไพเราะ ย่อมเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานนั้น นอกจากนี้การแสดงออกถึงความมีมารยาท การรู้จักที่ต่ำที่สูง ที่ชอบ ที่ควรนับเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างรัดระวังหากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น ก็จะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานอย่างมาก

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รับฟัง ความคิดเป็น ตลอดจนข้อเสนอแนะ และคำติชมของลูกค้าที่เกี่ยวกับการบริการขององค์กรด้วยเหตุผลที่ว่าการให้ความรู้และสารสนเทศเกี่ยวกับการให้บริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการและเป็นงานขั้นพื้นฐานที่ผู้ให้บริการทุกคนต้องทำในแต่ละหน้าที่ ดังนั้นผู้ให้บริการต้องแสวงหาความรู้เกี่ยวกับงานบริการของตนให้มากที่สุด โดยให้รู้แจ้ง รู้จริงอย่างถ่องแท้เพื่อจะได้อธิบายหรือให้คำชี้แจงช่วยเหลือแก่ลูกค้าผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความซื่อสัตย์ และความเชื่อถือได้ขององค์กรรวมทั้งบุคลากรผู้ให้บริการ เช่น องค์กรมีชื่อเสียงมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ไว้วางใจได้ เป็นต้น

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพต้องเป็นการให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้ว หรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล เนื่องจากลูกค้าทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากองค์กรและบุคลากรที่ซื่อสัตย์ รักษาคำพูด ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ จึงเป็นที่ปรารถนาของลูกค้าทุกคน

8. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตราย โดยไม่มีความเสี่ยง หรือความเคลือบแคลงใด ๆ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีความถูกต้องเป็นที่ยอมรับ ในการให้บริการมีระบบการเก็บรักษาสินทรัพย์ ตลอดจนข้อมูลของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เป็นต้น เนื่องจากธุรกิจบริการบางประเภทมีความเกี่ยวข้องกับทรัพย์สินของลูกค้า ดังนั้นการให้บริการที่คำนึงถึงความปลอดภัย ปราศจากอันตรายต่าง ๆ ย่อมเป็นที่พึงปรารถนาของลูกค้าผู้ใช้บริการ

9. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the Customer) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทุกคน

10. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร

2.1.4.2 องค์ประกอบคุณภาพบริการ

Berry (1988, อ้างถึงใน ชุลีวรรณ บัวอินทร์, 2551, น. 56) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพของงานบริการเพื่อค้นคว้าว่าปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า โดยสรุปแล้วมีปัจจัยที่ลูกค้า มักอ้างอิงถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. Competence ความสามารถ หรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้เหมาะสมและเชี่ยวชาญรู้จริง (มือถึง)
4. Access การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
5. Courtesy ความสุภาพ เคารพนบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ
6. Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้าทราบเข้าใจ และได้รับคาตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
7. Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะใช้บริการ
9. Customer Understanding ความเข้าอกเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
10. Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

สรุปจะเห็นได้ว่า เป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถที่ดีเพียงพอที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของบริการจะต้องเป็นบริการที่สะดวกและเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการคุณภาพบริการ อาจพิจารณาได้เป็น 2 มิติ คือ

1. คุณภาพที่ต้องมี (Must be Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากไม่ได้รับการตอบสนองลูกค้าจะไม่พอใจอย่างมากเป็นระดับที่ยอมรับขั้นต่ำ

2. คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวัง แม้ไม่มีก็ไม่เป็นไร แต่ถ้าหากมีจะได้รับการชื่นชมประทับใจ แต่เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งนี้จะกลายเป็นความคาดหวังของลูกค้าเป็นคุณภาพที่ต้องมีระบบการบริการทั้งหลายมิติคุณภาพ จึงอาจพิจารณาจากลักษณะของระบบบริการ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะที่ถูกต้อง เท่าเทียมกัน ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดนั้น มีองค์ประกอบ ดังนี้

2.1 ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competency) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องตามเทคนิคการให้บริการ กระบวนการ (Process) ความเหมาะสมของการให้บริการ (Appropriateness) ที่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย

2.1.1 การเข้าถึงบริการ (Accessibility) หมายถึง ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว คือ สามารถรับบริการได้ง่าย และไม่ต้องรอนานจนเกินสมควร

2.1.2 ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง ความปลอดภัย และอบอุ่นใจในการใช้บริการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2.1.3 ผลลัพธ์ (Outcome) การยอมรับของผู้รับบริการ (Acceptability) หมายถึง การยอมรับของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการนั้น ประกอบด้วย

2.1.3.1 ประสิทธิผล (Effectiveness) ผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการภายหลังการรับบริการ

2.1.3.2 ประสิทธิภาพ (Efficiency) คุ้มค่า หมายถึง ผู้รับบริการรู้สึกคุ้มค่ากับการจ่ายเงิน เพื่อแลกกับการให้บริการที่ได้รับบริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม ไม่สูงจนทำให้บุคคลบางกลุ่มถูกกีดกัน

2.1.3.3 ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีข้อยกเว้น หรือไม่มีการได้เปรียบเสียเปรียบในการไปใช้บริการ

2.1.4.3 องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ

ตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ (Service Quality Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพบริการเครื่องมือในการวัดคุณภาพบริการ หรือประเมิน และปรับปรุงคุณภาพบริการ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1) ประเภทตัวบ่งชี้คุณภาพ

1.1) ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านโครงสร้าง (Structure Indicators) หรือตัวบ่งชี้ถึงการจัดระบบงานที่ดี (Good System) ทั้งระบบบริการ (Service System) ระบบสนับสนุนบริการ (Supporting Service System) ระบบพัฒนาบริการ (Improving Service System) และระบบบริหารจัดการ (Management System) เช่น อัตราการมีเอกสาร (Document) แสดงลักษณะระบบงานเอื้ออำนวยให้ผู้ปฏิบัติงานทางานได้สะดวก อัตราของบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจระบบงานจำนวนเครื่องมือจำนวนพนักงานอัยการ นิติกร หรือเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ต่อจำนวนคดีที่ให้บริการ เป็นต้น

1.2) ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการ (Process Indicators) หมายถึงตัวบ่งชี้กระบวนการทางานตามระบบที่วางไว้ (Good Implementation) ซึ่งสามารถประเมินได้จากกิจกรรมขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การจัดให้มีพนักงานอัยการ/นิติกรไว้คอยให้บริการ ซึ่งสามารถ

ตรวจสอบได้จากการสอบถามจากผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องและจากการสังเกตการปฏิบัติงานหรือให้บริการต่าง ๆ

1.3) ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านผลลัพธ์ (Outcome Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการบ่งบอกถึงการได้ผลการดำเนินงานตามระบบที่ได้ใช้ประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการที่เกิดในขณะให้บริการ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ระหว่างกระบวนการ (Proximate Outcome) เช่น การได้รับพบพนักงานอัยการ/นิติกรทุกครั้งที่มาขอรับบริการและผลลัพธ์ขั้นสุดท้าย (Ultimate Outcome) เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น การเลือกตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องคำนึงถึงความถูกต้องแม่นยำ ความไว ความยากง่าย ในการเก็บข้อมูลเสียค่าใช้จ่ายต่ำ และใช้เวลาน้อยที่สุด และบ่งชี้ถึงกิจกรรมหลักช่วยให้ค้นหาปัญหาได้ทั้งในปัจจุบันและย้อนหลัง และสามารถป้องกันปัญหาได้ มีความน่าเชื่อถือเพียงพอ ประเมินสิ่งที่ต้องการจะประเมินได้ในระดับต่าง ๆ และมีความถูกต้องตามเนื้อหาหลักการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพ มีข้อพิจารณา ดังนี้

1.3.1) ตัวบ่งชี้ พึงชี้วัดถึง ผลสำเร็จของภารกิจที่รับผิดชอบ

1.3.2) ตัวบ่งชี้ พึงชี้ให้เห็นปัจจัย (Inputs) กระบวนการ (Process) และผลงาน (Output) ของบริการ (System Theory)

1.3.3) ตัวบ่งชี้ พึงมีความชัดเจนและสะดวกในการใช้ไม่ว่าจะเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงปริมาณหรือตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงพรรณนา

1.3.4) ตัวบ่งชี้คุณภาพพึงกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการ

1.3.5) ตัวบ่งชี้พึงมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะนำไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม

2) วิธีสร้าง และพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ

การสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของหน่วยงาน อาจทำได้ดังนี้ 1) สร้างทีมพัฒนาที่มีจุดมุ่งหมายชัดเจนร่วมกัน 2) กำหนดขอบเขตของบริการ 3) ศึกษาความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ 4) ค้นหาแง่มุมสำคัญของการบริการและการดูแลเฝ้าติดตาม 5) กำหนดเครื่องบ่งชี้ 6) ตั้งเป้าหมายสำหรับระดับเครื่องบ่งชี้ที่บ่งบอกถึงปัญหา หรือโอกาสในการพัฒนา 7) วางกลไกในการเก็บข้อมูล 8) วางความถี่ที่จะดาเนินการทบทวนผลที่วัดโดยเครื่องบ่งชี้ 9) ทดสอบเครื่องบ่งชี้ 10) วางผู้ที่จะใช้ประโยชน์จากผลการประเมินและกิจกรรมที่จะดำเนินต่อไป ทบทวนและปรับปรุงเครื่องบ่งชี้คุณภาพให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ นอกจากนี้เครื่องบ่งชี้คุณภาพที่สร้างขึ้นควรจะมีการนิยามที่ชัดเจนมีการกำหนดตัวอย่าง หรือแหล่งของข้อมูลเพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้

วิธีการและขั้นตอนในการสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพบริการที่มีประสิทธิภาพนั้นควรอยู่ในกรอบแนวคิด ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การทบทวนวรรณกรรม และการเลือกตัวบ่งชี้ โดยพิจารณาเลือกตัวบ่งชี้คุณภาพบริการที่ได้จากการทบทวนเอกสารวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและจากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกรณีศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้น

ขั้นตอนที่ 2 การกลั่นกรองโดยคณะผู้เชี่ยวชาญ เพื่อหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องตามเนื้อหา (Face Validity) และความถูกต้องตามการผูกโยง (Construct Validity)

ขั้นตอนที่ 3 การหาความเชื่อถือ (Reliability) โดยการนำไปทดลองใช้ในสถานการณ์จริง เพื่อทดสอบความไวและความจาเพาะของตัวบ่งชี้ในการค้นหาปัญหาคุณภาพและการนำไปใช้ประโยชน์

ขั้นตอนที่ 4 การจำลองการใช้ (Simulation) เพื่อศึกษาผลของตัวบ่งชี้ในสภาพแวดล้อมที่จะนำไปใช้จริงเป็นขั้นตอนที่จะหาคำตอบเกี่ยวกับคุณค่าของตัวบ่งชี้ในการค้นหาผู้ให้บริการที่ด้อยคุณภาพได้อย่างถูกต้องแม่นยำและทำให้ทราบขนาดตัวอย่างว่าจะใช้มากน้อยเพียงใดมีความผิดพลาดในการวัดมากน้อยเพียงใด เป็นต้น

เชิดชาติ ตะโกจีน (2559) ได้กล่าวถึงการสร้างมิติแห่งการบริการเพื่อให้มั่นใจว่าการบริการนั้นพอดีที่จะทำให้ลูกค้ารับรู้และรู้สึกว่าได้รับคุณค่าจากต้นทุนที่ได้ใช้จ่ายออกไปเพื่อสร้างความผูกพันระยะยาวได้กำหนดมิติคุณภาพการบริการ ออกเป็น 5 มิติ ได้แก่

1. สิ่งที่สัมผัสได้และสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangible) เช่น การมีที่จอดรถที่เพียงพอ การมีที่นั่งสำหรับรับรองลูกค้า การมีห้องน้ำที่สะอาด

2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) เช่น ทุกกิจกรรมเป็นไปอย่างถูกต้องและตรงกับวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นในเวลาที่เหมาะสม

3. การตอบสนอง (Responsiveness) ให้บริการด้วยความรวดเร็วไม่ควรให้ลูกค้ารอนานรวมถึงให้ความช่วยเหลือเมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการอย่างเร็วที่สุด

4. การสร้างความมั่นใจ (Assurance) เป็นการสร้างความมั่นใจว่าพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้านั้น เป็นผู้มีความรู้ความสามารถที่จะให้ความช่วยเหลือได้

5. การเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) ต้องเข้าใจถึงปัญหา ความต้องการและการแก้ไขปัญหาตามความต้องการที่แตกต่างกันไปและจะต้องสื่อสารการทำความเข้าใจกับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น

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

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) Millet เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้การบริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Parasuraman, et al. (1988) ให้ความหมายของคุณภาพ การบริการ หมายถึง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการและการรับรู้ที่มีต่อการบริการจริง โดยได้สร้างเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL โดยกำหนดมิติคุณภาพการบริการ ออกเป็น 5 มิติ ได้แก่

1. ด้านการสัมผัสและการรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ (Tangibility) เป็นทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมที่ปรากฏในลักษณะที่ผู้รับบริการผ่านประสาทสัมผัส เช่น การแต่งกายกับพนักงาน ความสะดวกสบายของสถานที่ให้บริการ ความทันสมัยของเครื่องมือ เป็นต้น

2. ด้านความน่าเชื่อถือของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (Reliability) เป็นความสามารถในการมอบบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของการบริการภายในเวลาที่เหมาะสม เช่น การรักษาข้อมูลของลูกค้า การรักษาเวลาในการให้บริการ

3. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) เป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้ความสำคัญกับการบริการอย่างรวดเร็ว ซึ่งมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ความรวดเร็วในการได้รับบริการ ความเต็มใจในการให้บริการความพร้อมในการให้บริการ

4. ด้านความรู้ ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อมั่นและเชื่อถือ (Assurance) เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน อาทิ ความรู้สึกเชื่อมั่นไว้ใจ ในชื่อเสียง ความมั่นคงของบริการ ความสุภาพของพนักงาน และความพร้อมในการให้บริการของพนักงาน

5. ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) เป็นการแสดงความเข้าใจการรับรู้ ความต้องการของลูกค้า มีความใส่ใจดูแลให้บริการลูกค้าอย่างตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาที่ความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง มุ่งเน้นการบริการที่จะแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคลต่อมานักวิจัย

Ziethaml, Parasuraman and Berry (2013) กล่าวถึง คุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพตามสาเหตุที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานสภาพแวดล้อมการตกแต่ง ป้ายประกาศ เอกสารต่าง ๆ เป็นต้น โดยพิจารณาถึงความสะอาดและความเป็นระเบียบที่ลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้างานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการและสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เมื่อเห็นลูกค้าแล้วจะต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ รวมทั้งสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัย

5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และการให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาควาต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง โดยใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัย สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดีให้กับผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดและอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี ประกอบด้วย

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพตามสาเหตุที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อมการตกแต่ง ป้ายประกาศ เอกสารต่าง ๆ เป็นต้น โดยพิจารณาถึงความสะอาดและความเป็นระเบียบที่ลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับประชาชนงานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการและสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดกับประชาชนด้วยความเต็มใจ

3. การตอบสนองลูกค้า หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เมื่อเห็นลูกค้าแล้วจะต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ รวมทั้งสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และการให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ

ศึกษาควาต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง โดยใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

2.1.5 สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจากงานบริการ

นิติพล ภูตะโชติ (2551, อ้างถึงใน เบญชภา แจ้งเวชฉาย, 2559) กล่าวว่า เมื่อลูกค้าตัดสินใจใช้บริการแล้ว ลูกค้ามีความคาดหวังที่จะได้รับจากงานบริการหลายอย่าง ซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้

1. การดูแลเอาใจใส่ (Take Care) ลูกค้าส่วนมากต้องการให้ผู้ที่ให้บริการดูแลเอาใจใส่ให้ความสนใจในการให้บริการอย่างเต็มความสามารถติดตามให้บริการจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

2. ความเอื้ออาทรช่วยเหลือ (Hospitality) ความมีไมตรีจิตเพื่อให้ความช่วยเหลือลูกค้าด้วยความจริงใจ ยิ่งผู้ให้บริการปฏิบัติกับลูกค้าดีมากเท่าไร ก็จะทำให้ลูกค้าประทับใจในบริการมากขึ้นเท่านั้น

3. ความซาบซึ้ง (Appreciation) ลูกค้าเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด การให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าว่าลูกค้าคือบุคคลสำคัญจะทำให้ผู้ให้บริการ บริการด้วยความตั้งใจเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่เขาได้รับ

4. ความพร้อมของผู้ให้บริการ (Readiness) ความพร้อมของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของงานบริการ คือ ต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าตลอดเวลา มีความรู้ในเรื่องของงานเป็นอย่างดีและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าทันท่วงที

5. เปิดใจกว้างเพื่อรับฟังความคิดเห็น (Open Minded) ผู้ที่ทางานในธุรกิจการให้บริการจะต้องเปิดใจกว้างเพื่อรับฟังความคิดเห็น และคำแนะนำต่าง ๆ จากลูกค้าการรับฟังความคิดเห็นจากคนอื่น ๆ จะทำให้ได้ข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงงานบริการให้ดีและเหมาะสมเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

6. ความกระตือรือร้น (Enthusiast) เนื่องจากงานบริการเป็นงานที่มีความตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นผู้ให้การบริการจะต้องเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้น มีความตั้งใจและใช้ความพยายามในการแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงอย่างรวดเร็ว ไม่ทำให้ลูกค้าเสียเวลาในการรอคอย

7. ความประทับใจ (Impression) ความประทับใจในการบริการ เป็นสิ่งที่ลูกค้าสิ่งที่เขาควรจะได้รับคือความประทับใจในการสร้างความประทับใจนั้นต้องคำนึงถึงความรู้ความสามารถของพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานและผ่านการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี

8. สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ (Initiative) เนื่องจากธุรกิจบริการมีการแข่งขันกันสูง การปรับปรุงการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ เพื่อนำเสนอแก่ลูกค้า ย่อมเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

จากการศึกษาพอนำมาสรุปได้ว่า ในปัจจุบันมาตรฐานของการบริการที่ดีถูกกำหนด โดยคำว่า “คุณภาพ” ซึ่งมุมมองในปัจจุบันนั้นแตกต่างไปจากความเข้าใจแต่เดิมในอดีต จากเดิมที่คุณภาพจะถูกกำหนดโดยผู้ให้บริการแต่ในปัจจุบันการตัดสินของระดับคุณภาพได้ถูกเปลี่ยนมาเป็นที่ผู้รับบริการเป็นผู้กำหนดซึ่งคุณภาพจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้รับบริการมีการรับรู้คุณค่าหรือได้สัมผัสได้ใช้สินค้าหรือบริการนั้น หากผู้รับบริการรับรู้ถึงสิ่งที่ได้รับเท่ากับหรือสูงกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดการบอกต่อผู้อื่นในคุณภาพที่รับรู้ รวมทั้งการกลับมาใช้

บริการนั้นซ้ำ ในทางกลับกันหากผู้รับบริการได้รับสินค้า หรือบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังจะส่งผลให้ผู้รับบริการไม่เกิดความพึงพอใจและปฏิเสธที่จะใช้สินค้าหรือบริการนั้นซ้ำเป็นเหตุให้หน่วยงานหรือองค์กรนั้นได้รับความเสียหายในการดำเนินธุรกิจ

2.1.6 ความสำเร็จในการให้บริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2556, อ้างถึงใน สมฤดี ธรรมสุรัติ, 2554) กล่าวว่า ความสำเร็จในการให้บริการและแบ่งองค์ประกอบ ออกเป็น 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการมีจุดหมายในการรับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องรับรู้ และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อตอบสนองบริการตรงกับความคาดหวังจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

3. ความพร้อมในการให้บริการประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการคุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้า รวมทั้งความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจกับบริการที่ได้รับย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ การให้บริการมีลักษณะและวิธีการที่แตกต่างกัน ดังนั้นคุณค่าของการให้บริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกพึงพอใจ

5. ความสนใจต่อการให้บริการ การให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกัน นับเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดเพราะลูกค้าทุกคนต่างก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น

6. ความสุภาพในการให้บริการ การต้อนรับ และให้บริการลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการแสดงถึงความมีอัธยาศัย และบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตร อบอุ่นเป็นกันเอง ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน การกำหนดปรัชญาหรือแผน และการพัฒนากลยุทธ์ในการให้บริการเพื่อให้การบริการมีคุณภาพสม่ำเสมอเป็นการแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการให้บริการ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษคำว่า “Satisfaction” โดยมีความหมายโดยทั่วไปว่าระดับความรู้สึกในเชิงบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความหมายของความพึงพอใจในการบริการสามารถจำแนกเป็น 2 ความหมายในความหมายที่เกี่ยวข้องกับ 1) ความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือลูกค้า (Consumer Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ ในที่นี้ผู้วิจัยขอเสนอในแง่ของความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือลูกค้า (เพ็ญนภา จรัสพันธ์, 2557) ความพึงพอใจถือเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงาน กล่าวคือ เป็นการดูประสิทธิภาพของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้เป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละคนในแนวทางที่เขาพึงประสงค์

สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง (2542) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางวัตถุและด้านจิตใจ

พิณ ทองพูน (2549) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อประสบผลสำเร็จตามความคาดหวัง ความต้องการจากแรงจูงใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2556) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติเชิงบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมิน หรือเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลขึ้นอยู่กับบริบทหรือสถานการณ์โดยความพึงพอใจอาจแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ประสบการณ์ ความรู้ ทักษะ ความต้องการและทัศนคติ เป็นต้น

จารุภา สายโยช์ (2559) ให้ความพึงพอใจใช้บริการธนาคารไว้ หมายถึง การตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกผลิตภัณฑ์ หรือบริการด้านสินเชื่อที่มีความคาดหวังในการใช้บริการแล้วก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือบริการสินเชื่อประเภทต่าง ๆ ที่ลูกค้าเลือกใช้

Good (1973, p. 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือสภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับผลตอบสนองความเครียด ความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น

Willard and Teece (1983, p. 42) กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากความต้องการของบุคลากรในองค์กรบางคนอาจพอใจเนื่องจากผลงานที่ได้ทำสำเร็จ บางคนอาจพอใจ เพราะลักษณะงาน แต่บางคนอาจพอใจเพราะเพื่อนร่วมงาน

McCormick and Tiffin (1984, p. 298) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความต้องการที่จะได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่การงานของบุคคลอื่นแล้วได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม

Kotler (1996, p. 40) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากสินค้า หรือบริการกับความคาดหวังของแต่ละบุคคลก่อนที่จะใช้ หรือได้รับสินค้าและบริการนั้น ๆ

Kotler and Keller (2006, p. 136) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีระดับความพอใจที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงาน ตามที่เห็นและเข้าใจกับความคาดหวัง (Customer Expectations) หากบุคคลเห็นและเข้าใจการทำงานว่าต่ำกว่าความคาดหวังส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) แต่หากระดับของการเห็นและเข้าใจการทำงานตรงกับความคาดหวังบุคคลนั้น เกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และถ้าผลที่ได้รับจากการทำงานสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความประทับใจ (Delighted) ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าและประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งที่ดีและไม่ดีของการทำงานนั้น ๆ ต่อบุคคลอื่นต่อไปยังผลของการทำงานสูงกวาความคาดหวังเท่าใดผู้บริโภคจะยิงพึงพอใจมากเท่านั้น

Lovelock (2007) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติหลังการประเมินจากการซื้อสินค้าหรือบริการที่ได้รับการปฏิสัมพันธ์การประเมินความพึงพอใจในคุณค่าจากคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการได้รับเทียบกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังความพึงพอใจทางบวกที่ยั่งยืนและการทำให้ผู้รับบริการประทับใจ เรียกว่า Customer Delight โดย Customer Delight ประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ประการ 1) ความประทับใจจากการบริการที่เกินความคาดหวัง (Unexpectedly Hight Level of Performance) 2) ความประทับใจด้วยความตื้นเต้น และ 3) ความประทับใจด้วยความรู้สึกทางบวก

Kotler and Armstrong (2008) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสินค้า หรือการบริการ

Lin, Chen and Chiu (2010) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ สิ่งที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ของบุคคลแต่ละบุคคลว่าพอใจ หรือมีความสุขโดยเกิดจากการเปรียบเทียบกับประสิทธิภาพการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ เปรียบเทียบกับความคาดหวังในผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ต้องการจะได้รับ โดยประเมินจากที่รับผลิตภัณฑ์หรือบริการจริงกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่คาดหวังไว้และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่ขึ้นอยู่กับการตอบสนองของความต้องหรือแม้กระทั่งสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออกทางพฤติกรรม

Schiffman and Kanuk (2010) ให้ความหมายของ ความพึงพอใจว่าเป็นการรับรู้ของลูกค้าแต่ละคน เกี่ยวกับการทำงานของสินค้าหรือบริการ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังก่อนการซื้อ หากประสบการณ์ที่ได้รับตรงตามหรือเกินความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ แต่หากต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความไม่พึงพอใจ

Kotler and Keller (2011) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลจะเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างงานที่รับรู้จากสินค้าหรือบริการที่ได้รับความคาดหวังของบุคคลและการวัดความสำเร็จในการดำเนินงานของในเรื่องภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาลูกค้าความพึงพอใจของลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำและการแนะนำบอกต่อลูกค้ารายอื่น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นระดับความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากสินค้า หรือบริการกับความคาดหวังของแต่ละบุคคลก่อนที่จะได้รับบริการนั้น ๆ โดยความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับ

การตอบสนองตามที่คาดหวังไว้หรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรก

2.2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2556) กล่าวว่า ความพึงพอใจอาจแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ประสบการณ์ ความรู้ ทักษะ ความต้องการ และทัศนคติ เป็นต้น แบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของสินค้าและบริการ ผู้รับบริการจะสามารถรับรู้ว่าสินค้าและบริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ

Solomon, Bamossy, Askegaard and Hogg (2010) กล่าวถึง ความพึงพอใจของลูกค้าสามารถแบ่งได้เป็น 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. การมีผลิตภัณฑ์ที่สมบูรณ์แบบ (Perfect Product) บางครั้งสินค้าและบริการอาจเกิดความผิดพลาดขึ้นโดยไม่สามารถคาดเดาได้ว่าจะเกิดขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจของลูกค้าได้ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีสินค้าและบริการที่ดีเยี่ยม ควรออกแบบสินค้าและบริการให้ดีที่สุด

2. การจัดส่งด้วยความใส่ใจ (Caring Delivery) เมื่อมีสินค้าและบริการที่ดีเยี่ยมแล้ว การเป็นมิตรในการนำส่งก็เป็นสิ่งสำคัญ พนักงานที่เป็นมิตร มีความใส่ใจในการนำส่งสินค้าและบริการจะทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกที่ดีต่อทั้งสินค้าและบริการ รวมถึงตัวธุรกิจด้วย

3. การใช้เวลาอย่างเหมาะสม (Timeliness) ลูกค้ามีประสบการณ์มากมายเป็นไปตามความคาดหวัง ดังนั้นการนำส่งตรงเวลาตามมาตรฐานที่ควรจะเป็น หรือการส่งสินค้าและบริการอย่างรวดเร็วช่วยให้เกิดความพึงพอใจได้

4. กระบวนการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Problem Resolution Process) สำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นจากสินค้าและบริการที่ลูกค้าได้รับ เป็นเหตุการณ์ที่มีผลทางอารมณ์ที่สำคัญมากต่อธุรกิจ ดังนั้นการแก้ปัญหาจะช่วยลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับตัวธุรกิจได้และการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพวัดได้จากคะแนนความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อทำให้ลูกค้ากลับมามีความจงรักภักดีกับสินค้าและบริการอีกครั้ง

2.2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดขึ้นจากความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็นสำคัญตามแนวคิดตามพฤติกรรมศาสตร์ มีนักวิชาการหลายคนได้ให้แนวคิดและทฤษฎีที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ไว้มากมาย ความพึงพอใจได้มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง พอสรุปได้ดังนี้ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (The Needs Hierarchy Theory) ทฤษฎีนี้ เป็นทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Abraham Maslow) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความจูงใจจากความต้องการของมนุษย์โดยที่มองเห็นว่ามนุษย์ทุกคนล้วนแต่มีความต้องการที่จะสนอง

ความต้องการให้กับตนเอง ซึ่งความต้องการนี้จะไม่มีที่สิ้นสุด และความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปหาสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองจะมีความต้องการอื่นในระดับสูง ต่อไป (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541, น. 311) ซึ่ง มาสโลว์ ได้นำความต้องการมาจัดเรียงลำดับขั้นจากขั้นต่ำไปขั้นสูง ดังนี้

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อความอยู่รอด เช่น ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย และการนอน การพักผ่อน มาสโลว์ได้กำหนดตำแหน่ง ซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอดและความต้องการอื่นที่จะกระตุ้นบุคคล ต่อไป

2. ความต้องการความมั่นคง หรือความปลอดภัย (Security or Safety Needs) ความต้องการเหล่านี้ เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางร่างกายและความกลัวต่อการสูญเสียงานทรัพย์สิน อาคาร หรือที่อยู่อาศัย

3. ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (Affiliation, or Acceptance Needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจะต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) ตามทฤษฎีของ มาสโลว์ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้วจะต้องการการยกย่องจากตัวเอง และจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นความพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Confidence)

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for Self-Actualization) มาสโลว์คำนึงว่าความต้องการในระดับสูงสุดเป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จเพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

ทฤษฎีความคาดหวัง Expectancy Theory (Vroom, 1964) Working and Motivation) ได้นำแนวคิดทฤษฎีนี้มาจากหลายบุคคล ซึ่งนำโดย วรูม ได้อธิบาย ความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่างานนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับ (รายได้การส่งเสริมให้ก้าวหน้า สภาพการทำงานที่ดีขึ้น) บุคคล จึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้และในขั้นสุดท้าย เมื่อมีการประเมินเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ บุคคลจะรู้สึกถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้น ดังนั้นทฤษฎีความคาดหวังจึงอยู่บนพื้นฐานของสมมุติฐาน 4 ข้อ คือ

1. พฤติกรรมจะถูกกำหนด โดยแรงกดดันภายในบุคคล และสภาพแวดล้อมคนจะมีความต้องการและความคาดหวังไม่เหมือนกันจะมีอิทธิพลต่อการตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมของงานที่ไม่เหมือนกันจะทำให้คนมีพฤติกรรมแตกต่างกัน

2. บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของพวกเขาภายในองค์การ ซึ่งในการที่จะตัดสินใจเหล่านั้น อาจเป็นเรื่องของพฤติกรรมในฐานะที่เป็นสมาชิก การมาทำงาน การอยู่ภายในสถานที่ทำงาน หรือพฤติกรรมของการใช้กำลังพยายามจะทำงานหนักมากน้อย แค่ไหน

3. บุคคลจะมีความต้องการและเป้าหมายไม่เหมือนกันบุคคลต่าง ๆ จะมีความพอใจผลลัพธ์ไม่เหมือนกัน การทำความเข้าใจ ความต้องการของพวกเขาจะนำไปสู่ความเข้าใจเกี่ยวกับการจูงใจและให้ผลตอบแทนพวกเขาอย่างไรถึงจะดีที่สุด

4. บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นทางเลือก โดยอยู่บนพื้นฐานของความคาดหมายของพวกเขาว่าพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการมากน้อยแค่ไหน คนมีแนวโน้มจะมีพฤติกรรมในแนวทางที่พวกเขาเชื่อว่าจะได้รับผลตอบแทนและหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่พวกเขามองเห็นว่าจะก่อให้เกิดผลที่ติดตามที่ไม่ต้องการทฤษฎีของ (Herzberg, 1959, p. 79) แบ่งประเภทของความพึงพอใจ ออกเป็น 2 ลักษณะ ตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ได้แก่

4.1 ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่เกิดจากความมีสำนึกในการทำงานผลสัมฤทธิ์ ความเจริญเติบโตของงาน ความก้าวหน้า รายได้ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เทคนิคการนิเทศงาน ความรับผิดชอบในการทำงาน นโยบายในการทำงานนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงานสภาวะของงานตัวของงานที่ทำสภาพและปัจจัยส่วนตัวของผู้ทำงานตลอดจนความมั่นคงในการทำงาน ความพึงพอใจเบื้องต้นนี้สามารถสังเกตได้จากผลงานที่ทำ

4.2 ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูงส่วนใหญ่จะเป็นความพึงพอใจที่เกิดจากความรู้สึก เช่น ความรู้สึกอันเกิดจากสามัญสำนึกที่มีต่องานและผลสัมฤทธิ์ของงานความรู้สึกที่มีต่อความเจริญเติบโตของงานต่อความรับผิดชอบในการทำงาน ต่อกลุ่มผู้ร่วมงาน ต่อการเพิ่มหรือลดความมั่นคงในการทำงาน ความรู้สึกที่มีต่อความยุติธรรม ความรู้สึกภูมิใจต่อความเสมอภาคหรือรู้สึกละอายต่อความไม่เสมอภาค รวมทั้งความรู้สึกที่มีต่อรายได้ที่ได้รับ

Millet (1954, p. 257) ความพึงพอใจด้านการให้บริการ หรือการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ โดยการพิจารณาจากองค์กร ประกอบด้วย 5 ประการ ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ผู้ใช้บริการจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดการบริการเมื่อใด

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน การเพิ่มประสิทธิภาพจะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Aday and Andersen (1975) ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและความรู้สึกผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการนำมาจัดกลุ่มความพึงพอใจ 6 ด้าน นั้น คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น
   1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ (Office Waiting Time)
   1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of Care When Needs)
   1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of Getting to Care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-Ordination) ซึ่งแยกออกเป็น
   2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Getting All Needs Met at One Place)
   2.2 ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ
   2.3 ได้รับการติดตามผลงาน (Follow-Up)
3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information)
   3.1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ วิธีการรับบริการ กฎระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการรับบริการ
   3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการ
4. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ใช้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ
   4.1 คำพูดเชิงบวก
   4.2 บุคลิกภาพที่น่าเลื่อมใส
   4.3 มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี
   4.4 มีความเอาใจใส่ตลอดเวลา
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการบริการ
   5.1 ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน
   5.2 คุณภาพของผลิตภัณฑ์
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output-Off-Pocket Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ
   6.1 ราคายุติธรรม
   6.2 สมเหตุสมผล ไม่เอาเปรียบลูกค้า

Olive (1981) ได้ใช้แบบจำลองความคาดหวัง เพื่ออธิบายถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่ถูกกาหนดโดยการเปรียบเทียบจากความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ถึงประสิทธิภาพการทำงาน ทฤษฎีดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของลูกค้าถูกวัดโดยช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและผลการปฏิบัติงานที่รับรู้ ดังนั้นหากประสิทธิภาพการรับรู้เกินความคาดหวังจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและในทางตรงกันข้าม หากลูกค้าเกิดการรับรู้ถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่ำก็จะส่งผลให้ลูกค้าไม่เกิดความพึงพอใจในงานนั้น ๆ

Rust and Oliver (1994) กล่าวว่า คุณภาพในการให้บริการที่ดีนั้นจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้ให้บริการและเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในทางธุรกิจ

Patterson and Spreng (1997) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยหลักที่ชี้แนะความตั้งใจในการกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภค คุณค่าที่ลูกค้ามองเห็นเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการหรือซื้อซ้ำ เพราะเมื่อลูกค้าเห็นถึงคุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจซึ่งส่งผลต่อการกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภค

Hornby (2000) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

Chaudhuri and Holbrook (2001) กล่าวว่า เมื่อลูกค้าเกิดความไว้เนื้อเชื่อใจแล้วย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจตามมา

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

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของการให้บริการที่ทำการอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ประกอบด้วย

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ หมายถึง การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
2. ด้านการประสานงานของการบริการ หมายถึง การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ การได้รับการติดตามผลงาน
3. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ หมายถึง วิธีการรับบริการ กฎระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับการรับบริการข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ
4. ด้านอัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ หมายถึง การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ใช้บริการและความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ
5. ด้านคุณภาพของบริการ หมายถึง คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน คุณภาพของผลิตภัณฑ์ ความรวดเร็วของการให้บริการ มีช่องทางที่หลากหลาย
6. ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ ราคายุติธรรม สมเหตุสมผล ไม่เอาเปรียบลูกค้า มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

2.3.1 ความหมายความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ในหลากหลายบริบท โดยความคาดหวังสามารถประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาแนวทางในการจูงใจบุคคลให้แสดงพฤติกรรมที่ต้องการได้ มีนักวิชาการต่าง ๆ ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

พีร์ พวงมะลิต (2560) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าการกระทำของตนจะนำไปสู่การบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์และผลตอบแทนที่ได้รับจากการบรรลุผลลัพธ์

Vroom (1964) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าการกระทำของตนจะนำไปสู่การบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ และผลลัพธ์นั้นเป็นสิ่งที่บุคคลพึงพอใจ และผลตอบแทนที่จะได้รับจากการบรรลุผลลัพธ์นั้นเป็นสิ่งที่บุคคลพึงพอใจ

Zeithaml (1990, p. 31) องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความคาดหวัง ซึ่งเกิดจากผู้รับบริการนั้นมี 3 องค์ประกอบ คือ คำบอกเล่าปากต่อปาก (Word of Mouth Communications) ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) และประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) และอีกองค์ประกอบหนึ่งเกิดขึ้นจากผู้ให้บริการ ซึ่งก็คือ การสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ไปสู่ผู้รับบริการ (External Communications to Customers) องค์ประกอบเหล่านี้ มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับจริง

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

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

ระดับ 1 ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ความคาดหวัง > บริการที่ได้รับ: ด้อยคุณภาพ

ระดับ 2 ผู้รับบริการพึงพอใจ ความคาดหวัง = บริการที่ได้รับ: มีคุณภาพ

ระดับ 3 ผู้รับบริการประทับใจ ความคาดหวัง < บริการที่ได้รับ: มีคุณภาพสูง

Tenner and DeToro (1992, p. 56) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้รับบริการมีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนเองบรรลุผลอย่างครบถ้วนและมีแนวโน้มที่จะยอมรับบริการนั้นได้ โดยการเปรียบเทียบประสบการณ์จริงที่เคยได้รับกับบริการจริงก่อนที่จะชำระค่าบริการ การตัดสินว่าบริการใดไม่เป็นที่พึงพอใจก็คือ ความคาดหวังนั้นไม่ได้รับการตอบสนองนั่นเอง ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ ก็ต่อเมื่อได้รับการตอบสนองและมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นเมื่อผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความคาดหวังได้มากที่สุด

ดังนั้นในหน่วยงานที่ประสบผลสำเร็จในการบริการจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายลักษณะความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนทุก ๆ ครั้ง โดยมีปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนี้

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

นอกจากนี้ Tenner and DeToro ยังได้กล่าวถึง ความคาดหวังนี้เป็นการแสดงความต้องการของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์สินค้า และบริการนั้น มี 3 ระดับ ซึ่งความคาดหวังนี้เป็นการแสดงความต้องการของลูกค้าที่มีต่อบริการ ดังนี้

ระดับที่ 1 เป็นความคาดหวังขั้นพื้นฐานระดับต่ำสุดที่แสดงลักษณะของบริการที่ได้รับอยู่เสมอและถ้าไม่ได้รับก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

ระดับที่ 2 เป็นความคาดหวังที่เหนือขึ้นมา ซึ่งแสดงถึงลักษณะเฉพาะและความต้องการของผู้รับบริการที่จะเลือกบริการได้

ระดับที่ 3 เป็นความคาดหวังที่อยู่ในระดับสูงสุด ซึ่งมีค่ามากกว่าลักษณะเฉพาะและเป็นจุดเด่นของบริการที่ผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ

Folkes, Rust and Oliver (1994, pp. 271-300, อ้างถึงใน ศุภกานต์ อโนมะศิริ, 2547, น. 25) ได้กล่าวไว้ว่าผู้รับบริการจากความพึงพอใจที่มีต่อบริการ โดยการประเมินจากความคาดหวังที่คาดการณ์ไว้กับบริการที่ได้รับถ้ามีความแตกต่างกันก็จะไม่พึงพอใจและประเมินว่าบริการนั้นด้อยคุณภาพความคาดหวังของผู้รับบริการนั้น ได้ผ่านการคิดอย่างมีวิจารณญาณแล้วโดยการพิจารณาจากประสบการณ์การรับรู้ของตนเองในบริการที่ได้รับครั้งก่อนและการได้รับข่าวสาร เช่น จากหนังสือพิมพ์ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ถึงแม้ว่าบริการนั้นจะดีเพียงใด เมื่อได้รับข่าวสาร เช่น จากหนังสือพิมพ์ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการถึงแม้ว่าบริการนั้นจะดีเพียงใดเมื่อได้รับข่าวสารที่ไม่ตรงกันบ่อยครั้งผู้รับบริการก็จะเกิดอคติต่อบริการนั้นได้

Webster (1998, p. 815) ได้ให้ความหมาย ของความคาดหวังว่า หมายถึง การคาดการณ์อนาคตในสิ่งดี โดยที่ความคาดหวังนั้นอาจจะเป็นการคาดการณ์อนาคตในสิ่งที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ พจนานุกรมของ Oxford (1989, p. 721) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่าเป็นสภาวะทางจิต ซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิดหรือเป็นความคิดเห็นอย่างมีวิจารณญาณของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมีควรจะเป็น หรือควรจะเกิดขึ้นความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าการกระทำของตนจะนำไปสู่การบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ ซึ่งผลลัพธ์นั้นอาจเป็นสิ่งที่บุคคลพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้ ความคาดหวังสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลได้ โดยหากบุคคลมีความคาดหวังสูงว่าการกระทำของตนจะนำไปสู่การบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการบุคคลก็จะมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ

2.3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังเป็นทฤษฎีที่อธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ โดยเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากการคาดหวังของบุคคลว่าการกระทำของตนจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการหรือไม่ ผลลัพธ์ที่ต้องการนี้อาจเป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมนั้นๆ

พีร์ พวงมะลิต (2560) ได้ศึกษาทฤษฎีความคาดหวังและประยุกต์ใช้กับพฤติกรรมการบริโภค โดยพบว่าความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพสินค้า ความพอใจต่อคุณภาพสินค้าและผลตอบแทนที่ได้รับจากการซื้อสินค้ามีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการซื้อสินค้าของผู้บริโภค สามารถตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการได้ ก็จะกล่าวว่าบริการนั้นมีคุณภาพ บริการนี้เป็นบริการที่เกี่ยวเนื่อง (Peripheral Services) โดยผู้ให้บริการสามารถให้ร่วมกับบริการหลักที่ต้องการจริง ๆ (Core Services) ซึ่งมีส่วนช่วยส่งเสริมคุณภาพของบริการได้โดยแบ่งเป็น

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

2. บริการที่อยู่นอกเหนือความคาดหมาย (Augmented Services) หมายถึง บริการที่ผู้มารับบริการอยากจะได้รับแต่ไม่ได้คาดหวังว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ เช่น ผู้รับบริการมารับใช้บริการอาจคาดว่าต้องนั่งรอเป็นเวลานาน แต่กลับได้รับบริการที่รวดเร็วมาก เป็นต้น การได้รับบริการ เช่นนี้จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความ ปิติยินดี และอิ่มอกอิ่มใจ (Delight) อันเป็นความรู้สึกที่ยิ่งกว่าความพอใจ ส่งผลให้ประเมินว่าบริการที่ได้รับมีคุณภาพดีเยี่ยม อย่างไรก็ดี แม้ว่าผู้มารับบริการจะไม่ได้บริการประเภทนี้ก็มิได้เกิดความไม่พึงพอใจแต่อย่างไร

จากแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การประเมินคุณภาพของบริการประกันภัยจะประเมินจากมุมมองของผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการประกันภัย ซึ่งจะเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากบริการ โดยการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริ การกับการรับรู้ของผู้มารับบริการต่อบริการที่ได้รับ หากบริการที่ได้รับสามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้มารับบริการได้บริการนั้น ย่อมถือว่ามีคุณภาพ

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) เป็นทฤษฎีที่อธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ โดยเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากการคาดหวังของบุคคลว่าการกระทำของตนจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการหรือไม่ ผลลัพธ์ที่ต้องการนี้อาจเป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมนั้นๆ

Vroom (1964) ผู้พัฒนาทฤษฎีความคาดหวัง ได้ศึกษาทฤษฎีนี้กับพนักงานในองค์กร โดยพบว่า ความคาดหวังของพนักงานต่อผลตอบแทน ความพอใจต่อผลตอบแทน และผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานทฤษฎีความคาดหวังได้รับการพัฒนา โดย Vroom ในปี ค.ศ. 1964 ประกอบด้วย สมมุติฐาน 3 ประการ คือ

1. ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าการกระทำของตนจะนำไปสู่การบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการหรือไม่

2. ความพอใจ (Valence) หมายถึง ความพึงพอใจหรือความปรารถนาของบุคคลต่อผลลัพธ์ที่ต้องการ

3. ผลตอบแทน (Reward) หมายถึง ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ

3.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ

3.1.1 ความหมายของการรับรู้

การรับรู้มีความสำคัญต่อมนุษย์เป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นกระบวนการที่ช่วยให้มนุษย์สามารถเข้าใจและตีความสิ่งต่าง ๆ รอบตัวได้ ซึ่งการรับรู้ที่ดีจะช่วยให้มนุษย์สามารถตัดสินใจและดำเนินชีวิตได้อย่างเหมาะสมได้มีนักวิชาการต่าง ๆ ให้ความหมาย ดังนี้

พีร์ พวงมะลิต (2560) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้ ความเห็นซึ่งเกิดขึ้นจากการตีความ การสัมผัสของร่างกายกับสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นสิ่งเร้าโดยการใช้ประสบการณ์เดิมช่วยในการให้ความหมายแห่งการสัมผัสนั้น ๆ

สุวัฒน์ ทองอินทร์ (2562) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลรับเอาข้อมูลข่าวสารหรือสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อมเข้ามาสู่ระบบประสาทส่วนกลางและสร้างความหมายให้กับข้อมูลเหล่านั้น โดยอาศัยประสบการณ์เดิม ความสนใจ และความเชื่อที่มี

จิรศักดิ์ เรืองรัตนะ (2563) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลรับเอาข้อมูลข่าวสารหรือสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อมเข้ามาสู่ระบบประสาทส่วนกลางและแปลความหมายให้กับข้อมูลเหล่านั้น โดยอาศัยประสบการณ์เดิม ความรู้ ความเชื่อ และทัศนคติที่มี

Parasuraman, et al. (1990, p. 69) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้คุณภาพบริการนั้น เกิดขึ้นจากช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้บริการ ซึ่งการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการนั้นเป็นผลมาจากการเกิดปัญหาตั้งแต่ ช่องว่างที่ 1 ถึงช่องว่างที่ 4 เกิดขึ้นจากผู้ใช้บริการช่องว่างเหล่านั้น ได้แก่

ช่องว่างที่ 1: เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและการรับรู้ของผู้บริหารที่มีต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ช่องว่างที่ 2: เป็นช่องว่างระหว่างการรับรู้ของผู้บริหารที่มีต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการและการกำหนดลักษณะ หรือมาตรฐานของบริการ

ช่องว่างที่ 3: เป็นช่องว่างระหว่างลักษณะของคุณภาพบริการที่กำหนดไว้และบริการที่ให้

ช่องว่างที่ 4: เป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ให้และการสื่อสารให้ผู้มาใช้บริการรับทราบการที่จะให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพได้นั้นจะต้องพยายามลดช่องว่างหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากช่องว่างต่าง ๆ ให้น้อยลง

Bartal and Martin (1991) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom ว่าจะต้อง ประกอบด้วย องค์ประกอบพื้นฐาน 3 องค์ประกอบ คือ ความคาดหวังในความพยายามต่อผลการปฏิบัติงาน ความคาดหวังในผลการปฏิบัติงานต่อผลลัพธ์ และความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์ ซึ่งบุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานหรือไม่นั้น องค์ประกอบพื้นฐานของทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom ประกอบด้วย

1. ความคาดหวังในความพยายามต่อผลการปฏิบัติงานเป็นการคาดการณ์หรือประมาณการไว้ล่วงหน้าว่ามีความเป็นไปได้มากน้องเพียงใดในการที่จะแสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งว่าจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ ถ้าได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถของตนเองร่วมกับความพร้อมอื่น ๆ ตามสถานการณ์ในขณะนั้น และถ้าคาดการณ์ หรือประมาณการพบว่า มีความพร้อมเพียงพอบุคคลจะตัดสินใจแสดงพฤติกรรม หรือลงมือทำงานชิ้นนั้นด้วยความพยายามดังกล่าว แต่ถ้าพบว่างานนั้นยากเกินไปตนเองไม่มีความสามารถเพียงพอขาดทรัพยากร หรือสิ่งสนับสนุนที่สำคัญ บุคคลอาจตัดสินใจไม่แสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงานชิ้นนั้น ดังนั้นงานความพร้อมของสิ่งแวดล้อมการทำงานและความสามารถของตนเองที่มีอยู่จึงเป็นตัวจูงใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรมหรือการทำงาน

2. ความคาดหวังในผลการปฏิบัติงานต่อผลลัพธ์เป็นการคาดการณ์หรือประมาณการไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงานว่าถ้าได้แสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงานชิ้นนั้นแล้วด้วยความพยายามอย่างเต็มที่จะได้ผลลัพธ์อย่างไรกับตนเองผลลัพธ์ที่ได้นั้นก่อให้เกิดผลดี และผลเสียต่อตนเองอย่างไรบ้าง คุ้มค่าหรือไม่ ผลลัพธ์ หรือรางวัลที่ได้รับนี้รวมถึงรางวัลภายนอกที่เป็นรูปธรรมชัดเจน เช่น เงิน คำชมเชย การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น และรางวัลภายในที่เป็นนามธรรม เช่น ความรู้สึกเป็นสุข อิ่มเอิบใจในความสำเร็จของชีวิต ดังนั้นผลลัพธ์จึงเป็นตัวจูงใจสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรม

3. ความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์ เป็นการคาดการณ์หรือประมาณการในการให้คุณค่าของผลลัพธ์ หรือรางวัลจากการทำงานชิ้นนั้น ๆ เมื่อได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถของตนเองแล้วบุคคลจะมีความคาดการณ์ หรือประมาณการในการให้คุณค่าของผลลัพธ์แตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคลถึงแม้ว่างานที่ทำนั้นจะมีลักษณะงานเช่นเดียวกันกับคนอื่นก็ตาม ถ้าเมื่อใดบุคคลมีความคาดการณ์หรือประมาณการในการให้คุณค่าของผลลัพธ์ไว้มากก็จะเป็นรางวัลที่มีค่าสูงแต่ถ้าน้อยก็จะเป็นรางวัลที่มีคุณค่าต่ำ ดังนั้นรางวัลที่มีคุณค่าสูงจะเป็นตัวจูงใจให้บุคคลตัดสินใจแสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงาน

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

1. การให้บริการที่มีคุณภาพตามเทคนิควิธีการที่สำคัญของบริการนั้น

2. ผู้รับบริการสามารถรับรู้ถึงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการดังนั้นสิ่งสำคัญในการบริการ ก็คือ การสร้างภาพของบริการให้เป็นที่น่าเชื่อถือของผู้รับบริการ

3. การรับรู้คุณภาพบริการเป็นการประเมินบริการจากผู้รับบริการซึ่งเกิดจากการแตกต่างระหว่างความคาดหวังบริการและการรับรู้บริการถ้าบริการที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังก็จะประเมินบริการนั้นว่ามีคุณภาพ

Teas (1993, p. 78) ได้กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการเป็นการประเมินผลลัพธ์ของการบริการ ซึ่งเกิดจากการมีช่องว่างความคาดหวังที่มีต่อบริการและการรับรู้บริการ การเกิดช่องว่างนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีรูปแบบการรับรู้ที่มีคุณภาพเพื่อให้ช่องว่างดังกล่าวลดลง

สรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลรับเอาข้อมูลข่าวสารหรือสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อมเข้ามาสู่ระบบประสาทส่วนกลางและสร้างความหมายให้กับข้อมูลเหล่านั้น โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ เช่น ประสบการณ์เดิม ความสนใจ ความเชื่อ และทัศนคติที่มี ซึ่งการรับรู้ของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันได้ เนื่องจากแต่ละบุคคลมีปัจจัยต่างๆ ที่แตกต่างกัน

ดังนั้น ในการประเมินคุณภาพของบริการ จึงขึ้นอยู่กับการพิจารณาเปรียบเทียบคุณภาพของบริการที่ได้รับกับคุณภาพของการบริการที่คาดหวัง ฉะนั้นคุณภาพของการบริการที่ดี จึงหมายถึงการได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวัง หรือเกิดกว่าความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นที่ต้องเข้าใจความหวังของผู้รับบริการและคำนึงถึงการรักษาคุณค่าของการบริการที่มีคุณภาพดี และผู้บริหารควรนำมาเป็นวัตถุประสงค์ หรือนโยบายหลักขององค์การที่เน้นคุณภาพของการบริการที่ประทับใจผู้รับบริการเป็นหลัก

2.4 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ดังนี้

การศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ธุรกิจการบริการสุขภาพ การบริการสาธารณะ และอุตสาหกรรมการบริการอื่น ๆ ในการวิเคราะห์และทำความเข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ นักวิจัยได้เสนอหลายทฤษฎีและโมเดลที่สำคัญ ได้แก่ โมเดล SERVQUAL และ SERVPERF ซึ่งเป็นที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย

โมเดล SERVQUAL ซึ่งพัฒนาโดย Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) เป็นเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการที่ใช้ประเมินช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับการรับรู้ของพวกเขาหลังจากได้รับบริการปัจจัยที่สำคัญในโมเดล SERVQUAL ประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability): ความสามารถในการให้บริการที่สัญญาไว้ได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ

2. การตอบสนอง (Responsiveness): ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว

3. ความมั่นใจ (Assurance): ความรู้และความสุภาพของพนักงาน รวมถึงความสามารถในการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า

4. การเอาใจใส่ (Empathy): การให้ความสนใจและดูแลลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคลรูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangibles): ลักษณะทางกายภาพของสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ

โมเดล SERVPERF ซึ่งพัฒนาโดย Cronin and Taylor (1992) เป็นการปรับปรุงจากโมเดล SERVQUAL โดยเน้นที่การประเมินคุณภาพการให้บริการโดยตรงจากการรับรู้ของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการ ปัจจัยที่ SERVPERF ให้ความสำคัญ ได้แก่

1. ประสิทธิภาพในการให้บริการ (Service Performance): ประสิทธิภาพและความสามารถในการให้บริการ

2. ความเหมาะสมของการบริการ (Service Adequacy): ความเหมาะสมและคุณภาพของการบริการตามความคาดหวังของลูกค้า

พัชรมน เชื้อนาคะ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการเป็นมีอิทธิพลมากที่สุด สำหรับปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการไม่ได้เป็นปัจจัยกำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พัชรี อนุสิทธิ์ (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้าใจความต้องการของผู้โดยสาร รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้โดยสาร เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ผู้โดยสารและสุดท้ายเจ้าหน้าที่มีการสอบถามถึงความต้องการของผู้โดยสารอยู่เสมอ ตามลำดับ

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์มากที่สุดกับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.692) รองลงมา คือ คุณภาพการให้บริการการด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.689) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมากทุกด้าน

กรณ์ ธาดาฐิติกรณ์ (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในเขตพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น และด้านการเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุมิตตา ทองมิตร (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ โดยเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเนื่องจากเป็นปัจจัยที่แสดงให้เห็นถึงการมีจิตใจโอบอ้อมอารีมีความห่วงใยผู้รับบริการและสะท้อนให้เห็นถึงความตั้งใจและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะเป็นการสร้างความประทับใจให้กับผู้มารับบริการ ปัจจัยย่อยที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรทางการแพทย์มีความเต็มใจในการให้บริการเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรทางการแพทย์มีความเข้าใจถึงความจำเป็นหรือความต้องการในการมารับบริการของผู้รับบริการเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรทางการแพทย์มีการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างดี และสุดท้ายเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรทางการแพทย์มีความเป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีการทำงานที่คำนึงถึงผลประโยชน์ ตามลำดับ

กรสุมา สุวัฒนะชัย (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการและการรับรู้คุณค่าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เล็กของคณะสัตวแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งจากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เล็กอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งปัจจัยย่อยที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญด้านความน่าเชื่อถือจนนำไปสู่ความพึงพอใจ คือ การให้บริการที่มีความถูกต้อง รอบคอบ ตรงต่อเวลา และมีความน่าเชื่อถือ

ปฐมพงค์ กุกแก้ว (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ลัดดาวัลย์ สำราญ (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยสภาพแวดล้อมและปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี มีอำนาจการทำนายร้อยละ 48.90 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านรูปลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง และด้านการดูแลเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี มีอำนาจการทำนายร้อยละ 46.90 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ศิริรักษ์ ภูหิรัญ และกฤษฎา มูฮัมหมัด (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี พบว่า มีทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการด้านการตอบสนองผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติ (Y) มี 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (X1) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (X2) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (X3) โดยมีค่าอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 59 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ±0.37 ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอย คือ $Y = 2.47 + 0.27 x1 + 0.11 x2 + 0.09 x3$

นันทวุฒิ เถาถวิล (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ผลการวิจัย พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธีระศักดิ์ ทรัพย์ประเสริฐ (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัย พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01

เยาวธิดา สุริจักหงส์ (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 คุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจการให้บริการ ได้ร้อยละ 85.30 (R^2 = 0.853)

นริสรา ลาลี (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเห็นอกเห็นใจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 81.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิรัตน์ ชนะสิมมา (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหนองนาคำ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ และด้านสิ่งที่จับต้องได้ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ตัว สามารถร่วมกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ ได้ร้อยละ 36.40

Oliver (1980) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พัฒนาโมเดลความพึงพอใจของลูกค้า (Expectancy Disconfirmation Theory) ซึ่งอธิบายว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนการบริการและการรับรู้หลังการบริการถ้าการรับรู้สูงกว่าความคาดหวังลูกค้าจะมีความพึงพอใจในทางกลับกันถ้าการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะไม่พึงพอใจ ทฤษฎีนี้ได้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นที่การสร้างประสบการณ์ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า

Gronroos (1984) นำเสนอโมเดลการบริการที่เน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า โดยแบ่งคุณภาพการบริการออกเป็นสองส่วนหลัก ได้แก่

1. คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) สิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ ซึ่งรวมถึงผลลัพธ์ของการบริการที่ส่งมอบให้ลูกค้า
2. คุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) วิธีการที่ลูกค้าได้รับบริการ ซึ่งรวมถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า

Gronroos ชี้ให้เห็นว่าทั้งสองส่วนนี้มีความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยคุณภาพเชิงหน้าที่เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญในการสร้างความรู้สึกที่ดีและความไว้วางใจในระยะยาว นอกจากนี้เขายังเน้นถึงความสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและการรับรู้ที่ดีขึ้น

Rust and Oliver (1994) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการบริการสุขภาพ พบว่า ปัจจัยที่มีผลสำคัญ ได้แก่

1. ความสามารถของพนักงาน (Employee Competence): ความรู้และทักษะของพนักงานในการให้บริการและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า
2. ความเอาใจใส่และความเป็นมิตร (Empathy and Friendliness): การให้บริการด้วยความใส่ใจและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
3. ความเชื่อถือได้ของการบริการ (Service Reliability): ความสามารถในการให้บริการที่สัญญาไว้ได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ
4. สิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม (Facilities and Environment): การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีและการสร้างบรรยากาศที่น่าพึงพอใจ

Tax and Brown (1998) ได้มุ่งเน้นการศึกษาการจัดการข้อร้องเรียนและการกู้คืนบริการ (Service Recovery) พวกเขา พบว่า การจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า การวิจัยของพวกเขาชี้ให้เห็นว่ากระบวนการในการรับฟังและแก้ไขปัญหาของลูกค้าควรจะมีความเป็นระบบและโปร่งใส เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้กับลูกค้า นอกจากนี้การฝึกอบรมพนักงานให้มีทักษะในการจัดการข้อร้องเรียนและการให้บริการที่ดีเป็นสิ่งสำคัญในการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า

จากการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจมีบทบาทสำคัญในการกำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จและความยั่งยืนขององค์กรในระยะยาว ประกอบด้วย 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือ 3) ด้านการตอบสนองลูกค้า 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 5) ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

2.5 บริบททั่วไปของอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

2.5.1 ความเป็นมา

อำเภอบางระจัน เดิมชื่อ “อำเภอสิงห์” ที่ว่าการอำเภอตั้งอยู่บ้านเชิงกลัด ทางฝั่งขวาของแม่น้ำน้อย ห่างจากที่ว่าการอำเภอบางระจันในปัจจุบันไปทางทิศเหนือ ประมาณ 6 กิโลเมตร ต่อมาทางราชการได้พิจารณาเห็นว่า ที่ตั้งที่ว่าการอำเภอค่อนไปทางเหนือมากเกินไป มิได้ตั้งอยู่จุดศูนย์กลาง ประชาชนมาติดต่อราชการไม่สะดวก ประกอบกับขณะนั้นลำแม่น้ำน้อย ตรงที่ตั้งที่ว่าการอำเภอบางระจันก็ตื้นเขินขาดแคลนน้ำในฤดูแล้ง จึงได้พิจารณาหาที่ตั้งที่ ว่าการอำเภอ เสียใหม่

ต่อมาเมื่อ ปี พ.ศ. 2442 ได้ย้ายที่ว่าการอำเภอมาตั้งบนฝั่งซ้ายของแม่น้ำน้อย ณ หมู่ที่ 4 ตำบลสิงห์ ซึ่งเป็นที่ตั้งในปัจจุบัน ในชั้นแรกเป็นเสาไม้แก่น พื้นฝากระดาน หลังคามุงจาก เป็นที่ทำการต่อมาเมื่อ พ.ศ. 2461 อาคารหลังนี้ได้ชำรุดทรุดโทรมเป็นอย่างมาก ไม่สามารถที่จะซ่อมแซมให้มั่นคงแข็งแรงได้ ทางราชการจึงได้ตั้งอาคารที่ว่าการอำเภอขึ้นใหม่ตามแบบแปลนของทางราชการ เป็นอาคารไม้ ใต้ถุนสูง ทรงปั้นหยา เสาก่ออิฐถือปูน พื้นฝาไม้สัก หลังคามุงกระเบื้อง ทำการก่อสร้างอยู่ 1 ปี จึงแล้วเสร็จ การก่อสร้างได้ดำเนินไปในสมัยที่ ขุนประสิทธิ์นรกรรม (เจียน หงษ์ประภาส) ดำรงตำแหน่งนายอำเภอ ต่อมาทางราชการ ได้พิจารณาเห็นว่า ชื่ออำเภอสิงห์ เป็นชื่อพ้องกับจังหวัดสิงห์บุรี อีกประการหนึ่ง สมัยนั้นทางราชการได้ฟื้นฟูสถานที่หรือกิจกรรมสำคัญทางประวัติศาสตร์ จึงเล็งเห็นว่าในท้องที่อำเภอเป็นที่ตั้งของค่ายบางระจันในอดีต ซึ่งเป็นวีรกรรมอันยิ่งใหญ่ ที่ประชาชนได้สมัครสมานกลมเกลียว เสียสละชีวิต และเลือดเนื้อ ทำการสู้รบกับพม่า ในสมัยกรุงศรีอยุธยาเป็นราชธานี เพื่อเป็นอนุสรณ์แก่ชาวบ้านบางระจันผู้กล้าหาญ จึงได้เปลี่ยนชื่ออำเภอสิงห์ มาเป็นอำเภอ “บางระจัน” ตั้งแต่ พ.ศ. 2482 จนถึงปัจจุบัน

อนึ่ง อำเภอค่ายบางระจันในปัจจุบัน ซึ่งแต่เดิมขึ้นกับอำเภอบางระจัน และเป็นที่ตั้งของค่ายประวัติศาสตร์ “วีรชนชาวบ้านบางระจัน” นั้น ได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ เป็นพระราชกฤษฎีกาแยกเป็นเอกเทศ เป็นอำเภอค่ายบางระจัน เมื่อ 9 กันยายน 2519

2.5.2 ที่ตั้งและอาณาเขต

อำเภอบางระจัน ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของจังหวัด มีอาณาเขตติดต่อกับอำเภอข้างเคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอสรรคบุรี (จังหวัดชัยนาท) และอำเภออินทร์บุรี

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภออินทร์บุรีและอำเภอเมืองสิงห์บุรี

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอค่ายบางระจัน

ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอเดิมบางนางบวช (จังหวัดสุพรรณบุรี)

2.5.3 การแบ่งเขตการปกครอง

การปกครองส่วนภูมิภาค

อำเภอบางระจันแบ่งเขตการปกครองย่อย ออกเป็น 8 ตำบล ได้แก่

2.5.3.1 สิงห์ (Sing)

2.5.3.2 ไม้ดัด (Mai Dat)

2.5.3.3 เชิงกลัด (Choeng Klat)

2.5.3.4 โพชนไก่ (Pho Chon Kai)

2.5.3.5 แม่ลา (Mae La)

2.5.3.6 บ้านจ่า (Ban Cha)

2.5.3.7 พักทัน (Phak Than)

2.5.3.8 สระแจง (Sa Chaeng)

2.5.4 การปกครองส่วนท้องถิ่น

ท้องที่อำเภอบางระจัน ประกอบด้วย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 6 แห่ง ได้แก่

2.5.4.1 เทศบาลเมืองบางระจัน ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลสิงห์ ตำบลไม้ดัด ตำบลเชิงกลัด และตำบลโพชนไก่

2.5.4.2 องค์การบริหารส่วนตำบลไม้ดัด ครอบคลุมพื้นที่ตำบลไม้ดัดและตำบลเชิงกลัด (เฉพาะนอกเขตเทศบาลเมืองบางระจัน)

2.5.4.3 องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา ครอบคลุมพื้นที่ตำบลแม่ลาทั้งตำบล รวมทั้งตำบลสิงห์และตำบลโพชนไก่ (เฉพาะนอกเขตเทศบาลเมืองบางระจัน)

2.5.4.4 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านจ่า ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบ้านจ่าทั้งตำบล

2.5.4.5 องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลพักทันทั้งตำบล

2.5.4.6 องค์การบริหารส่วนตำบลสระแจง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลสระแจงทั้งตำบล

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.6.1 งานวิจัยในประเทศ

น้ำลิน เทียมแก้ว (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 450 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .95 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ดังนี้ 1) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้านได้ดังนี้ 1.1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการและทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยและทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ 1.2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะดวก

รวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ รองลงมา ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการผ่านออนไลน์และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย 1.3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการคำแนะนำ และช่วยเหลือ และมีบุคลิกภาพกิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสมอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และบุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ 1.4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมสะอาดเป็นระเบียบเอื้อต่อการเรียนรู้ รองลงมา ได้แก่ มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และที่นั่งอ่านจัดไว้อย่างเป็นระเบียบเพียงพอ และพร้อมใช้บริการ 1.5) ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์สำนักวิทยบริการให้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน รองลงมาได้แก่ สำนักวิทยบริการมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ ๆ สม่ำเสมอและทั่วถึง 2) ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ควรจัดซื่อหนังสือหรือจำนวนเล่ม (Copy) ให้เพียงพอกับความต้องการ ควรเพิ่มหนังสือใหม่ทันสมัยมาให้บริการ และหนังสือเกี่ยวกับเด็กปฐมวัย และควรจัดซื่อฐานข้อมูล Scopus ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ ควรแก้ไขระบบ VPN ปรับปรุงการจัดเรียงหนังสือบนชั้น พัฒนาระบบการให้บริการให้มีความคล่องตัว ควรเพิ่มห้อง Study Room มากขึ้น และต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดอบรมการใช้ฐานข้อมูล การใช้โปรแกรมต่าง ๆ ตลอดปี ด้านบุคลากรผู้ให้บริการบุคลากรบางคนยังขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับอ่านหนังสือ ระบบปรับอากาศไม่ค่อยเย็น แสงสว่างไม่เพียงพอบางจุดบริการ เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์และระบบ Wi-Fi ให้ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ ควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมการอบรมสำหรับนิสิตให้ทราบอย่างทั่วถึง

พัชรมน เชื้อนาคะ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำนวน 400 ศึกษาโดยประยุกต์ใช้แบบจำลอง SERVQUAL ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการเป็นมีอิทธิพลมากที่สุด สำหรับปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการไม่ได้เป็นปัจจัยกาหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สุติมา วรชินา (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด 2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ต่างกัน ต่อการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด และ 3) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ผู้เคยรับบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

หรือผู้เกี่ยวข้องที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลสว่าง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 181 คน โดยวิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ ทาโร่ ยามาเน่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 16 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.984 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และเปรียบเทียบรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe) ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการแจ้งเหตุขอความช่วยเหลือ รองลงมา คือ ด้านการเจ็บป่วยและการพบเหตุ ด้านการนำส่งสถานพยาบาล ด้านการออกปฏิบัติการของหน่วยแพทย์ฉุกเฉิน ด้านการขนย้ายลำเลียงและการดูแลระหว่างนำส่ง และด้านการรักษาพยาบาลฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุ 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ต่างกัน พบว่า คิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุ และการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ประชาชน มีข้อเสนอแนะต่อการบริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีค่าความถี่สูงสุดของแต่ละด้าน ดังนี้ ควรเพิ่มช่องทางในการแจ้งเหตุฉุกเฉินในหลาย ๆ ทาง เพื่อสะดวกในการแจ้งเหตุ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรเพิ่มจำนวนรถกู้ชีพ เพื่อการออกปฏิบัติการที่ทั่วถึง ควรจัดฝึกอบรม เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติการของหน่วยกู้ชีพเป็นประจำ ควรจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมการเพื่อเพิ่มทักษะ ควรจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรม ทบทวนเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติการการให้บริการ

กรณ์ ธาดาฐิติกรณ์ (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในเขตพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้เสียภาษีป้ายและศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล กลุ่มประชากรที่ศึกษาได้แก่ผู้มีหน้าที่เสียภาษีป้าย ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่าง 350 คน ตัวแปรที่นำมาศึกษา คือ ปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test (One-Way ANOVA) ทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ 15,000-25,000 บาท เป็นพนักงานบริษัทเอกชน โดยด้านเพศและการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่ด้านอายุ รายได้ และอาชีพที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น และด้านการเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พัชรี อนุสิทธิ์ (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้โดยสารโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้บริโภค

ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้าใจความต้องการของผู้โดยสาร รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้โดยสาร เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ผู้โดยสาร และสุดท้าย เจ้าหน้าที่มีการสอบถามถึงความต้องการของผู้โดยสารอยู่เสมอ ตามลำดับ

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ศึกษาความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการและการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการจากโรงพยาบาลตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป จำนวน 350 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยและใช้สถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีการของเพียร์สันเพื่อทดสอบสมมุติฐาน ผลการศึกษา พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์มากที่สุดกับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.692) รองลงมา คือ คุณภาพการให้บริการการด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.689) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการมากที่สุด (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.682) รองลงมา คือ ความพึงพอใจด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำ (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.676) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า ความพึงพอใจทุกด้านมีระดับความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำอยู่ในระดับมาก

อิทธิศักดิ์ อักษรเวช (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา รวมทั้งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ กลุ่มตัวอย่างที่วิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำนวน 377 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ แล้วสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิและสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ .32 ถึง .84 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .84 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)หากพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธี LSD. ผลการวิจัย พบว่า 1) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ปรากฏดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่

ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง และสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ

สุมิตตา ทองมิตร (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ โดยเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเนื่องจากเป็นปัจจัยที่แสดงให้เห็นถึงการมีจิตใจโอบอ้อมอารีมีความห่วงใยผู้รับบริการและสะท้อนให้เห็นถึงความตั้งใจและเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะเป็นการสร้างความประทับใจให้กับผู้มารับบริการ ปัจจัยย่อยที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรทางการแพทย์มีความเต็มใจในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรทางการแพทย์มีความเข้าใจถึงความจาเป็นหรือความต้องการในการมารับบริการของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรทางการแพทย์มีการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างดี และสุดท้ายเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรทางการแพทย์มีความเป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีการทางานที่คำนึงถึงผลประโยชน์ ตามลำดับ

อัครณี ภักดีวงษ์ (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) งานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการผู้ป่วยใน และงานบริการในชุมชน ประจำปีงบประมาณ 2561 พบว่า 1) งานบริการผู้ป่วยนอก ส่วนใหญ่เข้ารับบริการหน่วยงานอายุรกรรม มีที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-45 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยเลือกรับบริการจากโรงพยาบาลบ้านแพ้ว เพราะเดินทางสะดวก ผู้ป่วยนอกจะแนะนำให้ถ้าญาติหรือเพื่อนมารับการตรวจรักษาตัวในโรงพยาบาลเมื่อป่วย ร้อยละ 95.95 และจะกลับมาโรงพยาบาลนี้ ถ้าป่วยต้อง เข้ารับการตรวจในโรงพยาบาลอีกและเมื่อสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ ร้อยละ 94.54 ผู้เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจกิริยาของ แพทย์มากที่สุด และมีความพึงพอใจความสะอาดของห้องส้วมน้อยที่สุด โดยมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนที่นั่ง รอ หรือขยายพื้นที่บริเวณรอให้กว้างขวางกว่าเดิม เพิ่มความเร็วในการบริการ และปรับปรุงที่จอดรถ 2) งานบริการผู้ป่วยในส่วนใหญ่เข้ารับบริการหน่วยงานห้องผ่าตัด มีที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 46-60 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยเลือกรับบริการจากโรงพยาบาลบ้านแพ้วเพราะเดินทางสะดวก ผู้ป่วยนอกจะแนะนำให้ถ้าญาติหรือเพื่อนมารับการตรวจรักษาตัวในโรงพยาบาลเมื่อป่วย ร้อยละ 92.93 และจะกลับมาโรงพยาบาลนี้ถ้าป่วยต้องเข้ารับการตรวจในโรงพยาบาลอีกและเมื่อสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ ร้อยละ 89.47 ผู้เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยในมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจ ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่เป็นมากที่สุด และมีความพึงพอใจความสะดวกสบายภายในห้องที่นอนน้อยที่สุด โดยมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มจำนวน เตียงนอน ปรับปรุงเตียงนอนให้อยู่ในสภาพดี 3) งานบริการในชุมชน ส่วนใหญ่เข้ารับบริการจากโรงพยาบาลบ้านแพ้ว 2 มีที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้เข้ารับบริการแผนกบริการชุมชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจ การให้ข้อมูลคำแนะนำโดยพยาบาลและพยาบาลเปิดโอกาสให้สอบถามข้อข้องใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล หรือให้ตัดสินใจเลือกการรักษาที่เหมาะสมกับตนเองมากที่สุด มีความพึงพอใจความสะอาดของห้องส้วมและพยาบาลมีการตรวจเยี่ยมประชาชนตามบ้านอย่างสม่ำเสมอน้อยที่สุด โดยมีข้อเสนอแนะให้ขยายเวลาให้บริการ 4) งานบริการ

เยี่ยมบ้าน จบการศึกษาระดับประถมศึกษา และระดับปริญญาตรีใช้สิทธิบัตรทองและภาคเอกชน ผู้เข้ารับบริการเยี่ยมบ้านมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

กรสุมา สุวัฒนะชัย (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการและการรับรู้คุณค่าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เล็กของคณะสัตวแพทยศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เล็ก ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้ โรงพยาบาลสัตว์อื่น ๆ ที่ให้บริการเกี่ยวกับการตรวจรักษาสามารถทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าในการใช้บริการตรวจรักษาสัตว์เลี้ยง โดยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาต่อการดำเนินธุรกิจเพื่อเป็นการเสริมสร้างจุดแข็งและสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง ผลงานวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย Multiple Regression Analysis พบว่า ส่วนมากมีอายุ 20-29 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ มีระดับรายได้เฉลี่ย/เดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ การรับรู้คุณค่าด้านคุณค่าทางอารมณ์ ด้านคุณค่าทางสังคม และด้านคุณค่าทางการใช้งานด้านคุณภาพสนับสนุนต่อความพึงพอใจในการใช้บริการในทางตรงกันข้ามคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่และการรับรู้คุณค่าด้านคุณค่าทางการใช้งานด้านราคาสนับสนุนต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก (2563, น. 67-68) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 และลำดับรองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.22 ส่วนด้านที่อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.19 ลำดับรองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือได้ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.19 และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.10 ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นด้านความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก เป็นอันดับแรก คือ การบริการของสหกรณ์สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13 ลำดับ รองลงมา คือ สหกรณ์ให้บริการแก่สมาชิกอย่างเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.12 การบริการของสหกรณ์เป็นไปตามที่ท่านคาดหวังไว้ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.09 และลำดับสุดท้าย คือ ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สหกรณ์ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.07 ตามลำดับ ซึ่งจากข้อมูล พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการและด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ

ปฐมพงศ์ กุกแก้ว (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี และเพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

มงคล เถาว์ชาลี (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของของสัสดีอำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการและข้อเสนอแนะอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 198 คน โดยการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบอาชีพ ระดับการศึกษา และตำบลที่อาศัยอยู่ ใช้สถิติ One-Way ANOVA ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนที่มีระดับการศึกษา และตำบลที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีการบริการในช่วงพักเที่ยง ควรมีสถานที่ให้บริการที่ความสะอาด ควรมีช่องทางการติดต่อสอบถามที่หลากหลาย

ลัดดาวัลย์ สำราญ (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยสภาพแวดล้อมและปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมและปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทศาลแขวงสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการในกลุ่มงานไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทศาลแขวงสุพรรณบุรี 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของกลุ่มงานไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท ศาลแขวงสุพรรณบุรี มีอำนาจการทำนายร้อยละ 48.90

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านรูปลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง และด้านการดูแลเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทศาลแขวงสุพรรณบุรี มีอำนาจการทำนายร้อยละ 46.90 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ศิริรักษ์ ภูหิรัญ และกฤษฎา มูฮัมหมัด (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ใช้การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงและค่าความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ 0.963 โดยชุดแบบสอบถามจะถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปและสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ในครั้งนี้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวและการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี พักอาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เป็นระยะเวลา 15 ปี ขึ้นไป และประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน ในด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่พักอาศัย และอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 2) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี พบว่า มีทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการด้านการตอบสนองผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น การวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ด้านความเป็นรูปธรรม 2) ด้านความน่าเชื่อถือวางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาต่างชาติในระดับบัณฑิตศึกษาที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2561 จำนวน 165 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือหาค่าความเที่ยงตรงโดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง ซึ่งพบว่า แบบสอบถามทั้งชุดมีค่าตั้งแต่ 0.67-1.00 และหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัคอัลฟา พบว่า คำถามด้านคุณภาพของการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีค่าเท่ากับ 0.85 และคำถามด้านความพึงพอใจที่มีต่อการบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เท่ากับ 0.86 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบคัดเลือกเข้า ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการที่สามารถ

พยากรณ์ความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติ (Y) มี 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (X1) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (X2) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (X3) โดยมีค่าอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 59 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ±0.37 ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอย คือ Y = 2.47 + 0.27 X1 + 0.11 X2 + 0.09 X3

อิสริยา ใจซื่อ (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และเพื่อทราบข้อเสนอแนะอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 291 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบเพศ ใช้การทดสอบที และการการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ และชั้นปีการศึกษา มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้แก่ ควรจัดมีช่องทางการสื่อสารการบริการข้อมูลการศึกษาผ่าน Facebook Page และ Group Line ควรมีการบริการในช่วงพักเที่ยง ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และควรมีสถานที่ให้บริการที่ความสะอาด

นริสรา ลาลี (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี 2) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ 3) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/เดือนของผู้รับบริการ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มารับบริการ จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t การทดสอบ F และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณด้วยเทคนิควิธี Stepwise ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านอัธยาศัยผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านการประสานงาน และด้านความสะดวกตามลำดับ เมื่อวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเห็นอกเห็นใจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 81.20 โดยผู้มาใช้บริการที่มีอายุและอาชีพต่างกัน รับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง

ต่อผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิรัตน์ ชนะสิมมา (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นและความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มของบุคคลที่ยื่นชำระภาษีท้องถิ่น ประจำปี 2562 จำนวน 276 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis-MRA) ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41-50 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รายได้/เดือน โดยเฉลี่ย 10,001-20,000 บาท และประเภทภาษีที่ชำระมากที่สุด คือ ภาษีบำรุงท้องที่ คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหนองนาคำ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ และด้านสิ่งที่จับต้องได้ ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านโครงสร้างภาษี ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และพบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ตัว สามารถร่วมกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ ได้ร้อยละ 36.40

ธีระศักดิ์ ทรัพย์ประเสริฐ (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครอง 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครอง เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ ผู้ที่ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น โดยสุ่มแบบตามความสะดวก จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม จำนวน 34 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า T-test F-test และ Multiple Regression Analysis ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครอง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครอง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครอง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ในขณะที่เพศต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และ 3) ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า

ด้านความน่าเชื่อถือส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01

เยาวธิดา สุริจักหงส์ (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง 2) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น ใช้ตัวอย่าง จำนวน 370 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผู้วิจัยได้นำตัวแปรอิสระเข้าสู่สมการพยากรณ์ด้วยวิธีการ Enter (Enter Method) ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องตามลำดับ ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความความพึงใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความความพึงใจในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจการให้บริการ ได้ร้อยละ 85.30 (R^2 = 0.853) ซึ่งทำให้เห็นว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝางมีกระบวนการให้บริการที่สอดคล้องกันกับความต้องการให้บริการของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการ

นันทวุฒิ เถาถวิล (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านปัจจัยด้านคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ และรายได้เฉลี่ย/เดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติที่แตกต่างกัน และคุณภาพด้านการบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และปัจจัยด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Wang and Shieh (2006) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ: กรณีศึกษาห้องสมุดมหาวิทยาลัยฉางตุง คริสเตียน ซึ่งใช้แบบสอบถามคุณภาพการบริการ 5 มิติ ได้แก่ การจับต้องได้ การตอบสนองความต้องการ ความเชื่อมั่น ความแน่นอน และความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการส่งผลทางด้านบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจผู้ใช้บริการ โดยบริการที่ได้รับความพึงพอใจมาก 5 อันดับ ได้แก่ ด้านทรัพยากร ด้านบริการยืม-คืน ด้านบรรยากาศ ด้านระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และการจองและยืมต่อออนไลน์

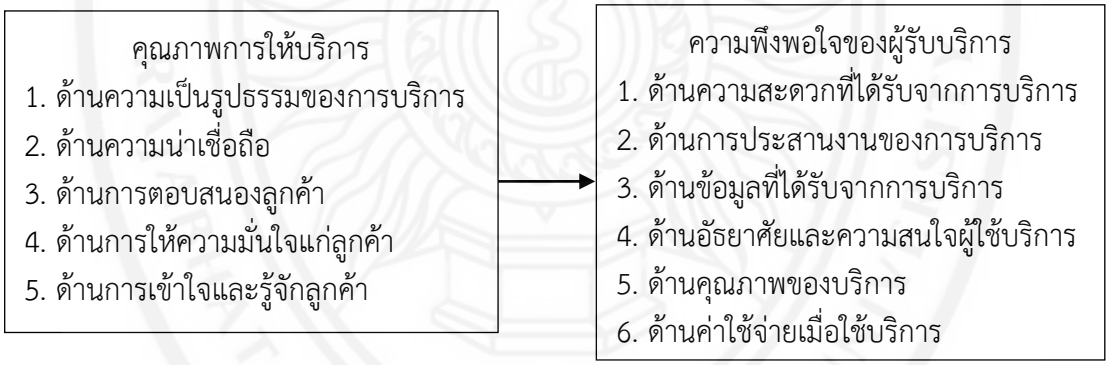
Yler and Hastings (2011, pp. 1-34) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทรัพยากรห้องสมุดเสมือน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการทรัพยากรห้องสมุดเสมือนหรือไม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดเสมือน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนสหสัมพันธ์และสถิติเชิงพรรณนา ผลการวิจัย พบว่า อายุ และเพศมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้แหล่งข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดปัจจัยหนึ่งที่มีประสบการณ์คอมพิวเตอร์ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุด ออนไลน์อยู่ในระดับมาก ด้านข้อเสนอแนะต้องการให้ปรับปรุงเกี่ยวกับพื้นที่ในการบริการโดยให้ผู้ดูแลห้องสมุดสู่แนวทางในการพัฒนาเพื่อเพิ่มความตระหนักในการให้บริการห้องสมุดเน้นการปรับปรุงในระบบและเพิ่มความพึงพอใจของศึกษา

Haryono, Suharyono, et al. (2015) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจ การบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำ กรณีศึกษาสายการบินภายในประเทศที่ให้บริการเต็มรูปแบบที่ Adisutjipto International Airport Yogyakarta ประเทศอินโดนีเซีย จากกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงโครงสร้างแบบทั่วไป (GSCA) ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการบริการมีผลอย่างมากต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ 2) การให้บริการที่มีคุณภาพส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3) คุณภาพการบริการมีผลกระทบเล็กน้อยต่อความไว้ เนื้อเชื่อใจของผู้รับบริการ 4) คุณภาพการบริการมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำ 5) คุณภาพการบริการมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญของการบอกต่อ 6) ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อ ความไว้เนื้อเชื่อใจ 7) ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีผลอย่างมากต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รีบบริการ 8) ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีผลกระทบที่ไม่สำคัญต่อคำการบอกต่อ 9) ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความไว้เนื้อเชื่อใจ 10) คุณภาพบริการส่งผลต่อความสุขและความสุขของผู้รับบริการนั้น มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำ 11) ความสุขของผู้รับบริการ มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการบอกต่อ 12) ความไว้เนื้อเชื่อใจมีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อเจตนารมณ์ในการกลับมาใช้บริการซ้ำและความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำมีผลอย่างมากต่อการบอกต่อของผู้รับบริการสายการบินภายในประเทศ Adisutjipto International Airport Yogyakarta

Neupane and Devkota (2017) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินผลกระทบของคุณภาพการให้บริการต่อผู้ป่วยและความพึงพอใจของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการ: การศึกษาโรงพยาบาลเอกชนในประเทศเนปาล ทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ป่วย จำนวน 490 คน จาก 10 โรงพยาบาล จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า ผู้ป่วยและผู้เข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน 82.8% มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในเนปาลและคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.719 และมีนัยสำคัญที่ .01 ในทำนองเดียวกันการวิเคราะห์สมการถดถอยแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการทั่วไป B = 0.719 และ p = 0,000 ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ป่วยมีความสัมพันธ์เชิงบวกและคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญ

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, et al. (1988), Ziethaml, Parasuraman and Berry (2013) มาเป็นตัวแปรต้น และได้นำทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2556), Solomon, Bamossy, Askegaard and Hogg, (2010) and Aday and Andersen (1975) มาเป็นตัวแปรตาม ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ไว้ตามลำดับดังนี้

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

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ปี 2566 จำนวน 1,726 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ปี 2566 จำนวน 325 คน โดยการใช้สูตรหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ (Yamane, 1973, p. 727) และการสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental Sampling)

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

กำหนดให้ N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

e แทน ค่าความคาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ กำหนดให้ไม่เกิน .05 แทนค่าในสูตรได้

แทนค่า $n = \frac{1,726}{1 + 1,726(.05)^2}$

$n = 324.74$ คน

จำนวนเต็ม คือ $n = 325$ คน

3.1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental Sampling) กับประชาชนผู้มารับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี และรวบรวมข้อมูลตามจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 325 คน

3.1.4 กลุ่มเป้าหมายการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ 1) ประชาชนผู้มารับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 8 คน และ 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 2 คน รวม จำนวน 10 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการบูรณาการจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีระดับความคิดเห็นให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับความคิดเห็นให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended)

3.2.2 การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

3.2.2.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี เพื่อกำหนดประเด็นต่าง ๆ แล้วกำหนด เป็นข้อคำถามในการสร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมเนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดและนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับการศึกษาครั้งนี้

3.2.2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี แล้วนำไปใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

3.2.2.3 ร่างแบบสอบถาม นำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงในเนื้อหา และข้อเสนอแนะที่จะจัดทำเป็นต้นฉบับของแบบสอบถาม ซึ่งคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการตั้งข้อคำถามให้ตรงกับนิยามศัพท์เฉพาะและสอดคล้องกับความมุ่งหมายของการวิจัย

3.2.2.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบและแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความถูกต้องของเนื้อหา การใช้ภาษา และด้านการวัดและประเมินผล เพื่อตรวจสอบข้อคำถามหรือข้อความแต่ละข้อ และครอบคลุมเนื้อหาตามที่ต้องการศึกษาหรือไม่เป็นตัวแทนของเนื้อหาทั้งหมดที่ต้องการให้ถามหรือไม่ รวมถึงความสอดคล้องตามทฤษฎีหรือแนวคิดปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ โดยผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ โดยใช้วิธีหาค่า IOC (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยกำหนดค่า ดังนี้

+1 หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

0 หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

-1 หมายถึง ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

1) นายปรียุทธิ์ กังแฮ วุฒิการศึกษา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาวิชารัฐศาสตร์ ตำแหน่ง นายอำเภอบางระจัน ตรวจสอบด้านเชี่ยวชาญ ด้านเนื้อหา

2) ดร.สุวิมล สมไชย วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาวิชาภาษาไทย ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาลัยศาสนศาสตร์โสธร ผู้เชี่ยวชาญ ด้านภาษา

3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ สิงหเลิศ วุฒิการศึกษา ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (รป.ม.) สาขาวิชาประชากรศาสตร์ ตำแหน่ง อาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านวัดผลและประเมินผล

3.2.2.5 หากการประเมินดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 หมายความว่า แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์

3.2.2.6 นำข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67-1.00 ไปทดลองใช้กับประชาชนในเขตพื้นที่อื่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 42 คน

3.2.2.7 การค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ทั้งฉบับ โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1970) งานวิจัยนี้มีค่าความเชื่อมั่น .736

3.2.2.8 นำแบบสอบถามที่ได้จัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปเก็บข้อมูลต่อไป

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนทุกด้าน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 ขอหนังสือรับรองและแนะนำตัว ผู้วิจัยจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์และอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.2 ดำเนินการแจกแบบสอบถามโดยผู้วิจัยดำเนินการด้วยตัวเองและผู้ช่วยวิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้อธิบายขั้นตอนและวิธีการเก็บรวบรวมให้แก่ผู้ช่วยวิจัยให้เข้าใจก่อนและเก็บข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่าง

3.3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามเวลาที่กำหนดไว้

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนจากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3.3.5 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์แล้วไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ข้อมูลเชิงปริมาณผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

3.4.2 ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามแต่ละฉบับที่ได้รับคืน

3.4.3 ลงรหัสในแบบสอบถามตามแบบการลงรหัส (Coding Form)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 1 คะแนน

3.4.4 นำแบบสอบถามไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยกำหนดใช้ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556, น. 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.5.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

3.5.2 สถิติที่ใช้ในการการวิเคราะห์ระดับพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.3 สถิติทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) ใช้การเลือกตัวแปรโดยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Regression)

3.5.4 การวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จะใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และพรรณนาความ

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบการอธิบายตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย
2. ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย
3. ผลการวิจัย

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย เพื่อแปลความหมาย มีดังนี้

n	แทน	จำนวนหน่วยตัวอย่าง
$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
R	แทน	สัมประสิทธิ์สัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที
X_1	แทน	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
X_2	แทน	ด้านความน่าเชื่อถือ
X_3	แทน	ด้านการตอบสนองลูกค้า
X_4	แทน	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า
X_5	แทน	ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า
Y	แทน	ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี
$\hat{Y}$	แทน	ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ได้จากการพยากรณ์ ในรูปคะแนนดิบ
$\hat{Z}$	แทน	ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ได้จากการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

4.3 ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.	เพศ		
1.1	ชาย	201	61.8
1.2	หญิง	124	38.2
	รวม	325	100
2.	อายุ		
2.1	18-25 ปี	14	4.3
2.2	26-35 ปี	103	31.7
2.3	36-45 ปี	105	32.3
2.4	46-55 ปี	75	23.1
2.5	55 ปีขึ้นไป	28	8.6
	รวม	325	100

(ต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อ	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3.	ระดับการศึกษา		
3.1	ไม่ได้เรียนหนังสือ	4	1.2
3.2	ประถมศึกษา	75	23.1
3.3	มัธยมศึกษาตอนต้น	84	25.8
3.4	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	95	29.2
3.5	อนุปริญญา/ปวส.	12	3.7
3.6	ปริญญาตรี	36	11.1
3.7	ปริญญาโท	12	3.7
3.8	ปริญญาเอก	7	2.2
	รวม	325	100
4.	อาชีพ		
4.1	ไม่แน่นอน	10	3.1
4.2	นักเรียน/นักศึกษา	24	7.4
4.3	รับจ้างทั่วไป	36	11.1
4.4	พนักงานเอกชน	48	14.8
4.5	เกษตรกร	41	12.6
4.6	ลูกจ้างในหน่วยงานราชการ	16	4.9
4.7	รับราชการ	32	9.8
4.8	รัฐวิสาหกิจ	28	8.6
4.9	ค้าขาย	36	11.1
4.10	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	54	16.6
	รวม	325	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 325 คน จำแนก ได้ดังนี้

1. ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมา คือ เพศหญิง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2

2. ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมา คือ อายุ 26-35 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 อายุ 46-55 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 อายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 อายุ 18-25 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3

3. ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 ประถมศึกษา จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 ปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ปริญญาโท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ จำนวน 3.7 ปริญญาเอก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 และไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยรวมและจำแนกเป็นราย

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1.	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.80	0.58	มาก	1
2.	ด้านความน่าเชื่อถือ	3.66	0.63	มาก	5
3.	ด้านการตอบสนองลูกค้า	3.76	0.63	มาก	2
4.	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	3.69	0.56	มาก	3
5.	ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	3.66	0.58	มาก	4
	โดยรวม	3.71	0.60	มาก	-

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\overline{X}$ = 3.80) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ($\overline{X}$ = 3.76) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ($\overline{X}$ = 3.69) ด้านความน่าเชื่อถือ ($\overline{X}$ = 3.66) และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ($\overline{X}$ = 3.66) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเป็นรายข้อ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ข้อ	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.	การเดินทางมีความสะดวกสบาย	3.82	0.45	มาก
2.	มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอกับสัดส่วนของผู้รับบริการ อากาศถ่ายเทได้สะดวก	3.70	0.67	มาก
3.	มีป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนทั้งภายนอกและภายใน	3.77	0.75	มาก
4.	มีเครื่องมืออุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ทันสมัย	3.90	0.57	มาก
5.	เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่เรียบร้อย สะอาดสะอ้าน ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพอ่อนโยน	3.80	0.47	มาก
	โดยรวม	3.80	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเป็นรายข้อ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.80) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ทันสมัย ($\overline{X}$ = 3.90) รองลงมา คือ การเดินทางมีความสะดวกสบาย ($\overline{X}$ = 3.82) เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่เรียบร้อย สะอาดสะอ้าน ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพอ่อนโยน ($\overline{X}$ = 3.80) มีป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนทั้งภายนอกและภายใน ($\overline{X}$ = 3.77) มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอกับสัดส่วนของผู้รับบริการ อากาศถ่ายเทได้สะดวก ($\overline{X}$ = 3.70) ตามลำดับ

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเป็นรายข้อ ด้านความน่าเชื่อถือ

ข้อ	ด้านความน่าเชื่อถือ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.	มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	3.58	0.43	มาก
2.	เจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้ สามารถให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจน ตรงความต้องการ	3.74	0.75	มาก
3.	มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่ายสะดวก	3.62	0.45	มาก
4.	เจ้าหน้าที่มีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีคุณภาพ ตรงประเด็น	3.58	0.86	มาก
5.	มีความรู้สึกมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุดทุกครั้งของการเข้ารับบริการ	3.78	0.68	มาก
โดยรวม		3.66	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเป็นรายข้อ ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.66) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีความรู้สึกมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุดทุกครั้งของการเข้ารับบริการ ($\overline{X}$ = 3.78) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้ สามารถให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจน ตรงความต้องการ ($\overline{X}$ = 3.74) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่ายสะดวก ($\overline{X}$ = 3.62) มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ($\overline{X}$ = 3.58) เจ้าหน้าที่มีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีคุณภาพ ตรงประเด็น ($\overline{X}$ = 3.58) ตามลำดับ

2.3 ด้านการตอบสนองลูกค้า

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการตอบสนองลูกค้า

ข้อ	ด้านการตอบสนองลูกค้า	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.	เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยในการเข้ารับบริการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	3.64	0.57	มาก
2.	ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็ว เหมาะสม	3.78	0.68	มาก
3.	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา	3.65	0.54	มาก
4.	มีช่องทางในการเสนอความคิดเห็นได้อย่างสะดวก เช่น กล่องรับความคิดเห็น ทั้งเพื่อการปรับปรุง	3.96	0.75	มาก
5.	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างตรงตามความต้องการ	3.78	0.62	มาก
โดยรวม		3.76	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.76) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีช่องทางในการเสนอความคิดเห็นได้อย่างสะดวก เช่น กล่องรับความคิดเห็น ทั้งเพื่อการปรับปรุง ($\overline{X}$ = 3.96) รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็ว เหมาะสม ($\overline{X}$ = 3.78) เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างตรงตามความต้องการ ($\overline{X}$ = 3.78) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา ($\overline{X}$ = 3.65) เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยในการเข้ารับบริการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ($\overline{X}$ = 3.64) ตามลำดับ

2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า

ข้อ	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.	เจ้าหน้าที่มีความมั่นใจในการให้บริการสามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็น	3.85	0.48	มาก
2.	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.62	0.55	มาก
3.	เจ้าหน้าที่ มีองค์ความรู้ในการให้บริการ และมีความน่าเชื่อถือ	3.66	0.61	มาก
4.	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการแก้ไขปัญหาระหว่างให้บริการ	3.56	0.38	มาก
5.	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการจนแล้วเสร็จทุกขั้นตอน	3.78	0.80	มาก
โดยรวม		3.69	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.69) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความมั่นใจในการให้บริการสามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็น ($\overline{X}$ = 3.85) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการจนแล้วเสร็จทุกขั้นตอน ($\overline{X}$ = 3.78) เจ้าหน้าที่ มีองค์ความรู้ในการให้บริการและมีความน่าเชื่อถือ ($\overline{X}$ = 3.66) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\overline{X}$ = 3.62) เจ้าหน้าที่มีทักษะในการแก้ไขปัญหาระหว่างให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.56) ตามลำดับ

2.5 ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ข้อ	ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.	เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในความแตกต่างปัจเจกบุคคล	3.58	0.59	มาก
2.	รู้สึกได้รับความเห็นอกเห็นใจทุกครั้งที่ได้เข้ารับบริการ	3.63	0.62	มาก
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล	3.53	0.65	มาก
4.	มีการสอบถามความต้องการและให้คำแนะนำจนเสร็จสิ้นขั้นตอน	3.74	0.43	มาก
5.	ให้คำปรึกษาด้วยความเต็มใจบริการเสมือนญาติ	3.82	0.63	มาก
โดยรวม		3.66	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.66) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ให้คำปรึกษาด้วยความเต็มใจ บริการเสมือนญาติ ($\overline{X}$ = 3.82) รองลงมา คือ มีการสอบถามความต้องการและให้คำแนะนำจนเสร็จสิ้นขั้นตอน ($\overline{X}$ = 3.74) รู้สึกได้รับความเห็นอกเห็นใจทุกครั้งที่ได้เข้ารับบริการ ($\overline{X}$ = 3.63) เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในความแตกต่างปัจเจกบุคคล ($\overline{X}$ = 3.58) เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล ($\overline{X}$ = 3.53) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ข้อ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1.	ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	3.57	0.47	มาก	4
2.	ด้านการประสานงานของการบริการ	4.18	0.36	มาก	1
3.	ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	3.56	0.61	มาก	6
4.	ด้านอัธยาศัยและความสนใจผู้ใช้บริการ	3.66	0.95	มาก	2
5.	ด้านคุณภาพของบริการ	3.57	0.86	มาก	5
6.	ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	3.58	0.75	มาก	3
โดยรวม		3.69	0.67	มาก	-

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.69) เมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการประสานงานของการบริการ ($\overline{X}$ = 4.18) รองลงมา คือ ด้านอัธยาศัยและความสนใจผู้ใช้บริการ ($\overline{X}$ = 3.66) ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ($\overline{X}$ = 3.58) ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ($\overline{X}$ = 3.57) ด้านคุณภาพของบริการ ($\overline{X}$ = 3.57) และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ($\overline{X}$ = 3.56) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเป็นรายข้อ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

ข้อ	ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.	ระยะเวลาในการรอคิวรับบริการลดลง	3.50	มาก	มาก
2.	การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ	3.61	มาก	มาก
3.	ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ	3.54	มาก	มาก
4.	มีที่จอดรถเพียงพอ	3.56	มาก	มาก
5.	มีที่นั่งเพียงพอ สะดวกสะบาย	3.63	มาก	มาก
โดยรวม		3.57	0.47	มาก

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเป็นรายข้อ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีที่นั่งเพียงพอสะดวกสบาย ($\overline{X}$ = 3.63) รองลงมา คือ การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ ($\overline{X}$ = 3.61) มีที่จอดรถเพียงพอ ($\overline{X}$ = 3.56) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ ($\overline{X}$ = 3.54) และระยะเวลาในการรอคิวรับบริการลดลง ($\overline{X}$ = 3.50) ตามลำดับ

2.2 ด้านการประสานงานของการบริการ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการประสานงานของการบริการ

ข้อ	ด้านการประสานงานของการบริการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.	การให้บริการของเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการ	4.20	0.36	มาก
2.	เจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจผู้บริการ	4.15	0.51	มาก
3.	ผู้ใช้บริการได้รับการติดตามผลงาน	4.08	0.32	มาก
4.	มีขั้นตอนบริการไม่ซับซ้อน	4.32	0.25	มาก
5.	มีการติดตามเอกสารอย่างต่อเนื่อง	4.16	0.34	มาก
โดยรวม		4.18	0.36	มาก

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการประสานงานของการบริการ พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีขั้นตอนบริการไม่ซับซ้อน ($\overline{X}$ = 4.32) รองลงมา คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการ ($\overline{X}$ = 4.20) มีการติดตามเอกสารอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 4.16) เจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจผู้บริการ ($\overline{X}$ = 4.15) ผู้ใช้บริการได้รับการติดตามผลงาน ($\overline{X}$ = 4.08) ตามลำดับ

2.3 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเป็นรายข้อ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ข้อ	ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.	เจ้าหน้าที่อธิบายข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ผู้ใช้บริการเข้าใจชัดเจน	3.56	0.34	มาก
2.	เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง	3.54	0.78	มาก
3.	เจ้าหน้าที่แนะนำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้อย่างชัดเจน	3.56	0.98	มาก
4.	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้	3.64	0.53	มาก
5.	ได้รับข้อมูลเพียงพอ ตอบสนองความต้องการ	3.52	0.43	มาก
โดยรวม		3.56	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.56) เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ ($\overline{X}$ = 3.64) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่อธิบายข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ผู้ใช้บริการเข้าใจชัดเจน ($\overline{X}$ = 3.56) เจ้าหน้าที่แนะนำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้อย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 3.56) เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ($\overline{X}$ = 3.54) ได้รับข้อมูลเพียงพอตอบสนองความต้องการ ($\overline{X}$ = 3.52) ตามลำดับ

2.4 ด้านอัธยาศัยและความสนใจผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเป็นรายข้อ ด้านอัธยาศัยและความสนใจผู้ใช้บริการ

ข้อ	ด้านอัธยาศัยและความสนใจผู้ใช้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.	มีช่องทางติดต่อประสานงานมีพอเพียง	3.75	0.95	มาก
2.	เจ้าหน้าที่มีจำนวนที่พอเพียงในให้บริการ	3.64	0.9	มาก
3.	สถานที่ตั้งที่ให้บริการสะดวกในการติดต่อ	3.58	0.93	มาก
4.	เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะเป็นมิตร	3.65	0.99	มาก
5.	เจ้าหน้าที่มีการซักถามความต้องการ	3.68	0.98	มาก
โดยรวม		3.66	0.95	มาก

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ด้านอัธยาศัยและความสนใจผู้ใช้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.66) เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีช่องทางติดต่อประสานงานมีพอเพียง ($\overline{X}$ = 3.75) เจ้าหน้าที่มีการซักถามความต้องการ ($\overline{X}$ = 3.68) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ เป็นมิตร ($\overline{X}$ = 3.65) เจ้าหน้าที่มีจำนวนที่พอเพียงในให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.64) สถานที่ตั้งที่ให้บริการสะดวกในการติดต่อ ($\overline{X}$ = 3.58) ตามลำดับ

2.5 ด้านคุณภาพของบริการ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเป็นรายข้อ ด้านคุณภาพของบริการ

ข้อ	ด้านคุณภาพของบริการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.	การให้บริการมีความแม่นยำและถูกต้อง	3.56	0.84	มาก
2.	เจ้าหน้าที่สมารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	3.50	0.86	มาก
3.	เจ้าหน้าที่มีทักษะและความรู้เพียงพอต่อการให้บริการ	3.58	0.98	มาก
4.	มีความรวดเร็ว ลดขั้นการให้บริการ	3.58	0.76	มาก
5.	มีบริการน้ำดื่ม ที่นั่งเพียงพอ	3.62	0.86	มาก
โดยรวม		3.57	0.86	มาก

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ด้านคุณภาพของบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.57) เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้บริการมีความแม่นยำและถูกต้อง ($\overline{X}$ = 3.56) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สมารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 3.50) เจ้าหน้าที่มีทักษะและความรู้เพียงพอต่อการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.58) มีความรวดเร็ว ลดขั้นการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.58) มีบริการน้ำดื่ม ที่นั่งเพียงพอ ($\overline{X}$ = 3.62) ตามลำดับ

2.6 ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกเป็นรายข้อ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ข้อ	ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.	แจ้งค่าใช้จ่ายในการใช้บริการและมีความเหมาะสม	3.58	0.84	มาก
2.	ค่าใช้จ่ายการเปลี่ยนซ้อมบำรุงมีความเหมาะสม	3.62	0.75	มาก
3.	ราคาเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ	3.54	0.59	มาก
4.	ได้รับมีส่วนลด หรือของที่ระลึก	3.64	0.75	มาก
5.	ราคามีความคงที่ ไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย	3.53	0.84	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม		3.58	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.58) เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ได้รับมีส่วนลด หรือของที่ระลึก ($\overline{X}$ = 3.64) รองลงมา คือ ค่าใช้จ่ายการเปลี่ยนซ้อมบำรุงมีความเหมาะสม ($\overline{X}$ = 3.62) แจ้งค่าใช้จ่ายในการใช้บริการและมีความเหมาะสม ($\overline{X}$ = 3.58) ราคาเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ ($\overline{X}$ = 3.54) ราคามีความคงที่ ไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย ($\overline{X}$ = 3.53) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

การศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัย จำนวน 5 ตัวแปร และนำมาวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงและสร้างสมการทำนายพยากรณ์ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี นำเสนอผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามและระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน เป็นการหาระดับความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงที่เรียกว่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีค่าเป็นบวก (+) หมายความว่าข้อมูลสองชุดเปลี่ยนแปลงตามกัน กล่าวคือ ถ้าค่าของตัวแปรหนึ่งสูง ค่าของอีกตัวแปรหนึ่งจะสูงไปด้วยและถ้าค่าของตัวแปรหนึ่งต่ำค่าของตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะต่ำด้วย สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีค่าเป็นลบ (-) หมายความว่าข้อมูลสองชุดเปลี่ยนแปลงในทางตรงกันข้ามหรือกลับกัน กล่าวคือ ถ้าค่าของตัวแปรหนึ่งสูง ค่าของอีกตัวแปรหนึ่งจะต่ำและถ้าค่าของตัวแปรหนึ่งต่ำค่าของตัวแปรอีกตัวแปรหนึ่งจะสูง ค่าระดับความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากค่า (Correlation Coefficient (r)) มีเกณฑ์การวัดระดับความสัมพันธ์ (ดุษฎี อายุวัฒน์, 2553, น. 2) ดังนี้

ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง 0.001-0.500 มีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง 0.501-0.700 มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง 0.701 ขึ้นไป มีระดับความสัมพันธ์สูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน ควรมีค่าไม่เกิน 0.80 เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการเกิด (Multicollinearity) ซึ่งหมายถึง ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองสูงมากเกินไป จนไม่เหมาะที่จะนำตัวแปรคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงเข้าไปในสมการทั้งสองตัว

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระด้วยกัน

ผู้วิจัย วิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระด้วยกัน จำนวน 11 ตัวแปร ได้แก่

X_1 แทน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

X_2 แทน ด้านความน่าเชื่อถือ

X_3 แทน ด้านการตอบสนองลูกค้า

X_4 แทน ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า

X_5 แทน ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ตารางที่ 4.15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรอิสระ 5 ตัวแปร

ตัวแปรอิสระ	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5
X_1	1	-	-	-	-
X_2	.595*	1	-	-	-
X_3	.609*	.653*	1	-	-
X_4	.226*	.133*	.124*	1	-
X_5	.342*	.526*	.045*	.663*	1

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 5 ตัวแปร พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .124-.663 ไม่มีคู่ใดที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เกิน .80 ที่จะก่อให้เกิดปัญหามีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) เมื่อนำไปวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

2. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regressions)

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงมีลักษณะที่สำคัญ คือ การวิเคราะห์หาผลหรืออิทธิพลของตัวแปรอิสระหลาย ๆ ตัวที่มีต่อตัวแปรตามหนึ่งตัว โดยมีข้อสมมติฐานว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระเป็นความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linear Relationship) เพื่อที่จะทำให้สามารถนำผลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่มีผลต่อตัวแปรตามมารวมกันได้ (Additivity) กล่าวคือ ตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีผลต่อตัวแปรตามหรือไม่ และตัวแปรอิสระทุกตัวรวมกันมีผลต่อตัวแปรตามมากน้อยเพียงใด ก่อนการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบดูว่าตัวแปรอิสระสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัว

เป็นอิสระจากกันและไม่มีปัญหาเกี่ยวกับ (Multicollinearity) ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regressions) ตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) การวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter Method)

2.1.1 ตัวแปรอิสระ จำนวน 5 ปัจจัย คือ

2.1.1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ X_1

2.1.1.2 ด้านความน่าเชื่อถือ X_2

2.1.1.3 ด้านการตอบสนองลูกค้า X_3

2.1.1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า X_4

2.1.1.5 ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า X_5

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี Y ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

ตัวแปรอิสระ	b	S.E.	β	t	Sig.
a ค่าคงที่	1.283	.233	-	5.519	.00
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ X_1	.134	.037	.106	.915	.04*
2. ด้านความน่าเชื่อถือ X_2	.204	.046	.280	4.454	.00*
3. ด้านการตอบสนองลูกค้า X_3	.148	.047	.244	3.162	.00*
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า X_4	.039	.041	.074	.938	.35
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า X_5	.080	.047	.140	1.721	.09

$R = .879$, $R^2 = .772$

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter Method) ดังนี้

1. ปัจจัยที่นำมาศึกษา ทั้ง 5 ตัวแปร มีความสัมพันธ์พหุคูณกับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี (Y) เท่ากับ 0.879 ($R = .879$) แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปร รวมกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี (Y) ในระดับมาก

2. ปัจจัยที่นำมาศึกษา ทั้ง 5 ตัวแปร มีผลต่อการเปลี่ยนแปลง หรือการผันแปรกับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี (Y) เท่ากับ .772 ($R^2 = .772$) แสดงว่า

ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปร สามารถอธิบายความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี(Y) ได้ร้อยละ 77.20

3. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 ตัวแปร สอดคล้องกับสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ เรียงลำดับจากตัวแปรที่มีผลต่อการผันแปรในตัวแปรตามในแบบคะแนนมาตรฐานจากมากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

3.1 ด้านความน่าเชื่อถือ X_2 (β = .280)

3.2 ด้านการตอบสนองลูกค้า X_3 (β = .244)

3.3 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ X_1 (β = .134)

ดังนั้น เมื่อทราบค่าคงที่ (Constant) เท่ากับ 1.283 ทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนดิบ (b) และทราบน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) จึงสามารถสร้างสมการถดถอย ได้ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ $\hat{Y} = a + b_1x_1 + b_2x_2 + ... + b_nx_n$

แทนค่าในสูตร $\hat{Y} = 1.283 + .204\ (X_2) + .148\ (X_3) + .134\ (X_1)$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $\hat{Z} = B_1z_1 + B_2z_2 + ... + B_nz_n$

แทนค่าในสูตร $\hat{Z} = .280\ (Z_2) + .244\ (Z_3) + .106\ (X_1)$

เมื่อ $\hat{Y}$ และ $\hat{Z}$ = ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ 1) ประชาชนผู้มารับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 8 คน และ 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 2 คน รวม จำนวน 10 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) สรุปแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

1.1 ปรับปรุงสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงาน ควรมีการจัดสถานที่ให้มีความสะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน พร้อมทั้งจัดที่นั่งรอให้เพียงพอและสะดวกสบาย รวมถึงมีพื้นที่รองรับกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุและคนพิการ

1.2 เพิ่มประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์สนับสนุนการให้บริการ ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อช่วยลดระยะเวลาการให้บริการ เช่น ระบบจองคิวออนไลน์ ระบบแจ้งเตือนลำดับคิวผ่านแอปพลิเคชัน รวมถึงการปรับปรุงอุปกรณ์สำนักงานให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

1.3 พัฒนาระบบการให้ข้อมูลและช่องทางการติดต่อสื่อสาร ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน รวมถึงจัดทำช่องทางการติดต่อสอบถามผ่านสื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของอำเภอ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้องได้ง่ายและสะดวกขึ้น

“....ควรเพิ่มระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยลดระยะเวลาการให้บริการ เช่น ระบบจองคิวออนไลน์และระบบแจ้งเตือนลำดับคิวผ่านแอปพลิเคชัน มีการปรับปรุงอุปกรณ์สำนักงานให้ทันสมัย เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ...”

(ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 7, สัมภาษณ์ วันที่ 6 มกราคม 68)

“...ควรการจัดสถานที่ให้มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยได้เพิ่มป้ายบอกทางและแนะนำขั้นตอนการให้บริการให้ชัดเจนยิ่งขึ้น จัดให้มีที่นั่งรอที่เพียงพอและสะดวกสบาย รวมถึงพื้นที่รองรับกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุและผู้พิการเพื่อให้ทุกคนได้รับความสะดวกมากขึ้น...”

(ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 6, สัมภาษณ์ วันที่ 6 มกราคม 68)

“...ควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่ถูกต้องเพิ่มช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์และแอปพลิเคชันของอำเภอ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น...”

(ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 4, สัมภาษณ์ วันที่ 6 มกราคม 68)

2. ด้านความน่าเชื่อถือ

2.1 พัฒนามาตรฐานการให้บริการที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ ควรกำหนดระยะเวลาให้บริการที่ชัดเจนในแต่ละประเภทงานและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน ค่าธรรมเนียม และเอกสารที่จำเป็นอย่างเปิดเผยผ่านช่องทางที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น เว็บไซต์หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์

2.2 เสริมสร้างความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ให้มีความเชี่ยวชาญ ควรมีการอบรมพนักงานให้มีความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอนการทำงาน รวมถึงพัฒนาทักษะด้านการให้บริการประชาชน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยและดำเนินการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ

2.3 สร้างระบบติดตามและประเมินผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรจัดให้มีระบบรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านแบบสอบถามหรือกล่องแสดงความคิดเห็น และนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีความน่าเชื่อถือและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

“...ควรการยึดมั่นในหลักความโปร่งใส ซื่อสัตย์ และมีมาตรฐานที่ชัดเจนและการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ...”

(ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 4, สัมภาษณ์ 6 มกราคม 68)

“...ควรจัดให้มีระบบรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านแบบสอบถามและกล่องแสดงความคิดเห็น เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีความน่าเชื่อถือและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น และตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นระยะ...”

(ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 3, สัมภาษณ์ 6 มกราคม 68)

“...ควรพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ โดยจัดให้มีการอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้พนักงานมีความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอนการทำงาน เรายังมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะด้านการให้บริการประชาชน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยและดำเนินการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ...”

(ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 2, สัมภาษณ์ วันที่ 6 มกราคม 68)

3. ด้านการตอบสนองลูกค้า

3.1 เพิ่มช่องทางการให้บริการและการสื่อสารที่สะดวกและเข้าถึงง่าย ควรพัฒนาช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ไลน์ หรือแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลหรือขอคำแนะนำได้สะดวกขึ้น นอกจากนี้ ควรมีระบบแจ้งเตือนสถานะงานให้ประชาชนทราบ เช่น การส่ง SMS หรืออีเมลแจ้งเตือน

3.2 ปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้รวดเร็วและลดเวลารอคอย ควรมีการจัดลำดับความสำคัญของงาน เช่น การให้บริการด่วนสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ รวมถึงการพัฒนาระบบจองคิวออนไลน์ และ ช่องทางยื่นเอกสารล่วงหน้า เพื่อให้ประชาชนสามารถดำเนินการได้รวดเร็วขึ้น

3.3 พัฒนาทักษะด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพควรจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่มีทักษะด้านการสื่อสาร การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และการให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และมีใจบริการ พร้อมทั้งเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนแก่ผู้รับบริการ

“...ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่เป็นประจำ โดยเน้นทักษะด้านการสื่อสาร การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร สามารถตอบคำถามลูกค้าได้อย่างชัดเจน ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน...”

(ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 8, สัมภาษณ์ วันที่ 6 มกราคม 68)

“...ควรการจัดลำดับความสำคัญของงาน เช่น การให้บริการด่วนสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ เพื่อให้พวกเขาได้รับความสะดวกสบายที่สุด ควรพัฒนาระบบจองคิวออนไลน์และช่องทางยื่นเอกสารล่วงหน้า เพื่อให้ลูกค้าสามารถดำเนินการต่าง ๆ ได้รวดเร็วขึ้น ลดเวลาการรอคอยที่สำนักงาน...”

(ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 5, สัมภาษณ์ วันที่ 6 มกราคม 68)

“...ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อที่หลากหลายเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อผ่านโทรศัพท์ ไลน์ หรือแพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ ควรยังมีระบบแจ้งเตือนสถานะงาน เช่น การส่ง SMS หรืออีเมลแจ้งเตือนให้ประชาชน...”

(ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 10, สัมภาษณ์ วันที่ 6 มกราคม 68)

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า

4.1 ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความเป็นมืออาชีพควรมีการอบรมและพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ให้มีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้สามารถตอบคำถามและให้คำแนะนำแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องและมั่นใจ นอกจากนี้ควรแต่งกายสุภาพ และมีป้ายชื่อแสดงตัวตนของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจ

4.2 สร้างระบบการให้บริการที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ ควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงาน ค่าธรรมเนียม และระยะเวลาการดำเนินการอย่างชัดเจนผ่านเอกสารประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือป้ายประกาศ พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินงานของตนเองได้แบบเรียลไทม์

4.3 พัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและเอกสารราชการ ควรมีมาตรการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การใช้ระบบจัดเก็บข้อมูลที่ปลอดภัย การเข้าถึงข้อมูลเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ได้รับอนุญาตและการกำหนดมาตรฐานการรักษาความลับของข้อมูลเพื่อให้ประชาชนมั่นใจว่าข้อมูลของตนเองจะได้รับการคุ้มครองอย่างเหมาะสม

“...ควรมีการอบรมเพิ่มเติมให้เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญมากขึ้น และการแต่งกายที่สุภาพพร้อมป้ายชื่อก็ช่วยเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ...”

(ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 2, สัมภาษณ์ วันที่ 6 มกราคม 68)

“...ควรการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานและค่าธรรมเนียมอย่างชัดเจน ขั้นตอนดำเนินการต้องใช้เวลากี่วัน หรือมีค่าใช้จ่ายอะไรบ้าง ถ้าหากมีเอกสารประชาสัมพันธ์ หรือข้อมูลที่สามารถตรวจสอบได้ทางเว็บไซต์...”

(ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 3, สัมภาษณ์ วันที่ 6 มกราคม 68)

“...อยากให้หน่วยงานมีระบบรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวดขึ้น เช่น การใช้ระบบจัดเก็บข้อมูลที่มีความปลอดภัยสูง จำกัดการเข้าถึงเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ได้รับอนุญาต และมีมาตรการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลที่ชัดเจน เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลจะไม่รั่วไหลหรือถูกนำไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต...”

(ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 6, สัมภาษณ์ วันที่ 6 มกราคม 68)

5. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

5.1 ศึกษาและทำความเข้าใจความต้องการของประชาชนในแต่ละกลุ่ม ควรมีการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ลักษณะของผู้รับบริการ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ คนทำงาน แรงงานต่างด้าว หรือประชาชนทั่วไป เพื่อให้สามารถปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม เช่น การจัดช่องบริการพิเศษหรือการให้คำแนะนำที่ตรงจุด

5.2 ปรับปรุงการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ควรมีการสำรวจปัญหาและอุปสรรคที่ประชาชนพบในการติดต่อราชการ และนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการ เช่น การให้คำแนะนำที่ชัดเจนขึ้น การลดขั้นตอนที่ซับซ้อน หรือการขยายเวลาให้บริการในช่วงเวลาที่ประชาชนสะดวก

5.3 พัฒนาช่องทางการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ควรมีระบบรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น แบบสำรวจความพึงพอใจ กล่องรับข้อเสนอแนะหรือแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากขึ้น

“...ควรให้ความสำคัญกับการศึกษาและทำความเข้าใจกลุ่มประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ลักษณะของผู้รับบริการ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ คนทำงาน แรงงานต่างด้าว หรือประชาชนทั่วไป ปรับปรุงการให้บริการให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม เช่น การจัดช่องบริการพิเศษหรือการให้คำแนะนำที่ตรงจุดมากขึ้น...”

(ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 4, สัมภาษณ์ วันที่ 6 มกราคม 68)

“...ควรมีการสำรวจปัญหาและอุปสรรคที่ประชาชนพบในการติดต่อราชการโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์และนำข้อมูลมาปรับปรุงบริการ เช่น การให้คำแนะนำที่ชัดเจนมากขึ้น การลดขั้นตอนที่ซับซ้อน หรือแม้แต่การขยายเวลาให้บริการในช่วงที่ประชาชนสะดวกเพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้น...”

(ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 7, สัมภาษณ์ วันที่ 6 มกราคม 68)

“...ควรใช้ช่องทางที่หลากหลายเพื่อให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นได้สะดวก เช่น แบบสำรวจความพึงพอใจ หรือโซเชียลมีเดียและนำข้อมูลใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชนมากขึ้น...”

(ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 1, สัมภาษณ์ วันที่ 6 มกราคม 68)

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ผู้วิจัยได้ทำการสรุป อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะ ไว้ตามลำดับต่อไปนี้

1. สรุป
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 325 คน จำแนก ได้ดังนี้

5.1.1.1 ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมา คือ เพศหญิง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2

5.1.1.2 ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมา คือ อายุ 26-35 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 อายุ 46-55 ปี จำนวน 75 คน คิดเป้นร้อยละ 23.1 อายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 อายุ 18-25 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3

5.1.1.3 ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 ประถมศึกษา จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 ปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ปริญญาโท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ จำนวน 3.7 ปริญญาเอก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 และไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\overline{X}$ = 3.80) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ($\overline{X}$ = 3.76) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ($\overline{X}$ = 3.69) ด้านความน่าเชื่อถือ ($\overline{X}$ = 3.66) ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ($\overline{X}$ = 3.66) ตามลำดับ

5.1.2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.80) เรียงลำดับ จากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีเครื่องมืออุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ทันสมัย ($\overline{X}$ = 3.90) รองลงมา คือ การเดินทางมีความสะดวกสบาย ($\overline{X}$ = 3.82) เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่เรียบร้อย สะอาดสะอ้าน ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพอ่อนโยน ($\overline{X}$ = 3.80) มีป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนทั้งภายนอกและภายใน ($\overline{X}$ = 3.77) มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอกับสัดส่วนของผู้รับบริการ อากาศถ่ายเทได้สะดวก ($\overline{X}$ = 3.70) ตามลำดับ

5.1.2.2 ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.66) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีความรู้สึกมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุดทุกครั้งของการเข้ารับบริการ ($\overline{X}$ = 3.78) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้ สามารถให้คำปรึกษา ได้อย่างชัดเจน ตรงความต้องการ ($\overline{X}$ = 3.74) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่ายสะดวก ($\overline{X}$ = 3.62) มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ ($\overline{X}$ = 3.58) เจ้าหน้าที่มีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีคุณภาพตรงประเด็น ($\overline{X}$ = 3.58) ตามลำดับ

5.1.2.3 ด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.76) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีช่องทางในการเสนอความคิดเห็นได้อย่างสะดวก เช่น กล่องรับความคิดเห็นทั้งเพื่อการปรับปรุง ($\overline{X}$ = 3.96) รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็ว เหมาะสม ($\overline{X}$ = 3.78) เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการอย่างตรงตามความต้องการ ($\overline{X}$ = 3.78) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา ($\overline{X}$ = 3.65) เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยในการเข้ารับบริการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ($\overline{X}$ = 3.64) ตามลำดับ

5.1.2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.69) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความมั่นใจในการให้บริการสามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็น ($\overline{X}$ = 3.85) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการจนแล้วเสร็จทุกขั้นตอน ($\overline{X}$ = 3.78) เจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้ในการให้บริการ และมีความน่าเชื่อถือ ($\overline{X}$ = 3.66) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\overline{X}$ = 3.62) เจ้าหน้าที่มีทักษะในการแก้ไขปัญหาระหว่างให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.56) ตามลำดับ

5.1.2.5 ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.66) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ให้คำปรึกษาด้วยความเต็มใจ บริการเสมือนญาติ ($\overline{X}$ = 3.82) รองลงมา คือ มีการสอบถามความต้องการและให้คำแนะนำจนเสร็จสิ้นขั้นตอน ($\overline{X}$ = 3.74) รู้สึกได้รับ ความเห็นอกเห็นใจทุกครั้งที่ได้เข้ารับบริการ ($\overline{X}$ = 3.63) เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในความแตกต่างปัจเจกบุคคล ($\overline{X}$ = 3.58) เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล ($\overline{X}$ = 3.53) ตามลำดับ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.69) เมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการประสานงานของการบริการ ($\overline{X}$ = 4.18) รองลงมา คือ ด้านอัธยาศัยและความสนใจผู้ใช้บริการ ($\overline{X}$ = 3.66) ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ($\overline{X}$ = 3.58) ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ($\overline{X}$ = 3.57) ด้านคุณภาพของบริการ ($\overline{X}$ = 3.57) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ($\overline{X}$ = 3.56)

5.1.3.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีที่นั่งเพียงพอ สะดวกสบาย ($\overline{X}$ = 3.63) รองลงมา คือ การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ ($\overline{X}$ = 3.61) มีที่จอดรถเพียงพอ ($\overline{X}$ = 3.56) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ ($\overline{X}$ = 3.54) ระยะเวลาในการรอคิวรับบริการลดลง ($\overline{X}$ = 3.50) ตามลำดับ

5.1.3.2 ด้านการประสานงานของการบริการ พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.18) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีขั้นตอนบริการไม่ซับซ้อน ($\overline{X}$ = 4.32) รองลงมา คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการ ($\overline{X}$ = 4.20) มีการติดตามเอกสารอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 4.16) เจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจผู้บริการ ($\overline{X}$ = 4.15) ผู้ใช้บริการได้รับการติดตามผลงาน ($\overline{X}$ = 4.08) ตามลำดับ

5.1.3.3 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.56) เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ ($\overline{X}$ = 3.64) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่อธิบายข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ผู้ใช้บริการเข้าใจชัดเจน ($\overline{X}$ = 3.56) เจ้าหน้าที่แนะนำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้อย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 3.56) เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ($\overline{X}$ = 3.54) ได้รับข้อมูลเพียงพอตอบสนองความต้องการ ($\overline{X}$ = 3.52) ตามลำดับ

5.1.3.4 ด้านอัธยาศัยและความสนใจผู้ใช้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.66) เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีช่องทางติดต่อประสานงานมีพอเพียง ($\overline{X}$ = 3.75) เจ้าหน้าที่มีการซักถามความต้องการ ($\overline{X}$ = 3.68) รองลงมา เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ เป็นมิตร ($\overline{X}$ = 3.65) เจ้าหน้าที่มีจำนวนที่พอเพียงในให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.64) สถานที่ตั้งที่ให้บริการสะดวกในการติดต่อ ($\overline{X}$ = 3.58) ตามลำดับ

5.1.3.5 ด้านคุณภาพของบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.57) เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้บริการมีความแม่นยำและถูกต้อง ($\overline{X}$ = 3.56) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สมารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 3.50) เจ้าหน้าที่มีทักษะและความรู้เพียงพอต่อการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.58) มีความรวดเร็ว ลดขั้นการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.58) มีบริการน้ำดื่ม ที่นั่งเพียงพอ ($\overline{X}$ = 3.62) ตามลำดับ

5.1.3.6 ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.58) เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ได้รับมีส่วนลด หรือของที่ระลึก ($\overline{X}$ = 3.64) รองลงมา คือ ค่าใช้จ่ายการเปลี่ยนซ้อมบำรุงมีความเหมาะสม ($\overline{X}$ = 3.62) แจ้งค่าใช้จ่ายในการใช้บริการและมีความเหมาะสม ($\overline{X}$ = 3.58) ราคาเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ ($\overline{X}$ = 3.54) ราคามีความคงที่ ไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย ($\overline{X}$ = 3.53) ตามลำดับ

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter Method) ดังนี้

5.1.4.1 ปัจจัยที่นำมาศึกษา ทั้ง 5 ตัวแปร มีความสัมพันธ์พหุคูณกับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี (Y) เท่ากับ 0.879 (R = .879) แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปร รวมกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี (Y) ในระดับมาก

5.1.4.2 ปัจจัยที่นำมาศึกษา ทั้ง 5 ตัวแปร มีผลต่อการเปลี่ยนแปลง หรือการผันแปรกับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี (Y) เท่ากับ .772 (R^2 = .772) แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปร สามารถอธิบายความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี (Y) ได้ร้อยละ 77.20

5.1.4.3 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 ตัวแปร สอดคล้องกับสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ เรียงลำดับจากตัวแปรที่มีผลต่อการผันแปรในตัวแปรตามในแบบคะแนนมาตรฐานจากมากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

1) ด้านความน่าเชื่อถือ X_2 (β = .280)

2) ด้านการตอบสนองลูกค้า X_3 (β = .244)

3) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ X_1 (β = .134)

ดังนั้น เมื่อทราบค่าคงที่ (Constant) เท่ากับ 1.283 ทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนดิบ (b) และทราบน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) จึงสามารถสร้างสมการถดถอย ได้ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ $\hat{Y} = a + b_1x_1 + b_2x_2 + ... + b_nx_n$

แทนค่าในสูตร $\hat{Y} = 1.283 + .204\ (X_2) + .148\ (X_3) + .134\ (X_1)$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $\hat{Z} = B_1z_1 + B_2z_2 + ... + B_nz_n$

แทนค่าในสูตร $\hat{Z} = .280\ (Z_2) + .244\ (Z_3) + .106\ (X_1)$

เมื่อ $\hat{Y}$ และ $\hat{Z}$ = ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

5.1.5 สรุปแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

5.1.5.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

1) ปรับปรุงสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงาน ควรมีการจัดสถานที่ให้มีความสะอาด เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน พร้อมทั้งจัดที่นั่งรอให้เพียงพอและสะดวกสบาย รวมถึงมีพื้นที่รองรับกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุและคนพิการ

2) เพิ่มประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์สนับสนุนการให้บริการ ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อช่วยลดระยะเวลาการให้บริการ เช่น ระบบจองคิวออนไลน์

ระบบแจ้งเตือนลำดับคิวผ่านแอปพลิเคชัน รวมถึงการปรับปรุงอุปกรณ์สำนักงานให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

3) พัฒนาระบบการให้ข้อมูลและช่องทางการติดต่อสื่อสาร ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน รวมถึงจัดทำช่องทางการติดต่อสอบถามผ่านสื่อออนไลน์ เช่น เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของอำเภอ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้องได้ง่ายและสะดวกขึ้น

5.1.5.2 ด้านความน่าเชื่อถือ

1) พัฒนามาตรฐานการให้บริการที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ ควรกำหนดระยะเวลาให้บริการที่ชัดเจนในแต่ละประเภทงานและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน ค่าธรรมเนียม และเอกสารที่จำเป็นอย่างเปิดเผยผ่านช่องทางที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น เว็บไซต์หรือบอร์ด ประชาสัมพันธ์

2) เสริมสร้างความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ให้มีความเชี่ยวชาญ ควรมีการอบรมพนักงานให้มีความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอนการทำงาน รวมถึงพัฒนาทักษะด้านการให้บริการประชาชน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยและดำเนินการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและแม่นยำ

3) สร้างระบบติดตามและประเมินผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควรจัดให้มีระบบรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านแบบสอบถามหรือกล่องแสดงความคิดเห็นและนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีความน่าเชื่อถือและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

5.1.5.3 ด้านการตอบสนองลูกค้า

1) เพิ่มช่องทางการให้บริการและการสื่อสารที่สะดวกและเข้าถึงง่าย ควรพัฒนาช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ไลน์ หรือแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลหรือขอคำแนะนำได้สะดวกขึ้น นอกจากนี้ควรมีระบบแจ้งเตือนสถานะงานให้ประชาชนทราบ เช่น การส่ง SMS หรืออีเมลแจ้งเตือน

2) ปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้รวดเร็วและลดเวลารอคอย ควรมีการจัดลำดับความสำคัญของงาน เช่น การให้บริการด่วนสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ รวมถึงการพัฒนา ระบบจองคิวออนไลน์ และ ช่องทางยื่นเอกสารล่วงหน้า เพื่อให้ประชาชนสามารถดำเนินการได้รวดเร็วขึ้น

3) พัฒนาทักษะด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพควรจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่มีทักษะด้านการสื่อสาร การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และมีใจบริการ พร้อมทั้งเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนแก่ผู้รับบริการ

5.1.5.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า

1) ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความเป็นมืออาชีพ ควรมีการอบรมและพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ให้มีความเชี่ยวชาญด้านกฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้สามารถตอบคำถามและให้คำแนะนำแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องและมั่นใจ นอกจากนี้ควรแต่งกายสุภาพและมีป้ายชื่อแสดงตัวตนของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจ

2) สร้างระบบการให้บริการที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ ควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงาน ค่าธรรมเนียม และระยะเวลาการดำเนินการอย่างชัดเจนผ่านเอกสารประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ หรือป้ายประกาศ พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินงานของตนเองได้แบบเรียลไทม์

3) พัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและเอกสารราชการ ควรมีมาตรการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การใช้ระบบจัดเก็บข้อมูลที่ปลอดภัย การเข้าถึงข้อมูลเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ได้รับอนุญาตและการกำหนดมาตรฐานการรักษาความลับของข้อมูลเพื่อให้ประชาชนมั่นใจว่าข้อมูลของตนเองจะได้รับการคุ้มครองอย่างเหมาะสม

5.1.5.5 ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

1) ศึกษาและทำความเข้าใจความต้องการของประชาชนในแต่ละกลุ่ม ควรมีการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ลักษณะของผู้รับบริการ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ คนทำงาน แรงงานต่างด้าว หรือประชาชนทั่วไป เพื่อให้สามารถปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม เช่น การจัดช่องบริการพิเศษ หรือการให้คำแนะนำที่ตรงจุด

2) ปรับปรุงการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ควรมีการสำรวจปัญหาและอุปสรรคที่ประชาชนพบในการติดต่อราชการ และนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการ เช่น การให้คำแนะนำที่ชัดเจนขึ้น การลดขั้นตอนที่ซับซ้อน หรือการขยายเวลาให้บริการในช่วงเวลาที่ประชาชนสะดวก

3) พัฒนาช่องทางการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ควรมีระบบรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น แบบสำรวจความพึงพอใจ กล่องรับข้อเสนอแนะ หรือแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากขึ้น

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 อภิปรายผลตามสมมุติฐาน ข้อที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดระบบการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีความโปร่งใส รวมถึงเจ้าหน้าที่มีความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน ทำให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจในระดับสูงกว่าที่คาดการณ์ไว้ นอกจากนี้ ปัจจัยด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เช่น การจัดระบบคิวที่เป็นระเบียบ การใช้เทคโนโลยีช่วยลดระยะเวลาการรอคอย และการมีช่องทางให้คำปรึกษาที่ชัดเจน อีกทั้งการรับฟังความคิดเห็นและปรับปรุงการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการดำเนินงานของสำนักทะเบียนสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2.2 อภิปรายผลตามสมมุติฐาน ข้อที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 ตัวแปร ดังนี้

5.2.2.1 ด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี มีมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจนและโปร่งใส โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีความรับผิดชอบ ตรงตามระเบียบข้อบังคับ และสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ประชาชนทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและมั่นใจในกระบวนการดำเนินงาน นอกจากนี้ การให้บริการที่เป็นระบบมีขั้นตอนที่แน่นอนและสามารถตรวจสอบได้ อาจเป็นอีกปัจจัยที่ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าสำนักทะเบียนมีความน่าเชื่อถือ รวมถึงการดำเนินงานที่ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด ลดความล่าช้า และมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่สามารถติดตามผลได้ อีกทั้งเจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการทำงานและให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง ชัดเจน ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงขึ้น และเป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมพงศ์ กุกแก้ว (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการและระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ นริสรา ลาลี (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเห็นอกเห็นใจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 81.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2.2.2 ด้านการตอบสนองลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี มีระบบการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการตามคำร้องของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ลดระยะเวลาการรอคอย และให้ข้อมูลที่ชัดเจน ครบถ้วน นอกจากนี้การเพิ่มช่องทางการให้บริการ เช่น ระบบจองคิวล่วงหน้า การให้คำปรึกษาผ่านโทรศัพท์หรือแพลตฟอร์มออนไลน์ และการอำนวยความสะดวกแก่กลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ อาจเป็นปัจจัยที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับการดูแลอย่างทั่วถึงและรู้สึกได้รับความใส่ใจ อีกทั้งการที่เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดี มีใจบริการ และสามารถแก้ไขปัญหา หรือตอบคำถามของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการ ส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมเป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมพงศ์ กุกแก้ว (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัย พบว่า

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรณ์ ธาดาฐิติกรณ์ (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในเขตพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความรู้สึกเชื่อมั่น และด้านการเอาใจใส่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2.2.3 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย อาจเป็นเพราะว่าสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ได้ให้ความสำคัญกับการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการให้บริการ เช่น การมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน สถานที่สะอาด และมีที่นั่งรอที่สะดวกสบาย ซึ่งทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลในสภาพแวดล้อมที่ดีและเป็นระเบียบ นอกจากนี้การใช้เทคโนโลยีในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เช่น ระบบการจองคิวออนไลน์ การให้ข้อมูลการบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างชัดเจน รวมถึงการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการทำธุรกรรม ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้รวดเร็วและสะดวกขึ้น การมีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานและสามารถตรวจสอบได้ เช่น การให้บริการที่โปร่งใสและไม่มีความล่าช้าอาจเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจและมั่นใจในกระบวนการให้บริการ ส่งผลให้ความพึงพอใจโดยรวมเป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทวุฒิ เถาถวิล (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ผลการวิจัย พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีระศักดิ์ ทรัพย์ประเสริฐ (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัย พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานปกครองในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรมน เชื้อนาคะ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการเป็นมีอิทธิพลมากที่สุด สำหรับปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการไม่ได้เป็นปัจจัยกำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัย ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.3.1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พัฒนาการจัดสรรพื้นที่ให้เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ จัดโซนบริการให้ชัดเจน เช่น โซนยื่นเอกสาร โซนรอรับบริการ และโซนให้คำปรึกษา เพื่อให้การให้บริการเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพิ่มพื้นที่สีเขียว เช่น การปลูกต้นไม้ภายในบริเวณสำนักงาน หรือใช้วัสดุที่ช่วยลดความร้อน เพื่อลดอุณหภูมิภายในอาคารและเพิ่มความร่มรื่นให้กับสถานที่

5.3.1.2 ด้านความน่าเชื่อถือ พัฒนาทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น การใช้ภาษาที่สุภาพ ชัดเจน และเข้าใจง่าย เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้สามารถตอบคำถามและอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างกระชับและตรงประเด็น เพื่อลดความสับสนของผู้รับบริการ ปรับปรุงช่องทางการให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์ จัดทำเอกสารหรืออินโฟกราฟิกแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการในรูปแบบที่เข้าใจง่ายและติดประกาศไว้ในจุดที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวก ใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก หรือไลน์ เพื่อแจ้งข่าวสารหรือให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน

5.3.1.3 ด้านการตอบสนองลูกค้า อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจในงานบริการ ควรมีการจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ ขั้นตอน เอกสารที่ต้องใช้ และข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อัปเดตข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ หรือการเปลี่ยนแปลงของนโยบายต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและถูกต้องแก่ประชาชน พัฒนาทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ฝึกอบรมด้านการอธิบายให้กระชับ ชัดเจน และเข้าใจง่าย เพื่อลดความสับสนของประชาชน ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความอดทน ใส่ใจ และให้บริการด้วยความสุภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

5.3.1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า พัฒนาและฝึกอบรมทักษะการแก้ไขปัญหาให้แก่เจ้าหน้าที่ จัดอบรมเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นระหว่างให้บริการ เช่น กรณีเอกสารไม่ครบถ้วน ข้อมูลคลาดเคลื่อน หรือข้อพิพาทระหว่างประชาชนและเจ้าหน้าที่ ฝึกให้เจ้าหน้าที่มีทักษะการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถหาทางออกที่เหมาะสมได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง จัดทำคู่มือแนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ควรมีคู่มือแนะนำแนวทางการแก้ไขปัญหาที่พบได้บ่อย เช่น กรณีประชาชนกรอกข้อมูลผิดพลาด การจัดการกับเอกสารที่ไม่สมบูรณ์ หรือการให้คำแนะนำในกรณีที่ต้องติดต่อหน่วยงานอื่น อัปเดตคู่มือเป็นระยะ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.3.1.5 ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า อบรมเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจความต้องการเฉพาะของประชาชน จัดอบรมเกี่ยวกับการให้บริการแบบเฉพาะบุคคลเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถวิเคราะห์และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายได้ดีขึ้น ฝึกอบรมการสื่อสารเชิงรุกให้เจ้าหน้าที่สามารถสอบถามและให้คำแนะนำที่ตรงกับสถานการณ์ของประชาชน ไม่ใช่แค่ให้ข้อมูลทั่วไป ปรับระบบ

การให้บริการให้มีความยืดหยุ่น ออกแบบระบบให้บริการที่สามารถปรับเปลี่ยนขั้นตอนตามลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล เช่น การให้บริการสำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้ที่มีข้อจำกัดด้านเวลามีช่องทางให้ประชาชนแจ้งล่วงหน้าหากต้องการบริการที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ เช่น ช่องทางจองคิวสำหรับกลุ่มเปราะบาง หรือการให้บริการแบบเร่งด่วนสำหรับกรณีฉุกเฉิน

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ขยายขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุมพื้นที่และกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลายขึ้น ควรศึกษาสำนักทะเบียนในอำเภออื่น ๆ หรือจังหวัดใกล้เคียง เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในบริบทที่แตกต่างกัน ควรเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมประชาชนทุกช่วงวัย รวมถึงกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุและผู้พิการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนความต้องการของทุกกลุ่ม

5.3.2.2 นำเทคโนโลยีและแนวทางการพัฒนาระบบบริการมาประยุกต์ใช้ในการศึกษา ศึกษาบทบาทของเทคโนโลยี เช่น ระบบคิวอัตโนมัติ เว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน ในการช่วยปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน วิเคราะห์แนวทางการพัฒนา Smart Registration Office ที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อลดระยะเวลาการให้บริการและเพิ่มความสะดวกให้แก่ประชาชน

5.3.2.3 ศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากรและแนวทางการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ เช่น แรงจูงใจ ทักษะการสื่อสาร และการอบรมพัฒนาศักยภาพ ศึกษาแนวทางพัฒนาระบบฝึกอบรมที่เหมาะสมเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามมาตรฐานและความคาดหวังของประชาชนมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กนกวรรณ นาสมปอง. (2555). *สภาพการให้บริการการศึกษาทางอินเตอร์เน็ต งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ* (วิทยานิปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

กรณ์ ธาดาฐิติกรณ์. (2562). *คุณภาพภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีป้ายในเขตพื้นที่สำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2552). *ข้อมูลสถิติเกี่ยวกับจำนวนประชากร ระบบบริการข้อมูลกรมการปกครอง.* กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.

กรสุมา สุวัฒนะชัย. (2563). *คุณภาพการบริการและการรับรู้คุณค่าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลสัตว์เล็กของคณะสัตวแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กิตติศักดิ์ จันทร์ทอง. (2564). *กลยุทธ์การตลาดดิจิทัลในยุค 4.0* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บิสซิเนส เวิลด์.

จารุภา สายโยช์. (2559). *อิทธิพลของภาพลักษณ์องค์การและส่วนประสมทางการตลาดต่อความพึงพอใจ ความไว้เนื้อเชื่อใจ ความผูกพัน การบอกต่อ และการกลับมาใช้ซ้ำของลูกค้าธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาวงศ์สว่าง* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2556). *พัฒนาการและการเตรียมความพร้อมสำหรับเด็กปฐมวัย" ในหลักการและแนวคิดทางการปฐมวัยศึกษา หน่วยที่ 17* (พิมพ์ครั้งที่ 12). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จิรวัฒน์ จันทนสกุลวงศ์. (2562). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะ. *วารสารนวัตกรรมการบริการ,* 5(2), 112-130.

จิรศักดิ์ เรืองรัตนะ. (2563). *การจัดการบริการสาธารณะยุคใหม่: แนวคิดและการปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดบุ๊คส์.

จิราพร เรืองเดช. (2563). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคลในองค์กร.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชัน.

ฉัตรชัย นาถ้ำพลอย. (2563). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. *วารสารศิลปะศาสตร์ราชมงคลสุวรรณภูมิ,* 2(2), 461-470.

ฉายาลักษณ์ ศรีจะบก. (2563). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ข้าราชการสหกรณ์ จำกัด.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชุลีวรรณ บัวอินทร์. (2551). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของสานักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ณัฐวรา เจริญทรัพย์. (2562). *การจัดการองค์กรสมัยใหม่: แนวคิดและการประยุกต์ใช้* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เอสเอ็มดี พริ้นติ้ง.

ณัฐวุฒิ มณีรัตน์. (2562). กลยุทธ์ภาวะผู้นำในยุคดิจิทัล. *วารสารการจัดการสมัยใหม่,* 15(4), 33-50.

ธีรศักดิ์ จิรชาญชัย. (2561). แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรราชการ. *วารสารบริหารรัฐกิจ,* 12(3), 45-62.

ธีระศักดิ์ ทรัพย์ประเสริฐ. (2565). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารวิทยาการจัดการ,* 4(3), 17-28.

นริสรา ลาลี. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัยพิชญทรรศน์,* 16(2), 215-230.

นฤมล ศรีมณี. (2563). *การพัฒนาคุณภาพบริการลูกค้าในธุรกิจบริการ.* กรุงเทพฯ: บิสซิเนส บุ๊คส์.

นันทวุฒิ เถาถวิล. (2566). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ. *Procedia of Multidisciplinary Research,* 1(7), 83.

น้ำลิน เทียมแก้ว. (2560). *ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560.* มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

นิติพล ภูตะโชติ. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกพักโรงแรมที่จังหวัดหนองคาย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

เบญชภา แจ้งเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจขอผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปฐมพงศ์ กุกแก้ว และพุฒิพงศ์ ดวงจันทร์. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจัดหาแหล่งเงินทุนหมุนเวียน: กรณีศึกษาสินเชื่อทะเบียนรถจักรยานยนต์ บริษัท เมืองไทยแคปปิตอล จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารสหวิทยาการวิจัย*, 8(1), 249-257.

ปิติ ดิษยนันทน์. (2560). *การพัฒนาคุณภาพบริการประชาชนในหน่วยงานราชการ.* กรุงเทพฯ: สามลดา.

พงศ์พัชร์ ศรีสุริยงค์. (2563). *การจัดการองค์กรในยุคดิจิทัล: แนวทางปฏิบัติสำหรับผู้บริหาร.* กรุงเทพฯ: เอ็ดยูเคชั่น พลัส.

พรรณิดา ขุนทรง. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

พัชรมน เชื้อนาคะ. (2560). *คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า* (วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

พัชรี อนุสิทธิ์. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.

พิณ ทองพูน. (2529). *ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัด ชายแดนภาคใต้.* สงขลา: ม.ป.ป.

พิณ ทองพูน. (2549). *การเมืองและการปกครอง.* กรุงเทพฯ: เอมพันธ์.

พีร์ พวงมะลิต. (2560). *ทัศนคติและการรับรู้ของประชาชนต่อกฎหมายเกี่ยวกับการปล่อยโคมลอย*

เพ็ญนภา จรัสพันธ์. (2557). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าจีเนท โมบายเซอร์ วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา

มงคล เถาว์ชาลี. (2563). *คุณภาพการให้บริการของสัสดีอำเภอป่าติ้ว จังหวัดยโสธร* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

เยาวธิดา สุริจักหงส์. (2565). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการร้อยแก่นสาร,* 7(11), 1-16.

รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ลัดดาวัลย์ สำราญ. (2563). ปัจจัยสภาพแวดล้อมและปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มงานไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทศาลแขวงสุพรรณบุรี. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์,* 9(1), 280-295.

วิรัตน์ ชนะสิมมา. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ,* 11(2), 15-28.

ศิริกาญจน์ วงษ์เสรี. (2559). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทางานของนักบัญชีสถาบันการเงินเฉพาะกิจ. *วารสาร มจร. สังคมศาสตร์ปริทรรศน์,* 5(3), 269-282, กันยายน-ธันวาคม.

ศิริรักษ์ ภูหิรัญ และกฤษฎา มูฮัมหมัด. (2563). *ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรังสิต.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *กลยุทธ์การตลาด และการบริหารการตลาด.* กรุงเทพฯ: ธีระฟิลม์ไซเท็กซ์.

ศุภกานต์ อโนมะศิริ. (2547). *พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์ใช้*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

สมฤดี ธรรมสุรัติ. (2554). *ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). *การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. (2563). คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม,* 10(1), 64-72.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). *แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (12) ประเด็นการพัฒนาการเรียนรู้ (พ.ศ. 2561-2580).* สืบค้นจาก http://nscr.nesdb.go.th/wp-content/uploads/2019/04/12.

สำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน. (2567). *พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534.* สิงห์บุรี: สำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน.

สุติมา วรชินา. (2560). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลสว่าง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สุพิชฌาย์ แก้วอ่อน. (2561). ผลของการฝึกอบรมต่อพัฒนาการของบุคลากรในองค์กรธุรกิจ. *วารสารพัฒนาทรัพยากรมนุษย์,* 8(1), 78-95.

สุภาภรณ์ พิทักษ์วงศ์. (2560). *การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการภาครัฐ.* กรุงเทพฯ: พรีวันพับลิชชิ่ง.

สุมิตตา ทองมิตร. (2562). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ คลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า* (วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

สุวัฒน์ ทองอินทร์. (2562). *เศรษฐศาสตร์การจัดการสำหรับนักบริหาร.* กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

อัครณี ภักดีวงษ์. (2562). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) งานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการผู้ป่วยใน และงานบริการในชุมชน ประจำปีงบประมาณ 2562.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อัญชลี จันทร์เจริญ. (2564). *การพัฒนาทีมงานเพื่อประสิทธิภาพสูงสุด.* กรุงเทพฯ: ซีมิโอ พับลิชชิ่ง.

อิทธิศักดิ์ อักษรเวช. (2561). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

อิสริยา ใจซื่อ. (2563). *คุณภาพการให้บริการของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

Aday, L.A. and Andersen, R. (1975). *Development of Induce of Michigan Access to Medical Care.* Michigan Ann Arbor: Health Administration Press.

Bartal, K.M. and Martin, D.C. (1991). *Management.* New York: McGraw Hill.

Bitner, M.J. and Hubbert, A.R. (1994). *Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality. In R.T. Rust and R.L. Oliver (Eds.), Service quality: New directions in theory and practice.* Thousand Oaks: Sage

Chaudhuri, A. and Holbrook, M.B. (2001). The chain of effects from brand trust and brand affect to brand performance: the role of brand loyalty. *Journal of Marketing,* 65(2), 81-93.

Cronbach, L.J. (1970). *Essentials of psychological test* (5th ed.). New York: Harper Collins.

Cronin, J.J., Jr and Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: a re-examination and extension. *Tournal of Marketing,* 56(3), 55-68.

Crosby, P.B. (1988). *Quality is Free*. New York: McGraw-Hill.

De Sarbo, W.S., Jedidi, K. and Sinha, I. (1991). Customer value analysis in a heterogeneous market. *Strategic Management Journal,* 12(3), 221–241.

Good, C.V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw Hill.

Gronroos, C. (1984). *A Service Quality Model and Its Marketing Implications.* MCBUP.

Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing.* Massachusetts: Lexington.

Herzberg, F. and Others. (1959). *The Motivation to work.* New York: John Wiley and Sons.

Higgins, J.M. and Vincze, J.W. (1991). *Strategic management: Text and cases* (2nd ed.). Dryden Press.

Hornby, A.F. (2000). *Advance Learner's Dictionary* (6th ed.). London, England: Oxford University.

Ieh, Chich-Jen (2006). The relationship between service quality and customer satisfaction: the example of CJCU library. *Journal of Information and Optimization Sciences,* 27(3), 193-209.

Johnson, D.W. and Johnson, E.P. (1991). *Joining together: Group Theory and Group Skills.* Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

Kotler, P. (1988). *Strategic Marketing for Nonprofit Organizations.* New Jersey: Prentice-Hall.

Kotler, P. (1996). *Principles of marketing* (7th ed). N.J.: Prentice Hall.

Kotler, P. and Armstrong, G. (2008). *Principles of Marketing* (12th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

Kotler, P. and Keller, L.K. (2006). *Marketing management*. New Jersey: Pearson Education.

Kotler, P.K. and Kevin, L. (2003). *Marketing management.* New Jersey: Prentice-Hall.

Lawrence, P.R. and Lorsch, J.W. (1988). *Organization and environment: Managing differentiation and integration.* Harvard Business School Press.

Lewis, C.R. and Bloom, B.S. (1983). *Human Characteristics and School Learning.* New York: Mc Grew-Hill Book.

Lin, R.J., Chen, R.H. and Chiu, k.k.S. (2010). Customer relationship management and innovation capability: an empirical study. *Industrial Management and Data Systems,* 110(1), 111-133.

Lovelock, C. and Wirtz, J. (2007). *Service marketing* (6th ed.). The United States of America: Prentice Hal.

Matsushita, K. (1989). *Quest for prosperity: the life of a Japanese industrialist.* Singapore: PHP Institute.

McCormick, E.J. and Tiffin, J. (1984). *Industrial psychology* (6th ed.). Prentice-Hall.

Millet, J.D. (1954). *Management in the Public Service.* New York: McGraw-Hill.

Neupane, R. and Devkota, M. (2015). *Evaluation of the Impacts of Service Quality Dimensions on Patient/Customer.* Satisfaction: A Study of Private Hospitals in Nepal.

Oliver, R. (1980). A cognitive model for the antecedents and consequences of satisfaction. *Journal of Marketing Research,* 17(4), 460-469.

Oliver, R.L. (1981). Measurement and evaluation of satisfaction processes in retail settings. *Journal of Retailing,* 57(3), 25–48.

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

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing,* 64(1), 12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations.* New York: The free press.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing,* 49, 41-50.

Patterson, P. and Spreng, R. (1997). Modeling the relationship between perceived value, satisfaction and repurchase intentions in a business to business, Service cont Sext. *International Journal of Service Industry Management,* 8(5), 414-434.

Rust, R.T. and Oliver R.L. (1994). *Service Quality: New Directions in Theory and Practice.* Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Schiffman, L.G. and Kanuk, L.L. (2010). *Consumer behavior* (9th ed.). Englewood Cliffs, N.J.: Pearson Prentice Hall.

Schmenner, R.W. (1995). *Service operations management.* Englewood Cliifs, NJ: Prentice Hall.

Solomon, M.R., Bamossy, G., Askegaard, S. and Hogg, M.K. (2010). *Consumer Behaviour: A European perspective Fourth edition.* New York: Prentice Hall.

Taro, Y. (1973). *Statistics: an introductory analysis.* New York: Harper and Row.

Tax, B. (1998). *Customer satisfaction has a positive impact on customers' decision to repurchase or re-use the service.* Retrieved from http://dspace.bu.ac.th/bitstream /123456789/1139/2/Nuananong.Phan.pdf.

Teas, R.K. (1993). Expectations, performance evaluation, and consumers' perceptions of quality. *Journal of Marketing,* 57(4), 18-34.

Tenner, A.R. and Detoro, I.J. (1992). *Total Quality Management: There Step to Continuous Improvement.* Massachusetts: Addison-Wesley.

Tyler, D. and Hastings, S.K. (2011). Factors affecting user satisfaction with virtual library services. *Journal of Library and Information Services in Distance Learning,* 5(1-2), 1-34.

Vroom, V.H. (1964). *Work and Motivation.* New York: John Wiley and Sons.

Webster, R.L. (1998). IS managers' innovation toward telecommuting: a structural equation model. *In Proceedings of the Thirty-First Hawaii International Conference on System Sciences,* 4(1), 161-168.

White, S. and Abel, E.L. (1995). *Men Message and Media: A Look at Human Communication.* New York: Irwin McGraw-Hill.

Willard, P. and Viva, T. (1983). Satisfying the Use: A Look at a Local Public Library. *The Australian Library Journal,* 32(1), 41-46.

Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J. (1996). *Services Marketing.* New York: McGraw-Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย เพื่อรวบรวมข้อมูลปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ขอความร่วมมือข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงตามบริบทของพื้นที่ของท่าน โดยผู้วิจัยจะสรุปผลและนำเสนอการวิจัยเชิงวิชาการในลำดับต่อไป โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโปรดใส่เครื่องหมาย (/) ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ
   - 1.1 ☐ ชาย
   - 1.2 ☐ หญิง
2. อายุ
   - 2.1 ☐ ต่ำกว่า 25 ปี
   - 2.2 ☐ 25-35 ปี
   - 2.3 ☐ 36-45 ปี
   - 2.4 ☐ 46-55 ปี
   - 2.5 ☐ 55 ปี ขึ้นไป
4. ระดับการศึกษา
   - 4.1 ☐ ไม่ได้เรียนหนังสือ
   - 4.2 ☐ ประถมศึกษา
   - 4.3 ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
   - 4.4 ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
   - 4.5 ☐ อนุปริญญา / ปวส.
   - 4.6 ☐ ปริญญาตรี
   - 4.7 ☐ ปริญญาโท
   - 4.8 ☐ ปริญญาเอก

5. อาชีพ
   5.1 ☐ ไม่แน่นอน
   5.2 ☐ นักเรียน/นักศึกษา
   5.3 ☐ รับจ้างทั่วไป
   5.4 ☐ พนักงานเอกชน
   5.5 ☐ เกษตรกร
   5.6 ☐ ลูกจ้างในหน่วยงานราชการ
   5.7 ☐ รับราชการ
   5.8 ☐ รัฐวิสาหกิจ
   5.9 ☐ ค้าขาย
   5.10 ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

คำชี้แจง ท่านมีความเห็นต่อข้อความเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร ต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โปรดทำ เครื่องหมาย (/) ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ในแต่ละข้อเพียงคำตอบเดียว

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี						
1.	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
1.1	การเดินทางมีความสะดวกสบาย					
1.2	มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอกับสัดส่วนของผู้รับบริการอากาศถ่ายเทได้สะดวก					
1.3	มีป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนทั้งภายนอกและภายใน					
1.4	มีเครื่องมืออุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ที่ครบครัน ทันสมัย					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.5	เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่เรียบร้อย สะอาดสะอ้าน ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน					
2.	ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ					
2.1	มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน					
2.2	เจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้ ความสามารถ ให้คำปรึกษา ได้อย่างชัดเจน ตรงความต้องการ					
2.3	มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่าย สะดวก					
2.4	เจ้าหน้าที่มีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีคุณภาพ ตรงประเด็น					
2.5	มีความรู้สึกมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดี ที่สุดทุกครั้งของการเข้ารับบริการ					
3.	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
3.1	เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยในการเข้า รับบริการได้อย่างถูกต้องชัดเจน					
3.2	ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละ ขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็วเหมาะสม					
3.3	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ ตลอดเวลา					
3.4	มีช่องทางในการเสนอความคิดเห็น ได้อย่างสะดวก เช่น กล่องรับ ความคิดเห็น ทั้งเพื่อการปรับปรุง					
3.5	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการ อย่างตรงตามความต้องการ					
4.	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า					
4.1	เจ้าหน้าที่มีความมั่นใจในการให้บริการ สามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็น					
4.2	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
4.3	เจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้ในการให้บริการ และมีความน่าเชื่อถือ					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.4	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการแก้ไขปัญหาระหว่างให้บริการ					
4.5	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการจนแล้วเสร็จทุกขั้นตอน					
5.	ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า					
5.1	เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในความแตกต่าง ปัจเจกบุคคล					
5.2	รู้สึกได้รับความเห็นอกเห็นใจทุกครั้งที่ได้เข้ารับบริการ					
5.3	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล					
5.4	มีการสอบถามความต้องการและให้คำแนะนำจนเสร็จสิ้นขั้นตอน					
5.5	ให้คำปรึกษาด้วยความเต็มใจ บริการเสมือนญาติ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี
คำชี้แจง ท่านมีความเห็นต่อข้อความเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี โปรดทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ในแต่ละข้อเพียงคำ ตอบเดียว 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี						
1.	ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการใช้บริการ					
1.1	ระยะเวลาในการรอคิวรับบริการลดลง					
1.2	การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ					
1.3	ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ					
1.4	มีที่จอดรถเพียงพอ					
1.5	มีที่นั่งเพียงพอ สะดวกสะบาย					
2.	ด้านการประสานงานของการบริการ					
2.1	การให้บริการของเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการ					
2.2	เจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจผู้บริการ					
2.3	ผู้ใช้บริการได้รับการติดตามผลงาน					
2.4	มีขั้นตอนบริการไม่ซับซ้อน					
2.5	มีการติดตามเอกสารอย่างต่อเนื่อง					
3.	ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ					
3.1	เจ้าหน้าที่อธิบายข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ผู้ใช้บริการเข้าใจชัดเจน					
3.2	เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง					
3.3	เจ้าหน้าที่แนะนำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้อย่างชัดเจน					
3.4	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้					
3.5	ได้รับข้อมูลเพียงพอตอบสนองความต้องการ					

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.	ด้านอัธยาศัยและความสนใจผู้ใช้บริการ					
4.1	มีช่องทางติดต่อประสานงาน มีพอเพียง					
4.2	เจ้าหน้าที่มีจำนวนที่พอเพียง ในให้บริการ					
4.3	สถานที่ตั้งที่ให้บริการสะดวก ในการติดต่อ					
4.4	เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ เป็นมิตร					
4.5	เจ้าหน้าที่มีการซักถามความต้องการ					
5.	ด้านคุณภาพบริการ					
5.1	การให้บริการมีความแม่นยำ และถูกต้อง					
5.2	เจ้าหน้าที่สมารถแก้ไขปัญหาได้ อย่างรวดเร็ว					
5.3	เจ้าหน้าที่มีทักษะและความรู้เพียงพอ ต่อการให้บริการ					
5.4	มีความรวดเร็ว ลดขั้นการให้บริการ					
5.5	มีบริการน้ำดื่มที่นั่งเพียงพอ					
6.	ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ					
6.1	แจ้งค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และมีความเหมาะสม					
6.2	ค่าใช้จ่ายการเปลี่ยนซ้อมบำรุง มีความเหมาะสม					
6.3	ราคาเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ					
6.4	ได้รับมีส่วนลดหรือของที่ระลึก					
6.5	ราคามีความคงที่ ไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย					

ตอนที่ 4 แบบสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

.....

.....

.....

2. ด้านความน่าเชื่อถือ

.....

.....

.....

3. ด้านการตอบสนองลูกค้า

.....

.....

.....

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า

.....

.....

.....

5. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

.....

.....

.....

ขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ตารางที่ ข.1 ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
X1	+1	+1	+1	3	1
X2	+1	+1	+1	3	1
X3	+1	+1	+1	3	1
X4	+1	+1	+1	3	1
X5	+1	+1	+1	3	1
X6	+1	+1	+1	3	1
X7	+1	+1	+1	3	1
X8	+1	+1	+1	3	1
X9	0	+1	+1	2	0.67
X10	+1	+1	+1	3	1
X11	+1	+1	+1	3	1
X12	+1	+1	+1	3	1
X13	+1	+1	+1	3	1
X14	+1	+1	+1	3	1
X15	+1	+1	+1	3	1
X16	+1	+1	+1	3	1
X17	+1	+1	+1	3	1
X18	+1	+1	+1	3	1
X19	+1	+1	+1	3	1
X20	+1	+1	+1	3	1
X21	+1	+1	+1	3	1
X22	+1	+1	+1	3	1
X23	+1	+1	+1	3	1
X24	+1	+1	+1	3	1
X25	+1	+1	+1	3	1
Y1	+1	+1	+1	3	1
Y2	+1	+1	+1	3	1
Y3	+1	+1	+1	3	1
Y4	+1	+1	+1	3	1
Y5	+1	+1	+1	3	1
Y6	+1	+1	+1	3	1

(ต่อ)

ตารางที่ ข.1 (ต่อ)

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
Y7	0	+1	+1	2	0.67
Y8	+1	+1	+1	3	1
Y9	+1	0	+1	2	0.67
Y10	+1	+1	+1	3	1
Y11	+1	+1	+1	3	1
Y12	+1	+1	+1	3	1
Y13	+1	+1	+1	3	1
Y14	+1	+1	+1	3	1
Y15	+1	+1	+1	3	1
Y16	+1	+1	+1	3	1
Y17	+1	+1	+1	3	1
Y18	+1	+1	+1	3	1
Y19	+1	+1	+1	3	1
Y20	+1	+1	+1	3	1
Y21	+1	+1	+1	3	1
Y22	+1	+1	+1	3	1
Y23	+1	+1	+1	3	1
Y24	+1	+1	+1	3	1
Y25	+1	+1	+1	3	1
Y26	+1	+1	+1	3	1
Y27	+1	+1	+1	3	1
Y28	+1	+1	+1	3	1
Y29	+1	+1	+1	3	1
Y30	+1	+1	+1	3	1

ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ตารางที่ ค.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
X1	0.783
X2	0.748
X3	0.824
X4	0.615
X5	0.946
X6	0.854
X7	0.659
X8	0.735
X9	0.768
X10	0.783
X11	0.748
X12	0.824
X13	0.615
X14	0.946
X15	0.854
X16	0.659
X17	0.783
X18	0.748
X19	0.824
X20	0.615
X21	0.946
X22	0.854
X23	0.659
X24	0.454
X25	0.783
Y1	0.748
Y2	0.824
Y3	0.615
Y4	0.946
Y5	0.854

(ต่อ)

ตารางที่ ค.1 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
Y6	0.659
Y7	0.578
Y8	0.454
Y9	0.946
Y10	0.555
Y11	0.659
Y12	0.735
Y13	0.768
Y14	0.693
Y15	0.572
Y16	0.638
Y17	0.792
Y18	0.631
Y19	0.783
Y20	0.667
Y21	0.714
Y22	0.734
Y23	0.693
Y24	0.572
Y25	0.638
Y26	0.792
Y27	0.783
Y28	0.748
Y29	0.824
Y30	0.615

หมายเหตุ: Reliability Coefficients, N of Cases = 42, N of Items = 55, Alpha = .736

ภาคผนวก ง

ภาพประกอบการทำวิจัย



ภาพที่ ง.1 สัมภาษณ์ประชาชนผู้รับบริการของประชาชนผู้มารับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี



ภาพที่ ง.2 ลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ในการให้บริการประชาชนในพื้นที่การบริการ สำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี



ภาพที่ ง.3 ลงพื้นที่ให้บริการเชิงรุก ผู้รับบริการที่มีความต้องการพิเศษและสอบถามข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

การเผยแพร่ผลงานวิจัย

เนรมิตร เหมือนจันทร์, สัญญา เคณาภูมิ และเสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร. (2568). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี. *วารสารวิชาการรัตนบุศย์*, 7(2).

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นายเนรมิต เหมือนจันทร์
สถานที่ทำงาน ที่ทำการปกครองอำเภอบางระจัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครอง (ปลัดอำเภอ)

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2552 ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขาวิชารัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พ.ศ. 2568 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม