โครงงานพิเศษ

การศึกษาคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

THE STUDY OF SERVICE QUALITY OF PLAIWASS SUB-DISTRICT, KANCHANIDIT DISTRICT, SURATTHANI PROVINCE.

เสาวลักษณ์ พรมเดช

รหัสนักศึกษา 62205030

โครงงานพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

ปีการศึกษา 2565

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

SPECIAL PROJECT

THE STUDY OF SERVICE QUALITY OF PLAIWASS SUB-DISTRICT, KANCHANIDIT DISTRICT, SURATTHANI PROVINCE.

SAWWALAK PROMDACH

STUDENT ID 62205030

A SPECIAL PROJECT SUBMITED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF BUSINESS ADMINISTRATION IN BUSINESS ADMINISTRATION

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

PRINCE OF CHUMPHON CAMPUS

2022

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

COPYRIGHT 2022
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY
PRINCE OF CHUMPHON CAMPUS

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ใบรับรองโครงงานพิเศษ

.....

โครงงานพิเศษเรื่อง การศึกษาคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

THE STUDY OF SERVICE QUALITY OF PLAIWASS SUB-DISTRICT, KANCHANIDIT DISTRICT, SURATTHANI PROVINCE

ชื่อนักศึกษา นางสาวเสาวลักษณ์ พรมเดช

รหัสนักศึกษา 62205030

ปริญญา บริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงงานพิเศษ ดร. บิวณิชา พุทธเกิด

อาจารย์ผู้ควบคุมโครงงานพิเศษ	ลายมือชื่อ
ดร. บิวณิชา พุทธเกิด	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชุติมันต์ บุญนวล	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อุษณีษ์ เสวกวัชรี	

วัน/เดือน/ปีที่สอบ 3 มีนาคม 2566 เวลา 14.00-14.30 น.

สถานที่สอบ ตึก E ห้อง BA 208

เห็นชอบรับรอง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัชระ ศิลป์เสวตร์)

ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

วันที่ ๑๐ **เดือน** เมษายน **พ.ศ.** ๒๕๖๖

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อโครงงานพิเศษ	การศึกษาคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ชื่อ-สกุล	นางสาวเสาวลักษณ์ พรมเดช
รหัสนักศึกษา	62205030
ปริญญา	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2565
อาจารย์ที่ปรึกษาโครงงานพิเศษ	ดร. บิวณิชา พุทธเกิด

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี และเพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้คุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 379 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ T-test, One-way ANOVA และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ Least significant difference test (LSD)

ผลการศึกษาคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ประชาชนมีการรับรู้คุณภาพบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ด้านการสนองต่อผู้รับบริการ มีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีการรับรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ มีการรับรู้คุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project Title	THE STUDY OF SERVICE QUALITY OF PLAIWASS SUB-DISTRICT, KANCHANIDIT DISTRICT, SURATTHANI PROVINCE.
Student's Name	Miss. Sawwalak Promdach
Student ID	62205030
Degree	Bachelor of Business Administration
Program	Business Administration
Year	2022
Project Advisors	Dr. Beaunisha Buddhakerd

Abstract

This study assessed the service quality of Plaiwas Subdistrict Administrative Organization in Kanchanadit District, Surat Thani Province, by comparing perceptions of service quality across gender, age, education level, and occupation. The sample group consisted of 379 participants, and statistical analysis techniques such as frequency, percentage, mean, standard deviation, T-test, One-way ANOVA, and Least significant difference test (LSD) were used to analyze the data.

The findings revealed that the overall perception of service quality at Plaiwas Subdistrict Administrative Organization was at the highest level, with the concreteness of services receiving the highest level of recognition. Additionally, responsiveness to service users, giving confidence to service recipients, displaying sympathy for service recipients, and establishing credibility and trust in the service were also perceived at the highest level.

Furthermore, the hypothesis test results indicated that the perceived service quality of Plaiwas Subdistrict Administrative Organization, Kanchanadit District, Surat Thani Province, did not differ based on gender. However, there were significant differences in the perception of service quality based on age, education level, and occupation of the respondents, with a statistically significant level lower than 0.05.

In conclusion, this study provides valuable insights into the perceived service quality of Plaiwas Subdistrict Administrative Organization in Kanchanadit District, Surat Thani Province, and highlights the importance of considering personal factors such as age, education, and occupation in evaluating service quality. The findings suggest that Plaiwas Subdistrict Administrative Organization should strive to maintain and improve the quality of its services to enhance customer satisfaction and meet the needs of diverse demographic groups.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องการศึกษาคุณภาพการการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่ง โดยเฉพาะอาจารย์ ดร. บิวณิชา พุทธเกิด อาจารย์ภาควิชาพื้นฐานทั่วไป สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ในฐานะที่ปรึกษาโครงงานพิเศษ ที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่ศึกษาและตรวจทานตลอดจนให้คำแนะนำในการแก้ไข ชี้แนะแนวทางในการดำเนินงานวิจัย ผศ.ดร. ชุติมันต์ บุญนวล และผศ.ดร. อุษณีษ์ เสวกวัชรี ในฐานะผู้เชี่ยวชาญตรวจความเที่ยงของเครื่องมือ ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี รวมทั้งเพื่อน ๆ ที่คอยให้กำลังใจและความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

การศึกษาครั้งนี้จะสำเร็จไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส และได้ข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์คุณภาพการบริการทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา และปรับปรุงกลยุทธ์ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งนี้ผู้ศึกษาขอขอบคุณทุกท่านที่ได้เอ่ยนามและไม่ได้เอ่ยนาม ในที่นี่ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

เสาวลักษณ์ พรมเดช

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย I

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ II

กิตติกรรมประกาศ III

สารบัญ IV

สารบัญตาราง V

สารบัญรูปภาพ VI

บทที่ 1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์การวิจัย 3

สมติฐานการวิจัย 3

กรอบแนวคิดในการวิจัย 4

ประโยชน์ที่จะได้รับ 4

ขอบเขตการวิจัย 5

นิยามศัพท์เฉพาะ 5

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 7

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการและคุณภาพบริการ 7

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี 15

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 16

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 25

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 25

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 26

เกณฑ์การการแปรผล 26

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ 27

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 28

การวิเคราะห์ข้อมูล 28

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	30
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี	33
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน	39
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	46
สรุปผลการวิจัย	46
อภิปรายผล	47
ข้อเสนอแนะ	50
บรรณานุกรม	51
ภาคผนวก	53
ประวัติย่อของผู้วิจัย	92

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

		หน้า
2.1	เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ	13
2.2	เขตปกครองตำบลพลายวาสจำนวน 9 หมู่	16
2.3	เปรียบเทียบตัวแปรต้นกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
3.1	แสดงจำนวนข้อคำถามการรับรู้คุณภาพบริการและค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค	38
4.1	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
4.2	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	33
4.3	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	34
4.4	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการสนองต่อผู้รับบริการ	35
4.5	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	37
4.6	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	38
4.7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมรายด้าน	39
4.8	การเปรียบเทียบเพศกับคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี	39

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

4.9 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ 40

4.10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (LSD) ของค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ 40

4.11 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำยลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับการศึกษา 41

4.12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (LSD) ของค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับการศึกษา 42

4.13 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอาชีพ 43

4.14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (LSD) ของค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอาชีพ 43

4.15 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 45

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญรูปภาพ

หน้า

1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย 4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล มีจุดมุ่งหมายและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ ตามมาตราต่าง ๆ ได้แก่ มาตรา 66 พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มาตรา 67 มีหน้าที่ต้องทำ ดังเช่น การจัดให้มีการถนุบำรุงทาง รักษาความสะอาด ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม มาตรา 68 มีหน้าที่ที่อาจทำในเขตความรับผิดชอบ เช่น การให้มีการบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว คุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน ให้มีตลาดท่าเทียบเรือ และท่าข้าม เป็นต้น นอกจากนี้ พระราชบัญญัติยังได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การจักให้มีและควบคุมตลาดท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล น้ำเสีย การดูแลรักษาในที่สาธารณะ การจัดการศึกษาการรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษา ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นต้น (ราชกิจจานุเบกษา, 2562)

จึงเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่โดยตรงในการบำบัดทุกข์และบำรุงสุขของประชาชน ไปจนถึงการพัฒนาและบำรุงรักษาเขตพื้นที่ซึ่งตนรับผิดชอบอยู่ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ไปจนถึงทรัพยากรธรรมชาติ และอยู่ใกล้ชิดกับประชาชน ทั้งนี้เป็นผลมาจากการสนับสนุนให้มีการกระจายอำนาจการปกครองและบริหารไปสู่ท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งในส่วนของโครงสร้าง บทบาทภารกิจ อำนาจหน้าที่ รายได้และภาษีอากร และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น โดยทำการถ่ายโอนภารกิจอำนาจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่นั้น ๆ ดำเนินการ และจัดสรรรายได้ให้เหมาะสมกับกิจการ

จากที่กล่าวมาในเรื่องของการกระจายอำนาจจากรัฐไปสู่หน่วยงานท้องถิ่นต่าง ๆ ซึ่งรวมไปถึงองค์การบริหารส่วนตำบล การที่จะพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน เพื่อจุดมุ่งหมายสูงสุดในการตอบสนองความต้องการและสร้างความสุขให้กับประชาชนได้นั้น การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีคุณภาพ ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้ให้บริการ อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุก ๆ ด้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส เป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ที่เป็นผลมาจากแนวคิดในการกระจายอำนาจ ซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจหน้าที่ในการปกครองและจัดบริการสารณะโดยดำเนินงานด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับการตั้งขึ้นในฐานะเป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ไปจนถึงการแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยมีสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแลการบริหารของกรรมการและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงาน มีปลัดและรองปลัด เป็นหัวหน้างานบริหาร ซึ่งแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ เท่าที่จำเป็นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ซึ่งรับผิดชอบอยู่ โดยมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน (กรมการปกครอง, 2562)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาบนพื้นฐานของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance) ซึ่งเป็นหลักการปกครองที่เป็นธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสงบสุขประกอบด้วย 6 ประการ ได้แก่ 1. หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กติกาต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม 2. หลักคุณธรรม คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม มีการสร้างค่านิยมให้ผู้ปฏิบัติในองค์กรหรือองค์กรหรือสมาชิกในสังคมให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตว์ เสียสละ ขยันหมั่นเพียร มีระเบียบวินัย 3. หลักความโปร่งใส คือ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบความถูกต้องจากระบบและกลไกของการทำงาน ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก มีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ปราศจากการทุจริตคอรัปชั่น 4. หลักความมีส่วนร่วม คือ การให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอการตัดสินใจที่สำคัญ ๆ โดยจัดให้มีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การแสดงประชามัติ ขจัดการผูกขาด ช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกัน 5. หลักความรับผิดชอบ คือ การที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานตั้งใจปฏิบัติภารกิจของตนอย่างดี มุ่งให้บริการแก่ผู้รับบริการ อำนวยความสะดวก รับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานของตน และพร้อมปรับปรุงแก้ไข 6. หลักความคุ้มค่า คือ การบริหารจัดการโดยยึดหลักความประหยัด และคุ้มค่ากับจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชนโดยรวม (คณะกรรมาธิการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ, 2560)

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ ในหัวข้อเรื่องคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ฉบับนี้จะทำให้ทราบถึงความคิดเห็น และทัศนคติของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีหน้าที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รับผิดชอบและดูแลในการให้บริการแก่ประชาชนว่าการให้บริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจให้กับประชาชนในพื้นที่ได้หรือไม่ และประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดตามนโยบายของรัฐ ซึ่งถูกส่งต่อมายังองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อทำการปฏิบัติโดยตรงต่อประชาชนมากน้อยเพียงใด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีการรับรู้คุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน

2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้คุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้คุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีการรับรู้คุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้ โดยได้นำแนวคิดของ Parasuraman Zeithaml, and Berry (1988) มาใช้ในการสร้างแนวคิดในการวิจัย ได้กรอบแนวคิดดังนี้

อนุวัฒน์ เกิดสลุง (2563)

Parasuraman, et al. (1988)

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ทราบถึงคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในการให้บริการประชาชน

2. ทราบผลการเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

3. ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

4. เพื่อเติมและขยายองค์ความรู้ทางวิชาการ และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการบริการ อันได้แก่ คุณภาพบริการ

5. เป็นแนวทางให้กับภาครัฐ ภาคเอกชน หรือธุรกิจที่เกี่ยวกับการบริการ สามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงคุณภาพบริการ ให้สอดคล้องกับองค์กรนั้น ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพบริการของประชาชนในเขตพื้นที่ของตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

2. ตัวแปรตาม คุณภาพบริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยและมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งมีจำนวนรวม 7,144 คน เพื่อใช้ในการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เฉพาะผู้ที่มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 379 คน (สำนักบริหารการทะเบียน, อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2562)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการศึกษาและทบทวนวรรณกรรม เอกสาร ข้อมูลต่าง ๆ ตลอดจนดำเนินการเก็บข้อมูลและประมวลผล โดยใช้ระยะเวลาระหว่าง เดือนสิงหาคม - เดือนธันวาคม พ.ศ. 2565

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลพลายวาส ที่มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านตำบลพลายวาส

คุณภาพบริการ หมายถึง คุณสมบัติ คุณลักษณะที่สามารถที่จับต้องได้และไม่สามารถจับต้องได้ของการบริการที่ดี เป็นที่รับรู้และพึงพอใจของผู้รับบริการต่องงานบริการที่ได้รับทั้งในความสามารถในการให้บริการแก่ประชาชนที่ได้ตรงมาตรฐานและการบริการที่ตรงกับคุณภาพบริการที่องค์กรคาดหวังและตรงหรือเหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการตั้งไว้ Parasuraman, Zeithaml & Berry, (1988) โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพจากเกณฑ์ วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะของสิ่งที่อำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้กับผู้รับบริการอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือกับผู้รับบริการในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ฉับไว และพร้อมให้บริการเสมอ

การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคารวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการที่มาใช้บริการ

ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจ และให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละคน ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกัน

ตำบลพลายวาส หมายถึง ตำบลหนึ่งของอำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 9 หมู่บ้าน มีเนื้อที่ประมาณ 92 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 57,500 ไร่ มีพื้นที่ส่วนหนึ่งติดกับเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ และห่างจากเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ประมาณ 18 กิโลเมตร

อำเภอกาญจนดิษฐ์ หมายถึง อำเภอหนึ่งของจังหวัดสุราษฎร์ธานี แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 13 ตำบล 117 หมู่บ้าน มีพื้นที่ประมาณ 789.0 ตารางกิโลเมตร

จังหวัดสุราษฎร์ธานี หมายถึง จังหวัดที่ตั้งอยู่ฝั่งตะวันออกของภาคใต้ โดยมีพื้นที่ใหญ่เป็นอันดับ 6 ของประเทศ และอันดับ 1 ของภาคใต้ โดยแบ่งการปกครองส่วนภูมิภาคออกเป็น 19 อำเภอ 131 ตำบล 1,074 หมู่บ้าน มีเนื้อที่ประมาณ 12,891.469 ตารางกิโลเมตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบริการและคุณภาพการบริการ
   1.1 ความหมายของคุณภาพบริการ
   1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพบริการ
   1.3 เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพบริการ
2. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบริการและคุณภาพบริการ

1.1 ความหมายของคุณภาพบริการ

คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง การตัดสินใจจากข้อเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ลูกค้าหรือผู้มารับบริการคาดหวังกับสิ่งได้รับว่าเป็นในแนวทางเดียวกันหรือไม่ ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของ “คุณภาพการบริการ (Service Quality)” แตกต่างกันตามทรรศนะของตน ดังนี้

Lewis, and Bloom (1983) ได้ให้ความนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบ โดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้า และการรับรู้ถึงผลการดำเนินงานภายหลังจากการได้รับการบริการ

Crosby (1988) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการหรือ “Service Quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

Crosby (1988) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้นเป็นแนวคิดที่ถือหลักการ การดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และสามารถตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการนั้นได้ด้วย

เจนจิรา ภาคบุบผา (2561) ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า หมายถึง ความต้องการของลูกค้า และสิ่งที่ชี้วัดระดับการบริการที่ผู้บริโภคนั้นคาดหวังขณะที่ส่งมอบบริการ การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพเป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อธุรกิจที่ให้รูปแบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกัน และตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน ดังนั้น คุณภาพการให้บริการจึงเป็นวิธีที่จะสร้างความแตกต่างให้องค์กรได้ และให้ความแตกต่างนี้จะนำมาซึ่งการเพิ่มพูนของผู้บริโภค

สรุปได้ว่า คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การสนองคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้บริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพบริการ

Parasuraman et al. (1985) ในปี ค.ศ. 1985 (พ.ศ. 2528) พบว่า เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการในมุมมองของลูกค้าที่เรียกว่า “SERVQUAL (Service Quality)” ประกอบด้วย องค์ประกอบ 10 ประการ คือ

1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการที่องค์กรให้การบริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ นั่นคือการที่องค์กรให้การบริการที่ถูกต้องตั้งแก่ครั้งแรกที่ลูกค้ามาใช้บริการ และรวมถึงการที่องค์กรได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้า
2. การตอบสนองต่อลูกค้า คือ ความตั้งใจ หรือความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงการที่พนักงานให้บริการอย่างทันทีทันใด ทันใจแก่ผู้มารับบริการ
3. ความสามารถในการบริการ หมายถึง ทักษะและความรู้ในการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้และทักษะในเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อกับบุคคลอื่นความรู้ทักษะที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การเข้าถึง หมายถึง ความสะดวก หรือความง่ายในการที่ลูกค้าจะติดต่อหรือเข้าถึงการบริการ เช่น การติดต่อที่คล่องตัว ขั้นตอนการใช้บริการ ไม่ติดขัด ช่วงเวลาที่รอรับบริการไม่นานเกินไป สถานที่ที่ให้บริการ และช่วงเวลาที่ให้บริการอำนวยความสะดวกกับลูกค้า

5. อัธยาศัยไมตรี ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสุขภาพ การให้เกียรติ ความเอาใจใส่ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ เช่น การให้การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า

6. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การที่องค์กรพยายามให้ข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้าอยู่เสมอ โดยใช้ภาษาหรือคำพูดที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น การอธิบายวิธีการใช้บริการ การอธิบายถึงค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าต้องจ่าย หากลูกค้าได้รับบริการนั้น ๆ

7. ความเชื่อถือไว้ใจได้ จะเกี่ยวข้องกับการบริการที่มีคุณค่า มีความน่าเชื่อถือและซื่อสัตว์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการที่บริษัทมีสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญ ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือในการบริการที่ได้รับ เช่น ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิก และลักษณะของผู้ให้บริการทำให้น่าเชื่อถือ

8. ความปลอดภัย หมายถึง การบริการที่ปลอดภัยจากอันตราย ความเสียงและความสงสัย เช่น ความปลอดภัยด้านร่างกาย ความปลอกภัยด้านการเงิน หรือการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าให้เป็นความลับ

9. การเข้าใจ การรู้จักลูกค้า เกี่ยวข้องกับการที่ผู้ให้บริการรู้ถึงความต้องการของลูกค้า การให้บริการที่ตรงความสนใจของลูกค้าแต่ละราย รวมถึงการที่ผู้ที่ให้บริการสามารถจำลูกค้าประจำของตนเองได้

10. ความเป็นรูปธรรม หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่ลูกค้าสามารถจับต้องได้ หรือสามารถสังเกตได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ การแต่งกายของผู้ให้บริการ ฯลฯ

Ziethaml, Parasutraman, and Berry (1988) พบว่า ตัวกำหนดคุณภาพบริการ 10 ประการดังที่กล่าวข้างต้น มีความซับซ้อนกัน จุงได้ทำการศึกษาพัฒนาเครื่องมือที่จะใช้เป็นมาตรวัดคุณภาพบริการและได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) ซึ่งผลจากการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ได้เครื่องมือที่จะนำใช้วัดคุณภาพการให้บริการ เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งเป็นเครื่องมือที่นำมาเป็นตัววัดองค์ประกอบของคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน แต่ยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการข้างต้น มีดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การประเมินจึงต้องประเมินจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตน ซึ่งอยู่รอบ ๆ การให้บริการ โดยการประเมินจะเน้นใน 2 ส่วน คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.1 เน้นที่อุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เช่น โต๊ะให้บริการเก้าอี้สำหรับนั่งรอ ชั้นวางของ ป้ายหรือสัญลักษณ์ ฯลฯ

1.2 เน้นที่พนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น การแต่งการของพนักงาน โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

- บริษัทมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย
- ลูกค้าสามารถสังเกตเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของบริษัทได้ง่าย
- พนักงานของบริษัทมีความสุภาพ เรียบร้อย
- สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีนั้นสอดคล้องกับการให้บริการของบริษัท

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือถูกต้อง และสม่ำเสมอ โดยประเด็นที่ใช้ ได้แก่

- บริษัทได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้
- เมื่อลูกค้ามีปัญหา บริษัทแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ไขปัญหานั้น
- บริษัทให้การบริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรก
- บริษัทได้ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้
- บริษัทไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ

3. การตอบสนองต่อลูกค้า หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า การให้บริการอย่างรวดเร็ว ฉับไว และพร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการของของบริษัทในการให้การบริการแก่ลูกค้า โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

- พนักงานได้แจ้งให้ลูกค้าทราบว่าจะได้รับบริการเมื่อใด
- พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันท่วงที
- พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า
- พนักงานไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า

4. การให้ความมั่งใจแก่ลูกค้า หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ทักษะความสามารถ ความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคารวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการโดยความมั่นใจในการบริการประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ความสามารถของพนักงาน ซึ่งหมายถึง ความรู้ และทักษะในงานบริการของพนักงาน เพื่อนำความเชื่อถือ และความมั่นใจมาสู่ลูกค้า มารยาทของพนักงานที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการ โดยพนักงานต้องสุภาพ มีความเป็นมิตร ให้ความสนใจในการดูแลลูกค้า รวมถึงทรัพย์สินของลูกค้า ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการพนักงานต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกถึง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยง และความกังวล เมื่อมาใช้บริการ ซึ่งประเด็นที่ใช้ประเมินในเรื่องการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ได้แก่

- พนักงานให้บริการโดยแสดงออกให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในการได้รับบริการ
- ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ
- พนักงานมีมารยาทที่ดีต่อลูกค้าทุกครั้งที่มาใช้บริการ
- พนักงานมีความรู้ ความสามารถที่จะตอบคำถามของลูกค้า

5. ความเห็นอกเห็นใจ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจ และให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละคนซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน โดยประเด็นที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่

- บริษัทให้ความเอาใจใส่แก่ลูกค้าเป็นรายบุคคล
- บริษัทเปิดให้บริการในเวลาที่สะดวกแก่การมาใช้บริการของลูกค้า
- พนักงานของบริษัทให้ความเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล
- บริษัทยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญ
- พนักงานเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้า

สรุปได้ว่า เกณฑ์การประเมินที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 5 ประการนี้ ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในการวัดคุณภาพบริการในธุรกิจต่าง ๆ มากมาย เพื่อที่บริษัทจะได้ทราบถึงการรับรู้คุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้า และนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตรงตามความต้องการความคาดหวังของลูกค้า

ในแง่แนวคิดทางวิชาการ แนวคิดพื้นฐาน (Basic concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) และคุณค่าของลูกค้า (Customer value)

Cronin and Taylor (1992), Oliver (1993), Zeithaml et al. (1988) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น (Oliver, 1993)

Cronin and Taylor (1992) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้บริการได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด

Bitner (1995) ได้อธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยประการที่ได้กล่าวมาข้างต้น ก่อให้เกิดกรอบการพิจารณาตัวแบบการศึกษาคุณภาพบริการจากแนวคิดพื้นฐาน 3 แนวคิดดังกล่าวได้ในสองนัยยะ กล่าวคือ นัยยะแรก คุณภาพบริการสามารถพิจารณาได้จากทั้ง 3 องค์ประกอบ หรืออย่างน้อยสององค์ประกอบรวมกัน และนัยยะที่สอง คุณภาพบริการพิจารณาได้ทั้งตัวชี้วัดซึ่งพัฒนาจากแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งเป็นหลัก เช่น แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพบริการ (Service Quality) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้เขียนพบว่า นักวิจัยส่วยใหญ่มักให้ความสนใจทำการศึกษาคุณภาพบริการจากแนวคิดพื้นฐาน คือ แนวคิดคุณภาพบริการ เพื่อวัดคุณภาพบริการตามตัวแบบ AERVQUAL

Gronroos (1990) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพบริการ ประกอบด้วย 2 ลักษณะ คือ

1. ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้
2. ลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ

โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับ ผู้ให้บริการจะให้ใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้าหรือบริการนั้นสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพลการสื่อสารทางตลาด การสื่อสารแบบปากต่อปาก ภาพลักษณ์องค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะทำอย่างไรให้บริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา เงื่อนไขของการรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีของลูกค้า มี 6 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นมืออาชีพ และทักษะในการบริการ ลูกค้าจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีในเมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ไขปัญหาอย่างมืออาชีพ

2. ทัศนคติและพฤติกรรม เป็นความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อพนักงานบริการ พิจารณาเกี่ยวกับความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาด้วยความเต็มใจ โดยทันที

3. การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น ลูกค้าจะพิจารณาจากผู้ให้บริการประกอบไปด้วยสถานที่ ชั่วโมงการทำงาน ตัวพนักงาน และระบบการทำงานที่ได้ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการรวมถึงมีการเตรียมปรับการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

4. ความไว้ใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ลูกค้าจะรู้ว่าเมื่อใดก็ตามที่มีการตกลงการใช้บริการเกิดขึ้น สามารถที่จะไว้ใจผู้ให้บริการได้โดยพนักงานจะทำตามสัญญาที่ตกลงไว้ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นพิเศษ

5. การชดเชย เมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีความรู้สึกว่ามีบางอย่างผิดปกติหรือไม่เป็นไปตามความคาดหวังผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างทันที

6. ความมีชื่อเสียงของการให้บริการ ลูกค้ามักเชื่อว่าการให้บริการของผู้ให้บริการสามารถเชื่อถือได้และเหมาะสมกับคุณค่าขิงเงินที่จ่าย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การรับรู้ เป็นกระบวนการตีความหมายจากสิ่งที่เราสัมผัส เป็นที่รู้จัก ที่เข้าใจ โดยใช้ประสบการณ์เดิมช่วยในการแปลความหมาย ได้แก่ ความคิด ความรู้ และการกระทำที่ได้เคยปรากฏแก่ผู้นั้นมาแล้ว และการที่เราตีความต่อสิ่งหนึ่งอย่างไร นั้นขึ้นอยู่กับว่าเรารับรู้และตีความหมายให้เป็นอย่างไร เพราะแต่ละคนจะตีความหมายจากการรับรู้ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับของแต่ละคน และการเข้าใจความหมายของสิ่งที่เราเห็นแล้วเอามาขยายความ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตัดสินใจเลือกแนวคิดและทฤษฎีของ Parasuraman et al. (1985) เนื่องจากเกณฑ์การประเมินที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการทั้ง 5 ประการ ของ Parasuraman et al. (1985) ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในการวัดคุณภาพบริการในธุรกิจต่าง ๆ มากมาย เพื่อที่บริษัทจะได้ทราบถึงการรับรู้คุณภาพบริการในมุมมองของลูกค้า และนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการให้ตรงตามความต้องการความคาดหวังของลูกค้า

1.3 เปรียบเทียบแนวคิดทฤษฎีคุณภาพบริการ

จากการศึกษาทฤษฎีคุณภาพบริการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตามรายละเอียดที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้ทำการสรุปเพื่อเปรียบเทียบทฤษฎีของนักวิชาการแต่ละคน ได้ดังนี้

ตารางที่ 2-1 เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพบริการ

ผู้คิดทฤษฎี	แนวคิดทฤษฎี
Parasuraman et al. (1985)	ทฤษฎีคุณภาพบริการ 10 ประการ 1. ความเชื่อถือได้ 2. ความตอบสนอง 3. ความสามารถ 4. ความสุภาพอ่อนโยน 5. การเข้าถึงบริการ 6. การสื่อสาร 7. ความซื่อสัตย์ 8. ความมั่นคง 9. ความเข้าใจ 10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้
Parasuraman et al. (1988)	ทฤษฎีคุณภาพบริการ 5 ประการ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ 5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ
Gronroos (1990)	ภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ (Total perceived service quality) 1. การเป็นมืออาชีพและการทักษะของผู้บริการ 2. ทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ 3. การเข้าพบง่ายและการยืดหยุ่นในการบริการ 4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ 5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ 6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ
Smith and Huston (1983)	ผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ในการประเมินคุณภาพบริการของลูกค้าหลังจากที่มีการใช้บริการจากผู้ให้บริการ 1. ต่ำกว่าคุณภาพ 2. คุณภาพยอมรับได้ 3. คุณภาพดี 4. คุณภาพที่เหนือกว่า

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการ SEVQUAL ข้างต้น ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านของเครื่องมือ SEVQUAL มาปรับเป็นตัวแปรตามในการวิจัย ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ สรุปได้ว่า เป็นสิ่งที่ไม่มีลักษณะทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ ผู้มาใช้บริการจึงใช้สภาวะแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตนอยู่ในบนิเวรรอบ ๆ ของการบริการในการวัดคุณภาพบริการ โดยเน้นที่อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ สรุปได้ว่า เป็นการสะท้องถึงความสม่ำเสมอและความสามารถในการบริการ สามารถรักษาระดับการให้บริการได้ตลอดเวลา และคุณภาพบริการไม่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามการให้บริการ ตลอดจนการบันทึกข้อมูลมีความถูกต้อง

3. การตอบสนองต่อลูกค้า สรุปได้ว่า การตอบสนองต่อลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ เป็นผลที่เกิดจากการปฏิบัติตามข้อตกลง ซึ่งการวัดคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า SERVQUAD จะเกี่ยวข้องกับความเต็มใจ และความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า สรุปได้ว่า เป็นการมอบเห็นถึงความสามารถของพนักงาน โดยจะเกี่ยวข้องกับความรู้และทักษะในงานบริการ เพื่อนำความเชื่อถือและความมั่นใจมาสู่ผู้รับบริการ

5. ความเห็นอดเห็นใจ สรุปได้ว่า เป็นการดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจ การให้ความสนใจ การให้ความต้องการของผู้มาใช้บริการ และการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ

ดังนั้น เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ ทั้ง 5 ประการนี้ ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในการวัดคุณภาพบริการในธุรกิจต่าง ๆ มากมาย เพื่อที่บริษัทจะได้ทราบถึงการรับรู้คุณภาพบริการ ในมุมมองของลูกค้า และนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการให้ตรงตามความต้องการความคาดหวังของลูกค้า

สรุปได้ว่า คุณภาพบริการจำเป็นต้องควบคุมในทุก ๆ หน่วยบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการเสมอ คือ จะต้องมีการบริการดีทั้งองค์กร ซึ่งการบริการจะดีหรือไม่ดีต่อผู้มารับบริการนั้น ยังขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการ และในการสร้างธุรกิจองค์กรทุกชนิดต้องรักษาคุณภาพบริการของผู้รับบริการให้อยู่ตลอด

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส ได้ดำเนินการทบทวนแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2564) ขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส ซึ่งได้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส ได้พิจารณาให้ความเห็นชอบในการประชุมสภาวิสามัญ สมัยที่ 1/2562 ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ. 2562 นั้น

อาศัยอำอาจตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561 ข้อที่ 17 จึงประกาศและอนุมัติให้ใช้แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 - 2565) ขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส และเพื่อให้ปฏิบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 มาตรา 9 ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ (องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส, 2562)

ที่ตั้ง ที่ทำการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 (บ้านเลขที่ 79 หมู่ที่ 1 ตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84160) พื้นที่ส่วนหนึ่งติกับเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ และห่างจากเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ประมาณ 18 กิโลเมตร ตามเส้นทางคมนาคม โดยมีเขตติดต่อกับตำบลต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อ	อ่าวบ้านดอน และตำบลท่าทอง อำเภอกาญจนดิษฐ์
ทิศใต้	ติดต่อ	ตำบลกรูด อำเภอกาญจนดิษฐ์
ทิศตะวันออก	ติดต่อ	ตำบลท่าทอง และตำบลท่าอุแท อำเภอกาญจนดิษฐ์
ทิศตะวันตก	ติดต่อ	เทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส มีเนื้อที่ประมาณ 92 ตร.กม. หรือประมาณ 57,500 ไร่

ภูมิประเทศ พื้นที่ตำบลพลายวาสเป็นพื้นที่ราบลุ่ม และพื้นที่บางส่วนติดทะเล (อ่าวบ้านดอน) ได้แก่ หมู่ที่ 1, 3, 6 และ หมู่ที่ 8 พื้นที่บางส่วนเป็นพื้นที่ป่าสงวน และพื้นที่ที่ไม่มีเอกสารสิทธิ์

ลักษณะภูมิอากาศ สภาพอากาศของอำเภอกาญจนดิษฐ์ ตำบลพลายวาส แบ่งออกเป็น 2 ฤดู ได้แก่ ฤดูร้อน และฤดูฝน อากาศร้อนอบอ้าวที่สุดจะอยู่ในช่วงเดือนเมษายน - เดือนพฤษภาคม

ลักษณะของดิน พื้นที่ตำบลพลายวาส มีทั้งดินร่วนปนทราย ในบริเวณราบลุ่มซึ่งจะมีความอุดมสมบูรณ์มาก เหมาะสมกับการปลูกพืชเศรษฐกิจ ได้แก่ ยางพารา ปาล์มน้ำมัน บางส่วนจะเป็นดินเหนียว ซึ่งเหมาะกับการประกอบอาชีพด้านการประมง ได้แก่เลี้ยงกุ้งทะเล ลี้ยงปลาทะเล เป็นต้น

ตารางที่ 2.2 เขตปกครองของตำบลพลายวาสจำนวน 9 หมู่บ้าน

หมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร (ช)	จำนวนประชากร (ญ)	จำนวนประชากรทั้งหมด
หมู่ที่ 1 บ้านดอนกาย	230	265	296	561
หมู่ที่ 2 บ้านท่าเสาเภา	319	374	369	743
หมู่ที่ 3 บ้านในราม	539	498	507	1,005
หมู่ที่ 4 บ้านนาเหนือ	384	483	542	1,025
หมู่ที่ 5 บ้านพ่วง	128	154	138	292
หมู่ที่ 6 บ้านปากกะแดะ	369	599	557	1,156
หมู่ที่ 7 บ้านเขาไม้แดง	600	608	610	1,218
หมู่ที่ 8 บ้านกลางนา	165	174	167	341
หมู่ที่ 9 บ้านหนองเปล	466	421	382	803
รวม	**3,200**	**3,576**	**3,568**	**7,144**

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2562

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพและตรงต่อความต้องการ ของประชาชน นับได้ว่าเป็นบทบาทและหน้าที่สำคัญยิ่งในผลสำเร็จในการบริหารและพัฒนาท้องถิ่น ผู้วิจัยจึงขอเสนองานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานขององค์กรหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางและเปรียบเทียบการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต กลุ่มตัวอย่าง คือผู้รับบริการที่เข้ามารับการบริการจากโรงพยาบาลตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป จำนวน 350 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และใช้สถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีการของเพียร์สันเพื่อทดลองสมมติฐาน ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพด้านการให้บริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์มากที่สุดกับการกลับมาใช้บริการของผู้รับบริการ รองลงมาคือ คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการของผู้รับบริการ ซึ่งการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการของผู้รับบริการมากที่สุด รองมาคือความพึงพอใจด้านความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการ ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า ความพึงพอใจทุกด้านมีระดับความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการอยู่ในระดับมาก

วัชรินทร์ สุทธิศัย, รัชนิดา ไสยรส และสมเกียรติ เกียรติเจริญ (2561) การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม” มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ 3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในจังหวัดมหาสาคาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบด้วนสถิติ t-test และ F-test อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.15

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน พบว่า งานด้านสาธารณสุข ไม่แตกต่างกัน ทุกด้าน งานด้านการศึกษา ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม อายุและระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน งานด้านเทศกิจและการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อายุ และระดับการศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อนุวัฒน์ เกิดสลุง, (2563) การวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี” ได้ศึกษาการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ประชาชนที่ใช้ ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี จำนวน 1,925 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 333 คน ด้วยวิธีการคำนวณตามตารางของ Taro Yamane เก็บข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม - ธันวาคม 2561 เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอพใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น สถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่า t-test และ F-test การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Scheffe Method ผลจากการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี เป็นรายคู่ จำแนกตามอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ อาชีพเกษตรกรกับข้าราชการ พนักงานของรัฐ อาชีพเกษตรกรกับพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพค้าขายกับข้าราชการ พนักงานของรัฐ

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ควรปรับปรุงซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภค ขั้นพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง และทั่วถึงทุกชุมชน ควรให้ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ออกสำรวจตามชุมชน เพื่อรับทราบ ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชน และควรส่งเสริมและพัฒนาอาชีพโดยเฉพาะอาชีพเสริมให้กับ ประชาชนในชุมชนให้มากขึ้น

กิ่งเทียน ธรรมปัญโญ, นิตยา จิตต์บรรจง, มังกร ศรีเจริญกูล, ไชยวัฒน์ ไชพาทรัพย์ และภานุมาศ หมอสินธ์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของอาสาพัฒนาชุมชนต่อบทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้าน อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน” วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจของอาสาพัฒนาชุมชนต่อบทบาทของ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน และ 2) เพื่อเปรียบเทียบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของอาสาพัฒนาชุมชนต่อบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดย ใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นและความตรงเชิงเนื้อหาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก อาสาพัฒนาชุมชน อำเภอแม่ลาน้อย จำนวน 260 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของอาสาพัฒนาชุมชนต่อบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอแม่ ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นอันดับแรก ได้แก่ ด้านการบริการ รองลงมาคือด้านการอำนวยความยุติธรรม ถัดมาด้านการปกครองประชาชน ถัดมาด้านการดูแลรักษาสิ่งสาธารณประโยชน์ และด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ตามลำดับ ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ส่งผลต่อความพึงพอใจของอาสาพัฒนาชุมชนต่อบทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้าน อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของอาสาพัฒนาชุมชนต่อบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

วิฑูรย์ ขาวดี, กนกวรรณ แสนเมือง และโสรัตน์ มงคลมะไฟ (2563) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และ 2. เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร จำนวน 385 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีสอดคล้องทั้งฉบับคือ 0.89 และค่าความเชื่อมั่นคือ 0.87 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ และวิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างแบบพหุคูณของฟิชเชอร์ ผลการวิจัยพบว่า 1. คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่นด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเอาใจใส่ ตามลำดับ และ 2. ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยีสารที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยีสารโดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นิชานันท์ รัตนพงษ์เพียร (2563) ได้ศึกษา เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมชลประทาน (สามเสน)” มีจุดประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมชลประทาน (สามเสน) 2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมชลประทาน (สามเสน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือกลุ่มบุคลากรในกรมชลประทาน (สานเสน) จำนวน 345 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในกรมชลประทาน (สามเสน) ที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทงานที่ปฏิบัติ ที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในกรมชลประทาน (สามเสน) ที่มีเพศ ที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ธนวัฒน์ กิดา, สมยศ ปัญญามาก, และสหัทยา วิเศษ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว 2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว และ 3. ประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิจัยผสานวิธี ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงพร้าว 2 ตำบล 12 หมู่บ้าน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,436 คน คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ ได้ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 373 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวนทั้งสิ้น 10 รูป/คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัย พบว่า 1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว โดยองค์รวมทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก = 3.86 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.98 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.95 และด้านขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.86 2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าวไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้ง 4 ปัจจัย

วิลาวรรณ จงไกรจักร และวิลลภ รัฐฉัตรานนท์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลแขวงสมุทรปราการ” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลแขวงสมุทรปราการ 2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลแขวงสมุทรปราการ โดยจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล และ 3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลแขวงสมุทรปราการ เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น โดยใช้การเลือกตามความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของศาลแขวงสมุทรปราการ จำนวน 324 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าสถิติร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ T-test และ One-Way ANOVA ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลแขวงสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลแขวงสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2. ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลแขวงสมุทรปราการ แตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มี เพศ อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลแขวงสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน 3. ความคาดหวังของประชาชนมีความสัมพันธ์ในทางบวก กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลแขวงสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หญิง สองน้อย และพิชิต รัชตพิบุลภพ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรม้า จังหวัดนนทบุรี” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรม้า จังหวัดนนทบุรี จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือน ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลตำบลไทรม้าจำนวน 382 คน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างด้วยการทดสอบค่าที การทดสอบค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ ผลการศึกษา พบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรม้า จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในทุกด้านเมื่อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ด้านที่มีเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจในการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านที่มีเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค ตามลำดับ 2. การเปรียบเทียบตามสถานภาพส่วนบุคคลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรม้า จังหวัดนนทบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้และเขตที่อยู่อาศัย ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุภัค พรหมสุข (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี จำนวน 373 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One - way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนด ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ด้านความสะดวก รวดเร็ว และด้านมีการประชาสัมพันธ์ใช้ช่องทางบริการ และในด้านอาคาร สถานที่อำนวยต่อการให้บริการมีที่จอดรถ และจัดภูมิทัศน์สวยงาม ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี พบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศ สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ไม่แตกต่างกัน อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 2.3 เปรียบเทียบตัวแปรต้นกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย/ ชื่องเรื่อง	ผลการวิจัย
เพศ	รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต	ประชาชนผู้มารับบริการมีเพศต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต ต่างกัน
เพศ	ธนวัฒน์ กิดา, สมยศ ปัญญามาก, และสหัทยา วิเศษ (2564) ความ	ประชาชนผู้มารับบริการมีเพศต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่	การให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ไม่แตกต่างกัน
อายุ	วิฑูรย์ ขาวดี, กนกวรรณ แสนเมือง และโสรัตน์ มงคลมะไฟ (2563) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม	ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
อายุ	นิชานันท์ รัตนพงษ์เพีย (2563) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมชลประทาน (สามเสน)	ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมชลประทาน (สามเสน) แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	วัชรินทร์ สุทธิศัย, รัชนิดา ไสยรส และสมเกียรติ เกียรติเจริญ (2561) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม	ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	หญิง สองน้อย และพิชิต รัชตพิบุลภพ (2564) ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรม้า จังหวัดนนทบุรี	ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรม้า แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
อาชีพ	อนุวัฒน์ เกิดสลุง (2563) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี	ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
อาชีพ	สุภัค พรหมสุข (2564) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี	ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 2.3 การเปรียบเทียบตัวแปรต้นกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงตัดสินใจเลือกตัวแปรต้นของงานวิจัยเรื่องคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อต้องการทราบถึงคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาสอำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. เกณฑ์การแปรผล
4. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยและมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านเขตตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งมีจำนวนรวม 7,144 คน (ที่มา สำนักบริหารการทะเบียน อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2562) คัดเลือกเฉพาะผู้ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งหมด จึงใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยมีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (1973)

สูตร $n = \frac{N}{1+N(e)^2}$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนครัวเรือน

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างโดยคิดขนาดของความคลาดเคลื่อน (e) เป็น 0.5 ซึ่งทำให้ค่า e^2 เป็นตัวเลข 0.0025

แทนค่าในสูตร $n = \frac{7,144}{1+7,144(0.5)^2}$

$n = 379$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 0.5 และทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Sampling) จำนวน 379 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส ซึ่งแบบสอบถามนี้ได้มาจากการพัฒนาจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามงานวิจัยของอนุวัฒน์ เกิดสลุง (2563) แล้วนำมาดำเนินการสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ (ข้อ 1 ถึงข้อ 4) โดยสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ โดยแบบปลายปิด (Close ended question) ให้เลือกตอบในช่องที่กำหนด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ประกอบด้วยคำถามปลายปิด จำนวน 20 ข้อ โดยแต่ละข้อคำถามจะมีระดับความคิดเห็น 4 ระดับ ได้แก่ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ระดับความคิดเห็นมาก ระดับความคิดเห็นน้อย และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์กำหนดระดับความคิดเห็นของประชาชนจะใช้มาตรวัดแบบ Rating scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

4	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
3	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
2	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
1	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปรผลค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้สูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่ต้องการ}}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$= \frac{4 - 1}{4}$$

$$= 0.75$$

ในการวิจัยครั้งนี้ เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการของตัวแปลต่าง ๆ ที่มีต่อระดับความคิดเห็น แบ่งได้เป็น 4 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.26 – 4.00 หมายถึง คุณภาพบริการดีมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.25 หมายถึง คุณภาพบริการดีมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.76 – 2.50 หมายถึง คุณภาพบริการน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.75 หมายถึง คุณภาพบริการน้อยที่สุด

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด โดยแบบสอบถามนี้มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เรื่องคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี และกำหนดกรอบแนวคิด กำหนดนิยามศัพท์ และเพื่อให้เป็นแนวทางการสร้องแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

การตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านมาการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ไปทดลอง (Try out) ใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach’s Alpha) และหากพบว่าค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาคมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป กล่าวได้ว่าเชื่อได้ค่อยข้างสูง หากมีค่าอยู่ระหว่าง 0.50-0.65 กล่าวได้ว่าเชื่อถือปานกลาง และหากมีค่าต่ำกว่า 0.50 กล่าวได้ว่าเชื่อถือได้น้อย (สุชาต ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2550) ซึ่งในการตรวจความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามในงานวิจัยนี้มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของคุณภาพบริการอยู่ระหว่าง 0.714 - 0.815 และกล่าวได้ว่า แบบสอบถามมีความเชื่อได้ค่อยข้างสูง แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนข้อคำถามการรับรู้คุณภาพบริการและค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค

การรับรู้คุณภาพบริการ	จำนวนข้อคำถาม (ข้อ)	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค
1. ความเชื่อถือได้ (Reliability)	4	0.775
2. การให้ความมั่นใจ (Assurance)	4	0.714
3. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)	4	0.815
4. การเอาใจใส่ (Empathy)	4	0.815
5. การตอบสนอง (Responsiveness)	4	0.775

จากตารางที่ 3.2 กล่าวได้ว่า ค่าความน่าเชื่อถือของตัวแปรแบบสอบถามการรับรู้คุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน มีความเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง โดยด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ครอนบาค 0.78 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) และด้านการเอาใจใส่ (Empathy) มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค 0.815 ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) และด้านการตอบสนอง (Responsiveness) มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค 0.775 ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค 0.714

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลงพื้นที่และแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง แนะนำตนเองและอธิบายวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามโดยละเอียด และผู้ศึกษารอรับแบบสอบถามคืน

2. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 379 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และตรวจสอบความสมบูรณ์ จำนวน 379 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้สอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ องค์การบริหารส่วนตำบลพลายว่า อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ

2. ข้อมูลคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดอันดับ

3. ในการเปรียบเทียบคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้น 2 กลุ่ม ค่าสถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่าแตกต่างจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้ Least significant difference test (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ในเรื่องคุณภาพบริการจำนวน 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยและมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งมีจำนวน รวม 7,144 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างของกลุ่มประชากรด้วยการใช้สูตร Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 379 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	175	46.2
ชาย	204	53.8
รวม	**379**	**100.00**
อายุ		
อายุ 18 – 30 ปี	138	36.4
อายุ 31 - 40 ปี	185	48.8
อายุ 41 – 50 ปี	50	13.2
อายุ 51 ปีขึ้นไป	6	1.6
รวม	**379**	**100.00**
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	4	1.1
ประถมศึกษา	14	3.7
มัธยมศึกษาปีที่ 3	43	11.3
มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	62	16.4
อนุปริญญาหรือ ปวส.	129	34.0
ปริญญาตรี	122	32.2
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.3
รวม	**379**	**100.0**
อาชีพ		
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	75	19.8
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	178	47.0
ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย	16	4.2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 **(ต่อ)**

นักเรียน/ นักศึกษา	10	2.6
เกษตร/ ประมง	36	9.5
รับจ้างทั่วไป	64	16.9
รวม	**379**	**100.0**

จากตางรางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 53.8 และเพศหญิง ร้อยละ 46.2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 31-40 ปี คิดร้อยละ 48.8 มากที่สุด รองลงมามีอายุ 18-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.4 มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.2 และมีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 34.0 มากที่สุด รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 32.2 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 16.4 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 11.3 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 3.7 และจบการศึกษาระดับต่ำกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 47.0 มากที่สุด รองลงมามีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 19.8 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 16.9 มีอาชีพเกษตร/ ประมง คิดเป็นร้อยละ 9.5 มีอาชีพผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 4.2 และมีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระดับการรับรู้				$\bar{x}$	SD	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาสมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	285 (75.2)	60 (15.8)	34 (9.0)	-	3.66	.636	มากที่สุด
2. องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาสมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ	167 (44.1)	194 (51.2)	18 (4.7)	-	3.39	.578	มากที่สุด
3. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส	249 (65.7)	89 (23.5)	41 (10.8)	-	3.55	.682	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	186 (49.1)	151 (39.8)	39 (10.3)	3 (.8)	3.37	.699	มากที่สุด
ภาพรวม					**3.49**	**.445**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ประชาชนมีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 3.49, SD = .445) ในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาสอำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในเรื่องจำนวนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาสมีจำนวนเพียงพอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับผู้มารับบริการ มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 3.66, SD = .636) โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 3.55, SD = .682) เรื่ององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาสมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 3.39, SD = .578) และสุดท้ายเรื่องเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้คะแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 3.37, SD =.699)

ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	**ระดับการรับรู้**				$\bar{x}$	**SD**	**ระดับความคิดเห็น**
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส ให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี	189 (49.9)	112 (29.6)	62 (16.4)	16 (4.2)	3.25	.878	มาก
2.การจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ	157 (41.4)	167 (43.5)	53 (14.0)	4 (1.1)	3.25	.730	มาก
3.ขั้นตอนการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง	176 (46.4)	165 (43.5)	37 (9.8)	1 (.3)	3.36	.666	มากที่สุด
4.การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของตำบลพลายวาสได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว	194 (51.2)	139 (36.7)	42 (11.1)	4 (1.1)	3.38	.722	มากที่สุด
ภาพรวม					**3.31**	**.514**	**มากที่สุด**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า ประชาชนมีคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.31, SD = .514) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของตำบลพลายวาสได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.38, SD = .722) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องขั้นตอนการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.36, SD = .666) เรื่องเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาสให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี มีความคิดเห็นระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.25, SD = .878) และสุดท้ายเรื่องการจัดเตรียมเอกสาร และแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ มีความคิดเห็นระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.25, SD = .730)

ตารางที่ 4.4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านการสนองต่อผู้รับบริการ	ระดับการรับรู้				$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1.ท่านมาติดต่องานที่องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาสแล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการ	226 (59.6)	126 (33.2)	24 (6.3)	3 (.8)	3.52	.652	มากที่สุด
2.งานที่ท่านมาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาสทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย	216 (57.0)	136 (35.9)	26 (6.9)	1 (.3)	3.50	.636	มากที่สุด
3.องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาสได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ทำให้	217 (57.3)	128 (33.8)	34 (9.0)	-	3.48	.656	มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการได้ถูกต้อง							
4.เอกสารที่องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส เตรียมไว้บริการ มีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น	191 (50.4)	156 (41.2)	28 (7.4)	4 (1.1)	3.41	.674	มากที่สุด
ภาพรวม					**3.47**	**.436**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.47, SD = .436) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในเรื่องมาติดต่องานที่องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส แล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการ มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.52, SD = .652) โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องงานที่ท่านมาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาสทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.50, SD = .636) เรื่ององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาสได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการได้ถูกต้อง มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.48, SD = .656) และสุดท้ายเรื่องเอกสารที่องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส เตรียมไว้บริการ มีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.41, SD = .674)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	ระดับการรับรู้				$\bar{x}$	SD	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง	215 (56.7)	136 (35.9)	23 (6.1)	5 (1.3)	3.48	.672	มากที่สุด
2.มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	220 (56.7)	133 (35.1)	25 (6.6)	1 (.3)	3.51	.631	มากที่สุด
3.มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์ หรือร้องเรียกได้	192 (50.7)	156 (41.2)	31 (8.2)	-	3.42	.640	มากที่สุด
4.มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน ฯลฯ	208 (54.9)	142 (37.5)	25 (6.6)	4 (1.1)	3.46	.667	มากที่สุด
ภาพรวม					**3.46**	**.456**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 3.46, SD = .456) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในเรื่องการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 3.51, SD = .631) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึงมีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 3.48, SD = .672) เรื่องการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน ฯลฯ มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 3.46, SD = .667) สุดท้ายเรื่องการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์ หรือร้องเรียกได้ มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 3.42, SD = .640)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	ระดับการรับรู้				$\bar{x}$	SD	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
1. พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส เอาใจใส่เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อยากกลับมาติดต่อ	183 (48.3)	130 (34.3)	56 (14.8)	10 (2.6)	3.28	.811	มากที่สุด
2. ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ	184 (48.5)	161 (42.5)	30 (7.9)	4 (1.1)	3.39	.678	มากที่สุด
3.ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจ้งด้วยเหตุผลเสมอ	190 (50.1)	143 (37.7)	41 (10.8)	5 (1.3)	3.37	.727	มากที่สุด
4. พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส ยอมรับคำตำหนิ ติชม และสำรวมถึงกิริยาท่าทาง	204 (53.8)	141 (37.2)	28 (7.4)	6 (1.6)	3.43	.700	มากที่สุด
ภาพรวม					**3.36**	**.531**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 3.36, SD = .531) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในเรื่องพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส ยอมรับคำตำหนิ ติชม และสำรวมถึงกิริยาท่าทาง มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 3.43, SD = .700) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 3.39, SD = .678) เรื่องตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจ้งด้วยเหตุผลเสมอ มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 3.37, SD = .727) และพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส เอาใจใส่เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อยากกลับมาติดต่อ มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 3.28, SD = .811)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{x}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.49	.445	มากที่สุด
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	3.31	.514	มากที่สุด
3. ด้านการสนองต่อผู้รับบริการ	3.47	.436	มากที่สุด
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.46	.456	มากที่สุด
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	3.36	.531	มากที่สุด
ภาพรวม	**3.42**	**.380**	**มากที่สุด**

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 3.42, SD = .380) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 3.49, SD = .445) เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการสนองต่อผู้รับบริการ มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 3.47, SD = .436) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 3.46, SD = .456) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 3.36, SD = .531) และสุดท้ายด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 3.31, SD = .514)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชากรที่มีเพศต่างกันมีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบเพศกับคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

เพศ	จำนวนคน	$\bar{x}$	SD	T	Sig.
หญิง	175	3.40	.407		
ชาย	204	3.45	.349	-1.498	.135

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบเพศกับคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า Sig. = .135 แสดงว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	**Df**	**SS**	**MS**	**F**	**Sig.**
ระหว่างกลุ่ม	3	5.03	1.679	12.875	.000
ภายในกลุ่ม	375	48.91	.130		
รวม	378	53.94			

*P ≤ .05

จากตารางที่ 4.9 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (LSD) ของค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{x}$	**อายุ 18 – 30 ปี**	**อายุ 31 - 40 ปี**	**อายุ 41 – 50 ปี**	**อายุ 51 ปีขึ้นไป**
อายุ 18 – 30 ปี	3.58	-	.236*	.205*	.412*
อายุ 31 - 40 ปี	3.34	-.236*	-	-.030	.176
อายุ 41 – 50 ปี	3.37	-.205*	.030	-	.206
อายุ 51 ปีขึ้นไป	3.16	-.412*	-.176	-.206	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.10 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD พบว่า ประชาชนมีอายุ ต่างกัน มีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่

1. ประชาชนมีอายุ 18 - 30 ปี มีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส มากกว่า ประชาชนที่มีอายุ 31 – 40 ปี

2. ประชาชนมีอายุ 18 - 30 ปี มีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส มากกว่า ประชาชนที่มีอายุ 41 - 50 ปี

3. ประชาชนมีอายุ 18 - 30 ปี มีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส มากกว่า ประชาชนที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำยลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	**Df**	**SS**	**MS**	**F**	**Sig.**
ระหว่างกลุ่ม	6	5.41	.903	6.922	.000
ภายในกลุ่ม	372	48.53	.130		
รวม	378	53.94			

*P ≤ .05

จากตารางที่ 4.11 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำยลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (LSD) ของค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	ต่ำกว่าประถมศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาปีที่ 3	มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	อนุปริญญาหรือ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าประถมศึกษา	3.13	-	-.095	-.105	-.257	-.276	-.442*	-.489*
ประถมศึกษา	3.22	.095	-	-.010	-.162	-.181	-.347*	-.394*
มัธยมศึกษาปีที่ 3	3.23	.105	.010	-	-.152*	-.170*	-.337*	-.383*
มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	3.38	.257	.162	.152*	-	-.018	-.184*	-.231
อนุปริญญาหรือ ปวส.	3.40	.276	.181	.170*	.018	-	-.166*	-.212
ปริญญาตรี	3.57	.442*	.347*	.337*	.184*	.166*	-	-.046
สูงกว่าปริญญาตรี	3.62	.489*	.394*	.383*	.231	.212	.046	-

จากตารางที่ 4.12 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD พบว่า ประชาชนมีระดับการศึกษา ต่างกัน มีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่

1. ประชาชนมีระดับการศึกษา ต่ำกว่าประถมศึกษา มีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส น้อยกว่า ปริญญาตรี

2. ประชาชนมีระดับการศึกษา ต่ำกว่าประถมศึกษา มีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส น้อยกว่า สูงกว่าปริญญาตรี

3. ประชาชนมีระดับการศึกษา ประถมศึกษา มีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส น้อยกว่า ปริญญาตรี

4. ประชาชนมีระดับการศึกษา ประถมศึกษา มีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส น้อยกว่า สูงกว่าปริญญาตรี

5. ประชาชนมีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาปีที่ 3 มีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส น้อยกว่า มัธยมศึกษาปีที่ 6

6. ประชาชนมีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาปีที่ 3 มีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส น้อยกว่า อนุปริญญา หรือ ปวส.

7. ประชาชนมีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาปีที่ 3 มีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส น้อยกว่า ปริญญาตรี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. ประชาชนมีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาปีที่ 3 มีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส น้อยกว่า สูงกว่าปริญญาตรี

9. ประชาชนมีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาปีที่ 6 มีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส น้อยกว่า ปริญญาตรี

10. ประชาชนมีระดับการศึกษา อนุปริญญา หรือ ปวส. มีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส น้อยกว่า ปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	4.35	.870	6.546	.000
ภายในกลุ่ม	373	49.59	.133		
รวม	378	53.94			

*P ≤ .05

จากตารางที่ 4.13 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (LSD) ของค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{x}$	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท	ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย	นักเรียน/ นักศึกษา	เกษตร/ ประมง	รับจ้าง ทั่วไป
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.59	-	.165*	.319*	-.039	.330*	.255*
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	3.43	-.165*	-	.153	-.205	.164*	.090
ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย	3.27	-.319*	-.153	-	-.358*	.011	-.063
นักเรียน/ นักศึกษา	3.63	.039	.205	.358*	-	.369*	.295*
เกษตร/ ประมง	3.26	-.330*	-.164*	-.011	-.369*	-	-.074
รับจ้างทั่วไป	3.34	-.255*	-.090	-.063	-.295*	.074	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.14 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD พบว่า ประชาชนมีอาชีพ ต่างกัน มีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่

1. ประชาชนมีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส มากกว่า อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

2. ประชาชนมีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส มากกว่า อาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย

3. ประชาชนมีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส มากกว่า อาชีพเกษตร/ประมง

4. ประชาชนมีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส มากกว่า อาชีพรับจ้างทั่วไป

5. ประชาชนมีอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส มากกว่า อาชีพเกษตร/ประมง

6. ประชาชนมีอาชีพ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย มีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส น้อยกว่า อาชีพนักเรียน/นักศึกษา

7. ประชาชนมีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส มากกว่า อาชีพเกษตร/ประมง

8. ประชาชนมีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส มากกว่า อาชีพรับจ้างทั่วไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3.ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4.ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5
สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยวิธีการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยและมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งมีจำนวนรวม 7,411 คน และเป็นผู้ตอบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้สูตร ทาโร่ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 379 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ Least significant difference test (LSD) และผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ประชาชนมีคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน

2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวา อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของอนุวัฒน์ เกิดสลุง (2563) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของวัชรินทร์ สุทธิศัย, รัชนิดา ไสยรส และสมเกียรติ เกียรติเจริญ (2561) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และขัดแย้งกับงานวิจัยของกิ่งเทียน ธรรมปัญโญ, นิตยา จิตต์บรรจง, มังกร ศรีเจริญกูล, ไชยวัฒน์ ไชพาทรัพย์ และภานุมาศ หมอสินธ์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของอาสาพัฒนาชุมชนต่อบทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้าน อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ความพึงพอใจของอาสาพัฒนาชุมชนต่อบทบาทของกำนันผู้ใหญ่บ้าน อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งจากการศึกษาวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลของผู้แยกวิเคราะห์เป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ประชาชนมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า เพราะจำนวนเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ การแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ประชาชนจึงมีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ประชาชนมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า เพราะเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติเป็นอย่างดี มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่างๆ ในการเข้ารับบริการให้ไม่ยุ่งยาก ขั้นตอนการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อนหลัง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ประชาชนจึงมีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

1.3 ด้านการสนองต่อผู้รับบริการ ประชาชนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า เพราะเมื่อมาติดต่องานที่องค์การบริหารส่วนตำบลแล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการอย่างถูกต้อง และทางองค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ทำให้มีความเข้าใจขั้นต้องให้บริการได้ถูกต้อง เอกสารที่เตรียมไว้บริการ มีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจน ประชาชนจึงมีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ประชาชนมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า เพราะการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ทราบเป็นไปอย่างทั่วถึง ประชาชนรับรู้ทั่วถึงว่าเมื่อมีปัญหาจะแจ้งเหตุ หรือร้องเรียนได้ที่ไหน หมายเลขโทรศัพท์อะไร และการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ วิทยุชุมชน เพจเฟสบุ๊ค ฯลฯ สามารถทาบอย่างทั่วถึง ประชาชนจึงมีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

1.5 ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ประชาชนมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า เพราะเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ ตั้งใจฟังประชาชนมาติดต่อเมื่อมีเหตุการณ์มาชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ และเจ้าหน้าที่รับคำตำหนิ ติชมและสำรวมกิริยาท่าทางประชาชนจึงความคิดเห็นระดับมากที่สุด

2. การเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ผลการวิจัยพบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของธเนศ วงษ์ไทย (2559) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของทำบัตรประชาชนของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาวิจัยพบว่าประชาชนผู้มารับบริการมีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของประชาชนต่อการบริการของทำบัตรประชาชนของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า เนื่องจากประชากรทั้งหญิงและชายที่มารับบริการต่างก็มีความต้องการให้ได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้ เมื่อมารับบริการแล้วได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่มารับบริการก็อาจทำให้ไม่เกิดความแตกต่างในเรื่องของคุณภาพการบริการ

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวิฑูรย์ ขาวดี, กนกวรรณ แสนเมือง และโสรัตน์ มงคลมะไฟ (2563) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สารอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า เนื่องจากประชาชนที่มารับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุมากแล้วอาจจะเคยผ่านการรับบริการจากภาครัฐหลายหน่วยงาน ทำให้มีประสบการณ์ และเกิดการเปรียบเทียบคุรภาพการบริการ ซึ่งต่างจากประชาชนที่มีอายุน้อยที่อาจจะยังไม่เคยได้รับบริการจากหน่วยงานภาครัฐอื่น จึงไม่เกิดการเปรียบเทียบ ทำให้ผู้ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการบริการต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของหญิง สองน้อย และพิชิต รัชตพิบุลภพ (2564) ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรม้า จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการด้านการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรม้า แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าระดับการศึกษาของผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมและมัธยม ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวนมากเมื่อเทียบกับระดับปริญญาตรี ซึ่งกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาที่ใกล้เคียง จึงทำให้ผลการศึกษาความคิดเห็นแตกต่างกัน

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของอนุวัฒน์ เกิดสลุง (2563) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสือเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า ประชาชนไม่ว่าจะอาชีพใด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่มาใช้บริการที่เทศบาลก็เพื่อต้องการบรรลุวัตถุประสงค์ของตน เมื่อทางองค์การบริการส่วนตำบลสามารถให้บริการประชาชนในทุกอาชีพให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ จึงทำให้การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้ดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษาวิจัย พบว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการน้อยกว่าด้านอื่น ๆ จึงควรทำการปรับปรุงการให้บริการในด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส มีการบริการที่มีคุณภาพสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะบางประเด็น ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรกำหนดนโยบายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยช่วยเหลือประชาชนผู้มารับบริการให้เกิดความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ
2. ควรกำหนดนโยบายด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ โดยให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ทราบอย่างทั่วถึง โดยการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน ฯลฯ
2. จัดให้มีกล่องรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และเรื่องร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส และนำเรื่องต่าง ๆ ที่ประชาชนได้แนะนำมาปรับปรุงคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ
2. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในทุกตำบล ของอำเภอกาญจนดิษฐ์ เพื่อผลการวิจัยมาปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น ทั่วทั้งอำเภอกาญจนดิษฐ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

กรมการปกครอง. (2562). **ระบบบริการข้อมูลประชากร.** เข้าถึงได้จาก http://www.plaiwass.go.th

กิ่งเทียน ธรรมปัญโญ และคณะ. (2563). **ความพึงพอใจของอาสาพัฒนาชุมชนต่อบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน.** วารสารวิชาการ. สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปรซิฟิค. สาขามนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์.

คณะกรรมาธิการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ พุทธศักราช 2560.

เจนจิรา ภาคบุบผา. (2561). **การวิเคราะห์คุณภาพการบริการ การรับรู้คุณค่าตราสินค่า และค่านิยมทางสังคมที่ส่งผลต่อการยอมรับในตัวสินค้า และการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า ในเขตกรุงเทพมหานคร.** บริหารธุรกิจบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ธนวัฒน์ กิดา และคณะ. (2564). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่.** วารสารวิจัยวิชาการ ปีที่ 5 มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์. วิทยาลัยวิทยาเขตพะเยา.

นิชานันท์ รัตนพงษ์เพียร. (2563). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมชลประทาน (สามเสน).** สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ประวร ไชยอ้าย. (2561). **คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

ราชกิจจานุเบกษา. (2562). เล่มที่ 116 ตอนที่ 136 ก.

รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). **คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต.** คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโลโนยีราชมงคลธัญบุรี.

วัชรินทร์ สุทธิศัย และคณะ. (2561). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม.** วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

วิลาวรรณ จงไกรจักร และวัลลภ. (2564). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลแขวงสมุทรปราการ.** วารสารรัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. ปีที่ 1(6).

วิฑูรย์ ขาวดี และคณะ. (2563). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคาม.** คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

หญิง สองน้อย และพิชิต. (2564). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการด้านการจัดเก็บ**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มูลฝอยของเทศบาลตำบลไทรม้า จังหวัดนนทบุรี. หลักสูตรรัฐประศาสตรมหาวิทยาลัยบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.

อนุวัฒน์ เกิดสลุง. (2563). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสี้อเต้น อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี.** วารสารพัฒนาทักษะทางวิชาการอย่างยั่งยืน ปีที่ 2(1).

องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส. (2564). **แผนพัฒนาท้องถิ่น (2566 - 2570).** องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี.

ภาษาอังกฤษ

Bitner, M. J. (1995). **Building service relationships: It's all about promises. Journal of the Academy of Marketing Science,** 23, 246-251.

Cronin, J. J. & Taylor, S. A. (1992). **Measuring service quality: A reexamination and extension. Journal of Marketing,** 56(7), 55-68

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

Gronroos, C. (1990). **Relationship approach to marketing in server contexts: The marketing and organizational behavior interface. Journal of Business Research,** 20(1), 3-17.

Lewis, R. C. & Booms, B. H. (1983). **The Marketing Aspects of Service Quality. In Berry. L., Shostack. G. and Upah. G. (Eds). Emerging perspectives on server marketing. American marketing association,** 99-107.

Oliver. P. E. (1993). **Formal models of collective action. Annual Review of sociology** 19, 271-300.

Zeithaml, V. A., and Bitner, M. J. **Services Marketing : Customer Focus Across the Firm.** (2002). 2nd ed. Boston, Massachusetts : McGraw-Hill.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L. Berry. **"Problem and Strategic in Services Marketing"** (1985). Journal of Marketing 49(2), pp. 33-46

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเรื่อง

คุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส

อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษา เรื่องคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี การตอบแบบสอบถามของท่านถือว่ามีคุณค่าต่อการศึกษาอย่างยิ่ง จึงขอความกรุณาจากท่านได้ตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็น อันจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยตัวบุคคลในแบบสอบถาม ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง)

1. **เพศ**

☐ ชาย ☐ หญิง

2. **อายุ**

☐ อายุ 18 – 30 ปี ☐ อายุ 31 - 40 ปี

☐ อายุ 41 – 50 ปี ☐ อายุ 51 ปีขึ้นไป

3. **ระดับการศึกษา**

☐ ต่ำกว่าประถมศึกษา ☐ ประถมศึกษา

☐ มัธยมศึกษาปีที่ 3 ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.

☐ อนุปริญญาหรือ ปวส. ☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. **อาชีพ**

☐ รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ☐ ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท

☐ ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย ☐ นักเรียน/ นักศึกษา

☐ เกษตร/ ประมง ☐ รับจ้างทั่วไป

☐ อื่น ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 คุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส

คุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี	**ระดับความคิดเห็น**			
	มากที่สุด (4)	**มาก (3)**	**น้อย (2)**	**น้อยที่สุด (1)**
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ				
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส มีจำนวนเพียงพอสำหรับ ผู้มารับบริการ				
2. องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาสมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ				
3. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส				
4. เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้คะแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้				
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ				
5. เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส ให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี				
6. การจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ				
7. ขั้นตอนการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อนหลัง				

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 คุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส

คุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี	**ระดับความคิดเห็น**			
	มากที่สุด (4)	**มาก (3)**	**น้อย (2)**	**น้อยที่สุด (1)**
8. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของตำบลพลายวาสได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว				
ด้านการสนองต่อผู้รับบริการ				
9. ท่านมาติดต่องานที่องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาสแล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการ				
10. งานที่ท่านมาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาสทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย				
11. องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาสได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการได้ถูกต้อง				
12. เอกสารที่องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาสเตรียมไว้บริการ มีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น				
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ				
13. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง				
14. มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา				

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 คุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส

คุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี	**ระดับความคิดเห็น**			
	มากที่สุด (4)	**มาก (3)**	**น้อย (2)**	**น้อยที่สุด (1)**
15. มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้				
16. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน ฯลฯ				
ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ				
17. พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาสเอาใจใส่เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อยากกลับมาติดต่อ				
18. ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ				
19. ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจ้งด้วยเหตุผลเสมอ				
20. พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาสยอมรับคำตำหนิ ติชมและสำรวมถึงกิริยาท่าทาง				

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Statistics							
		เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	a1	a2
N	Valid	379	379	379	379	379	379
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		1.54	1.80	4.80	2.86	3.66	3.39
Std. Deviation		.499	.721	1.208	1.782	.636	.578

Statistics								
		a3	a4	b1	b2	b3	b4	c1
N	Valid	379	379	379	379	379	379	379
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.55	3.37	3.25	3.25	3.36	3.38	3.52
Std. Deviation		.682	.699	.878	.730	.666	.722	.652

Statistics								
		c2	c3	c4	d1	d2	d3	d4
N	Valid	379	379	379	379	379	379	379
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.50	3.48	3.41	3.48	3.51	3.42	3.46
Std. Deviation		.636	.656	.674	.672	.631	.640	.667

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Statistics							
		e1	e2	e3	e4	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ
N	Valid	379	379	379	379	379	379
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.28	3.39	3.37	3.43	3.4941	3.3113
Std. Deviation		.811	.678	.727	.700	.44521	.51437

Statistics					
		ด้านการสนองต่อผู้รับบริการ	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	ผลรวม
N	Valid	379	379	379	379
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.4763	3.4690	3.3668	3.4235
Std. Deviation		.43692	.45665	.53178	.38072

Frequency Table

เพศ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	หญิง	175	46.2	46.2	46.2
	ชาย	204	53.8	53.8	100.0
	Total	379	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อายุ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	อายุ 18 – 30 ปี	138	36.4	36.4	36.4
	อายุ 31 - 40 ปี	185	48.8	48.8	85.2
	อายุ 41 – 50 ปี	50	13.2	13.2	98.4
	อายุ 51 ปีขึ้นไป	6	1.6	1.6	100.0
	Total	379	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่าประถมศึกษา	4	1.1	1.1	1.1
	ประถมศึกษา	14	3.7	3.7	4.7
	มัธยมศึกษาปีที่ 3	43	11.3	11.3	16.1
	มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	62	16.4	16.4	32.5
	อนุปริญญาหรือ ปวส.	129	34.0	34.0	66.5
	ปริญญาตรี	122	32.2	32.2	98.7
	สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.3	1.3	100.0
	Total	379	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาชีพ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	75	19.8	19.8	19.8
	ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	178	47.0	47.0	66.8
	ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย	16	4.2	4.2	71.0
	นักเรียน/ นักศึกษา	10	2.6	2.6	73.6
	เกษตร/ ประมง	36	9.5	9.5	83.1
	รับจ้างทั่วไป	64	16.9	16.9	100.0
	Total	379	100.0	100.0	

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

1.จำนวนเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส มีจำนวนเพียงพอสำหรับ ผู้มารับบริการ					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ความคิดเห็นน้อย	34	9.0	9.0	9.0
	ความคิดเห็นมาก	60	15.8	15.8	24.8
	ความคิดเห็นมากที่สุด	285	75.2	75.2	100.0
	Total	379	100.0	100.0	

2.องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส มีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ความคิดเห็นน้อย	18	4.7	4.7	4.7
	ความคิดเห็นมาก	194	51.2	51.2	55.9
	ความคิดเห็นมากที่สุด	167	44.1	44.1	100.0
	Total	379	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ความคิดเห็นน้อย	41	10.8	10.8	10.8
	ความคิดเห็นมาก	89	23.5	23.5	34.3
	ความคิดเห็นมากที่สุด	249	65.7	65.7	100.0
	Total	379	100.0	100.0	

4. เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ความคิดเห็นน้อยที่สุด	3	.8	.8	.8
	ความคิดเห็นน้อย	39	10.3	10.3	11.1
	ความคิดเห็นมาก	151	39.8	39.8	50.9
	ความคิดเห็นมากที่สุด	186	49.1	49.1	100.0
	Total	379	100.0	100.0	

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

5. เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส ให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน การปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ความคิดเห็นน้อยที่สุด	16	4.2	4.2	4.2
	ความคิดเห็นน้อย	62	16.4	16.4	20.6
	ความคิดเห็นมาก	112	29.6	29.6	50.1
	ความคิดเห็นมากที่สุด	189	49.9	49.9	100.0
	Total	379	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. การจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ความคิดเห็นน้อยที่สุด	4	1.1	1.1	1.1
	ความคิดเห็นน้อย	53	14.0	14.0	15.0
	ความคิดเห็นมาก	165	43.5	43.5	58.6
	ความคิดเห็นมากที่สุด	157	41.4	41.4	100.0
	Total	379	100.0	100.0	

7. ขั้นตอนการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อนหลัง					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ความคิดเห็นน้อยที่สุด	1	.3	.3	.3
	ความคิดเห็นน้อย	37	9.8	9.8	10.0
	ความคิดเห็นมาก	165	43.5	43.5	53.6
	ความคิดเห็นมากที่สุด	176	46.4	46.4	100.0
	Total	379	100.0	100.0	

8. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของตำบลพลายวาส ได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ความคิดเห็นน้อยที่สุด	4	1.1	1.1	1.1
	ความคิดเห็นน้อย	42	11.1	11.1	12.1
	ความคิดเห็นมาก	139	36.7	36.7	48.8
	ความคิดเห็นมากที่สุด	194	51.2	51.2	100.0
	Total	379	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการสนองต่อผู้รับบริการ

9. ท่านมาติดต่องานที่องค์การบริหารส่วนตำบล พลายวาสแล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการ					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ความคิดเห็นน้อยที่สุด	3	.8	.8	.8
	ความคิดเห็นน้อย	24	6.3	6.3	7.1
	ความคิดเห็นมาก	126	33.2	33.2	40.4
	ความคิดเห็นมากที่สุด	226	59.6	59.6	100.0
	Total	379	100.0	100.0	

10. งานที่ท่านมาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาสทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ความคิดเห็นน้อยที่สุด	1	.3	.3	.3
	ความคิดเห็นน้อย	26	6.9	6.9	7.1
	ความคิดเห็นมาก	136	35.9	35.9	43.0
	ความคิดเห็นมากที่สุด	216	57.0	57.0	100.0
	Total	379	100.0	100.0	

11. องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาสได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการได้ถูกต้อง					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ความคิดเห็นน้อย	34	9.0	9.0	9.0
	ความคิดเห็นมาก	128	33.8	33.8	42.7
	ความคิดเห็นมากที่สุด	217	57.3	57.3	100.0
	Total	379	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

12. เอกสารที่องค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส เตรียมไว้บริการ มีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ความคิดเห็นน้อยที่สุด	4	1.1	1.1	1.1
	ความคิดเห็นน้อย	28	7.4	7.4	8.4
	ความคิดเห็นมาก	156	41.2	41.2	49.6
	ความคิดเห็นมากที่สุด	191	50.4	50.4	100.0
	Total	379	100.0	100.0	

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

13. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ความคิดเห็นน้อยที่สุด	5	1.3	1.3	1.3
	ความคิดเห็นน้อย	23	6.1	6.1	7.4
	ความคิดเห็นมาก	136	35.9	35.9	43.3
	ความคิดเห็นมากที่สุด	215	56.7	56.7	100.0
	Total	379	100.0	100.0	

14. มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ความคิดเห็นน้อยที่สุด	1	.3	.3	.3
	ความคิดเห็นน้อย	25	6.6	6.6	6.9
	ความคิดเห็นมาก	133	35.1	35.1	42.0
	ความคิดเห็นมากที่สุด	220	58.0	58.0	100.0
	Total	379	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

15. มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์ หรือร้องเรียนได้					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ความคิดเห็นน้อย	31	8.2	8.2	8.2
	ความคิดเห็นมาก	156	41.2	41.2	49.3
	ความคิดเห็นมากที่สุด	192	50.7	50.7	100.0
	Total	379	100.0	100.0	

16. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน ฯลฯ					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ความคิดเห็นน้อยที่สุด	4	1.1	1.1	1.1
	ความคิดเห็นน้อย	25	6.6	6.6	7.7
	ความคิดเห็นมาก	142	37.5	37.5	45.1
	ความคิดเห็นมากที่สุด	208	54.9	54.9	100.0
	Total	379	100.0	100.0	

ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

17. พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลพลายวาส เอาใจใส่เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อยากกลับมาติดต่อ					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ความคิดเห็นน้อยที่สุด	10	2.6	2.6	2.6
	ความคิดเห็นน้อย	56	14.8	14.8	17.4
	ความคิดเห็นมาก	130	34.3	34.3	51.7
	ความคิดเห็นมากที่สุด	183	48.3	48.3	100.0
	Total	379	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

18. ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ความคิดเห็นน้อยที่สุด	4	1.1	1.1	1.1
	ความคิดเห็นน้อย	30	7.9	7.9	9.0
	ความคิดเห็นมาก	161	42.5	42.5	51.5
	ความคิดเห็นมากที่สุด	184	48.5	48.5	100.0
	Total	379	100.0	100.0	

19. ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจ้งด้วยเหตุผลเสมอ					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ความคิดเห็นน้อยที่สุด	5	1.3	1.3	1.3
	ความคิดเห็นน้อย	41	10.8	10.8	12.1
	ความคิดเห็นมาก	143	37.7	37.7	49.9
	ความคิดเห็นมากที่สุด	190	50.1	50.1	100.0
	Total	379	100.0	100.0	

20. พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล พลายวาสยอมรับคำตำหนิ ติชมและสำรวมถึงกิริยาท่าทาง					
ระดับความคิดเห็น		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ความคิดเห็นน้อยที่สุด	6	1.6	1.6	1.6
	ความคิดเห็นน้อย	28	7.4	7.4	9.0
	ความคิดเห็นมาก	141	37.2	37.2	46.2
	ความคิดเห็นมากที่สุด	204	53.8	53.8	100.0
	Total	379	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

T-Test

เพศ					
	เพศ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Total	หญิง	175	3.4007	.40737	.03079
	ชาย	204	3.4596	.34914	.02444

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Independent Samples Test											
เพศ		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
									Lower	Upper	
total	Equal variances assumed	8.438	.004	-1.516	377	.130	-.05891	.03886	-.13531	.01750	
	Equal variances not assumed			-1.498	344.967	.135	-.05891	.03932	-.13624	.01842	

One-way

อายุ								
อายุ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
อายุ 18 – 30 ปี	138	3.5812	.40471	.03445	3.5130	3.6493	2.26	4.00
อายุ 31 - 40 ปี	185	3.3451	.31394	.02308	3.2996	3.3907	2.37	4.00
อายุ 41 – 50 ปี	50	3.3761	.37875	.05356	3.2684	3.4837	2.47	4.00
อายุ 51 ปีขึ้นไป	6	3.1691	.51125	.20872	2.6326	3.7056	2.58	3.89
Total	379	3.4324	.37778	.01941	3.3942	3.4705	2.26	4.00

ANOVA					
อายุ					
อายุ	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	5.038	3	1.679	12.875	.000
Within Groups	48.910	375	.130		
Total	53.948	378			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons						
LSD						
(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
อายุ 18 – 30 ปี	อายุ 31 - 40 ปี	.23604*	.04062	.000	.1562	.3159
	อายุ 41 – 50 ปี	.20508*	.05961	.001	.0879	.3223
	อายุ 51 ปีขึ้นไป	.41207*	.15061	.007	.1159	.7082
อายุ 31 - 40 ปี	อายุ 18 – 30 ปี	-.23604*	.04062	.000	-.3159	-.1562
	อายุ 41 – 50 ปี	-.03096	.05756	.591	-.1441	.0822

	อายุ 51 ปีขึ้นไป	.17602	.14981	.241	-.1185	.4706
อายุ 41 – 50 ปี	อายุ 18 – 30 ปี	-.20508*	.05961	.001	-.3223	-.0879
	อายุ 31 - 40 ปี	.03096	.05756	.591	-.0822	.1441
	อายุ 51 ปีขึ้นไป	.20698	.15603	.185	-.0998	.5138
อายุ 51 ปีขึ้นไป	อายุ 18 – 30 ปี	-.41207*	.15061	.007	-.7082	-.1159
	อายุ 31 - 40 ปี	-.17602	.14981	.241	-.4706	.1185
	อายุ 41 – 50 ปี	-.20698	.15603	.185	-.5138	.0998

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

One-way

Descriptives

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	4	3.1316	.30538	.15269	2.6456	3.6175	2.74	3.42
ประถมศึกษา	14	3.2266	.24216	.06472	3.0868	3.3664	2.84	3.65
มัธยมศึกษาปีที่ 3	43	3.2372	.26941	.04109	3.1543	3.3201	2.58	3.89
มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	62	3.3895	.43491	.05523	3.2790	3.4999	2.26	4.00
อนุปริญญาหรือ ปวส.	129	3.4081	.36579	.03221	3.3444	3.4718	2.42	4.00
ปริญญาตรี	122	3.5743	.35204	.03187	3.5112	3.6374	2.63	4.00

สูงกว่าปริญญาตรี	5	3.6211	.44098	.19721	3.0735	4.1686	3.00	4.00
Total	379	3.4324	.37778	.01941	3.3942	3.4705	2.26	4.00

ANOVA

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	5.418	6	.903	6.922	.000
Within Groups	48.530	372	.130		
Total	53.948	378			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons						
Dependent Variable: total						
LSD						
(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
ต่ำกว่าประถมศึกษา	ประถมศึกษา	-.09503	.20477	.643	-.4977	.3076
	มัธยมศึกษาปีที่ 3	-.10566	.18881	.576	-.4769	.2656
	มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	-.25790	.18633	.167	-.6243	.1085
	อนุปริญญาหรือ ปวส.	-.27653	.18337	.132	-.6371	.0840
	ปริญญาตรี	-.44274*	.18353	.016	-.8036	-.0819
	สูงกว่าปริญญาตรี	-.48947*	.24229	.044	-.9659	-.0130
ประถมศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา	.09503	.20477	.643	-.3076	.4977
	มัธยมศึกษาปีที่ 3	-.01063	.11114	.924	-.2292	.2079
	มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	-.16288	.10688	.128	-.3730	.0473
	อนุปริญญาหรือ ปวส.	-.18150	.10163	.075	-.3814	.0183
	ปริญญาตรี	-.34771*	.10192	.001	-.5481	-.1473

	สูงกว่าปริญญาตรี	-.39445*	.18817	.037	-.7645	-.0244
มัธยมศึกษาปีที่ 3	ต่ำกว่าประถมศึกษา	.10566	.18881	.576	-.2656	.4769
	ประถมศึกษา	.01063	.11114	.924	-.2079	.2292
	มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	-.15225*	.07168	.034	-.2932	-.0113
	อนุปริญญาหรือ ปวส.	-.17087*	.06360	.008	-.2959	-.0458
	ปริญญาตรี	-.33709*	.06406	.000	-.4630	-.2111
	สูงกว่าปริญญาตรี	-.38382*	.17066	.025	-.7194	-.0482
มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	ต่ำกว่าประถมศึกษา	.25790	.18633	.167	-.1085	.6243
	ประถมศึกษา	.16288	.10688	.128	-.0473	.3730
	มัธยมศึกษาปีที่ 3	.15225*	.07168	.034	.0113	.2932
	อนุปริญญาหรือ ปวส.	-.01863	.05582	.739	-.1284	.0911
	ปริญญาตรี	-.18484*	.05633	.001	-.2956	-.0741
	สูงกว่าปริญญาตรี	-.23157	.16791	.169	-.5618	.0986
อนุปริญญาหรือ ปวส.	ต่ำกว่าประถมศึกษา	.27653	.18337	.132	-.0840	.6371
	ประถมศึกษา	.18150	.10163	.075	-.0183	.3814
	มัธยมศึกษาปีที่ 3	.17087*	.06360	.008	.0458	.2959
	มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	.01863	.05582	.739	-.0911	.1284
	ปริญญาตรี	-.16621*	.04561	.000	-.2559	-.0765
	สูงกว่าปริญญาตรี	-.21294	.16463	.197	-.5367	.1108

ปริญญาตรี	ต่ำกว่าประถมศึกษา	.44274*	.18353	.016	.0819	.8036
	ประถมศึกษา	.34771*	.10192	.001	.1473	.5481
	มัธยมศึกษาปีที่ 3	.33709*	.06406	.000	.2111	.4630
	มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	.18484*	.05633	.001	.0741	.2956
	อนุปริญญาหรือ ปวส.	.16621*	.04561	.000	.0765	.2559
	สูงกว่าปริญญาตรี	-.04673	.16480	.777	-.3708	.2773
สูงกว่าปริญญาตรี	ต่ำกว่าประถมศึกษา	.48947*	.24229	.044	.0130	.9659
	ประถมศึกษา	.39445*	.18817	.037	.0244	.7645
	มัธยมศึกษาปีที่ 3	.38382*	.17066	.025	.0482	.7194
	มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	.23157	.16791	.169	-.0986	.5618
	อนุปริญญาหรือ ปวส.	.21294	.16463	.197	-.1108	.5367
	ปริญญาตรี	.04673	.16480	.777	-.2773	.3708

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

One-way

Descriptives								
อาชีพ								
อาชีพ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	75	3.5972	.37221	.04298	3.5116	3.6828	2.26	4.00
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	178	3.4315	.35676	.02674	3.3787	3.4843	2.47	4.00
ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย	16	3.2781	.41895	.10474	3.0549	3.5013	2.37	3.89
นักเรียน/ นักศึกษา	10	3.6368	.35302	.11163	3.3843	3.8894	3.00	4.00
เกษตร/ ประมง	36	3.2670	.28150	.04692	3.1718	3.3623	2.42	3.75
รับจ้างทั่วไป	64	3.3413	.40411	.05051	3.2403	3.4422	2.26	4.00
Total	379	3.4324	.37778	.01941	3.3942	3.4705	2.26	4.00

ANOVA					
อาชีพ					
อาชีพ	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4.352	5	.870	6.546	.000
Within Groups	49.596	373	.133		
Total	53.948	378			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons						
Dependent Variable: อาชีพ						
LSD						
(I) อาชีพ	(J) อาชีพ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	.16571*	.05020	.001	.0670	.2644
	ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย	.31910*	.10042	.002	.1216	.5165
	นักเรียน/ นักศึกษา	-.03965	.12276	.747	-.2810	.2017

	เกษตร/ ประมง	.33018*	.07393	.000	.1848	.4756
	รับจ้างทั่วไป	.25591*	.06205	.000	.1339	.3779
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	-.16571*	.05020	.001	-.2644	-.0670
	ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย	.15339	.09517	.108	-.0338	.3405
	นักเรียน/ นักศึกษา	-.20536	.11851	.084	-.4384	.0277
	เกษตร/ ประมง	.16447*	.06664	.014	.0334	.2955
	รับจ้างทั่วไป	.09020	.05315	.090	-.0143	.1947
ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	-.31910*	.10042	.002	-.5165	-.1216
	ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	-.15339	.09517	.108	-.3405	.0338
	นักเรียน/ นักศึกษา	-.35875*	.14699	.015	-.6478	-.0697
	เกษตร/ ประมง	.01108	.10956	.919	-.2044	.2265
	รับจ้างทั่วไป	-.06319	.10192	.536	-.2636	.1372
นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	.03965	.12276	.747	-.2017	.2810
	ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	.20536	.11851	.084	-.0277	.4384
	ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย	.35875*	.14699	.015	.0697	.6478
	เกษตร/ ประมง	.36983*	.13035	.005	.1135	.6261
	รับจ้างทั่วไป	.29556*	.12399	.018	.0517	.5394
เกษตร/ ประมง	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	-.33018*	.07393	.000	-.4756	-.1848
	ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	-.16447*	.06664	.014	-.2955	-.0334

	ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย	-.01108	.10956	.919	-.2265	.2044
	นักเรียน/ นักศึกษา	-.36983*	.13035	.005	-.6261	-.1135
	รับจ้างทั่วไป	-.07427	.07597	.329	-.2236	.0751
รับจ้างทั่วไป	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	-.25591*	.06205	.000	-.3779	-.1339
	ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	-.09020	.05315	.090	-.1947	.0143
	ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย	.06319	.10192	.536	-.1372	.2636
	นักเรียน/ นักศึกษา	-.29556*	.12399	.018	-.5394	-.0517
	เกษตร/ ประมง	.07427	.07597	.329	-.0751	.2236

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.775	.777	4

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
a1	2.10	.845	30
a2	1.67	1.028	30
a3	2.40	.724	30
a4	2.07	.868	30

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Summary Item Statistics						
	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance
Item Means	2.058	1.667	2.400	.733	1.440	.091
Item Variances	.762	.524	1.057	.533	2.018	.049

Summary Item Statistics	
	N of Items
Item Means	4
Item Variances	4

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1	6.13	4.533	.567	.362	.727
a2	6.57	3.633	.663	.471	.678
a3	5.83	5.040	.530	.305	.748
a4	6.17	4.420	.579	.391	.721

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
8.23	7.289	2.700	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.714	.702	4

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
b1	2.07	.691	30
b2	2.63	.718	30
b3	2.30	.750	30
b4	2.27	.828	30

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Summary Item Statistics						
	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance
Item Means	2.317	2.067	2.633	.567	1.274	.055
Item Variances	.560	.478	.685	.207	1.433	.008

Summary Item Statistics	
	N of Items
Item Means	4
Item Variances	4

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b1	7.20	3.683	.249	.415	.782
b2	6.63	3.068	.492	.497	.656
b3	6.97	2.930	.519	.369	.640
b4	7.00	2.207	.785	.646	.442

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
9.27	4.823	2.196	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.815	.819	4

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
c1	2.47	.973	30
c2	2.23	.898	30
c3	2.57	1.040	30
c4	2.30	1.179	30

Summary Item Statistics						
	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance
Item Means	2.392	2.233	2.567	.333	1.149	.023
Item Variances	1.056	.806	1.390	.584	1.725	.062

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Summary Item Statistics	
	N of Items
Item Means	4
Item Variances	4

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
c1	7.10	6.438	.707	.534	.736
c2	7.33	7.195	.597	.379	.787
c3	7.00	6.552	.609	.394	.781
c4	7.27	5.789	.652	.496	.765

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
9.57	10.875	3.298	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.815	.810	4

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
d1	2.63	.964	30
d2	2.27	1.258	30
d3	2.77	1.073	30
d4	2.03	1.377	30

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Summary Item Statistics						
	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance
Item Means	2.425	2.033	2.767	.733	1.361	.113
Item Variances	1.389	.930	1.895	.966	2.038	.187

Summary Item Statistics	
	N of Items
Item Means	4
Item Variances	4

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
d1	7.07	9.995	.551	.671	.806
d2	7.43	6.806	.899	.920	.624
d3	6.93	10.202	.428	.187	.852
d4	7.67	7.126	.716	.874	.729

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
9.70	14.286	3.780	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.775	.777	4

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
e1	2.10	.845	30
e2	1.67	1.028	30
e3	2.40	.724	30
e4	2.07	.868	30

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Summary Item Statistics						
	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance
Item Means	2.058	1.667	2.400	.733	1.440	.091
Item Variances	.762	.524	1.057	.533	2.018	.049

Summary Item Statistics	
	N of Items
Item Means	4
Item Variances	4

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
e1	6.13	4.533	.567	.362	.727
e2	6.57	3.633	.663	.471	.678
e3	5.83	5.040	.530	.305	.748
e4	6.17	4.420	.579	.391	.721

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
8.23	7.289	2.700	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.789	.801	20

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติย่อผู้ศึกษา

ชื่อ – สกุล	นางสาวเสาวลักษณ์ พรมเดช
วัน เดือน ปีเกิด	9 กรกฎาคม 2542
เบอร์โทร	062-0837414
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดยะลา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	47 ม. 4 ต. พลายวาส อ. กาญจนดิษฐ์ จ. สุราษฎร์ธานี 84160
สถานที่ศึกษาปัจจุบัน	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2559 จบการศึกษา ปวช. วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้