



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

นวัตกรรมบริการและคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์
องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

SERVICE INNOVATION AND SERVICE QUALITY THAT AFFECT IMAGE
CHUMPHON PROVINCIAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATION

นางสาวนภัสสร ล้อไพบุลย์ทรัพย์
รหัสนักศึกษา 62205012

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา 11536617 สหกิจศึกษา CO-OPERATIVE
EDUCATION

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตสาขาบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์จังหวัดชุมพร ปีการศึกษา 2565

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



CO-OPERATIVE REPORT

SERVICE INNOVATION AND SERVICE QUALITY THAT AFFECT THE IMAGE OF CHUMPHON PROVINCIAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATION

MISS. NAPATSORN LOPAIBOONSUB
STUDENT 62205012

A REPORT SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENT
FOR A CO-OPERATIVE EDUCATION
IN BUSINESS ADMINISTRATION
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG
PRINCE OF CHUMPHON CAMPUS 2022

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2022

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

PRINCE OF CHUMPHON CAMPUS

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หนังสือส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา สาขาบริหารธุรกิจ

ตามที่ข้าพเจ้า นางสาวนภัสสร ล้อไพบูลย์ทรัพย์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพรได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2565 ถึง วันที่ 30 พฤศจิกายน 2565 ในตำแหน่ง นักศึกษาสหกิจ หน่วยงานบริหารงานทั่วไป ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร และได้รับมอบหมายจากเจ้าหน้าที่ที่ปรึกษาสหกิจศึกษาให้ศึกษา และจัดทำรายงานเรื่อง นวัตกรรม การบริการและคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้เสร็จสิ้นลงแล้ว จึงขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ดังกล่าวมาพร้อมนี้ จำนวน 1 เล่ม เพื่อให้เกิดความครบถ้วนถูกต้องตามเงื่อนไข และกฎเกณฑ์ ของหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวนภัสสร ล้อไพบูลย์ทรัพย์
นักศึกษาสหกิจศึกษา
สาขาบริหารธุรกิจ

หัวข้อสหกิจศึกษา	นวัตกรรมการบริการและคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร
ชื่อ-สกุล	นภัสสร ล้อไพบุลย์ทรัพย์
รหัสนักศึกษา	62205012
ปริญญา	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2565
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ชรภรณ์ ชัชวาลชาวนอกกิจ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในจังหวัดชุมพร 2) ศึกษาระดับความคิดของนวัตกรรมการบริการ คุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร 3) วิเคราะห์นวัตกรรมการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร 4) วิเคราะห์คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในจังหวัดชุมพร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ และหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น ได้เท่ากับ 0.869 ซึ่งใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด อาชีพปัจจุบันเป็นประกอบธุรกิจส่วนตัว ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร โดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ด้านความสัมพันธ์ของทั้ง 2 นวัตกรรมการบริการ และคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร พบว่า คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ (R) อยู่ระหว่าง 0.672 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.452 มีค่าความสัมพันธ์ที่ระดับนัยทางสถิติ 0.05 นอกจากนี้ เมื่อวิเคราะห์นวัตกรรมการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ (R) อยู่ระหว่าง 0.583 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.347 มีค่าความสัมพันธ์ที่ระดับนัยทางสถิติ 0.05

Co-operative Topic	SERVICE INNOVATION AND SERVICE QUALITY THAT AFFECT THE IMAGE OF CHUMPHON PROVINCIAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATION
Student's Name	Miss. Napatsorn Lopaiboonsub
Student ID	62205012
Degree	Bachelor of Business Administration
Program	Business Administration
Year	2022
Co-operative Advisor	Asst. Prof. Dr. Petcharaporn Chatchawanchanchanakij

Abstract

The purpose of this study is to: 1) study the general information of respondents living in Chumphon Province; 2) study the level of thinking in service innovation service quality and the image of administrative organizations in Chumphon Province 3) analyze the service innovation that affects the administrative organization image of Chumphon Province. 4) analyze the service quality that affects the image of Chumphon provincial administrative organisation. 400 people in Chumphon. Province was the sample. A questionnaire as a tool to collect data that passed quality checks and found the Reliability coefficient 0.869. For analyzing data, were used. frequency, percentage, mean, standard deviation, and inference statistics. The study found that most of The respondents were single women, Who were between 21 and 30 years old with a bachelor's degree. And self-employed, the overall level of opinion on the service quality of administrative organizations in Chumphon Province was moderate, and the level of opinions on administrative organization service innovation in Chumphon Province was moderate. When analyzing the relationship between the two parties, service innovation, and service quality, it affected the image of the administrative organization in Chumphon Province. Except concrete and demand response, it revealed that the service quality of administrative organizations in Chumphon Province was an index (R) Between 0.672, and the prediction coefficient (R^2) was equal to 0.452. There was a relative value at a statistically significant level of 0.05. In addition, When analyzing the service innovation that affected the administrative organization image of Chumphon Province, the product regression coefficient (R) was between 0.583, the prediction coefficient (R^2) was 0.347, and the relative value was 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 II
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

รายงานสหกิจศึกษาฉบับนี้สามารถลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษา ดูแล แก้ไข ปรับปรุงและความช่วยเหลือจากทุกฝ่าย ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ชรภรณ์ ชัชวาลชาวนุชนกิจ อาจารย์ที่ปรึกษารายงานสหกิจศึกษา ซึ่งแนะนำแนวทางในการทำศึกษาให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง และเสียสละเวลาในการตรวจงานการศึกษา และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อีกทั้งยังดูแลเอาใจใส่ และให้กำลังใจในการทำรายงานสหกิจศึกษาด้วยดีเสมอมา และขอขอบคุณ อาจารย์ ดร. กิตติ แก้วเขียว อาจารย์ ดร. ชนพงษ์ อภรณ์พิศาล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภา ธิรศิริกุล ผู้ทรงคุณวุฒิ ในการตรวจเครื่องมือที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา และขอบคุณเพื่อนๆ ที่เป็นกำลังใจผลักดันให้การศึกษา ลุล่วงไปได้ด้วยดี พร้อมทั้งช่วยหาแนวทางในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยความรัก และความเข้าใจเสมอ

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณประโยชน์ และความดีอันพึงมีคุณค่าจากรายงานสหกิจศึกษาเล่มนี้ ผู้ศึกษาขอมอบให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพยั้งที่ ทำให้รายงานสหกิจศึกษาเล่มนี้สำเร็จลงได้ ตลอดจนครูบาอาจารย์ทุกท่าน ซึ่งเป็นผู้มอบวิชาความรู้เป็นพื้นฐานที่สำคัญยิ่งแก่ผู้ศึกษา หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขออภัยไว้ ณ ที่นี้

นภัสสร ล้อไพบุลย์ทรัพย์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญภาพ.....	IX
ส่วนที่ 1 รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	
1.1 บทนำ.....	2
1.2 การปฏิบัติงาน.....	4
ส่วนที่ 2 หัวข้อรายงานสหกิจศึกษา	
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	9
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	10
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
1.4 สมมติฐานการวิจัย.....	11
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	11
1.6 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	12
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	12
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร.....	14
2.2 แนวความคิดความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ.....	16
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	17
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการ.....	20
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
2.6 สรุปแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัย.....	28
2.7 ตารางสรุปตัวแปรต้น ตัวแปรตาม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3	วิธีการดำเนินการศึกษา
3.1	รูปแบบการวิจัย..... 37
3.2	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 37
3.3	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา..... 38
3.4	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 40
3.5	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา..... 40
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
4.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามนวัตกรรมการบริการ และคุณภาพการบริการที่ ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วน จังหวัดชุมพร..... 42
4.2	ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดชุมพรโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อการอธิบายของ กลุ่มตัวอย่าง..... 45
4.3	ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริการขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดชุมพรโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อการอธิบายของ กลุ่มตัวอย่าง..... 51
4.4	ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดชุมพร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อการอธิบายของ กลุ่มตัวอย่าง..... 55
4.5	ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วน จังหวัดชุมพร..... 59
4.6	ผลการวิเคราะห์นวัตกรรมการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดชุมพร..... 61
บทที่ 5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ
5.1	สรุปผลการวิจัย..... 65
5.2	อภิปรายผลการวิจัย..... 68

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	70
บรรณานุกรม.....	72
ภาคผนวก.....	74
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม.....	75
ภาคผนวก ข. รายนามผู้ทรงคุณวุฒิและจดหมายต่างๆ.....	82
ภาคผนวก ค. ค่าคุณภาพแบบสอบถาม ค่าความเที่ยงตรง (Validity : IOC).....	90
ภาคผนวก ง. ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ.....	98
ภาคผนวก จ. เอกสารที่เกี่ยวข้องหนังสือรับรองสหกิจศึกษา.....	118
ประวัติย่อผู้ศึกษา.....	120

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.6 สรุปแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัย.....	28
2.7 ตารางสรุปตัวแปรต้น ตัวแปรตาม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	43
4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	43
4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....	43
4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามสถานภาพสมรส.....	44
4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพปัจจุบัน.....	44
4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร.....	45
4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ด้านความเป็นรูปธรรม.....	46
4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของด้านการตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการ.....	47
4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรม การบริการ.....	48
4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อ ผู้รับบริการ.....	49
4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ.....	50
4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมการ บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร.....	51
4.13 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) และด้านข้อมูลสารสนเทศ.....	52
4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และด้านกระบวนการ.....	53
4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และด้านสภาพแวดล้อม.....	54
4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์การ บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร.....	55
4.17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) และด้านบุคลากร.....	56
4.18 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และด้านองค์การ.....	57
4.19 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) และด้านการบริการ.....	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
4.20 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คุณภาพบริการที่ส่งผลกระทบต่อ ภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร.....	59
4.21 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคุณภาพบริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์การ บริหารส่วนจังหวัดชุมพร.....	60
4.22 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ นวัตกรรมบริการที่ส่งผลกระทบต่อ ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร.....	62
4.23 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคุณนวัตกรรมการบริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร.....	63



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร.....	2
2 ลักษณะงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร.....	2
3 กรอบแนวความคิด.....	12
4 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร.....	14





รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
ภาคเรียนที่ 1/2565
องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร
กองช่าง (ฝ่ายธุรการ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทนำ



ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

ที่อยู่ 234 ถนน ประมินทรมรรคา ตำบลท่าตะเภา อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

ลักษณะสถานประกอบการ/ผลิตภัณฑ์/การให้บริการหลัก



การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของกองช่าง งานธุรการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ งานธุรการ และงานสารบรรณ งานการเงินและงบประมาณ งานพัสดุ งานบริหารทรัพยากรบุคคลเบื้องต้น งานจัดทำฐานข้อมูล ประมวลผลและระบบสารสนเทศ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

วิสัยทัศน์และพันธกิจ

วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรหลักที่จัดบริการสาธารณะแบบบูรณาการเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

พันธกิจ

1. ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาด้านสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ คุณภาพชีวิตให้ได้อย่างทั่วถึง
2. ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาด้านการศึกษาให้ได้อย่างทั่วถึง
3. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ได้มาตรฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. พัฒนา เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านเศรษฐกิจ การส่งเสริมอาชีพ การทำการเกษตรกรรม เพื่อสร้างรายได้ให้ประชาชน
5. ส่งเสริม สนับสนุนอาหารปลอดภัย เกษตรปลอดภัย
6. ส่งเสริม สนับสนุน ทำนุบำรุงศาสนา พิธีพืชมรดกวัฒนธรรม ประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม โบราณสถาน จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น
7. พัฒนาเมืองน่าอยู่ และการท่องเที่ยว
8. รณรงค์ ส่งเสริม สนับสนุน สร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เป็นสังคมที่ตีสมเป็นเมืองน่าอยู่
9. ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีโดยใช้หลักธรรมาภิบาล
- 10 ส่งเสริม และสนับสนุนการพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาล ยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด และยุทธศาสตร์จังหวัดชุมพร

ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ

ตำแหน่ง บริหารจัดการงานธุรการทั่วไป

ลักษณะงาน ดำเนินการศึกษาแบบฟอร์มหนังสือราชการ ศึกษาการประทับตราลายเอกสารทางการเงิน พิมพ์หนังสือราชการภายใน และภายนอก ปฏิบัติงานลงทะเบียนรับ-ลงทะเบียนส่งหนังสือ ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือราชการศึกษา และสรุปสมุดเซ็นชื่อการปฏิบัติงานของบุคลากร และปฏิบัติงานธุรการต่างๆตามที่ได้รับมอบหมาย

บุคลากรที่ปรึกษาและตำแหน่งของบุคลากรที่ปรึกษา

1. นางสาว ปรณัฐ พรหมขุนทอง ปฏิบัติหน้าที่ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ระยะเวลาปฏิบัติงาน

วันที่ 1 สิงหาคม 2565 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2565

วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน

1. เพื่อหาประสบการณ์การทำงานจริงในสถานประกอบการ
2. เพื่อเรียนรู้การปรับตัว ในด้านความรับผิดชอบ ความอดทน และกฎระเบียบของการอยู่ร่วมกันเป็นสังคม
3. เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน

ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงาน

1. สามารถนำความรู้ ความสามารถ และทักษะจากการปฏิบัติงานไปใช้ในการทำงานในสถานศึกษาประกอบการจริงได้
2. มีความอดทนในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นที่มีวิถีชีวิตแตกต่างกัน
3. ได้เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น วัฒนธรรมขององค์กรที่ทำงานเรา
4. ได้ฝึกตัวเองให้เป็นคนที่มีระเบียบวินัยมากขึ้น เช่น การเข้ามาทำงานให้ตรงต่อเวลา
5. ได้ฝึกตนเองเรื่องความรับผิดชอบต่อหน้าที่ต่อหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปฏิบัติงาน
เดือน สิงหาคม พศ. 2565

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายหลัก	ปัญหาที่พบเจอ/วิธีการแก้ไข	ประโยชน์ที่ได้รับ
<p>เรียนรู้งานธุรการภายในกองช่าง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ลงทะเบียนรับหนังสือ - ลงทะเบียนส่งหนังสือ 	<p><u>ปัญหาที่พบเจอ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - เนื่องจากเอกสารที่รับเข้ามาแตกต่างกันออกไปจึงเกิดปัญหาในการป้อนผิด <p><u>วิธีการแก้ไข</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - หาสมุดมาจดว่าเอกสารแบบนี้ต้องป้อนตราการลงทะเบียนรับแบบไหน 	<p>ได้รับความรู้แลประสบการณ์ใหม่ๆ เกี่ยวกับการทำงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัด</p>
<ul style="list-style-type: none"> - ช่วยพิมพ์หนังสือภายในเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ 	<p><u>ปัญหาที่พบเจอ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานด้านเอกสารเนื่องจากในการปฏิบัติไม่เหมือนกับที่เรียนมา ทำให้ต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจส่งผลให้การทำงานเกิดความล่าช้า <p><u>วิธีแก้ไข</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ต้องกลับมาศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับการจัดทำเอกสารหรืองานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้การทำงานง่ายขึ้นและบรรลุตามวัตถุประสงค์ 	<p>ได้เรียนรู้และลงมือปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือภายในของราชการ</p>
<ul style="list-style-type: none"> - เรียนรู้การพิมพ์หนังสือราชการภายนอก 	<p><u>ปัญหาที่พบเจอ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - เนื่องจากยังไม่ชำนาญการใช้ภาษาทางการของราชการ <p><u>วิธีแก้ไข</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้พนักงานที่ปรึกษาช่วยทบทวนคำอีกครั้ง 	<p>ได้เรียนรู้และลงมือปฏิบัติกรพิมพ์หนังสือภายนอก</p>
<ul style="list-style-type: none"> - เรียนรู้การใช้เครื่องใช้สำนักงาน 	<p><u>ปัญหาที่พบเจอ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ขาดความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการใช้เครื่องใช้สำนักงาน เช่น เครื่องพิมพ์ดีดไฟฟ้า <p><u>วิธีแก้ไข</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้บุคลากรที่ปรึกษาช่วยสอนการใช้งาน 	<p>ได้เรียนรู้การใช้งานของเครื่องใช้สำนักงาน</p>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปฏิบัติงาน
เดือน กันยายน พศ. 2565

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายหลัก	ปัญหาที่พบเจอ/วิธีการแก้ไข	ประโยชน์ที่ได้รับ
- ออกเลขหนังสือคำสั่งภายนอก	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> - ไม่พบเจอปัญหาเนื่องจากงานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ง่าย	ได้เรียนรู้ขั้นตอนของระบบการทำงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร
- พิมพ์หนังสือบันทึกข้อความขอใช้รถยนต์ส่วนบุคคล	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> - เนื่องจากยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับหนังสือบันทึกข้อความ <u>วิธีการแก้ไข</u> - ศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับหนังสือด้วยความเพียรลดการเกิดข้อผิดพลาดให้ได้มากที่สุด	ได้ลงมือทำงานที่ได้รับ มอบหมาย และมีการสังเกตข้อผิดพลาดของตนเอง นำมาแก้ไขจน สำเร็จลุล่วง
- ตรวจสอบความถูกต้องของใบเสนอราคา	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> - ใบเสนอราคามีจำนวนที่เยอะมากๆ จึงทำให้มีการคำนวณผิดพลาด <u>วิธีแก้ไข</u> - ต้องคำนวณอย่างรอบคอบและทบทวนความถูกต้องซ้ำหลายๆรอบ	ได้เรียนรู้และฝึกความรอบคอบในการทำงาน
- ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือราชการ	<u>ปัญหาที่พบเจอ</u> - ในบางครั้งเกิดความบกพร่องในการตรวจสอบเพราะเป็นจุดเล็กๆที่มองไม่เห็น <u>วิธีแก้ไข</u> - ต้องมีความรอบคอบ และตรวจทานอีกครั้ง เพื่อไม่ให้เกิดการผิดพลาด	ได้เรียนรู้และฝึกความรอบคอบในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปฏิบัติงาน
เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2565

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายหลัก	ปัญหาที่พบเจอ/วิธีการแก้ไข	ประโยชน์ที่ได้รับ
- สรุปสมุดลงชื่อปฏิบัติงานของพนักงานจ้างและข้าราชการของกองช่าง	<u>ปัญหาที่พบ</u> - ในช่วงแรกยังไม่รู้ว่าพนักงานมีกี่คน จึงทำให้เขียนรายชื่อตกหล่นบ้าง <u>วิธีแก้ไข</u> - ทำใบรายชื่อเพื่อตีความใครเข้ามาทำงานหรือขาดงาน	ได้เรียนรู้และฝึกความจำ
- พิมพ์ใบเสนอราคาฝ่ายก่อสร้าง	<u>ปัญหาที่พบ</u> - ไม่ชำนาญการใช้โปรแกรม Microsoft Excel เพราะจากที่เรียนมารู้แค่พื้นฐานเท่านั้น <u>วิธีแก้ไข</u> - ขอให้พนักงานที่ปรึกษาช่วยสอนเพิ่มเติมในการใช้ Microsoft Excel	ได้เรียนรู้การใช้โปรแกรม และทำความเข้าใจในการปฏิบัติ และส่งผลงานออกมาถูกลง
- ประตราฐีกาเพื่อเป็นหลักฐานในการเบิกเงิน	<u>ปัญหาที่พบ</u> - อาจจะมีการตกหล่นในการประทับตราฐีกา <u>วิธีแก้ไข</u> - ตรวจสอบอีกครั้งเพื่อความรอบคอบ	ฝึกความรอบคอบในการทำงาน
- พิมพ์เอกสารตรวจรับงานของผู้ควบคุมงานก่อสร้าง	<u>ปัญหาที่พบ</u> - ไม่มีปัญหาเนื่องจากเป็นเอกสารที่สำคัญจึงมีพนักงานที่ปรึกษาคอยแนะนำอยู่	ได้เรียนรู้ และลงมือปฏิบัติการพิมพ์เอกสารตรวจรับงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปฏิบัติงาน
เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2565

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายหลัก	ปัญหาที่พบเจอ/วิธีการแก้ไข	ประโยชน์ที่ได้รับ
- พิมพ์หนังสือภายในเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	<p><u>ปัญหาที่พบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - เกิดข้อผิดพลาดในการพิมพ์ เช่นพิมพ์ตก, พิมพ์ผิด <p><u>วิธีแก้ไข</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ต้องตรวจทานอีกครั้งเพื่อความถูกต้องตามวัตถุประสงค์ 	ฝึกความรอบคอบในการทำงาน
- พิมพ์แบบตอบรับการประชุมของผู้อำนวยการกองช่าง	<p><u>ปัญหาที่พบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - เกิดข้อผิดพลาดในการพิมพ์ เช่นพิมพ์ตก, พิมพ์ผิด <p><u>วิธีแก้ไข</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ต้องถ่ายเอกสารไว้อีกใบเพื่อสำรองของใบที่บกพร่อง 	ได้มีการเรียนรู้ และปรับตัวให้ดีขึ้น
- รับโทรศัพท์หน้าห้องผู้อำนวยการ	<p><u>ปัญหาที่พบ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - เนื่องจากหน่วยงานในสำนักงานมีหลายฝ่าย จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการโอนสายและการตอบคำถามของผู้ที่มาติดต่อสอบถาม <p><u>วิธีแก้ไข</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ในช่วงแรกยังไม่คุ้นเคยสามารถใช้สมุดโทรศัพท์ช่วยหรือเบอร์ใดที่มีการติดต่อบ่อยๆ ก็ต้องจดแยกไว้ต่างหากเพื่อความสะดวกในการใช้งาน 	ได้เรียนรู้การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และได้ฝึกการแก้ปัญหาด้วยตนเอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรื่อง

นวัตกรรมบริการและคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ถูกจัดตั้งขึ้นทุกจังหวัด เมื่อ พ.ศ.2498 โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เพื่อทำหน้าที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยสภาจังหวัด และผู้ว่าราชการจังหวัด โดยสภาจังหวัดประกอบด้วยสมาชิกมาจากการเลือกตั้งของประชาชน ทำหน้าที่ทางนิติบัญญัติ กำหนดนโยบายการบริหารและควบคุมฝ่ายบริหาร อันมีหัวหน้าฝ่ายบริหาร คือ ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารงาน ด้วยการนำมติ หรือนโยบายของสภาจังหวัดไปพิจารณาดำเนินการ โดยมีพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดได้แก่พื้นที่ที่ไม่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ของเทศบาล และสุขาภิบาล ต่อมาในปี พ.ศ. 2537 ได้มีพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ซึ่งกำหนดให้สภาตำบล ซึ่งเดิมเป็นพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่มีรายได้เฉลี่ยย้อนหลัง 3 ปี ตั้งแต่ 150,000 บาทขึ้นไป จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นราชการท้องถิ่น และเป็นนิติบุคคล ทำให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดไม่มีพื้นที่ในการดำเนินกิจการ สมควรปรับปรุงบทบาท และอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้สอดคล้องกัน และปรับปรุงโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ได้มีการตราพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 โดยกำหนดพื้นที่จังหวัดทั้งพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มีผู้บริหารสูงสุดคือ ตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้ปกครองและบังคับบัญชาข้าราชการส่วนจังหวัด และดำเนินกิจการส่วนจังหวัดควบคู่ไปกับสภาจังหวัด

การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในปัจจุบัน เป็นไปตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ซึ่งมีการแก้ไขเพิ่มเติม 2 ครั้งคือในปี พ.ศ.2542 และพ.ศ. 2546 กำหนดให้มีหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น คือองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยอยู่ในทุกจังหวัดๆ ละ 1 แห่ง รวม 75 แห่ง มีฐานะเป็นนิติบุคคล และมีพื้นที่รับผิดชอบทั่วทั้งจังหวัด โดยทับซ้อนกับพื้นที่ของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น คือ เทศบาล สุขาภิบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนั้น ความเป็นนิติบุคคลก่อให้เกิดความสามารถในการทำนิติกรรม ความเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นก่อให้เกิดอำนาจหน้าที่ และขอบเขตพื้นที่ในการใช้อำนาจหน้าที่นั้น ซึ่งอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วยสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด สำนักงานเลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัด กองยุทธศาสตร์ และงบประมาณ กองคลัง กองช่าง กองการศึกษาและวัฒนธรรม กองสวัสดิการสังคม กองพัสดุ และทรัพย์สิน หน่วยตรวจสอบภายใน กองการเจ้าหน้าที่ กองสาธารณสุข ที่ให้การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น ประสานงาน และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และยังให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ สังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร มีหน้าที่ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ และหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองสภาพการบริหารจัดการ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษานวัตกรรมการบริการ และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์การใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร เนื่องจากเป็นองค์กรที่มีนวัตกรรมการบริการและคุณภาพของการให้บริการที่มีความน่าสนใจ และยังสามารถนำไปปรับปรุง เพื่อการศึกษาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร เพื่อให้ทราบถึงนวัตกรรมการบริการ และคุณภาพการให้บริการต่างๆ และขั้นตอนการให้บริการของพนักงานในแต่ละฝ่าย และนำมาเสนอแนะเป็นแนวทางในการปรับปรุงในการให้บริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นรวมถึงคุณภาพของการให้บริการ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1.2.1 ศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในจังหวัดชุมพร
- 1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความคิดของนวัตกรรมการบริการ คุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร
- 1.2.3 เพื่อวิเคราะห์นวัตกรรมการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร
- 1.2.4 เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.3.1 ทราบถึงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในจังหวัดชุมพร
- 1.3.2 ทราบถึงระดับความคิดของนวัตกรรมการบริการ คุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร
- 1.3.3 ทราบถึงนวัตกรรมการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร
- 1.3.4 ทราบถึงคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 (H0) : นวัตกรรมบริการที่ไม่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

(H1) : นวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในจังหวัดชุมพร เพื่อศึกษาระดับความคิดของนวัตกรรมบริการ คุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร เพื่อวิเคราะห์นวัตกรรมการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร และเพื่อวิเคราะห์คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในจังหวัดชุมพร ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling)

1.5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ คุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ และนวัตกรรมการบริการ ประกอบด้วย ด้านข้อมูลสารสนเทศ ด้านกระบวนการ ด้านสภาพแวดล้อม

ตัวแปรตาม ภาพลักษณ์การบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ประกอบด้วยด้าน บุคลากร ด้านองค์กร ด้านการบริการ

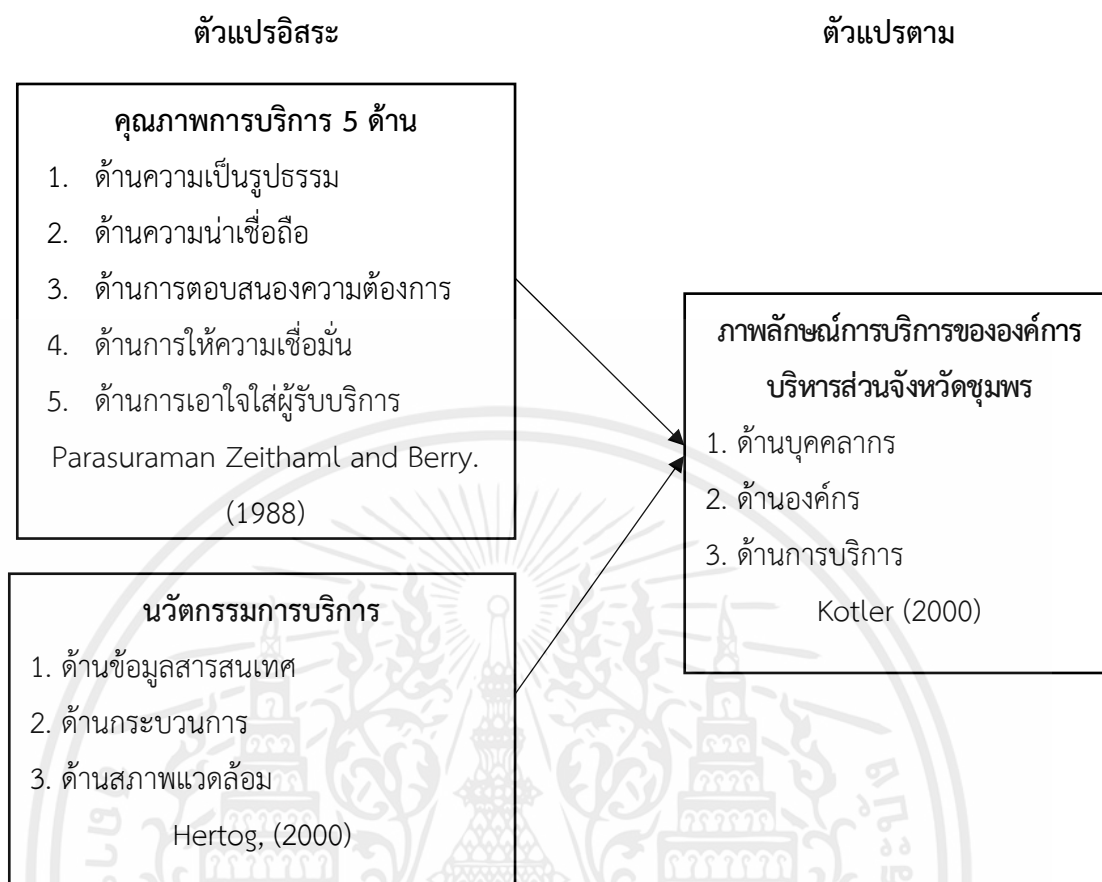
1.5.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้เฉพาะในเขตพื้นที่ จังหวัดชุมพร

1.5.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา

เดือนสิงหาคม 2565 - เดือนพฤษภาคม 2566

1.6 กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิด

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการงานทุกประเภทที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร หรือบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในทุกๆตำแหน่งในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

นวัตกรรมบริการ หมายถึง คุณลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมของการบริการสาธารณะท้องถิ่นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร จัดบริการสาธารณะหรือแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชนด้วยการนำแนวทางการดำเนินงานหรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ

ด้านข้อมูลสารสนเทศ หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร มีการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนชุมพร แก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง

ด้านกระบวนการ หมายถึง ผู้รับบริการจะได้รับขั้นตอนการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

ด้านสภาพแวดล้อม หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร มีพื้นที่รองรับสำหรับผู้บริการ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ทักษะความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ประชาชนได้รับมาจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ ทำให้ประชาชนเกิดความต่อยอดความรู้ ซึ่งเป็นความสามารถของประชาชนในการเข้าใจรายละเอียดข้อมูลการบริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

ความเป็นรูปธรรม หมายถึง มีจำนวนเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพรเพียงพอสำหรับการให้บริการประชาชน มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ และมีหน่วยบริการฉุกเฉินรวมทั้งสิ่งแวดลอมที่ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการรู้สึกว่าได้รับการบริการอย่างดีมีความสะดวกรวดเร็ว ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการรับรู้ถึงการให้บริการได้อย่างชัดเจน

ความน่าเชื่อถือ หมายถึง การให้บริการที่ไม่เกิดความยุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ โดยเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเสมอภาค มีกระบวนการบริการที่เป็นระบบระเบียบเป็นรูปแบบที่ทันสมัย และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับตามกฎหมายเป็นสำคัญ โดยบริการที่ให้บริการทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง ทำให้รู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการให้ได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพรด้วยความรวดเร็วฉับไว ถูกต้อง และสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย

การเอาใจใส่ผู้รับบริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพรให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเอาใจใส่ ยิ้มแย้ม เต็มใจให้บริการด้วยความเสมอภาค มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยอมรับคำติชมและพร้อมนำคำติชมไปปรับปรุงให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

ภาพลักษณ์การบริการ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร มีความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร อันเป็นผลมาจากการ ได้รับมาจากรับประสบการณ์ตรงหรือประสบการณ์ทางอ้อมที่บุคคลนั้นรับรู้มา

ด้านบุคลากร หมายถึง บุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพรมีความอึดยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการในทุกๆขั้นตอนได้อย่างดี

ด้านองค์กร หมายถึงภาพรวมทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ที่ผู้รับบริการรับรู้จากประสบการณ์ หรือ มีความรู้ความประทับใจ ตลอดจนความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานหรือสถาบันโดยการกระทำหรือ พฤติกรรมองค์กร การบริหารและการประชาสัมพันธ์

ด้านการบริการ หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพรให้การบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งจะให้การอำนวยความสะดวกเพื่อสร้าง ประโยชน์และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่อง “นวัตกรรมบริการและคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร” เป็นการศึกษาปัจจัยข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมการบริการสาธารณะ และความรู้ของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการ และคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ในด้านต่างๆ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- 2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร
- 2.2 แนวคิดความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร



ชื่อสถานประกอบการ : องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

วิสัยทัศน์ : เป็นองค์กรหลักที่จัดบริการสาธารณะแบบบูรณาการเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

ที่อยู่ 234 ถนน ประมินทรมรรคา ตำบลท่าตะเภา อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของกองช่าง งานธุรการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ งานธุรการ และงานสารบรรณ งานการเงินและงบประมาณ งานพัสดุ งานบริหารทรัพยากรบุคคลเบื้องต้นงานจัดทำฐานข้อมูลประมวลผล และระบบสารสนเทศ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย การบริหารจัดการ

มีการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ไว้ดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ลักษณะของการดำเนินงานขององค์กรในการบริการสาธารณะในเขตจังหวัด

1) ดำเนินงานในโครงการที่มีขนาดใหญ่ที่เกินศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัดชุมพร

2) เป็นการดำเนินงานที่ปรากฏถึงกิจกรรมที่เป็นภาพรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด ที่มุ่งต่อประโยชน์ของท้องถิ่น หรือประชาชนเป็นส่วนร่วม และไม่เข้าไปดำเนินงานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัดสามารถดำเนินการได้เอง

3) เข้าไปดำเนินงานตามแผนงาน หรือโครงการในลักษณะที่มีความคาบเกี่ยวต่อเนื่อง หรือมีผู้ที่ได้รับประโยชน์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่งขึ้นไป

2. ในการดำเนินงานตามอำนาจ และหน้าที่ขององค์กรควรจะดำเนินการ เพื่อให้เป็นไปในลักษณะดังนี้ คือ

1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนจังหวัด โดยการสร้างและพัฒนาระบบการประสานแผนการพัฒนาท้องถิ่นในจังหวัด เพื่อนำไปสู่การใช้จ่ายงบประมาณในการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสมบูรณ์ และคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ

2) การก่อสร้างและบำรุงรักษาโครงการที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ หรือมีการเกี่ยวเนื่องกันหลายองค์กร หรือในลักษณะที่เป็นเครือข่ายหลักในการเชื่อมโยงกับแผนงานโครงการที่ดำเนินการ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด

3) การจัดการศึกษา สาธารณสุข การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนในระดับจังหวัด และไม่เป็นการซ้ำซ้อนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อขยายศักยภาพ และมุ่งต่อผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาการศึกษา สาธารณสุข การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด

4) การส่งเสริมจารีตประเพณี วัฒนธรรม การท่องเที่ยว การส่งเสริมการลงทุน และพาณิชย์กรรมของจังหวัด

5) การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระดับจังหวัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งทำหน้าที่เป็นองค์กรหลักในการกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูลรวม การดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวมให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด

6) ให้การบริการด้านเทคนิค วิชาการ เครื่องมือ เครื่องจักรกล บุคลากร แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัด

7) ดำเนินการตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจตามที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ กำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. การสนับสนุนงบประมาณให้แก่ราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค จะกระทำได้แต่เฉพาะกรณีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดที่จะต้องดำเนินการเองแต่ไม่สามารถดำเนินการเองได้ เนื่องจากเป็นงานปฏิบัติซึ่งจะต้องใช้เทคนิควิชาการสูง และหน่วยงานของรัฐนั้นมีความสามารถที่จะดำเนินการได้ดีกว่า และผลของการให้การสนับสนุนนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 แนวคิดความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ

ความหมาย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร หนังสือ บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมบริการ บริการพบว่า มีนักวิชาการ นักวิจัย หน่วยงาน ได้ให้ความหมายของคำว่า นวัตกรรมบริการไว้ดังนี้

ชนิตาภา ชำระหงษ์ (2562) ได้สรุปนวัตกรรมบริการไว้ว่า การทำให้เกิดนวัตกรรมบริการที่สามารถนำไปใช้ได้จริง ซึ่งจำเป็นต่อการสร้างนวัตกรรมอย่างเป็นขั้นตอน อย่างเป็นระบบ วิทยาการบริการ เป็นศาสตร์สำคัญที่จะช่วยชี้แนะจุดเริ่มต้นที่นำไปสู่การสร้างความคิดที่แตกฉาน และหลากหลาย เป็นประโยชน์ต่อการทำให้เกิดนวัตกรรมบริการ

โสธยา สุภาพผลและคณะ (2563) ได้กล่าวว่า นวัตกรรมบริการ หมายถึง ผลของการนำความคิดอย่างเป็นระบบร่วมกับองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารตลอดจนแนวทางการดำเนินงานใหม่ๆ มาปรับปรุง เปลี่ยนแปลงและพัฒนาเพื่อสร้างสรรค์ สร้างความแตกต่าง ทำให้เกิดคุณค่า และเพิ่มประสิทธิภาพ โดยมุ่งตอบสนองต่อความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างเต็มที่

กรอบของนวัตกรรมบริการ

อัญชิสา ชูศรี (2561) ได้ทำการสรุปไว้ว่า การสร้างนวัตกรรมบริการต้องอาศัยกรอบ เพื่อใช้เป็นหลักยึดในกระบวนการของนวัตกรรมบริการ กรอบดังกล่าวเป็นส่วนประกอบโครงสร้าง หรือ Building Block ของนวัตกรรมบริการที่มี 4 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลสารสนเทศ (Information)

ข้อมูลในบริบทนี้ หมายถึง วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของคุณค่า (Value) ที่คาดหวังจากผลงานของนวัตกรรมบริการ รวมทั้งประเด็นเงื่อนไขข้อจำกัด กล่าวโดยย่อๆ คือ เป็นโจทย์ที่ต้องการหา Solutions นั้นเอง

2. กระบวนการ (Process)

กระบวนการในที่นี่ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการในฝั่งผู้ให้บริการ และกระบวนการให้บริการในฝั่งของผู้ใช้บริการ เป็นส่วนสำคัญของนวัตกรรมบริการ และเป็นทรัพย์สินทางปัญญาที่มีคุณค่ามาก เพราะจะเป็นส่วนที่มาจากแนวความคิดใหม่ๆ ที่ถือว่าเป็นนวัตกรรม โดยเฉพาะในยุคที่พัฒนาการด้านไอซีทีได้ก้าวหน้าไปมาก นวัตกรรมบริการมักจะต้องสร้างขึ้นบนพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเฉพาะบรรดาด้านอินเทอร์เน็ต และอุปกรณ์พกพาไร้สาย

3. สภาพแวดล้อม (Environment)

สภาพแวดล้อมในบริบทนี้ หมายถึง การรับรู้ถึงข้อมูลประวัติและภาวะการณ์ (Profile) ของผู้รับบริการที่จะช่วยให้การสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเป็นลักษณะของการพยายามเข้าใจในบริบทต่างๆ ของผู้บริโภคเพื่อจะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอบคำถามผู้รับบริการในบริบทต่างๆ ได้ นอกจากนี้ยังอาจหมายถึงสภาพแวดล้อมด้านอื่นๆ ที่มีนัยสำคัญต่อการออกแบบข้อเสนอ และระบบบริการที่นำไปสู่การสนับสนุนให้ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

โดยสรุป การทำให้เกิดนวัตกรรมบริการที่สามารถนำไปใช้ได้จริง ซึ่งจำเป็นต่อการสร้างนวัตกรรมอย่างเป็นขั้นเป็นตอน อย่างเป็นระบบ วิทยาการบริการ (Service Science) เป็นศาสตร์ที่สำคัญที่จะช่วยชี้แนะจุดเริ่มต้นที่นำไปสู่การสร้างความคิดที่แตกฉานและหลากหลาย เป็นประโยชน์ต่อการทำให้เกิดนวัตกรรม ในยุคใหม่นี้

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมาย

พัชรินทร์ อุทยานสุทธิ (2563) ได้สรุปคุณภาพการบริการไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การที่ผู้รับบริการเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนที่จะได้รับการบริการกับการบริการที่ได้รับจริง และการให้บริการนั้นสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำเพราะเป็นการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้

วรกมลวรรณ รักษา (2565) ได้สรุปคุณภาพการบริการไว้ว่า คุณภาพการบริการ เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อสื่อสารส่งต่อกันระหว่างผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการ หรือระบบของผู้ให้บริการ ซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ด้นั้นควรปราศจากข้อบกพร่อง สามารถทราบความต้องการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่สร้างความแตกต่างทางธุรกิจ และเป็นสิ่งที่สามารถทำให้ธุรกิจเหนือคู่แข่ง โดยผู้ให้บริการควรคำนึงถึงความต้องการ ความรู้สึก หรือสิ่งใดก็ตามที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ประทับใจ และนึกถึงเสมอ เมื่อได้ใช้สินค้าและบริการ ไปจนถึงความภักดีของผู้รับบริการ

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของการให้บริการ

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการไว้ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ด้านทำเลที่ตั้ง สถานที่ติดต่อเวลา ขั้นตอนของการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อไม่ทำให้ลูกค้าต้องเสียเวลารอนาน เพราะอาจทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเบื่อก และเปลี่ยนไปใช้บริการจากที่อื่น

2. ความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction) คือ เป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการ หากผู้ให้บริการสามารถสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้

3. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectation) เกิดขึ้นจากความแตกต่างของลักษณะลูกค้าแต่ละราย ซึ่งลูกค้าอาจมีความคาดหวังต่อการบริการที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น ลูกค้าย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่แตกต่างกัน

4. การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกให้ลูกค้าได้รับทราบถึงรายละเอียดของสินค้า และบริการต่างๆ โดยการใช้ภาษาเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย

5. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ความพร้อมเป็นประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการบริการนั้นๆ

6. ความรู้ของผู้ให้บริการ (Knowledge and competence) ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของผู้ให้บริการเป็นสิ่งที่สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้

7. คุณค่าของการให้บริการ (Value) คุณค่าของงานบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกประทับใจและไม่เสียตายนที่จะจ่ายเงินค่าบริการเมื่อลูกค้าได้รับการบริการตรงตามที่คาดหวัง

8. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง ความมีน้ำใจของพนักงาน ความจริงใจ และรู้สึกยินดีที่จะต้อนรับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่จะได้รับ

9. ให้ความสนใจในลูกค้า (Interest) การให้ความสนใจ และเอาใจใส่ต่อลูกค้านั้นเป็นสิ่งจำเป็นไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใคร ต้องดูแลเอาใจใส่เขา อย่าทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าถูกทอดทิ้งไม่ได้รับการเอาใจใส่จากพนักงาน

10. ความเชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง การที่ธุรกิจผู้ให้บริการมีการบริการที่ดี มีการได้รับรางวัล หรือการบอกต่อจากลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ สร้างความน่าเชื่อถือโดยการบริการตามมาตรฐานที่สม่ำเสมอจะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความน่าเชื่อถือ และมั่นใจในบริการ

11. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการอย่างถูกต้องสม่ำเสมอ เท่าเทียมกับลูกค้ารายอื่นๆ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจเมื่อกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

12. การตอบสนองของลูกค้า (Response) หมายถึง การให้บริการตอบสนองทันที เมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการ หรือเมื่อเกิดปัญหาที่สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว ปัญหาต่างๆ ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง

13. ความปลอดภัย (Security) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการ ไม่เสี่ยงเกิดปัญหาต่างๆ ตามมาภายหลังไม่ผิดพลาดจากการทำงานของพนักงานการรู้จัก และเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) ผู้ให้บริการจะต้องทราบว่าลูกค้าต้องการอะไร ดังนั้นต้องค้นหาสิ่งต่างๆ เหล่านั้นมาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ถ้าผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้า และหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการมาตอบสนองเข้าได้ ก็หมายถึงความมีประสิทธิภาพของบริการที่ลูกค้าคาดหวังจากงานบริการ

14. ตอบสนองสิ่งที่ลูกค้าปรารถนา (Get Desire) สิ่งที่ลูกค้าปรารถนา คือ ความพึงพอใจในบริการที่เขาได้รับเห็นคุณค่าของบริการที่เขาได้รับจากค่านิยมของคุณภาพการให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุปได้ว่า คุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง การรับรู้ของผู้บริโภคว่า ได้รับการบริการที่ดีเลิศจริง (Excellent Service) ซึ่งตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้ และสามารถตอบสนองความต้องการจนเกิดเป็นความพึงพอใจรู้สึกคุ้มค่า ประทับใจ และเกิดเป็นความจงรักภักดี

องค์ประกอบ

อิทธิ เหล่าชูชีพ (2561) ได้สรุปการวัดคุณภาพการบริการไว้ว่า คุณภาพการบริการ เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้านดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อม และการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่างๆ ป้ายประกาศ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ท่าเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ว่ามี ความตั้งใจในการให้บริการ และลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้างานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้า และสามารถนำไปใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้นเห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ และให้ความเป็นกันเอง และดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้รับทราบศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือน และแตกต่างในบางเรื่องใช้เป็นแนวทางในการบริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

ผู้วิจัยได้ศึกษา เอกสาร หนังสือ บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ที่กล่าวมาข้างต้น คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มาใช้บริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการ

ความหมาย

ธีรพัฒน์ เอี่ยมละออ (2564) ได้กล่าวถึง ภาพลักษณ์การบริการไว้ว่า ภาพลักษณ์ คือ ภาพที่เกิดขึ้นตามความรู้สึกนึกคิดส่วนบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเกิดจากความเชื่อ หรือความประทับใจ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีการตีความต่อภาพลักษณ์ที่แตกต่างกันออกไปจากประสบการณ์ที่ได้รับทั้งจากประสบการณ์ทางตรง และประสบการณ์ทางอ้อมตามภาพลักษณ์ประเภทต่างๆ คือ ภาพลักษณ์การบริการ และภาพลักษณ์องค์กร

ไพศาล ฤทธิกุล (2560) ได้กล่าวถึง ภาพลักษณ์การบริการไว้ว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจ หรือความรู้สึกนึกคิดของคนที่มีต่อองค์กรนั้นๆ ทั้งนี้การรับรู้ หรือภาพดังกล่าวเป็นผลมาจากการกำหนดนโยบายของผู้บริหาร และการกระทำของคนในองค์กรนั้นๆ หากองค์กรใดมีนโยบายที่เข้มแข็ง มีการบริการที่เป็นเลิศ มีคุณธรรม และจริยธรรมเป็นที่น่าเลื่อมใสศรัทธา ภาพขององค์กรที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนย่อมเป็นภาพเป็นที่ดี น่าเชื่อถือ มีผลให้การปฏิบัติงานตามพันธกิจขององค์กรบรรลุเป้าหมาย

องค์ประกอบ

องค์ประกอบของภาพลักษณ์ขององค์กร มีความสำคัญในการบริหารระบบ และกลไกที่ขับเคลื่อนองค์กร ให้บรรลุตามเป้าหมาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กร สามารถรับรู้ได้ว่าองค์กรและพนักงานมีศักยภาพด้านใด และข้อบกพร่องอย่างไร เพื่อปรับปรุง และพัฒนาให้กลายเป็นโอกาสในการบริหารภาพลักษณ์ที่มีคุณค่าและยั่งยืน

เรณู รื่นรมย์ (2564) ได้อธิบายจำแนกองค์ประกอบของภาพลักษณ์องค์กรไว้ ดังนี้

1. ภาพลักษณ์ของผู้บริหาร (Executive) ผู้บริหารจะต้องเป็นที่ยอมรับของสาธารณชนว่าเป็นคนเก่งจริง มีจริยธรรมในการทำงาน ดำเนินธุรกิจอยู่บนรากฐานของความถูกต้อง ยุติธรรม เคารพกฎหมาย ซื่อสัตย์ เป็นคนทันสมัย ใจกว้าง เป็นประชาธิปไตย ให้โอกาสแก่ลูกน้อง ริเริ่มสิ่งใหม่ๆ อยู่ในระดับแนวหน้าของสังคม สามารถทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าด้วยความสามารถ มีวิสัยทัศน์ที่ดี มีวิสัยทัศน์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ภาพลักษณ์ของพนักงาน (Employee) พนักงานจะต้องเป็นที่ประจักษ์ต่อบุคคลที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับตัวว่าเป็นคนเก่ง สามารถทำงานรับผิดชอบได้ด้วยความสามารถ เป็นคนดีที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีความจริงใจในการติดต่อธุรกิจด้วย เป็นคนมีจริยธรรมในการทำงาน เป็นคนตรงไปตรงมา มีมนุษยสัมพันธ์เข้ากับคนอื่นได้ มีเสน่ห์น่าคบหาสมาคมด้วย รู้จักยกย่องคนอื่นใจกว้าง เคารพสิทธิผู้อื่น ใฝ่หาจากสุภาพในการพูดจา มีความหวังดีกับคนที่เข้ามาติดต่อกับงานพร้อมที่จะทำงานเกินกว่าภาระหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวก และท้ายที่สุดต้องเป็นคนที่มีความคล่องตัวดีเห็นแล้วน่าจะชื่นชม

3. ภาพลักษณ์ของสินค้า (Product) สินค้าจะมีคุณภาพตรงตามคำกล่าวอ้างมีคุณภาพคุ้มค่างบราคาที่ถูกค่าจ่ายไป เป็นสินค้าที่เสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้กับสาธารณชนไม่ใช่สินค้าที่สร้างความเสียหายให้กับสังคม หรือเป็นสินค้าที่สร้างความเสื่อมเสียศีลธรรมให้กับสังคม

4. ภาพลักษณ์ของวิธีการดำเนินธุรกิจ (Business practice) การดำเนินธุรกิจที่สามารถพูดได้เต็มปากว่าเป็นการกระทำที่ตรงไปตรงมา ซื่อสัตย์สุจริต เคารพกฎหมายเป็นการเสริมสร้างฐานเศรษฐกิจของประเทศ เป็นธุรกิจที่เกิดจากเจตนาที่ดีของผู้ประกอบการ เน้นเรื่องของความมีจริยธรรม คุณธรรม เป็นการสร้างประโยชน์ให้กับผู้ลงทุน ผู้บริโภค พนักงานของบริษัททั้งสังคมโดยรวมด้วย

5. ภาพลักษณ์ของกิจกรรมสังคม (Social activities) คือ การทำกิจกรรมพิเศษที่นอกเหนือจากการทำธุรกิจที่สะท้อนให้เห็นความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นการคืนกำไรให้กับสังคมเพื่อเป็นการพัฒนาสังคมให้ดีขึ้น ให้โอกาสแก่ผู้ด้อยโอกาสในสังคม มีส่วนช่วยงานของราชการให้สามารถดำเนินลุล่วงไปได้เพื่อประชาชนของประชาชนในสังคมทั่วไป แม้ว่าคนเหล่านั้นอาจจะไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายของสินค้าที่บริษัทจำหน่ายอยู่ก็ตาม เป็นความพยายามในการที่จะช่วยทำให้การพัฒนาประเทศ พัฒนาสังคม พัฒนาชุมชนให้บรรลุเป้าหมายได้ด้วยดี

6. ภาพลักษณ์ของเครื่องมือเครื่องใช้ (Artifacts) ไม่ว่าจะเป็นการตกแต่งสำนักงาน เครื่องเขียน แก้วน้ำ แก้วกาแฟ จานรอง ถ้วยโถ โอชาม ช้อนส้อม กระดาษชำระ ดอกไม้ประดับ แจกัน ฯลฯ ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่ผู้คนทั้งหลายใช้ในการประเมินภาพลักษณ์ขององค์กรทั้งสิ้น จริงอยู่ที่ในการจัดซื้อจัดหาสิ่งต่างๆ เหล่านี้นั้นเราต้องพยายามประหยัด แต่จะประหยัดจนทำลาย ภาพลักษณ์ขององค์กรไม่ได้ คนที่ดูแลการจัดซื้อจะต้องพยายามประหยัด คนที่ดูแลการจัดซื้อจะต้องพยายามสร้างความสมดุลให้ระหว่างการประหยัดกับการรักษาภาพลักษณ์ เพราะถ้าเอียงไปทางข้างประหยัดมากไปก็จะทำให้เสียภาพลักษณ์ได้ และถ้าเอียงทางด้านภาพลักษณ์มากเกินไปก็จะสิ้นเปลืองเกินกว่าเหตุได้ แต่อย่างไรก็จะตามเลือกใช้วัสดุ อุปกรณ์ในสำนักงานตามมีตามเกิด โดยไม่คำนึงถึงภาพลักษณ์คงไม่ได้

ความสำคัญของการสร้างภาพลักษณ์องค์กร

ขวัญฤทัย เดชทองคำ (2562) การสร้างภาพลักษณ์องค์กรมีความสำคัญต่อการบริหารองค์กร ดังนี้

1. ช่วยเสริมสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร (Enhance corporate reputation) เป็นการมุ่งเน้นการสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กรมากกว่าการสร้างชื่อเสียงให้กับสินค้าหรือบริการการสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กรมากกว่าการสร้างชื่อเสียงให้กับสินค้า หรือบริการ โดยคาดหวังว่าชื่อเสียงขององค์กรจะนำมาซึ่งการสนับสนุนในตัวสินค้า และบริการนั่นเอง

2. ช่วยพัฒนาความน่าเชื่อถือต่อองค์กร (Improve credibility) หากองค์กรใดที่ไม่มีค่านาเชื่อถือก็สามารถสร้างภาพลักษณ์เพื่อพัฒนาความน่าเชื่อถือให้มีมากยิ่งขึ้นได้แต่ถ้าหากองค์กรใดที่มีความน่าเชื่อถืออยู่แล้วก็สามารถที่จะพัฒนา และสร้างภาพลักษณ์ให้มีความน่าเชื่อถือที่เพิ่มมากขึ้น

3. ช่วยให้เกิดการยอมรับที่สูงขึ้นในตัวสินค้า และบริการ (Support for products and services) สำหรับองค์กรใดที่คืบหน้าไปสู่อุตสาหกรรม รวมถึงการเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตนนั้นย่อมส่งผลให้สินค้า และบริการ ภายใต้องค์กรดังกล่าวมีแนวโน้มที่จะได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และประชาชนทั่วไปมากกว่าองค์กรอื่น

4. ง่ายต่อการขยายตลาดใหม่ (Easier access to new market) โดยปกติแล้วการขยายสินค้าหรือเปิดตัวสินค้าใหม่เป็นเรื่องที่ไม่ง่ายเลยสำหรับองค์กรต่างๆ แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรใดมีการสร้างภาพลักษณ์ และความศรัทธาให้เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมาย หรือประชาชนทั่วไปได้แล้วย่อมส่งผลให้เกิดกระแสการตอบรับในตัวสินค้าหรือบริการเหล่านั้นมากยิ่งขึ้น

5. ช่วยสร้างความแตกต่างในองค์กร (Provide a point of differentiation) หากองค์กรใดที่ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ดี ย่อมสร้างความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่งที่ไม่ได้ให้ความสำคัญกับการสร้างภาพลักษณ์องค์กร

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่เกิดจากการนึกคิด หรือความคิดที่ควรจะเป็นหรืออาจจะเป็นที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลที่มีความรู้สึกนึกคตินั้นต่อองค์กร หากองค์กรมีการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีย่อมส่งผลต่อการรับรู้ และการจดจำของกลุ่มเป้าหมาย และประชาชนทั่วไปส่งผลต่อการสนับสนุนสินค้า และบริการอย่างต่อเนื่องอีกทั้งยังก่อให้เกิดการยอมรับในตัวสินค้า และบริการที่สูงขึ้น ง่ายต่อการขยายตลาดใหม่ และยังสร้างความแตกต่างให้กับองค์กรทำให้องค์กรสร้างความสำเร็จได้เปรียบคู่แข่งส่งผลให้องค์กรสามารถเติบโตต่อไปได้อย่างยั่งยืนในอนาคต

จากการศึกษา และทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบของภาพลักษณ์องค์กรที่ศึกษามาใช้ในการวิจัยครั้งนี้โดยสามารถจำแนกกลุ่มของภาพลักษณ์องค์กรออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มที่ 1 องค์ประกอบด้านองค์กรกลุ่มที่ 2 องค์ประกอบด้านบุคลากร กลุ่มที่ 3 องค์ประกอบด้านสินค้า กลุ่มที่ 4 องค์ประกอบด้านบริการ กลุ่มที่ 5 องค์ประกอบ

ด้านการส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร ทั้งนี้เพื่อชี้ให้เห็นถึงตัวแปรสำคัญในแต่ละองค์ประกอบของแต่ละด้านที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์องค์กรที่โดดเด่น และมีส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กนกศักดิ์ ลิขิตไพรวัลย์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพในการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก” การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพในการบริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ด้านตอบสนองความต้องการ และการพึงพอใจ รองลงมาด้านความพร้อมในการให้บริการและคุณภาพ ด้านความเสมอภาค และความเป็นธรรม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านประสิทธิภาพ

กนต์ลิตา จำปาน (2561) ได้ศึกษาเรื่อง “ภาพลักษณ์ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม” การศึกษาเรื่องภาพลักษณ์ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นาทราย ผลการวิจัย พบว่า ภาพลักษณ์ และความพึงพอใจของประชาชนภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ วุฒิการศึกษาสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีภาพลักษณ์ไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพพบว่าแตกต่างกัน และประชาชนที่มีเพศ รายได้ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และความพึงพอใจของประชาชนโดยภาพรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาพลักษณ์ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล นาทราย

พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัย พบว่า 1) สถานภาพส่วนบุคคล การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 40 ปี จำนวน 123 คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 ส่วนใหญ่มีอาชีพ รับราชการ จำนวน 120 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 120 คน 2) คุณภาพการให้บริการ

สาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านสถานที่ และด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

พัฒนา เรื่องฤทธิ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างจำนวน 361 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Sample Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการถดถอยพหุคูณผลการศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21- 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ส่วนด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก และผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้สมการถดถอยพหุคูณพบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช เมื่อวิเคราะห์รายด้าน ปรากฏว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมลิสา มหาพล และกมลพร กัลยาณมิตร (2562) ได้ศึกษาเรื่อง “การสร้างนวัตกรรมการบริหารองค์การภาครัฐ” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 14 คน มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างนวัตกรรมการบริหารองค์การภาครัฐ 2. เพื่อศึกษากระบวนการการสร้างนวัตกรรมการบริหารองค์การภาครัฐ 3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการสร้างนวัตกรรมการบริหารองค์การภาครัฐผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยที่เกี่ยวข้องคือ กลุ่มตัวอย่าง ที่ได้คัดเลือกแบบเจาะจง (purposivesampling) จากผู้ที่มีความรอบรู้และมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาเป็นอย่างดีประกอบด้วย ผู้บริหารภาครัฐผู้บริหารภาคเอกชน นักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ วิทยากรในองค์การที่ให้ความสำคัญกับเรื่องนวัตกรรมจากองค์การภาครัฐที่ให้ความสำคัญกับเรื่องนวัตกรรมการบริหารองค์การ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากบุคคลที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semistructured interview)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์แบบสร้างข้อสรุป และทำการตรวจสอบข้อมูล โดยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Data Triangulation) คือ การแสวงหาความเชื่อถือได้ของข้อมูลจากแหล่งที่แตกต่างกันผลการศึกษารูปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างนวัตกรรมการบริหารองค์การภาครัฐแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะภาวะผู้นำ ด้านการกำหนดทิศทาง และกลยุทธ์ที่มุ่งสู่นวัตกรรม ด้านการสร้างบรรยากาศ และวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ด้านการสร้างเครือข่าย และการจัดการความรู้ ด้านการกำหนดโครงสร้างการทำงานแบบทีม ด้านนวัตกรรม และด้านการพัฒนาทักษะการคิดเชิงนวัตกรรม

เรวิธน์ วิวัฒน์ปฏิภาณ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน ” การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ขององค์กรที่มีต่อความจงรักภักดีของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารออมสิน ในอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารออมสินในเขตอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของภาพลักษณ์องค์กร และความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสินอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานภาพลักษณ์องค์กรได้แก่ด้านเอกลักษณ์องค์กร ด้านชื่อเสียง ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการให้บริการ และด้านการติดต่อระหว่างบุคคล ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิไลวรรณ เกตุพันธ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง “ นวัตกรรมในการบริหารงานภาครัฐ ” การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา 1. รูปแบบการนำนวัตกรรมมาใช้ในการบริการงานภาครัฐ 2. ปัญหาและอุปสรรคจากการนำนวัตกรรมมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ 3. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค การปรับปรุง และพัฒนาการใช้นวัตกรรมในการบริหารงานภาครัฐ โดยศึกษาเฉพาะกรณีกองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิจัยเอกสาร และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 15 คน ผลการวิจัย พบว่า รูปแบบของนวัตกรรม มีลักษณะดังนี้ 1) การจัดทำคู่มือข้อบังคับต่างๆให้ทันสมัย 2) การปรับปรุงการให้บริการหรือสร้างบริการใหม่ 3) การปรับปรุงรูปแบบวิธีการทำงาน 4) การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ 5) การคิดค้นวิธีการใหม่ๆ ในการทำงาน 6) การเปลี่ยนวิธีการตรวจสอบการปฏิบัติงาน พบปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ 1) การใช้นวัตกรรมเพื่อการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งไม่สามารถตรวจสอบการทำงานได้ 2) งบประมาณและค่าใช้จ่ายสูงขึ้น 3) บุคลากรไม่มีความพร้อมในการใช้นวัตกรรมใหม่ๆ 4) นวัตกรรมต้องได้รับการปรับปรุงอยู่เสมอ พบว่า การเตรียมพร้อมด้านบุคลากรทั้งความรู้ และทัศนคติอย่างสม่ำเสมอ การพัฒนานวัตกรรมให้มีเครือข่ายเชื่อมโยงถึงกันและการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ศุภวิชญ์ นพรัตน์ (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ ปัจจัยนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และความจงรักภักดี ในการใช้บริการศูนย์ปฏิรูปอุตสาหกรรม (Industry Transformation Center : ITC) เพื่อยกระดับศักยภาพของวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม” งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยนวัตกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจ และความจงรักภักดีในการใช้บริการศูนย์ปฏิรูปอุตสาหกรรม (ITC) จากผลการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ซึ่งให้เห็นว่า องค์ประกอบของปัจจัยนวัตกรรมบริการ ประกอบด้วย (1) รูปแบบศูนย์ปฏิรูปอุตสาหกรรม (ITC concept) (2) ส่วนปฏิสัมพันธ์ลูกค้า (client interface) และ (3) การส่งมอบบริการ (service delivery) ร่วมกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทั้งนี้ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ประกอบการ SME ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ และกำหนดแนวทางการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการอย่างแท้จริง

สัมฤทธิ์ จานงค์ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ ภาพลักษณ์องค์กรและนวัตกรรมที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานคร” การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาภาพลักษณ์องค์กร และนวัตกรรมที่ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุ 20 – 29 ปี สถานภาพโสด มีอาชีพ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000บาท ด้านความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์องค์กร พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อด้านเอกลักษณ์องค์กรมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการ ด้านชื่อเสียงขององค์กรด้านการติดต่อระหว่างบุคคล และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพตามลำดับ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อนวัตกรรม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อด้านนวัตกรรมบริการมากที่สุด รองลงมา ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ด้านนวัตกรรมกระบวนการ และด้านนวัตกรรมบริหารจัดการตามลำดับ สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ภาพลักษณ์องค์กร และนวัตกรรมส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมศักดิ์ แสงเจริญรัตน์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประกอบด้วยด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดการกระบวนการ 2) เพื่อศึกษาระดับหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วมหลักความรับผิดชอบ พร้อมรับหลักความคุ้มค่า 3) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะประกอบด้วยการให้บริการอย่างเสมอภาคการให้บริการที่ตรงตามความต้องการการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และหลักธรรมาภิบาลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย และ

5) เพื่อสร้างรูปแบบ และนำเสนอ การบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หลักคุณธรรม และหลักความรับผิดชอบ ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลยกลุ่มตัวอย่างเห็นความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลยในภาพรวมในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

งานวิจัยต่างประเทศ

Erkan Celik (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “วิเคราะห์ลำดับความสำคัญของคุณภาพบริการในการขนส่งสินค้าทั้งก่อนและระหว่างการระบาดของไวรัสโควิด-19” การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาลำดับความสำคัญด้านคุณภาพบริการที่สำคัญที่สุดในการขนส่งสินค้าก่อนการระบาดของ COVID-19 และในช่วงการระบาดของ COVID-19 โดยการใช้วิธีการวิเคราะห์ผลกระทบด้านประสิทธิภาพ (Fimpect Analysis of Performance หรือ FIPIA) ในขณะเดียวกันก็มีจุดมุ่งหมายที่จะกำหนดการจัดสรรทรัพยากรที่ดีที่สุดสำหรับบริการขนส่ง และแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างช่วงเวลา นับเป็นครั้งแรกที่มีการศึกษาการจัดลำดับความสำคัญคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภคที่ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยใช้วิธีการ FIPIA มีผู้ร่วมตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 723 ราย แบ่งเป็นผู้เข้าร่วมก่อนโควิด-19 จำนวน 341 ราย และช่วงโควิด-19 จำนวน 382 ราย การศึกษานี้ยังตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างภาคที่ใช้กันมากที่สุดในการให้บริการสินค้า และการจัดลำดับความสำคัญของคุณภาพการบริการในสองช่วงเวลานี้ และพบความแตกต่างที่ใช้กันมากที่สุดในภาคผู้บริโภค จากข้อมูลผลวิจัย พบว่า พนักงานได้รับการส่งเสริม สุขภาพ และการประยุกต์ใช้มารยาทที่คุ้มค่าสูงสุดในทุกลำดับความสำคัญของคุณภาพการบริการก่อนการระบาดของโควิด-19 ผลปรากฏว่า "การประเมินข้อร้องเรียนของลูกค้าในระยะเวลาอันสั้น" และ "การจัดส่งที่รวดเร็ว" มีมูลค่าสูงสุดในทุกลำดับความสำคัญของคุณภาพการบริการหลังการระบาดของ COVID-19 การประเมินข้อร้องเรียนของลูกค้าและการจัดส่งที่รวดเร็วในระยะเวลาอันสั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งในขณะที่ประสิทธิภาพและผลกระทบค่อนข้างต่ำดังนั้นจึงต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการทั้งสามนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.6 สรุปแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัย

ชื่อผู้เขียน/ปี	แนวคิด ทฤษฎี /ชื่อ งานวิจัย	ข้อสรุป
วิไลวรรณ เกตุพันธ์ (2564)	นวัตกรรมในการบริหารงานภาครัฐ	รูปแบบของนวัตกรรม มีลักษณะดังนี้ 1) การจัดทำคู่มือข้อบังคับต่างๆ ให้ทันสมัย 2) การปรับปรุงการให้บริการ หรือสร้างบริการใหม่ 3) การปรับปรุงรูปแบบวิธีการทำงาน 4) การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ 5) การคิดค้นวิธีการใหม่ๆ ในการทำงาน 6) การเปลี่ยนวิธีการตรวจสอบการปฏิบัติงาน พบปัญหา และอุปสรรค ได้แก่ 1) การใช้นวัตกรรมเพื่อการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งไม่สามารถตรวจสอบการทำงานได้ 2) งบประมาณและค่าใช้จ่ายสูงขึ้น 3) บุคลากรไม่มีความพร้อมในการใช้นวัตกรรมใหม่ๆ 4) นวัตกรรมต้องได้รับการปรับปรุงอยู่เสมอ พบว่า การเตรียมพร้อมด้านบุคลากรทั้งความรู้ และทัศนคติอย่างสม่ำเสมอ การพัฒนานวัตกรรมให้มีเครือข่ายเชื่อมโยงถึงกัน และการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
พัฒนิตา เรืองฤทธิ์ (2562)	คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช	ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ส่วนด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อผู้เขียน/ปี	แนวคิด ทฤษฎี /ชื่อ งานวิจัย	ข้อสรุป
เมลิสมา มหาพล และ กมลพร กัลยาณมิตร (2562)	การสร้างนวัตกรรมการบริหารองค์การภาครัฐ	ผลการศึกษารูปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างนวัตกรรมการบริหารองค์การภาครัฐแต่ ละด้าน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะภาวะผู้นำ ด้านการกำหนดทิศทาง และกลยุทธ์ที่มุ่งสู่นวัตกรรม ด้านการสร้างบรรยากาศ และวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ด้านการสร้างเครือข่ายและการจัดการความรู้ ด้านการกำหนดโครงสร้างการทำงานแบบทีม ด้านนวัตกรรม และด้านการพัฒนาทักษะการคิดเชิงนวัตกรรม
สมศักดิ์ แสงเจริญรัตน์ (2560)	คุณภาพการให้บริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย	ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าหลักคุณธรรม และหลักความรับผิดชอบ ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย กลุ่มตัวอย่างเห็นความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลยในภาพรวมในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อผู้เขียน/ปี	แนวคิด ทฤษฎี /ชื่องานวิจัย	ข้อสรุป
กนกศักดิ์ ลิขิตไพโรวัลย์ (2561)	คุณภาพในการให้ บริการของเทศบาลเมือง อรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัด พิชณุโลก	ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ด้านตอบสนองความต้องการและการพึงพอใจ รองลงมาด้านความพร้อมในการให้บริการและคุณภาพ ด้านความเสมอภาค และความเป็นธรรม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านประสิทธิภาพ
กนต์ลิตา จำปาน (2561)	ภาพลักษณ์และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม	ผลการวิจัย พบว่า ภาพลักษณ์ และความพึงพอใจของประชาชนภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ วุฒิการศึกษาสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีภาพลักษณ์ไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพ พบว่าแตกต่างกัน และประชาชนที่มีเพศ รายได้ วุฒิการศึกษาสถานภาพสมรส อาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และ ความพึงพอใจของประชาชนโดยภาพรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาพลักษณ์ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย
ศุภวิชญ์ นพรัตน์ (2563)	ปัจจัยนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและ ความจงรักภักดี ในการใช้บริการศูนย์ปฎิรูปอุตสาหกรรมเพื่อยกระดับ ศักยภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	จากผลการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ซึ่งให้ เห็นว่า องค์ประกอบของปัจจัยนวัตกรรมบริการ ประกอบด้วย (1) รูปแบบศูนย์ปฏิรูปอุตสาหกรรม (ITC concept) (2) ส่วนปฏิสัมพันธ์ลูกค้า (client interface) และ (3) การส่งมอบบริการ (service delivery) ร่วมกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ทั้งนี้ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SME ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ประกอบการ SME ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์และกำหนดแนวทาง การให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการอย่างแท้จริง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อผู้เขียน/ปี	แนวคิด ทฤษฎี / ชื่องานวิจัย	ข้อสรุป
สัมฤทธิ์ จำนงค์ (2561)	ภาพลักษณ์องค์กร และนวัตกรรมที่ ส่งผลต่อความภักดี ของผู้ใช้ บริการ ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ในประเทศในเขต กรุงเทพมหานคร	ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 20 – 29 ปี สถานภาพโสด มีอาชีพ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000บาท ด้าน ความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์องค์กร พบว่า ใน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ใช้บริการมีความ คิดเห็นต่อด้านเอกลักษณ์องค์กรมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการ ด้านชื่อเสียงของ องค์กรด้านการติดต่อระหว่างบุคคล และด้าน สภาพแวดล้อมทางกายภาพตามลำดับ ความ คิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อนวัตกรรม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น ต่อด้านนวัตกรรมบริการมากที่สุด รองลงมาด้าน นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ด้านนวัตกรรมกระบวนการ และด้านนวัตกรรมบริหารจัดการตามลำดับ สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ภาพลักษณ์องค์กร และนวัตกรรมส่งผลต่อความ ภักดีของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
เรวัฒน์ วิวัฒน์ปฏิภาณ (2561)	ภาพลักษณ์องค์กร ที่ส่งผลต่อความ จงรักภักดี ของ ลูกค้าธนาคารออม สิน	ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของ ภาพลักษณ์องค์กร และความจงรักภักดีของลูกค้า ธนาคารออมสินอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบ สมมติฐานภาพลักษณ์องค์กร ได้แก่ ด้านเอกลักษณ์องค์กร ด้านชื่อเสียง ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการ ให้บริการ และด้านการติดต่อระหว่างบุคคล ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อผู้เขียน/ปี	แนวคิด ทฤษฎี /ชื่อ งานวิจัย	ข้อสรุป
พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน (2564)	คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร	ผลการวิจัย พบว่า 1) สถานภาพส่วนบุคคล การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 40 ปี จำนวน 123 คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 ส่วนใหญ่มีอาชีพ รับราชการ จำนวน 120 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 120 คน 2) คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านสถานที่ และด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.7 ตารางสรุปตัวแปรต้น ตัวแปรตาม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้เขียน	งานวิจัย/ทฤษฎี/ชื่อเรื่อง	ตัวแปรต้น							ตัวแปรตาม			
		คุณภาพการบริการ 5 ด้าน					นวัตกรรมการบริการ		ภาพลักษณ์การบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร			
		ด้านความเป็นรูปธรรม	ด้านความน่าเชื่อถือ	ด้านการตอบสนองความ	ด้านการให้ความเชื่อมั่น	ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	ด้านข้อมูลสารสนเทศ	ด้านกระบวนการ	ด้านสภาพแวดล้อม	ด้านบุคลากร	ด้านองค์กร	ด้านการบริการ
วีไลวรรณ เกตุพันธ์ (2564)	นวัตกรรมในการบริหารงานภาครัฐ						✓	✓	✓			
พัฒนิตา เรืองฤทธิ์ (2562)	คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช	✓	✓	✓	✓	✓						

ผู้เขียน	งานวิจัย/ทฤษฎี/ชื่อเรื่อง	ตัวแปรต้น							ตัวแปรตาม			
		คุณภาพการบริการ 5 ด้าน					นวัตกรรมบริการ		ภาพลักษณ์การบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร			
		ด้านความเป็นรูปธรรม	ด้านความน่าเชื่อถือ	ด้านการตอบสนองความ	ด้านการให้ความเชื่อมั่น	ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	ด้านข้อมูลสารสนเทศ	ด้านกระบวนการ	ด้านสภาพแวดล้อม	ด้านบุคลากร	ด้านองค์กร	ด้านการบริการ
เมลิสา มหาพล และ กมลพร กัลยาณมิตร (2562)	การสร้างนวัตกรรมการบริหาร องค์การภาครัฐ						✓	✓	✓			
สมศักดิ์ แสงเจริญรัตน์ (2560)	คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย	✓	✓	✓	✓	✓						
กนกศักดิ์ ลิขิตไพโร วัลย์ (2561)	คุณภาพในการให้บริการของ เทศบาลเมืองอรัญญิกอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก	✓	✓	✓	✓	✓						

ผู้เขียน	งานวิจัย/ทฤษฎี/ชื่อเรื่อง	ตัวแปรต้น							ตัวแปรตาม		
		คุณภาพการบริการ 5 ด้าน					นวัตกรรมการบริการ		ภาพลักษณ์การบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร		
		ด้านความเป็นรูปธรรม	ด้านความน่าเชื่อถือ	ด้านการตอบสนองความ	ด้านการให้ความเชื่อมั่น	ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	ด้านข้อมูลสารสนเทศ	ด้านกระบวนการ	ด้านสภาพแวดล้อม	ด้านบุคลากร	ด้านองค์กร
กัณฑ์ลิตา จำปาน (2561)	ภาพลักษณ์และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม								✓	✓	✓
ศุภวิษณุ นพรัตน์ (2563)	ปัจจัยนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดี ในการใช้บริการศูนย์ปฏิรูปอุตสาหกรรม (Industry Transformation Center : ITC) เพื่อยกระดับศักยภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม								✓	✓	✓
สัมฤทธิ์ จำนงค์ (2561)	ภาพลักษณ์องค์กรและนวัตกรรมที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร								✓	✓	✓

ผู้เขียน	งานวิจัย/ทฤษฎี/ชื่อเรื่อง	ตัวแปรต้น						ตัวแปรตาม				
		คุณภาพการบริการ 5 ด้าน					นวัตกรรมการบริการ	ภาพลักษณ์การบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร				
		ด้านความเป็นรูปธรรม	ด้านความน่าเชื่อถือ	ด้านการตอบสนองความ	ด้านการให้ความเชื่อมั่น	ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	ด้านข้อมูลสารสนเทศ	ด้านกระบวนการ	ด้านสภาพแวดล้อม	ด้านบุคลากร	ด้านองค์กร	ด้านการบริการ
เรวัฒน์ วิวัฒน์ปฎิภาณ (2561)	ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน									✓	✓	✓
พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน (2564)	คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร	✓	✓	✓	✓	✓						

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง นวัตกรรมบริการและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์ 1. ศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนวัตกรรมบริการ คุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร 3. เพื่อวิเคราะห์นวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร 4. เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ซึ่งผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลัก และทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ให้ทราบถึงข้อมูลพื้นฐาน และปัจจัยต่างๆ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดชุมพร จำนวน 509,208 คน (ข้อมูลจากสำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร ณ วันที่ 21 ธันวาคม 2565)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของจำนวนประชากรในจังหวัดชุมพร โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ดังต่อไปนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{(1+Ne^2)}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กำหนด

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดให้ค่าเท่ากับ .05

แทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{509,208}{(1+(509,208)(0.05^2))} \\ &= 399.68 = 400 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างจะเท่ากับ 400 ตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด และได้รับกลับมาเป็นจำนวน 400 ชุด ซึ่งผู้ศึกษาได้นำมาประมวลผลทางสถิติทั้งหมด เพื่อประโยชน์ของงานวิจัยและลดความเคลื่อนของข้อมูล และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการเอาใจใส่ผู้ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ซึ่งประกอบไปด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุดคือ 5

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริการ ประกอบด้วย ด้านข้อมูลสารสนเทศ ด้านกระบวนการ ด้านสภาพแวดล้อม ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ซึ่งประกอบไปด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุดคือ 5

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการ ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านองค์กร ด้านการบริการ ลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ซึ่งประกอบไปด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุดคือ 5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ โดยเป็นคำถามปลายเปิด(Open Ended Questionnaire) ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้จัดทำ ได้สร้างเครื่องมือตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่กำลังศึกษาเพื่อใช้เป็นข้อมูลในกำหนดตัวแปร ซึ่งเป็นแนวทางการออกแบบ เครื่องมือที่เป็นข้อคำถามที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นกำหนดเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดในการศึกษาเพื่อนำมาเป็นกรอบการสร้างแบบสอบถาม

2. จัดทำแบบสอบถาม เพื่อใช้ศึกษาเชิงปริมาณตามกรอบแนวคิดการศึกษา และครอบคลุม นิยามศัพท์ของตัวแปรที่ได้พัฒนาขึ้นมา

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดการศึกษา นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความถูกต้อง เหมาะสมและครอบคลุมเนื้อหาของการศึกษา

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำแล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหาของการศึกษาจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับร่าง เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือด้านค่าความตรง (Validity) โดยใช้เทคนิค IOC โดยให้ทางอาจารย์ที่ปรึกษาแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ดังมีรายชื่อในภาคผนวก โดยผู้ทรงคุณวุฒิจะพิจารณาถึงความเห็น ข้อคำถามในแบบสอบถามว่า มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่แล้วพิจารณาให้คะแนนค่า ความสอดคล้อง ระหว่าง +1, 0 และ -1

โดย +1 หมายถึงแน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

0 หมายถึงไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

-1 หมายถึงแน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลังจากนั้น

นำค่าคะแนนมาใช้แทนสูตร

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

โดย $\sum x$ หมายถึงผลรวมคะแนนจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

N หมายถึงจำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

เกณฑ์การพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อควรมีค่าเท่ากับ 0.66 จึงจะนำไปใช้ได้ ถ้าไม่ถึงต้องปรับปรุงจนกระทั่งมีค่าที่ต้องการแล้วจึงนำไปใช้

5. หลังจากผู้จัดทำได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว จึงนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัยต่อไป

6. ทำการจัดพิมพ์แบบสอบถามที่ผ่านการหาความตรงแล้ว และทดลองใช้แบบสอบถาม กับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง(ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง) จำนวน 30 คน เพื่อทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.869 ถือว่าใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยดำเนินการตามขั้นตอน และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร จำนวน 400 ตัวอย่าง

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีลักษณะคำถามปลายปิด เพื่อศึกษาถึงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างศึกษาข้อมูล นวัตกรรม การบริการ และคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร โดยในการเก็บรวบรวม ข้อมูลผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด กับกลุ่มตัวอย่างที่เลือก โดยมีขั้นตอน โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง แล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูล และแปลผลต่อไป

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ หนังสือ รายงานต่าง ๆ และเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต ที่เกี่ยวข้อง

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และจะนำเสนอในรูปแบบตารางและรูปภาพโดยมีรายละเอียดของสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้เชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามเกี่ยวกับการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของ คุณภาพการบริการ นวัตกรรมบริการ ภาพลักษณ์ของการบริการ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation-S.D.)

3.5.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาการรับรู้ ที่นวัตกรรมบริการ และคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และได้กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถามดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดเป็น 5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดเป็น 4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดเป็น 3 คะแนน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับความคิดเห็นน้อย กำหนดเป็น 2 คะแนน

ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด กำหนดเป็น 1 คะแนน

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

โดยแบ่งเป็นช่วงคะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ระดับน้อยที่สุด

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้สรุปสมมติฐานวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัว และตัวแปรตามที่มีระดับการวัดประเภทช่วง (Interval Scale) โดยใช้สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในจังหวัดชุมพร เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนวัตกรรมบริการ คุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร เพื่อศึกษานวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร และเพื่อวิเคราะห์คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร การนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปนี้เป็น 5 ส่วนคือ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพปัจจุบัน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อการอธิบายของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อการอธิบายของกลุ่มตัวอย่าง

4.3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อการอธิบายของกลุ่มตัวอย่าง

4.4 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อการอธิบายของกลุ่มตัวอย่าง

4.5 ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

4.6 ผลการวิเคราะห์นวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาในรูปแบบของตารางพร้อมคำอธิบาย

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นวัตกรรมบริการและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นวัตกรรมบริการและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร เป็นดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพปัจจุบัน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	192	47.9
หญิง	208	52.1
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศ หญิง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 รองลงมาเป็นเพศ ชาย จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 20 ปี	41	10.3
21 – 30 ปี	107	26.7
31 – 40 ปี	94	23.5
41 – 50 ปี	100	25
50 ปีขึ้นไป	58	14.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 31 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 รองลงมาคือ อายุ 41 - 50ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 อายุ 50ปีขึ้นไป จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 และน้อยที่สุด อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	144	36
ปริญญาตรี	183	45.7
สูงกว่าปริญญาตรี	73	18.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36 และน้อยที่สุด สูงกว่าปริญญาตรี 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	207	51.7
สมรส	140	35
หย่าร้าง	53	13.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมา คือ สมรส จำนวน 140 คิดเป็นร้อยละ 35 และน้อยที่สุด หย่าร้าง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้สอบถามจำแนกตามอาชีพปัจจุบัน

อาชีพปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	47	11.7
พนักงานบริษัทเอกชน	80	20
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	115	28.7
เกษตรกร	63	15.7
นักศึกษา	92	23.4
อื่นๆ	3	0.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพปัจจุบันส่วนใหญ่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 รองลงมาคือ นักศึกษา จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 80 คิดเป็นร้อยละ 20 เกษตรกร จำนวน 63 คิดเป็นร้อยละ 15.7 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 และน้อยที่สุดคือ อาชีพอื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

4.2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อการอธิบายของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
ด้านความเป็นรูปธรรม	3.60	0.419	มาก
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.42	0.715	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ	3.53	0.644	มาก
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	3.17	0.721	ปานกลาง
ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	3.22	0.511	ปานกลาง
ภาพรวม	3.39	0.395	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนในจังหวัดชุมพรมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.39$, S.D.= 0.395) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.60$, S.D.= 0.419) รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ ($\bar{X}= 3.53$, S.D.= 0.644) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X}= 3.42$, S.D.= 0.715) ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ($\bar{X}= 3.22$, S.D.= 0.511) และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}= 3.17$, S.D.= 0.721) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับความคิดเห็นด้านความเป็นรูปธรรม

ด้านความเป็น รูปธรรม	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.ระบบทำให้การทำงานเชื่อมโยงหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานรัฐได้ดี	185 (46.1)	63 (15.8)	113 (28.3)	39 (9.8)	0 (0.00)	3.99	1.067	มาก
2.ระบบสามารถขยายการให้บริการที่มีคุณภาพ	59 (14.8)	189 (47.2)	118 (29.5)	34 (8.5)	0 (0.00)	3.68	0.827	มาก
3.ระบบติดตามและการประเมินผลมีการควบคุมคุณภาพและมาตรฐาน	92 (23.0)	84 (21.0)	198 (49.5)	26 (6.5)	0 (0.00)	3.61	0.912	มาก
4.ระบบช่วยให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้สะดวก	84 (21.0)	128 (32.0)	140 (35.0)	48 (12.0)	0 (0.00)	3.62	0.948	มาก
5.หน่วยงานมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างแท้จริง	36 (9.0)	95 (23.8)	150 (37.4)	119 (29.8)	0 (0.00)	3.12	0.940	ปาน กลาง
ภาพรวม						3.60	0.419	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.60, S.D.= 0.419) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระบบทำให้การทำงานเชื่อมโยงหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานรัฐได้ดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (\bar{X} = 3.99, S.D.= 1.067) รองลงมา คือ ระบบสามารถขยายการให้บริการที่มีคุณภาพ (\bar{X} = 3.68, S.D.= 0.827) ระบบช่วยให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้สะดวก (\bar{X} = 3.62, S.D.= 0.984) ระบบติดตามและการประเมินผลมีการควบคุมคุณภาพและมาตรฐาน (\bar{X} = 3.61, S.D.= 0.912) และหน่วยงานมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างแท้จริง (\bar{X} = 3.12, S.D.= 0.940) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความคิดเห็นด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.หน่วยงานมีระบบการให้บริการสาธารณะที่สะดวก รวดเร็ว	77 (19.3)	147 (36.6)	105 (26.3)	61 (15.3)	10 (2.5)	3.48	0.996	มาก
2.หน่วยงานมีการพัฒนาคุณภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของภาครัฐและภาคประชาชนได้	86 (21.5)	120 (30.0)	125 (31.2)	64 (16.0)	5 (1.3)	3.55	1.044	มาก
3.หน่วยงานมีระบบช่วยตอบสนองการให้บริการได้ทุกพื้นที่	86 (21.5)	120 (30.0)	125 (31.2)	64 (16.0)	5 (1.3)	3.55	1.037	มาก
4.หน่วยงานมีการระบบในการช่วยยกระดับการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น	46 (11.5)	96 (24.0)	129 (32.2)	114 (28.5)	15 (3.8)	3.11	1.061	ปานกลาง
ภาพรวม						3.42	0.715	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.42, S.D. = 0.715) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หน่วยงานมีการพัฒนาคุณภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของภาครัฐ และภาคประชาชนได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (\bar{X} = 3.55, S.D. = 1.044) รองลงมา คือ หน่วยงานมีระบบช่วยตอบสนองการให้บริการได้ทุกพื้นที่ (\bar{X} = 3.55, S.D. = 1.037) หน่วยงานมีระบบการให้บริการสาธารณะที่ สะดวก รวดเร็ว (\bar{X} = 3.48, S.D. = 0.996) และหน่วยงานมีการระบบในการช่วยยกระดับการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น (\bar{X} = 3.11, S.D. = 1.061) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความคิดเห็นด้านความน่าเชื่อถือของ
นวัตกรรมบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือ ของนวัตกรรมบริการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. นวัตกรรมช่วย ยกระดับการให้บริการ สาธารณะของรัฐให้มี ความเป็นรูปธรรม	64 (16.0)	111 (27.7)	172 (43.0)	38 (9.5)	15 (3.8)	3.43	0.991	มาก
2.องค์กรมีธรรมาภิบาล ในการบริหารจัดการ	81 (20.3)	133 (33.1)	127 (31.8)	44 (11.0)	15 (3.8)	3.55	1.049	มาก
3.ภาคสังคมและชุมชน ท้องถิ่นสามารถเข้าถึง การบริการภาครัฐได้ อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง	134 (33.4)	131 (32.8)	110 (27.5)	25 (6.3)	0 (0.00)	3.94	0.926	มาก
4.นวัตกรรมบริการ เอื้อให้บุคคลภายนอก และประชาชนเข้าถึง ข้อมูลได้	86 (21.5)	99 (24.8)	145 (36.2)	60 (15.0)	10 (2.5)	3.48	1.064	มาก
5.นวัตกรรมสามารถ แบ่งปันข้อมูลระหว่าง หน่วยงานภาครัฐเพื่อ เชื่อมโยงการทำงานซึ่ง กันอย่างเป็นเอกภาพ เบ็ดเสร็จในจุดเดียว	57 (14.3)	98 (24.5)	155 (38.7)	80 (20.0)	10 (2.5)	3.28	1.019	ปาน กลาง
ภาพรวม						3.53	0.644	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ
ของนวัตกรรมบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
(\bar{X} = 3.53, 0.644) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ภาคสังคม และชุมชนท้องถิ่นสามารถเข้าถึงการ
บริการภาครัฐได้อย่างเท่าเทียม และทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (\bar{X} = 3.94, S.D. = 0.926) รองลงมา คือ
องค์กรมีธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ (\bar{X} = 3.55, S.D. = 1.049) ภาคสังคม และชุมชนท้องถิ่น
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สามารถเข้าถึงการบริการภาครัฐได้อย่างเท่าเทียม และทั่วถึง (\bar{X} = 3.48, S.D. = 1.064) นวัตกรรมช่วยยกระดับการให้บริการสาธารณะของรัฐให้มีความเป็นรูปธรรม (\bar{X} = 3.43, S.D. = 0.991) และนวัตกรรมสามารถแบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อเชื่อมโยงการทำงานซึ่งกันอย่างเป็นเอกภาพเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (\bar{X} = 3.28, S.D. = 1.019) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ ทักษะ และความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด	71 (17.7)	53 (13.3)	168 (42.0)	108 (27.0)	0 (0.00)	3.22	1.033	ปานกลาง
2. ผู้รับบริการมั่นใจในความรู้ ความสามารถ และทักษะของบุคลากรได้ว่าสามารถให้บริการเป็นอย่างดี	17 (4.3)	113 (28.1)	97 (24.3)	148 (37.0)	25 (6.3)	2.87	1.029	ปานกลาง
3. บุคลากรมีความสามารถในการสื่อสาร แนะนำ และเสนอบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ในเบื้องต้น	93 (23.3)	73 (18.3)	143 (35.6)	71 (17.8)	20 (5.0)	3.37	1.165	ปานกลาง
4. บุคลากรสามารถให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	50 (12.5)	117 (29.3)	129 (32.1)	89 (22.3)	15 (3.8)	3.25	1.052	ปานกลาง
ภาพรวม						3.17	0.721	ปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} =3.17, S.D.= 0.721) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความสามารถในการสื่อสาร แนะนำ และเสนอบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ในเบื้องต้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (\bar{X} = 3.37, S.D.= 1.165) รองลงมา คือบุคลากรสามารถให้คำอธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น (\bar{X} = 3.25, S.D.= 1.052) บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ ทักษะ และความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด (\bar{X} = 3.22, S.D.= 1.033) และผู้รับบริการมั่นใจในความรู้ ความสามารถ และทักษะของบุคลากรได้ว่าสามารถให้บริการเป็นอย่างดี (\bar{X} = 2.87, S.D.= 1.029) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความคิดเห็นด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ

ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.หน่วยงานให้ความสนใจในการรับบริการ และแก้ไขปัญหากับผู้รับบริการ	53 (13.3)	71 (17.8)	191 (47.6)	85 (21.3)	0 (0.00)	3.23	0.932	ปานกลาง
2.หน่วยงานสามารถบูรณาการฐานข้อมูลเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลที่เป็นสำหรัรับให้บริการประชาชน	38 (9.5)	110 (27.5)	141 (35.2)	96 (24.0)	15 (3.8)	3.15	1.012	ปานกลาง
3.หน่วยงานจัดระบบการเข้าถึงข้อมูล และการให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	52 (13.0)	85 (21.3)	158 (39.4)	105 (26.3)	0 (0.00)	3.21	0.976	ปานกลาง
4.หน่วยงานจัดระบบช่วยให้การทำงานมีความคล่องตัวในการให้บริการ	54 (13.5)	109 (27.3)	174 (36.7)	57 (14.0)	6 (1.5)	3.30	0.997	ปานกลาง
ภาพรวม						3.22	0.511	ปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.22$, S.D.= 0.511) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หน่วยงานจัดระบบช่วยให้การทำงานมีความคล่องตัวในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}= 3.30$, S.D.= 0.997) รองลงมา คือ หน่วยงานให้ความสนใจในการรับบริการ และแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการ ($\bar{X}= 3.23$, S.D.= 0.932) หน่วยงานจัดระบบการเข้าถึงข้อมูล และการให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}= 3.21$, S.D.= 0.967) และหน่วยงานสามารถบูรณาการฐานข้อมูลเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลที่เป็นสำเนาให้บริการประชาชน ($\bar{X}= 3.15$, S.D.= 1.012) ตามลำดับ

4.3 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อการอธิบายของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

นวัตกรรมการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านข้อมูลสารสนเทศ	3.42	0.549	มาก
ด้านกระบวนการ	3.14	0.586	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อม	3.19	0.637	ปานกลาง
ภาพรวม	3.25	0.428	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนในจังหวัดชุมพรมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}= 3.25$, S.D.= 0.428) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านข้อมูลสารสนเทศอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 3.42$, S.D.= 0.549) รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อม ($\bar{X}= 3.19$, S.D.= 0.637) และด้านกระบวนการ ($\bar{X}= 3.14$, S.D.= 0.586) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นด้านข้อมูลสารสนเทศ

ด้านข้อมูลสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.หน่วยงานจัดทำระบบการให้บริการง่ายต่อการใช้งาน	162 (40.5)	60 (15.0)	110 (27.5)	68 (17.0)	0 (0.00)	3.79	1.149	มาก
2.หน่วยงานมีความพร้อมในการตอบข้อซักถามภายในหรือการให้ข้อมูลสารสนเทศแก่ผู้มาใช้บริการ	20 (5.0)	89 (22.3)	151 (37.7)	140 (35.0)	0 (0.00)	2.97	0.880	ปาน กลาง
3.บุคลากรภายในองค์การสามารถให้ข้อมูลและชี้แจงลำดับขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างครบถ้วน	92 (23.0)	82 (20.5)	172 (43.0)	44 (11.0)	10 (2.5)	3.51	1.041	มาก
4.หน่วยงานจัดระบบการให้บริการง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้สะดวก	71 (17.8)	112 (28.0)	151 (37.7)	56 (14.0)	10 (2.5)	3.45	1.017	มาก
ภาพรวม						3.42	0.549	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการด้านข้อมูลสารสนเทศ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.42, S.D. = 0.549) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หน่วยงานจัดทำระบบการให้บริการง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (\bar{X} = 3.79, S.D. = 1.149) รองลงมา คือ บุคลากรภายในองค์การสามารถให้ข้อมูล และชี้แจงลำดับขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างครบถ้วน (\bar{X} = 3.51, S.D. = 1.041) หน่วยงานจัดระบบการให้บริการง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้สะดวก (\bar{X} = 3.45, S.D. = 1.017)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และหน่วยงานมีความพร้อมในการตอบข้อซักถามภายในหรือการให้ข้อมูลสารสนเทศแก่ผู้มาใช้บริการ (\bar{X} = 2.97, S.D. = 0.880) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.บุคลากรที่ให้บริการฝ่ายต่างๆในองค์กรมีกระบวนการให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว	89 (22.3)	74 (18.5)	103 (25.8)	109 (27.1)	25 (6.3)	3.23	1.244	ปาน กลาง
2.องค์กรมีระบบการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	72 (18.0)	96 (24.0)	125 (31.2)	87 (21.8)	20 (5.0)	3.28	1.141	ปาน กลาง
3.บุคลากรคอยให้คำอธิบายเมื่อผู้รับบริการเกิดข้อสงสัย	43 (10.8)	60 (15.0)	168 (42.0)	129 (32.2)	0 (0.00)	3.04	0.950	ปาน กลาง
4.องค์กรบริหารส่วนจังหวัดชุมพรมีระบบและกระบวนการให้บริการที่รวดเร็วทันสมัย	51 (12.8)	101 (25.3)	140 (35.0)	93 (23.1)	15 (3.8)	3.20	1.053	ปาน กลาง
5.บุคลากรที่ให้บริการในองค์กรบริหารส่วนจังหวัดชุมพรให้บริการอย่างเป็นกระบวนการ มีรูปแบบการบริการที่ชัดเจน	29 (7.3)	57 (14.3)	182 (45.4)	132 (33.0)	0 (0.00)	2.96	0.873	ปาน กลาง
ภาพรวม						3.14	0.586	ปาน กลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริการด้านกระบวนการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.14, S.D. = 0.586) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า องค์การมีระบบการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (\bar{X} = 3.28, S.D. = 1.141) รองลงมา คือ บุคลากรที่ให้บริการฝ่ายต่างๆ ในองค์การมีกระบวนการให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว (\bar{X} = 3.23, S.D. = 1.244) องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพรมีระบบ และกระบวนการให้บริการที่รวดเร็วทันสมัย (\bar{X} = 3.20, S.D. = 1.053) บุคลากรคอยให้คำอธิบายเมื่อผู้รับบริการเกิดข้อสงสัย (\bar{X} = 3.04, S.D. = 0.950) และบุคลากรที่ให้บริการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพรให้บริการอย่างเป็นกระบวนการ มีรูปแบบการบริการที่ชัดเจน (\bar{X} = 2.96, S.D. = 0.873) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อม

ด้านสภาพแวดล้อม	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.หน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวกตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ เช่น จุดนั่งรอรับบริการ เป็นต้น	44 (11.0)	76 (19.0)	173 (43.2)	92 (23.0)	15 (3.8)	3.11	1.001	ปานกลาง
2.หน่วยงานมีป้ายบอกทางภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน สังเกตได้ง่าย	15 (3.8)	117 (29.2)	152 (38.0)	116 (29.0)	0 (0.00)	3.08	0.853	ปานกลาง
3.หน่วยงานมีสิ่งแวดล้อมที่สะอาดเรียบร้อย มีความปลอดภัย	64 (16.0)	102 (25.5)	166 (41.5)	62 (15.5)	6 (1.5)	3.08	0.853	ปานกลาง
ภาพรวม						3.19	0.637	ปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการด้านสภาพแวดล้อม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.19, S.D.=0.637) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ เช่น จุดนั่งรอรับบริการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (\bar{X} = 3.11, S.D.=1.001) หน่วยงานมีสิ่งแวดล้อมที่สะอาด เรียบร้อย มีความปลอดภัย (\bar{X} = 3.08, S.D.= 0.853) และหน่วยงานมีป้ายบอกทางภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน สังเกตได้ง่าย (\bar{X} = 3.08, S.D.= 0.853) ตามลำดับ

4.4 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร โดยสถิติเชิงพรรณนาเพื่อการอธิบายของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 4 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

ภาพลักษณ์การบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านบุคคลากร	3.52	0.579	มาก
ด้านองค์การ	3.30	0.491	ปานกลาง
ด้านการบริการ	3.30	0.650	ปานกลาง
ภาพรวม	3.37	0.441	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนในจังหวัดชุมพรมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพรอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.37, S.D.= 0.441) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านบุคคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 3.52, S.D.= 0.579) รองลงมา คือ ด้านการบริการ (\bar{X} = 3.30, S.D.= 0.650) และด้านองค์การ (\bar{X} = 3.30, S.D.= 0.650) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในสายงานที่ตนเองรับผิดชอบ	28 (7.0)	67 (16.8)	166 (41.4)	139 (34.8)	0 (0.00)	2.96	0.892	ปาน กลาง
2.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้เวลาปฏิบัติงานอย่างเต็มเวลา	139 (34.7)	95 (23.8)	142 (35.5)	24 (6.0)	0 (0.00)	3.87	0.964	มาก
3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มและอัธยาศัยดีรวมทั้งพฤติกรรมเหมาะสมกับหน้าที่	131 (32.8)	131 (32.8)	117 (29.1)	21 (5.3)	0 (0.00)	3.93	0.909	มาก
4.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	68 (17.0)	104 (26.0)	131 (32.7)	87 (21.8)	10 (2.5)	3.33	1.072	ปาน กลาง
ภาพรวม						3.52	0.579	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการด้านบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.52, S.D. = 0.579) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้ม และอัธยาศัยดีรวมทั้งพฤติกรรมเหมาะสมกับหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (\bar{X} = 3.93, S.D. = 0.909) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้เวลาปฏิบัติงานอย่างเต็มเวลา (\bar{X} = 3.87, S.D. = 0.964) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต (\bar{X} = 3.33, S.D. = 1.072) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในสายงานที่ตนเองรับผิดชอบ (\bar{X} = 2.96, S.D. = 0.892) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นด้านองค์การ

ด้านองค์การ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.ประชาชนชื่นชมและมีส่วนร่วมกับการจัดกิจกรรมต่างๆ ของจังหวัด เช่นลอยกระทง สงกรานต์ ฯลฯ	103 (25.8)	96 (24.0)	157 (39.1)	39 (9.8)	5 (1.3)	3.63	1.010	มาก
2.องค์กรสร้างความเชื่อมั่นและการสร้างความสามัคคีให้กับประชาชนในชุมชน	56 (14.0)	131 (32.7)	119 (29.8)	94 (23.5)	0 (0.00)	3.37	0.993	ปาน กลาง
3.องค์กรมีการสร้างสาธารณูปโภคให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง	43 (10.8)	68 (17.0)	191 (47.7)	98 (24.5)	0 (0.00)	3.14	0.910	ปาน กลาง
4. องค์กรให้การสนับสนุนช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม ฯลฯ	27 (6.8)	93 (23.3)	162 (40.3)	117 (29.3)	1 (0.3)	3.07	0.896	ปาน กลาง
ภาพรวม						3.30	0.491	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการด้านองค์การขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.30, S.D. = 0.491) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนชื่นชมและมีส่วนร่วมกับการจัดกิจกรรมต่างๆ ของจังหวัด เช่น ลอยกระทง สงกรานต์ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (\bar{X} = 3.63, S.D. = 1.010) รองลงมา คือ องค์กรสร้างความเชื่อมั่น และการสร้างความสามัคคีให้กับประชาชนในชุมชน (\bar{X} = 3.37, S.D. = 0.993) องค์กรมีการสร้างสาธารณูปโภคให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง (\bar{X} = 3.14, S.D. = 0.910) และองค์กรให้การสนับสนุนช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม ฯลฯ (\bar{X} = 3.07, S.D. = 0.896) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นด้านการบริการ

ด้านการบริการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว	57 (14.3)	128 (32.0)	102 (25.4)	93 (23.3)	20 (5.0)	3.27	1.119	ปาน กลาง
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ	41 (10.3)	70 (17.4)	176 (44.0)	112 (28.0)	1 (0.3)	3.10	0.932	ปาน กลาง
3.เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองในการให้บริการ	77 (19.3)	121 (30.3)	123 (30.6)	79 (19.8)	0 (0.00)	3.49	1.016	มาก
4.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ	58 (14.5)	131 (32.6)	117 (29.3)	89 (22.3)	5 (1.3)	3.37	1.023	ปาน กลาง
ภาพรวม						3.30	0.650	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.30, S.D. = 0.650) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (\bar{X} = 3.49, S.D. = 1.016) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ (\bar{X} = 3.37, S.D. = 1.023) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว (\bar{X} = 3.27, S.D. = 1.119) และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ (\bar{X} = 3.10, S.D. = 0.932) ตามลำดับ

4.5 ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

ในการทดสอบสมมติฐานมีกระบวนการทางสถิติ โดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพื่อทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ และในการทดสอบสมมติฐานพหุการณ์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์เส้นตรงร่วมพหุระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) โดยวิธีการ Correlation Analysis และเมื่อไม่พบความสัมพันธ์เส้นพหุระหว่างตัวแปรอิสระ ก็จะดำเนินการทดสอบสมมติฐานพหุการณ์ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยวิธีการ Enter Method ในลำดับต่อไป

ซึ่งจากการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) นวัตกรรมบริการและคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 และจะยอมรับสมมติฐานรอง (H1) แทน คือ

สมมติฐานที่ 1 (H0) : คุณภาพบริการที่ไม่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

(H1) : คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

ผลการศึกษากการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคสหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) ระหว่างนวัตกรรมบริการ และคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ได้ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร	(x ₁)	(x ₂)	(x ₃)	(x ₄)	(x ₅)
ด้านความเป็นรูปธรรม	1	0.060	0.103*	0.029	0.101*
ด้านความน่าเชื่อถือ		1	0.561**	0.392**	0.247**
ด้านการตอบสนองความต้องการ			1	0.472**	0.227**
ด้านการให้ความเชื่อมั่น				1	0.255**
ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ					1

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 4.20 ผลการหาค่าสัมพัทธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ตามเงื่อนไขทางสถิติ พบว่า ตัวแปรต้นทั้งหมดมีความสัมพันธ์กันเองอยู่ระหว่าง 0.060 – 0.255 จึงถือได้ว่าตัวแปรต้นทั้งหมดไม่มีปัญหาความสัมพันธ์กันเองหรือไม่มีปัญหา Multicollinearity จึงสามารถศึกษาวิเคราะห์ตัวแปรต้นทั้งหมดที่

ส่งผลต่อตัวแปรตามด้วยเทคนิคการวิเคราะห์สมการ ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามได้

คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ทดสอบสมมติฐานตัวแปรต้นทั้งหมด คือมีตัวใดตัวหนึ่ง ซึ่งสามารถอธิบายคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 วิเคราะห์ ตัวแปรต้นทั้งหมดส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในการสมการพยากรณ์ ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.21 ค่าสัมประสิทธิ์และค่าสถิติทดสอบคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	1.172	0.181		6.490	0.000
ด้านความเป็นรูปธรรม	0.072	0.040	0.068	1.813	0.071
ด้านความน่าเชื่อถือ	0.244	0.028	0.395	8.563	0.000
ด้านการตอบสนองความต้องการ	0.055	0.033	0.080	1.659	0.098
ด้านการให้ความเชื่อมั่น	0.157	0.027	0.256	5.898	0.000
ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	0.131	0.034	0.152	3.862	0.000
R = 0.672 ^a R ² = 0.452 Se _{est} = 0.328 F = 64.991 Sig = 0.000					

R แทนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

R² แทนค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์

SE_{est} แทนความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์

F แทนสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบเอฟเพื่อทราบนัยสำคัญของ R

จากตารางที่ 4.21 พบว่า คุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ประกอบไปด้วยด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

ผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัด

ชุมพร (ค่า R = 0.672) หมายถึง มีความสัมพันธ์กันสูงสามารถใช้ตัวแปรต้นทั้งหมด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พยากรณ์ตัวแปรตามได้ดี และสามารถอธิบาย (ตัวแปรตาม) คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ($R^2 = 0.452$) และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ ($Se_{est} = 0.328$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ด้านความเป็นรูปธรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.072$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H_1 คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ด้านความน่าเชื่อถืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta= 0.244$, $p < 0.05$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ H_1 คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ด้านการตอบสนองความต้องการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta= 0.055$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H_1 คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ด้านการให้ความเชื่อมั่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta= 0.157$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H_1 คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta= 0.131$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H_1 คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

ทั้งนี้ ตัวแปรอิสระคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการดำเนินงานของ คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ได้ร้อยละ 32.80 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y = 1.172 + 0.244(X_1) + 0.157(X_2) + 0.131(X_3)$$

สมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Y} = 0.395(X_1) + 0.256(X_2) + 0.152(X_3)$$

4.6 ผลการวิเคราะห์หัตถกรรมบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

ในการทดสอบสมมติฐานมีกระบวนการทางสถิติ โดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพื่อทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ และในการทดสอบสมมติฐานพยากรณ์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์เส้นตรงร่วมพหุระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) โดยวิธีการ Correlation Analysis และเมื่อไม่พบความสัมพันธ์เส้นพหุระหว่างตัวแปรอิสระ ก็จะดำเนินการทดสอบสมมติฐานพยากรณ์โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยวิธีการ Enter Method ในลำดับต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซึ่งจากการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) นวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 และจะยอมรับสมมติฐานรอง (H1) แทน คือ

สมมติฐานที่ 1 (H0) : นวัตกรรมบริการที่ไม่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

(H1) : นวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

ผลการศึกษารวบรวมด้วยเทคนิคสหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) ระหว่างนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ได้ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 นวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

นวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร	(X ₁)	(X ₂)	(X ₃)
ด้านข้อมูลสารสนเทศ	1	0.262**	0.268**
ด้านกระบวนการ		1	0.325**
ด้านสภาพแวดล้อม			1

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 4.22 ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) นวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ตามเงื่อนไขทางสถิติพบว่าตัวแปรต้นทั้งหมดมีค่าความสัมพันธ์กันเองอยู่ระหว่าง 0.262 – 0.325 จึงถือได้ว่าตัวแปรต้นทั้งหมดไม่มีปัญหาความสัมพันธ์กันเองหรือไม่มีปัญหา Multicollinearity จึงสามารถศึกษาวิเคราะห์ตัวแปรต้นทั้งหมดที่ส่งผลต่อตัวแปรตามด้วยเทคนิคการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามได้

นวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพรทดสอบสมมติฐานตัวแปรต้นทั้งหมด คือ มีตัวใดตัวหนึ่งซึ่งสามารถอธิบายส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 วิเคราะห์ตัวแปรต้นทั้งหมดส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในการสมการพยากรณ์ดัง ตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ค่าสัมประสิทธิ์และค่าสถิติทดสอบนวัตกรรมการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

นวัตกรรมการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	1.381	0.140		9.857	0.000
ด้านข้อมูลสารสนเทศ	0.234	0.035	0.219	6.779	0.000
ด้านกระบวนการ	0.182	0.033	0.241	5.520	0.000
ด้านสภาพแวดล้อม	0.195	0.030	0.282	6.431	0.000
R= 0.583 ^a R ² = 0.347 Se _{est} = 0.358 F=70.226 Sig= 0.000					

R แทนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

R² แทนค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ S

SE_{est} แทนความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์

F แทนสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบเอฟเพื่อทราบนัยสำคัญของ R

จากตารางที่ 4.23 พบว่า นวัตกรรมการบริการ ประกอบด้วย ด้านข้อมูลสารสนเทศ ด้านกระบวนการ ด้านสภาพแวดล้อม ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

ผลการวิเคราะห์ นวัตกรรมการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร (ค่า R = 0.583) หมายถึง มีความสัมพันธ์กันสูงสามารถใช้ตัวแปรต้นทั้งหมดพยากรณ์ตัวแปรตามได้ดี และสามารถอธิบาย (ตัวแปรตาม) นวัตกรรมการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร (R² = 0.347) และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ (Se_{est} = 0.358) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า นวัตกรรมการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ด้านข้อมูลสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.234 < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H₁ นวัตกรรมการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ด้านกระบวนการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.182 < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H₁ นวัตกรรมการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร และด้านสภาพแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.195 < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H₁ นวัตกรรมการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

ทั้งนี้ ตัวแปรอิสระนวัตกรรมการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านข้อมูลสารสนเทศ ด้านกระบวนการ และด้านสภาพแวดล้อม

มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์ และอธิบายตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการดำเนินงานของปัจจัยการมีส่วนร่วมนั้นได้ร้อยละ 34.70

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y = 1.381 + 0.234(X_1) + 0.182(X_2) + 0.195(X_3)$$

สมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Y} = 0.219(X_1) + 0.241(X_2) + 0.282(X_3)$$



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “นวัตกรรมบริการและคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนวัตกรรมบริการ คุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร เพื่อศึกษานวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร และเพื่อวิเคราะห์คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร คำตอบของการวิจัยได้นำมาสรุปไว้ในบทนี้ โดยมีการนำเสนอตามลำดับดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมทั้งจากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิจัยแบบเดลฟายโดยอาศัยกรอบทฤษฎีที่มีผู้ศึกษาไว้ ซึ่งครอบคลุมด้านต่างๆ โดยสรุปผลการวิจัยดังนี้

ผลการวิจัยเชิงปริมาณสามารถจำแนกตามการสำรวจได้ออกเป็น 4 ส่วนประกอบด้วย 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นวัตกรรมบริการและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร 3) ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร 4) ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร มีรายละเอียดดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามนวัตกรรมบริการและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

ผลการศึกษา เป็นเพศหญิง อายุ 21 – 30 ปี จำนวน 107 คน ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด อาชีพปัจจุบันประกอบธุรกิจส่วนตัว

5.1.2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับตาม

คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านความเป็นรูปธรรม พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระบบทำให้การทำงานเชื่อมโยงหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานรัฐได้ดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ระบบสามารถขยายการให้บริการที่มีคุณภาพ ระบบช่วยให้ประชาชนเข้าถึงการบริการ ได้สะดวก ระบบติดตามและการประเมินผลมีการควบคุมคุณภาพและมาตรฐาน และหน่วยงานมีการ พัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างแท้จริง ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า หน่วยงานมีการพัฒนาคุณภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของภาครัฐ และภาค ประชาชนได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ หน่วยงานมีระบบช่วยตอบสนองการให้บริการได้ทุก พื้นที่ หน่วยงานมีระบบการให้บริการสาธารณะที่ สะดวก รวดเร็ว และหน่วยงานมีการระบบในการ ช่วยยกระดับการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า ภาคสังคม และชุมชนท้องถิ่นสามารถเข้าถึงการบริการภาครัฐได้อย่างเท่าเทียม และ ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ องค์กรมีธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ ภาคสังคม และชุมชนท้องถิ่นสามารถเข้าถึงการบริการภาครัฐได้อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง นวัตกรรมช่วยยกระดับ การให้บริการสาธารณะของรัฐให้มีความเป็นรูปธรรม และนวัตกรรมสามารถแบ่งปันข้อมูล ระหว่าง หน่วยงานภาครัฐเพื่อเชื่อมโยงการทำงานซึ่งกันอย่างเป็นเอกภาพเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ตามลำดับ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า บุคลากรมีความสามารถในการสื่อสาร แนะนำ และเสนอบริการที่ตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการได้ในเบื้องต้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ บุคลากรสามารถให้คำอธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ ทักษะ และความรู้ความสามารถในการ แก้ไขปัญหาได้ตรงจุด และผู้รับบริการมั่นใจในความรู้ ความสามารถและทักษะของบุคลากรได้ว่า สามารถให้บริการเป็นอย่างดี ตามลำดับ

ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หน่วยงานจัดระบบช่วยให้การทำงานมีความคล่องตัวในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ หน่วยงานให้ความสนใจในการรับบริการและแก้ไขปัญหากับผู้รับบริการ หน่วยงานจัดระบบการ เข้าถึงข้อมูลและการให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และหน่วยงานสามารถบูรณาการ ฐานข้อมูลเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลที่จำเป็นสำหรับให้บริการประชาชน ตามลำดับ

5.1.3 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดชุมพร

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจาก นวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านข้อมูลสารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หน่วยงานจัดทำระบบการให้บริการง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ บุคลากรภายในองค์กรสามารถให้ข้อมูล และชี้แจงลำดับขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างครบถ้วน หน่วยงานจัดระบบการให้บริการง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้สะดวก และหน่วยงานมีความพร้อมในการตอบข้อซักถามภายใน หรือการให้ข้อมูลสารสนเทศแก่ผู้มาใช้บริการ ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า องค์กรมีระบบการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ บุคลากรที่ให้บริการฝ่ายต่างๆในองค์กรมีกระบวนการให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว องค์กรบริหารส่วนจังหวัดชุมพรมีระบบ และกระบวนการให้บริการที่รวดเร็วทันสมัย บุคลากรคอยให้คำอธิบายเมื่อผู้รับบริการเกิดข้อสงสัย และบุคลากรที่ให้บริการในองค์กรบริหารส่วนจังหวัดชุมพรให้บริการอย่างเป็นกระบวนการ มีรูปแบบการบริการที่ชัดเจน ตามลำดับ

ด้านสภาพแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ เช่น จุดนั่งรอรับบริการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด หน่วยงานมีสิ่งแวดล้อมที่สะอาด ระเบียบร้อย มีความปลอดภัยและหน่วยงานมีป้ายบอกทางภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน สังเกตได้ง่าย ตามลำดับ

5.1.4 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับตามภาพลักษณ์การบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ยิ้มแย้ม และอัธยาศัยยดีรวมทั้งพฤติกรรมเหมาะสมกับหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้เวลาปฏิบัติงานอย่างเต็มเวลา เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในสายงานที่ตนเองรับผิดชอบ ตามลำดับ

ด้านองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนชื่นชม และมีส่วนร่วมกับการจัดกิจกรรมต่างๆ ของจังหวัด เช่น ลอยกระทง สงกรานต์ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ องค์กรสร้างความเชื่อมั่น และการสร้างความสามัคคีให้กับประชาชนในชุมชน องค์กรมีการสร้างสาธารณูปโภคให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง และองค์กรให้การสนับสนุนช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม ฯลฯ ตามลำดับ

ด้านการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง นวัตกรรมบริการและคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ได้มีการอภิปรายผลการวิจัยตาม วัตถุประสงค์ และสมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

การศึกษา พบว่า ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพรที่ให้ความสำคัญทั้ง 5 ด้าน มีค่าสถิติโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ และการสมมติฐานที่ 1 คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ผลการศึกษา พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรม สมมติฐาน (Sig. = 0.071) ด้านความน่าเชื่อถือสมมติฐาน (Sig. = 0.000) ด้านการตอบสนองความต้องการสมมติฐาน (Sig. = 0.098) ด้านการให้ความเชื่อมั่นสมมติฐาน (Sig. = 0.000) และด้านการเอาใจใส่สมมติฐาน (Sig. = 0.000) โดยสามารถอธิบายคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ในภาพรวม ($F=64.991, Sig.=0.000$) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.672 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ เท่ากับ 0.452 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ เท่ากับ 0.328 อธิบายได้ว่า คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ได้ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ซึ่งสมศักดิ์ แสงเจริญรัตน์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประกอบด้วยด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดการกระบวนการ 2) เพื่อศึกษาระดับหลักธรรมาภิบาลประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วมหลักความรับผิดชอบ พร้อมรับหลักความคุ้มค่า 3) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาคการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 4) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและหลักธรรมาภิบาลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย และ
- 5) เพื่อสร้างรูปแบบและนำเสนอ การบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย

ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ปัจจัยหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หลักคุณธรรม และหลักความรับผิดชอบ ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลยกลุ่มตัวอย่างเห็นความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลยในภาพรวมในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

สมมติฐานที่ 2 นวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

การศึกษา พบว่า ผลการวิเคราะห์นวัตกรรมการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ที่ให้ความสำคัญทั้ง 3 ด้าน มีค่าสถิติโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านข้อมูลสารสนเทศอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อม และด้านกระบวนการ ตามลำดับ และการทดสอบสมมติฐานที่ 2 นวัตกรรมการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ผลการศึกษา พบว่า ด้านข้อมูลสารสนเทศ (Sig. = 0.000) ด้านกระบวนการ (Sig. = 0.000) และด้านสภาพแวดล้อม (Sig. = 0.000) โดยสามารถอธิบายนวัตกรรมการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ในภาพรวม ($F = 70.226, Sig = 0.000$) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.583 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ เท่ากับ 0.347 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ เท่ากับ 0.358 อธิบายได้ว่า นวัตกรรมการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ได้ 3 ด้านข้อมูลสารสนเทศ ด้านกระบวนการ และสภาพแวดล้อม ซึ่ง วิไลวรรณ เกตุพันธ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง “นวัตกรรมในการบริหารงานภาครัฐ” การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา 1) รูปแบบการนำนวัตกรรมมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ 2) ปัญหาและอุปสรรคจากการนำนวัตกรรมมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐ 3) แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค การปรับปรุงและพัฒนาการใช้นวัตกรรมในการบริหารงานภาครัฐ โดยศึกษาเฉพาะกรณีกองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิจัยเอกสาร และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลหลัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำนวน 15 คน ผลการวิจัย พบว่า รูปแบบของนวัตกรรม มีลักษณะดังนี้ 1) การจัดทำคู่มือข้อบังคับต่างๆให้ทันสมัย 2) การปรับปรุงการให้บริการหรือสร้างบริการใหม่ 3) การปรับปรุงรูปแบบวิธีการทำงาน 4) การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ 5) การคิดค้นวิธีการใหม่ๆ ในการทำงาน 6) การเปลี่ยนวิธีการตรวจสอบการปฏิบัติงาน พบปัญหา และอุปสรรค ได้แก่ 1) การใช้นวัตกรรมเพื่อการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งไม่สามารถตรวจสอบการทำงานได้ 2) งบประมาณและค่าใช้จ่ายสูงขึ้น 3) บุคลากรไม่มีความพร้อมในการใช้นวัตกรรมใหม่ๆ 4) นวัตกรรมต้องได้รับการปรับปรุงอยู่เสมอ พบว่าการเตรียมพร้อมด้านบุคลากรทั้งความรู้ และทัศนคติอย่างสม่ำเสมอ การพัฒนานวัตกรรมให้มีเครือข่ายเชื่อมโยงถึงกันและการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดชุมพร พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นปานกลาง และให้ความสำคัญด้านความเป็นรูปธรรมมากที่สุด และจากการวิเคราะห์ พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด กล่าวคือ ผู้ใช้บริการยังไม่มีความเชื่อมั่นหรือไว้วางใจในการให้บริการ ซึ่งเกิดจากกระบวนการให้บริการ ดังนั้น ผู้ศึกษาเห็นว่าควรพัฒนาให้พนักงานผู้ให้บริการ มีทักษะในการให้บริการ มีความเต็มใจต่อการให้บริการ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการรวมถึงการจัดสถานที่ในการให้บริการให้มีความสะดวกสบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

จากการศึกษาระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดชุมพร พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นปานกลางและให้ความสำคัญด้านข้อมูลสารสนเทศมากที่สุด และจากการวิเคราะห์ พบว่า ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด กล่าวคือ บุคลากรที่ให้บริการยังขาดความชัดเจนในการบริการ ดังนั้น ผู้บริหารควรให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง เพื่อเรียนรู้ถึงรูปแบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ เช่น การใช้เทคโนโลยีมาให้บริการในบางเรื่อง การใช้ Application มาให้บริการ เพื่อลดเวลาหรือไม่ต้องเดินทางมารับบริการในหน่วยงาน เช่น การให้บริการของธนาคารในปัจจุบัน

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลวิจัยที่ผ่านมา ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลต่างๆ และวิธีการที่จะพัฒนางานวิจัยนี้ให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้นดังต่อไปนี้

1. ควรศึกษาองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน เพิ่มมากขึ้น เพื่อศึกษาถึงข้อแตกต่างของภาพลักษณ์ขององค์กร เพื่อได้ทราบถึงข้อมูลที่แตกต่าง และนำมาพัฒนาเพิ่มมากขึ้น

2. ควรศึกษาตัวแปรอิสระด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์การบริการด้านอื่นๆ เพื่อให้ทราบว่า มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพรอีก



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

- กนกศักดิ์ ลิขิตไพรวลัย. (2561). คุณภาพในการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.
- กันต์ลิตา จำปาน. (2561). ภาพลักษณ์และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ขวัญฤทัย เดชทองคำ. (2562). รูปแบบคุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์ขององค์กร และความพึงพอใจที่มีผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ในการเลือกใช้บริการบริษัทนำเที่ยวต่างประเทศ ของนักท่องเที่ยวชาวไทย. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. คณะการจัดการท่องเที่ยว. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชนิดาภา ชำระหงษ์. (2562). นวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันที่จ่อรถของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธีรพัฒน์ เอี่ยมละออ. (2564). ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ความไว้วางใจ และคุณภาพสินค้าที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคสินค้ากัญญาในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พัชรินทร์ อุทยานสุทธิ. (2563). คุณภาพการให้บริการ ภาพลักษณ์ตราสินค้าและต้นทุนการเปลี่ยนให้ผู้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้าชาวต่างชาติที่ใช้บริการประกันสุขภาพในประเทศไทย. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พัฒนิดา เรืองฤทธิ์. (2562). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาล เมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พรรณเพ็ญแข โฉมอ่อน. (2563). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ไพศาล ฤทธิกุล. (2560). อัตลักษณ์การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของกลุ่มลูกค้าธนาคารต่างชาติ กรณีศึกษา ธนาคารไอซีบีซี จำกัด. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- เมลิสา มหาพล. (2562). การสร้างนวัตกรรมการบริหารองค์กรภาครัฐ. คณะรัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเปาโลรังสิต. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เรณู รื่นรมย์. (2564). ทศนคติของประชาชนที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว่า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง. มหาวิทยาลัยบูรพา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- เรวัฒน์ วิวัฒน์ปฏิภาณ.(2561) ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน
กรณีศึกษาในเขตอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช. มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- วิไลวรรณ เกตุพันธ์. (2564). นวัตกรรมในการบริหารงานภาครัฐ : กรณีศึกษา กองการเจ้าหน้าที่
กรมการปกครอง. คณะรัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรกมลวรรณ รักษา. (2565). คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการรับคุณค่าของ
ผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสระว่ายน้ำสุนัข ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศุภวิชญ์ นพรัตน์. (2563). ปัจจัยนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีในการ
ใช้บริการศูนย์ปฏิรูปอุตสาหกรรม เพื่อยกระดับศักยภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โสธยา สุภาพล. (2563). ปัจจัยภาพลักษณ์องค์กรและปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการ
ตัดสินใจเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
สาขาเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- สมศักดิ์ แสงเจริญรัตน์. (2560). คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน
รูปแบบเทศบาลในจังหวัดเลย. มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- สัมฤทธิ์ จำนงค์. (2561). ภาพลักษณ์องค์กรและนวัตกรรมที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของ
ผู้ใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อัญชิสา ชูศรี. (2561). นวัตกรรมบริการ การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และการตลาดแบบปาก
ต่อปากที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการหอผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชนในเขต
กรุงเทพมหานคร. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อิทธิ เหล่าชูชีพ. (2561). คุณภาพการบริการของพนักงาน พื้นที่ให้บริการและทำเลที่ตั้งส่งผลต่อความ
ตั้งใจเข้าใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ภาษาอังกฤษ

- Erkan Celik. (2021). Analyzing the service quality priorities in cargo transportation
before and during the Covid-19 outbreak. Turkey Istanbul University.



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



แบบสอบถาม

เรื่อง “นวัตกรรมการบริการและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร”

คำชี้แจง

1.แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายวิจัยนวัตกรรมการบริการและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

2.แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 5 ตอน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

ตอนที่ 4 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3.ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามนี้จะเป็นประโยชน์ทางวิชาการอย่างมากต่อการนำไปใช้เป็นข้อมูลในการศึกษา จึงขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ หากมีหัวข้อสงสัยประการใดโปรดสอบถามข้าพเจ้า นางสาวนภัสสร ล้อไพบุลย์ทรัพย์ หมายเลขโทรศัพท์ 064-4018346 E-mail:

Napassorn060942@gmail.com

ขอขอบพระคุณผู้ที่ให้ข้อมูลไว้ ณ โอกาสนี้

นางสาวนภัสสร ล้อไพบุลย์ทรัพย์

นักศึกษาปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้กรอกแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ 1. อายุต่ำกว่า 20 ปี 2. 21 - 30 ปี 3. 31 - 40 ปี
 4. 41 - 50 ปี 5. 50ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
 3. สูงกว่าปริญญาตรี
4. สถานภาพสมรส
 1. โสด 2. สมรส 3. หย่าร้าง หม้าย หรือแยกกันอยู่
5. อาชีพปัจจุบัน
 1. ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ 2. พนักงานบริษัทเอกชน
 3. ประกอบธุรกิจส่วนตัว 4. เกษตรกร
 5. นักศึกษา 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

คำชี้แจง : อ่านข้อความอย่างละเอียดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านความเป็นรูปธรรม					
1.ระบบทำให้การทำงานเชื่อมโยงหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานรัฐได้ดี					
2.ระบบสามารถขยายการให้บริการที่มีคุณภาพ					
3.ระบบติดตามและการประเมินผลมีการควบคุมคุณภาพและมาตรฐาน					
4.ระบบช่วยให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้สะดวก					
5.หน่วยงานมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างแท้จริง					
ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ					
1.หน่วยงานมีระบบการให้บริการสาธารณะที่ สะดวก รวดเร็ว					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
2.หน่วยงานมีการพัฒนาคุณภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของภาครัฐและภาคประชาชนได้					
3.หน่วยงานมีระบบช่วยตอบสนองการให้บริการได้ทุกพื้นที่					
4.หน่วยงานมีการระบบในการช่วยยกระดับการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น					
ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ					
1. นวัตกรรมช่วยยกระดับการให้บริการสาธารณะของรัฐให้มีความเป็นรูปธรรม					
2.องค์กรมีธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ					
3.ภาคสังคมและชุมชนท้องถิ่นสามารถเข้าถึงการบริการภาครัฐได้อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง					
4. นวัตกรรมบริการเอื้อให้บุคคลภายนอกและประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้					
5. นวัตกรรมสามารถแบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อเชื่อมโยงการทำงานซึ่งกันอย่างเป็นเอกภาพเบ็ดเสร็จในจุดเดียว					
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ					
1. บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ ทักษะ และความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด					
2. ผู้รับบริการมั่นใจในความรู้ ความสามารถและทักษะของบุคลากรได้ว่าสามารถให้บริการเป็นอย่างดี					
3. บุคลากรมีความสามารถในการสื่อสาร แนะนำ และเสนอบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ในเบื้องต้น					
4. บุคลากรสามารถให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ					
1. หน่วยงานให้ความสำคัญในการรับบริการและแก้ไขปัญหากับผู้รับบริการ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ					
2.หน่วยงานสามารถบูรณาการฐานข้อมูลเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลที่สำคัญสำหรับให้บริการประชาชน					
3.หน่วยงานจัดระบบการเข้าถึงข้อมูลและการให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
4.หน่วยงานจัดระบบช่วยให้การทำงานมีความคล่องตัวในการให้บริการ					

ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร
คำชี้แจง : อ่านข้อความอย่างละเอียดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

นวัตกรรมการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านข้อมูลสารสนเทศ					
1.หน่วยงานจัดทำระบบการให้บริการง่ายต่อการใช้งาน					
2.หน่วยงานมีความพร้อมในการตอบข้อซักถามภายในหรือการให้ข้อมูลสารสนเทศแก่ผู้มาใช้บริการ					
3.บุคลากรภายในองค์การสามารถให้ข้อมูลและชี้แจงลำดับขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างครบถ้วน					
4.หน่วยงานจัดระบบการให้บริการง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้สะดวก					
ด้านกระบวนการ					
1.บุคลากรที่ให้บริการฝ่ายต่างๆในองค์การมีกระบวนการให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว					
2.องค์การมีระบบการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3.บุคลากรคอยให้คำอธิบายเมื่อผู้รับบริการเกิดข้อสงสัย					
4.องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพรมีระบบและกระบวนการให้บริการที่รวดเร็วทันสมัย					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นวัตกรรมบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านกระบวนการ					
5.บุคลากรที่ให้บริการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ให้บริการอย่างเป็นกระบวนการ มีรูปแบบการบริการที่ชัดเจน					
ด้านสภาพแวดล้อม					
1.หน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ เช่น จุดนั่งรอรับบริการ เป็นต้น					
2.หน่วยงานมีป้ายบอกทางภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน สังกะสีได้ง่าย					
3.หน่วยงานมีสิ่งแวดล้อมที่สะอาด เรียบร้อย มีความปลอดภัย					

ตอนที่ 4 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร
คำชี้แจง : อ่านข้อความอย่างละเอียดทำความเข้าใจ / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ภาพลักษณ์การบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านบุคลากร					
1.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในสายงานที่ตนเองรับผิดชอบ					
2.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้เวลาปฏิบัติงานอย่างเต็มเวลา					
3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ยิ้มแย้มและอัธยาศัยดีรวมทั้งพฤติกรรมเหมาะสมกับหน้าที่					
4.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
ด้านองค์การ					
1.ประชาชนชื่นชมและมีส่วนร่วมกับการจัดกิจกรรมต่างๆ ของจังหวัด เช่น ลอยกระทง สงกรานต์ ฯลฯ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพลักษณ์การบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านองค์การ					
2.องค์กรสร้างความเชื่อมั่นและการสร้างความสามัคคีให้กับประชาชนในชุมชน					
3.องค์กรมีการสร้างสาธารณูปโภคให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง					
4.องค์กรให้การสนับสนุนช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม ฯลฯ					
ด้านการบริการ					
1.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว					
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ					
3.เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองในการให้บริการ					
4.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. ดร. กิตติ แก้วเขียว

ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์จังหวัดชุมพร

2. ดร. ชนพงษ์ อารณพิศาล

ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรคณะกรรมการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

3. ผศ.ดร.จิตาภา ธีรศิริกุล

ตำแหน่ง คณะบดีคณะรัฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยสยาม



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน สาขาบริหารธุรกิจ วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
 ที่ อว. 7010/ วันที่ 17 มกราคม 2566
 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
 เรียน ดร.กิตติ แก้วเขียว

ด้วย นางสาวนภัสร ล้อไพบุลย์ทรัพย์ รหัสนักศึกษา 62205012 นักศึกษาระดับปริญญาตรี
 หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการทำสหกิจศึกษา เรื่อง “นวัตกรรมบริการ
 และคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กรบริหารส่วนจังหวัดชุมพร” โดยมี
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ชรภรณ์ ชวัลลาชญชนกิจ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา

ในการนี้ สจล. วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้
 ที่มีความรู้ ความสามารถในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งทำให้เครื่องมือ
 งานวิจัยมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เป็น
 ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือวิจัยสำหรับนวัตกรรมบริการและคุณภาพบริ
 การที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กรบริหารส่วนจังหวัดชุมพร ตามเอกสารแนบด้วย จักขอบคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ชรภรณ์ ชวัลลาชญชนกิจ)
 เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



คำชี้แจงสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเชิงปริมาณเรื่อง นวัตกรรมบริการ และคุณภาพบริการที่ส่งผลกระทบต่อลักษณะองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร โดย นางสาวกัสสร ล้อใหญ่ทรัพย์ รหัสนักศึกษา 62205012 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร โดยมี ผศ.ดร.เพ็ชรภรณ์ ชัชวาลชญชนกิง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการพิเศษ ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นสำหรับ สอบถามประชาชนในจังหวัดชุมพร ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการดังนี้

- 1) ตรวจสอบความถูกต้องในการใช้ภาษา การเรียบเรียง ส่วนวน ถ้อยคำ ความชัดเจน
- 2) ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับคำถามในแบบสัมภาษณ์ โดยกรุณาให้

คะแนน

ถ้าเห็นว่สอดคล้อง	ให้คะแนน	1
ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	0
ถ้าเห็นว่ไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน	-1

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเห็นของท่าน

โดยความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการเสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามครั้งนี้

(นางสาวกัสสร ล้อใหญ่ทรัพย์)

นักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

Dr. Pich

(.....)
หน่วยงาน *Co. Ser*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย
 เพื่อประกอบการศึกษาโครงการพิเศษ ระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขา
 บริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

นักศึกษา นางสาวณัฏสร สือใหญ่ทรัพย์
 รหัสประจำตัว 62205012
 หัวข้อวิทยานิพนธ์ นวัตกรรมบริการและคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กร
 บริหารส่วนจังหวัดชุมพร

ขอคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)

ดำเนินการต่อ

ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

วันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

ลงชื่อ *ดร. กมล วกดี*

(.....)

วันที่.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ อว ๗๐๑๐/ ๐๕๑๓



สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
๑๗/๑ หมู่ที่ ๖ ต.ชุมโค อ.ปะทิว จ.ชุมพร ๘๖๑๖๐

๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
เรียน ดร.ชนพงษ์ อภรณ์พิศาล อาจารย์ประจำหลักสูตรคณะการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ด้วย นางสาวนภัสร ล้อใหญ่ทรัพย์ รหัสประจำตัว ๖๒๒๐๕๐๑๒ นักศึกษาระดับปริญญาตรี
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
(สจล.) วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการทำโครงการรายวิชาสหกิจศึกษา เรื่อง
“นวัตกรรมบริการและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร”
โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีชราภรณ์ ชีวาลาชาญชนกิจ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษารายวิชาสหกิจศึกษา นั้น

ในกรณี สจล. วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาของนักศึกษาครั้งนี้ ซึ่งทำให้เครื่องมือ
มีประสิทธิภาพ และประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจ
แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.คาร์ณวิทย์ ทัพยมณี)

รักษาราชการแทนรองอธิการบดี วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
โทรศัพท์ ๐๖ ๓๐๘๑ ๑๘๔๐

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



การประเมินเครื่องมือเพื่อการวิจัย

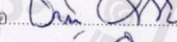
เพื่อประกอบการศึกษาโครงการพิเศษ ระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจและการเป็น
ผู้ประกอบการ สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

นักศึกษา นางสาวนภัสสร ล้อไพบุลย์ทรัพย์
รหัสประจำตัว 62205012
หัวข้อวิทยานิพนธ์ นวัตกรรมบริการและคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์การ
บริหารส่วนจังหวัดชุมพร

ข้อคิดเห็นโดยสรุปของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓)

- ดำเนินการต่อ
 ดำเนินการต่อโดยมีการแก้ไข

ครูไพลิน นานา ครูฝึกหัดครู ระดับ ป. ๑๖
ออดิศร , ออดิศร, นงนภพร, ครูเสกไพลิน ใจด้านแข็ง

ลงชื่อ 
(นางนงนภพร ออดิศร)
วันที่ ๒๐/๑/๒๖

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ อว ๗๐๑๐/๐๕๑๒



สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร
๑๗/๑ หมู่ที่ ๖ ต.ชุมโค อ.ปะทิว จ.ชุมพร ๘๖๑๖๐

๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
เขียน ผศ.ดร.จิตภา ภิรศิริกุล คณะบดีคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ด้วย นางสาวนภัสสร ล้อไพบุลย์ทรัพย์ รหัสประจำตัว ๖๒๒๐๕๐๑๒ นักศึกษาระดับปริญญาตรี
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
(สจล.) วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้ดำเนินการทำโครงการรายวิชาสหกิจศึกษา เรื่อง
“นวัตกรรมการบริการและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร”
โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพชรภรณ์ ชัชวาลชาญชนกิจ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษารายวิชาสหกิจศึกษา นั้น
ในการนี้ สจล. วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความ
รู้ความเชี่ยวชาญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาของนักศึกษาครั้งนี้ ซึ่งทำให้เครื่องมือ
มีประสิทธิภาพ และประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ
แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. คำนวณวิทย์ ทัพยมณี)

รักษาการแทนรองอธิการบดี วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

โทรศัพท์ ๐๖ ๓๐๘๑ ๑๘๕๐

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าคุณภาพของแบบสอบถาม (IOC)

ค่าความเที่ยงตรง (Validity : IOC)

ตอนที่ 1 ข้อมูลบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญท่านที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
ข้อมูลส่วนบุคคล	1. เพศ () ชาย () หญิง	1	1	1	1	ใช้ได้
	2. อายุ () อายุต่ำกว่า 20ปี () 21 – 30ปี () 31 – 40ปี () 41 – 50ปี () 50ปีขึ้นไป	1	1	1	1	ใช้ได้
	3. ระดับการศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี	1	1	1	1	ใช้ได้
	4. สถานภาพสมรส () โสด () สมรส () หย่าร้าง หม้ายหรือ แยกกันอยู่	1	1	1	1	ใช้ได้
	5. อาชีพปัจจุบัน () ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ () พนักงานบริษัทเอกชน () ประกอบธุรกิจส่วนตัว () เกษตรกร () นักศึกษา () อื่นๆ (ระบุ).....	1	1	1	1	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วน
จังหวัดชุมพร

ข้อที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญ ท่านที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
ด้านความเป็นรูปธรรม						
1.	ระบบทำให้การทำงานเชื่อมโยงหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานรัฐได้ดี	1	1	1	1	ใช้ได้
2.	ระบบสามารถขยายการให้บริการที่มีคุณภาพ	1	1	1	1	ใช้ได้
3.	ระบบติดตามและการประเมินผลมีการควบคุมคุณภาพและมาตรฐาน	1	1	1	1	ใช้ได้
4.	ระบบช่วยให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้สะดวก	1	1	1	1	ใช้ได้
5.	หน่วยงานมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างแท้จริง	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ						
6.	หน่วยงานมีระบบการให้บริการสาธารณะที่สะดวก รวดเร็ว	1	1	1	1	ใช้ได้
7.	หน่วยงานมีการพัฒนาคุณภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของภาครัฐและภาคประชาชนได้	1	1	1	1	ใช้ได้
8.	หน่วยงานมีระบบช่วยตอบสนองการให้บริการได้ทุกพื้นที่	0	1	1	0.66	ใช้ได้
9.	หน่วยงานมีการระบบในการช่วยยกระดับการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ						
10.	นวัตกรรมช่วยยกระดับการให้บริการสาธารณะของรัฐให้มีความเป็นรูปธรรม	0	1	1	0.66	ใช้ได้
11.	องค์กรมีธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ	0	1	1	0.66	ใช้ได้
12.	ภาคสังคมและชุมชนท้องถิ่นสามารถเข้าถึงการบริการภาครัฐได้อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง	1	1	1	1	ใช้ได้
13.	นวัตกรรมบริการเอื้อให้บุคคลภายนอกและประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้	0	1	1	0.66	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญ ท่านที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ						
14.	นวัตกรรมสามารถแบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อเชื่อมโยงการทำงานซึ่งกัน อย่างเป็นเอกภาพเบ็ดเสร็จในจุดเดียว	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ						
15.	บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ ทักษะ และความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด	1	1	1	1	ใช้ได้
16.	ผู้รับบริการมั่นใจในความรู้ ความสามารถและ ทักษะของบุคลากรได้ว่าสามารถให้บริการเป็น อย่างดี	0	1	1	0.66	ใช้ได้
17.	บุคลากรมีความสามารถในการสื่อสาร แนะนำ และเสนอบริการที่ตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการได้ในเบื้องต้น	1	1	1	1	ใช้ได้
18.	บุคลากรสามารถให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น	0	1	1	0.66	ใช้ได้
ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ						
19.	หน่วยงานให้ความสนใจในการรับบริการและ แก้ไขปัญหากับผู้รับบริการ	1	1	1	1	ใช้ได้
20.	หน่วยงานสามารถบูรณาการฐานข้อมูลเพื่อ เชื่อมโยงข้อมูลที่จำเป็นสำหรับให้บริการ ประชาชน	1	1	1	1	ใช้ได้
21.	หน่วยงานจัดระบบการเข้าถึงข้อมูลและการ ให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1	ใช้ได้
22.	หน่วยงานจัดระบบช่วยให้การทำงานมีความ คล่องตัวในการให้บริการ	1	1	1	1	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

ข้อที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญ ท่านที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
ด้านข้อมูลสารสนเทศ						
23.	หน่วยงานจัดทำระบบการให้บริการง่ายต่อการใช้งาน	1	1	1	1	ใช้ได้
24.	หน่วยงานมีความพร้อมในการตอบข้อซักถามภายในหรือการให้ข้อมูลสารสนเทศแก่ผู้มาใช้บริการ	1	1	1	1	ใช้ได้
25.	บุคลากรภายในองค์การสามารถให้ข้อมูลและชี้แจงลำดับขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างครบถ้วน	1	1	1	1	ใช้ได้
26.	หน่วยงานจัดระบบการให้บริการง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้สะดวก	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านกระบวนการ						
27.	บุคลากรที่ให้บริการฝ่ายต่างๆในองค์การมีกระบวนการให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	1	ใช้ได้
28.	องค์การมีระบบการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	1	1	1	1	ใช้ได้
29.	บุคลากรมีความสามารถในการสื่อสาร แนะนำ และเสนอบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ในเบื้องต้น	1	1	1	1	ใช้ได้
30.	องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพรมีระบบและกระบวนการให้บริการที่รวดเร็วทันสมัย	0	1	1	0.66	ใช้ได้
31.	บุคลากรที่ให้บริการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพรให้บริการอย่างเป็นกระบวนการ มีรูปแบบการบริการที่ชัดเจน	1	1	1	1	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญ ท่านที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
ด้านสภาพแวดล้อม						
32.	หน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ เช่น จุดนั่งรอรับ การบริการ เป็นต้น	1	1	1	1	ใช้ได้
33.	หน่วยงานมีป้ายบอกทางภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน สังเกตได้ง่าย	1	1	1	1	ใช้ได้
34.	หน่วยงานมีสิ่งแวดล้อมที่สะอาด เรียบร้อย มีความปลอดภัย	1	1	1	1	ใช้ได้

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดชุมพร

ข้อที่	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญ ท่านที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
ด้านบุคลากร						
35.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในสายงานที่ตนเองรับผิดชอบ	1	1	1	1	ใช้ได้
36.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้เวลาปฏิบัติงานอย่างเต็มเวลา	1	1	1	1	ใช้ได้
37.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ยิ้มแย้มและอัธยาศัยดี รวมทั้งพฤติกรรมเหมาะสมกับหน้าที่	1	1	1	1	ใช้ได้
38.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านองค์การ						
39.	ประชาชนชื่นชมและมีส่วนร่วมกับการจัดกิจกรรมต่างๆ ของจังหวัด เช่นลอยกระทง สงกรานต์ ฯลฯ	1	1	1	1	ใช้ได้
40.	องค์กรสร้างความเชื่อมั่นและการสร้างความสามัคคีให้กับประชาชนในชุมชน	1	1	1	1	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญ ท่านที่			ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3		
ด้านองค์การ						
41.	องค์กรมีการสร้างสาธารณูปโภคให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง	1	1	1	1	ใช้ได้
42.	องค์กรให้การสนับสนุนช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม ฯลฯ	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านการบริการ						
43.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว	1	1	1	1	ใช้ได้
44.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ	1	1	1	1	ใช้ได้
45.	เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองในการให้บริการ	1	1	1	1	ใช้ได้
46.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ	1	1	1	1	ใช้ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability : R)

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded	0	0.0
รวม	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.869	51

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิเคราะห์ทาสถิติ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพปัจจุบัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

เพศ

	เพศ	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	ชาย	191	47.8	48.0	48.0
	หญิง	207	51.8	52.0	100.0
Missing System		2	0.5		
Total		400	100.0	100.0	

อายุ

	อายุ	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	อายุต่ำกว่า 20ปี	41	10.3	10.3	10.3
	21 - 30ปี	107	26.8	26.8	37.0
	31 - 40ปี	94	23.5	23.5	60.5
	41 - 50ปี	100	25.0	25.0	85.5
	50ปีขึ้นไป	58	14.5	14.5	100.0
Total		400	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

	ระดับการศึกษา	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	ต่ำกว่าปริญญาตรี	144	36.0	36.0	36.0
	ปริญญาตรี	183	45.8	45.8	81.8
	สูงกว่าปริญญาตรี	73	18.3	18.3	100.0
Total		400	100.0	100.0	

สถานภาพสมรส

	สถานภาพสมรส	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	โสด	208	52.0	52.0	52.0
	สมรส	140	35.0	35.0	87.0
	หย่าร้าง	52	13.0	13.0	100.0
Total		400	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาชีพปัจจุบัน

	อาชีพปัจจุบัน	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	47	11.8	11.8	11.8
	พนักงานบริษัทเอกชน	80	20.0	20.1	31.8
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	115	28.8	28.8	60.7
	เกษตรกร	63	15.8	15.8	76.4
	นักศึกษา	92	23.0	23.1	99.5
	อื่นๆ	2	0.5	0.5	100.0
Missing System		1	0.3	100.0	
Total		400	100.0		

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

1.ระบบทำให้การทำงานเชื่อมโยงหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานรัฐได้ดี.

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	39	9.8	9.8	9.8
	ปานกลาง	113	28.3	28.3	38.1
	มาก	63	15.8	15.8	53.9
	มากที่สุด	185	46.1	46.1	100.0
Total		400	100.0	100.0	

2.ระบบสามารถขยายการให้บริการที่มีคุณภาพ

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	34	8.5	8.5	8.5
	ปานกลาง	118	29.5	29.5	38.0
	มาก	189	47.2	47.2	85.2
	มากที่สุด	59	14.8	14.8	100.0
Total		400	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.ระบบติดตามและการประเมินผลมีผลการควบคุมคุณภาพและมาตรฐาน

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	26	6.5	6.5	6.5
	ปานกลาง	198	49.5	49.5	56.0
	มาก	84	21.0	21.0	77.0
	มากที่สุด	92	23.0	23.0	100.0
Total		400	100.0	100.0	

4.ระบบช่วยให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้สะดวก

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	48	12.0	12.0	12.0
	ปานกลาง	140	35.0	35.0	47.0
	มาก	128	32.0	32.0	79.0
	มากที่สุด	84	21.0	21.0	100.0
Total		400	100.0	100.0	

5.หน่วยงานมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการอย่างแท้จริง

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	119	29.8	29.8	29.8
	ปานกลาง	150	37.4	37.4	67.3
	มาก	95	23.8	23.8	91.0
	มากที่สุด	36	9.0	9.0	100.0
Total		400	100.0	100.0	

6.หน่วยงานมีระบบการให้บริการสาธารณะที่ สะดวก รวดเร็ว

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	10	2.5	2.5	2.5
	น้อย	61	15.3	15.3	17.8
	ปานกลาง	105	26.3	26.3	44.1
	มาก	147	36.6	36.6	80.7
	มากที่สุด	77	19.3	19.3	100.0
Total		400	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7.หน่วยงานมีการพัฒนาคุณภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของภาครัฐและภาคประชาชนได้

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	5	1.3	1.3	1.3
	น้อย	64	16.0	16.0	17.3
	ปานกลาง	125	31.2	31.2	48.5
	มาก	120	30.0	30.0	79.5
	มากที่สุด	86	21.5	21.5	100.0
Total		400	100.0	100.0	

8.หน่วยงานมีระบบช่วยตอบสนองการให้บริการได้ทุกพื้นที่

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	5	1.3	1.3	1.3
	น้อย	64	16.0	16.0	17.3
	ปานกลาง	125	31.2	31.2	48.5
	มาก	120	30.0	30.0	79.5
	มากที่สุด	86	21.5	21.5	100.0
Total		400	100.0	100.0	

9.หน่วยงานมีการระบบในการช่วยยกระดับการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	15	3.8	3.8	3.8
	น้อย	114	28.5	28.5	32.3
	ปานกลาง	129	32.2	32.2	64.5
	มาก	96	24.0	24.0	88.5
	มากที่สุด	46	11.5	11.5	100.0
Total		400	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10. นวัตกรรมช่วยยกระดับการให้บริการสาธารณะของรัฐให้มีความเป็นรูปธรรม

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	15	3.8	3.8	3.8
	น้อย	38	9.5	9.5	13.3
	ปานกลาง	172	43.0	43.0	56.3
	มาก	111	27.7	27.7	84.0
	มากที่สุด	64	16.0	16.0	100.0
Total		400	100.0	100.0	

11. องค์กรมีธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	15	3.8	3.8	3.8
	น้อย	44	11.0	11.0	14.8
	ปานกลาง	127	31.8	31.8	46.5
	มาก	133	33.1	33.1	79.8
	มากที่สุด	81	20.3	20.3	100.0
Total		400	100.0	100.0	

12. ภาคสังคมและชุมชนท้องถิ่นสามารถเข้าถึงการบริการภาครัฐได้อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	25	6.3	6.3	6.3
	ปานกลาง	110	27.5	27.5	33.8
	มาก	131	32.8	32.8	66.6
	มากที่สุด	134	33.4	33.4	100.0
Total		400	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

13. นวัตกรรมบริการเอื้อให้บุคคลภายนอกและประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	10	2.5	2.5	2.5
	น้อย	60	15.0	15.0	17.5
	ปานกลาง	145	36.2	36.2	53.7
	มาก	99	24.8	24.8	78.5
	มากที่สุด	86	21.5	21.5	100.0
Total		400	100.0	100.0	

14. นวัตกรรมสามารถแบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อเชื่อมโยงการทำงานซึ่งกันอย่างเป็นเอกภาพเบ็ดเสร็จในจุดเดียว

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	10	2.5	2.5	2.5
	น้อย	80	20.0	20.0	22.5
	ปานกลาง	155	38.7	38.7	61.2
	มาก	98	24.5	24.5	85.7
	มากที่สุด	57	14.3	14.3	100.0
Total		400	100.0	100.0	

15. บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ ทักษะ และความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	108	27.0	27.0	27.0
	ปานกลาง	168	42.0	42.0	69.3
	มาก	53	13.3	13.3	82.3
	มากที่สุด	71	17.7	17.7	100.0
Total		400	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

16. ผู้รับบริการมั่นใจในความรู้ ความสามารถและทักษะของบุคลากรได้ว่าจะสามารถให้บริการเป็นอย่างดี

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	25	6.3	6.3	6.3
	น้อย	148	37.0	37.0	43.3
	ปานกลาง	97	24.3	24.3	67.6
	มาก	113	28.1	28.1	95.7
	มากที่สุด	17	4.3	4.3	100.0
Total		400	100.0	100.0	

17. บุคลากรมีความสามารถในการสื่อสาร แนะนำ และเสนอบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ในเบื้องต้น

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	20	5.0	5.0	5.0
	น้อย	71	17.8	17.8	22.8
	ปานกลาง	143	35.6	35.6	58.4
	มาก	73	18.3	18.3	76.7
	มากที่สุด	93	23.3	23.3	100.0
Total		400	100.0	100.0	

18. บุคลากรสามารถให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	15	3.8	3.8	3.8
	น้อย	89	22.3	22.3	26.1
	ปานกลาง	129	32.1	32.1	58.2
	มาก	117	29.3	29.3	87.5
	มากที่สุด	50	12.5	12.5	100.0
Total		400	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

19.หน่วยงานให้ความสนใจในการรับบริการและแก้ไขปัญหากับผู้รับบริการ

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	85	21.3	21.3	21.3
	ปานกลาง	191	47.6	47.6	68.9
	มาก	71	17.8	17.8	86.7
	มากที่สุด	53	13.3	13.3	100.0
Total		400	100.0	100.0	

20.หน่วยงานสามารถบูรณาการฐานข้อมูลเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลที่เป็นจำเป็นสำหรับให้บริการประชาชน

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	15	3.8	3.8	3.8
	น้อย	96	24.0	24.0	27.8
	ปานกลาง	141	35.2	35.2	63.0
	มาก	110	27.5	27.5	90.5
	มากที่สุด	38	9.5	9.5	100.0
Total		400	100.0	100.0	

21.หน่วยงานจัดระบบการเข้าถึงข้อมูลและการให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	105	26.3	26.3	26.3
	ปานกลาง	158	39.4	39.4	65.7
	มาก	85	21.3	21.3	87.0
	มากที่สุด	52	13.0	13.0	100.0
Total		400	100.0	100.0	

22.หน่วยงานจัดระบบช่วยให้การทำงานมีความคล่องตัวในการให้บริการ

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	6	1.5	1.5	1.5
	น้อย	84	21.0	21.0	22.5
	ปานกลาง	147	36.7	36.7	59.2
	มาก	109	27.3	27.3	86.5
	มากที่สุด	54	13.5	13.5	100.0
Total		400	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

1. หน่วยงานจัดทำระบบการให้บริการง่ายต่อการใช้งาน

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	68	17.0	17.0	17.0
	ปานกลาง	110	27.5	27.5	44.5
	มาก	60	15.0	15.0	59.5
	มากที่สุด	162	40.5	40.5	100.0
Total		400	100.0	100.0	

2. หน่วยงานมีความพร้อมในการตอบข้อซักถามภายในหรือการให้ข้อมูลสารสนเทศแก่ผู้มาใช้บริการ

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	140	35.0	35.0	35.0
	ปานกลาง	151	37.7	37.7	72.7
	มาก	89	22.3	22.3	95.0
	มากที่สุด	20	5.0	5.0	100.0
Total		400	100.0	100.0	

3. บุคลากรภายในองค์การสามารถให้ข้อมูลและชี้แจงลำดับขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างครบถ้วน

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	10	2.5	2.5	2.5
	น้อย	44	11.0	11.0	13.5
	ปานกลาง	172	43.0	43.0	56.5
	มาก	82	20.5	20.5	77.0
	มากที่สุด	92	23.0	23.0	100.0
Total		400	100.0	100.0	

4.หน่วยงานจัดระบบการให้บริการง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้สะดวก

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	10	2.5	2.5	2.5
	น้อย	56	14.0	14.0	16.5
	ปานกลาง	151	37.7	37.7	54.2
	มาก	112	28.0	28.0	82.2
	มากที่สุด	71	17.8	17.8	100.0
Total		400	100.0	100.0	

5.บุคลากรที่ให้บริการฝ่ายต่างๆในองค์กรมีกระบวนการให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	25	6.3	6.3	6.3
	น้อย	109	27.1	27.1	33.4
	ปานกลาง	103	25.8	25.8	59.2
	มาก	74	18.5	18.5	77.7
	มากที่สุด	89	22.3	22.3	100.0
Total		400	100.0	100.0	

6.องค์กรมีระบบการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	20	5.0	5.0	5.0
	น้อย	87	21.8	21.8	26.8
	ปานกลาง	125	31.2	31.2	58.0
	มาก	96	24.0	24.0	82.0
	มากที่สุด	72	18.0	18.0	100.0
Total		400	100.0	100.0	

7.บุคลากรคอยให้คำอธิบายเมื่อผู้รับบริการเกิดข้อสงสัย

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	129	32.2	32.2	32.2
	ปานกลาง	168	42.0	42.0	74.2
	มาก	60	15.0	15.0	89.2
	มากที่สุด	43	10.8	10.8	100.0
Total		400	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. องค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพรมีระบบและกระบวนการให้บริการที่รวดเร็วทันสมัย

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	15	3.8	3.8	3.8
	น้อย	93	23.1	23.1	26.9
	ปานกลาง	140	35.0	35.0	61.9
	มาก	101	25.3	25.3	87.2
	มากที่สุด	51	12.8	12.8	100.0
Total		400	100.0	100.0	

9. บุคลากรที่ให้บริการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพรให้บริการอย่างเป็นกระบวนการ มีรูปแบบการบริการที่ชัดเจน

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	132	33.0	33.0	33.0
	ปานกลาง	182	45.4	45.4	78.4
	มาก	57	14.3	14.3	92.7
	มากที่สุด	29	7.3	7.3	100.0
Total		400	100.0	100.0	

10. หน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ เช่น จุดนั่งรอรับบริการ บริการ เป็นต้น

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	15	3.8	3.8	3.8
	น้อย	92	23.0	23.0	26.8
	ปานกลาง	173	43.2	43.2	70.0
	มาก	76	19.0	19.0	89.0
	มากที่สุด	44	11.0	11.0	100.0
Total		400	100.0	100.0	

11. หน่วยงานมีป้ายบอกทางภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน สังกัดได้ง่าย

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	116	29.0	29.0	29.0
	ปานกลาง	152	38.0	38.0	67.0
	มาก	117	29.2	29.2	96.2
	มากที่สุด	15	3.8	3.8	100.0
Total		400	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

12.หน่วยงานมีสิ่งแวดล้อมที่สะอาด เรียบร้อย มีความปลอดภัย

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	6	1.5	1.5	1.5
	น้อย	62	15.5	15.5	17.0
	ปานกลาง	166	41.5	41.5	58.5
	มาก	102	25.5	25.5	84.0
	มากที่สุด	64	16.0	16.0	100.0
Total		400	100.0	100.0	

ส่วนที่ 4 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์การบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร

1.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในสายงานที่ตนเองรับผิดชอบ

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	139	34.8	34.8	34.8
	ปานกลาง	166	41.4	41.4	76.2
	มาก	67	16.8	16.8	93.0
	มากที่สุด	28	7.0	7.0	100.0
Total		400	100.0	100.0	

2.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้เวลาปฏิบัติงานอย่างเต็มเวลา

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	24	6.0	6.0	6.0
	ปานกลาง	142	35.5	35.5	41.5
	มาก	95	23.8	23.8	65.3
	มากที่สุด	139	34.7	34.7	100.0
Total		400	100.0	100.0	

3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ยิ้มแย้มและอัธยาศัยยดีรวมทั้งพฤติกรรมเหมาะสมกับหน้าที่

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	21	5.3	5.3	5.3
	ปานกลาง	117	29.1	29.1	34.4
	มาก	131	32.8	32.8	67.2
	มากที่สุด	131	32.8	32.8	100.0
Total		400	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	10	2.5	2.5	2.5
	น้อย	87	21.8	21.8	24.3
	ปานกลาง	131	32.7	32.7	57.0
	มาก	104	26.0	26.0	83.0
	มากที่สุด	68	17.0	17.0	100.0
Total		400	100.0	100.0	

5.ประชาชนชื่นชมและมีส่วนร่วมกับการจัดกิจกรรมต่างๆ ของจังหวัด เช่นลอยกระทง สงกรานต์ ฯลฯ

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	5	1.3	1.3	1.3
	น้อย	39	9.8	9.8	11.1
	ปานกลาง	157	39.1	39.1	50.2
	มาก	96	24.0	24.0	74.2
	มากที่สุด	103	25.8	25.8	100.0
Total		400	100.0	100.0	

6.องค์กรสร้างความเชื่อมั่นและการสร้างความสามัคคีให้กับประชาชนในชุมชน

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	94	23.5	23.5	23.5
	ปานกลาง	119	29.8	29.8	53.3
	มาก	131	32.7	32.7	86.0
	มากที่สุด	56	14.0	14.0	100.0
Total		400	100.0	100.0	

7.องค์กรมีการสร้างสาธารณูปโภคให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	98	24.5	24.5	24.5
	ปานกลาง	191	47.7	47.7	72.2
	มาก	68	17.0	17.0	89.2
	มากที่สุด	43	10.8	10.8	100.0
Total		400	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8.องค์กรให้การสนับสนุนช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม ฯลฯ

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	1	0.3	0.3	0.3
	น้อย	117	29.3	29.3	29.6
	ปานกลาง	162	40.3	40.3	69.9
	มาก	93	23.3	23.3	93.2
	มากที่สุด	27	6.8	6.8	100.0
Total		400	100.0	100.0	

9.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	20	5.0	5.0	5.0
	น้อย	93	23.3	23.3	28.3
	ปานกลาง	102	25.4	25.4	53.7
	มาก	128	32.0	32.0	85.7
	มากที่สุด	57	14.3	14.3	100.0
Total		400	100.0	100.0	

10.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	1	0.3	0.3	0.3
	น้อย	112	28.0	28.0	28.3
	ปานกลาง	176	44.0	44.0	72.3
	มาก	70	17.4	17.4	89.7
	มากที่สุด	41	10.3	10.3	100.0
Total		400	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

11.เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองในการให้บริการ

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อย	79	19.8	19.8	19.8
	ปานกลาง	123	30.6	30.6	50.4
	มาก	121	30.3	30.3	80.7
	มากที่สุด	77	19.3	19.3	100.0
Total		400	100.0	100.0	

12.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ

	ระดับความคิดเห็น	ความถี่	เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ที่ถูกต้อง	เปอร์เซ็นต์สะสม
Valid	น้อยที่สุด	5	1.3	1.3	1.3
	น้อย	89	22.3	22.3	23.6
	ปานกลาง	117	29.3	29.3	52.9
	มาก	131	32.6	32.6	85.5
	มากที่สุด	58	14.5	14.5	100.0
Total		400	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Correlations

		ด้านความเป็นรูปธรรม	ด้านการตอบสนองความต้องการของ	ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรม	ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ
ด้านความเป็นรูปธรรม	Pearson Correlation	1	.060	.103	.029	.101
	Sig. (2-tailed)		.232	.039	.567	.043
	N	400	400	400	400	400
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	Pearson Correlation	.060	1	.561	.392	.247
	Sig. (2-tailed)	.232		.000	.000	.000
	N	400	400	400	400	400
ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ	Pearson Correlation	.103	.561	1	.472	.227
	Sig. (2-tailed)	.039	.000		.000	.000
	N	400	400	400	400	400
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	Pearson Correlation	.029	.392	.472	1	.255
	Sig. (2-tailed)	.567	.000	.000		.000
	N	400	400	400	400	400
ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	Pearson Correlation	.101	.247	.227	.255	1
	Sig. (2-tailed)	.043	.000	.000	.000	
	N	400	400	400	400	400

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.172	.181		6.490	.000
	ด้านความเป็นรูปธรรม	.072	.040	.068	1.813	.071
	ด้านการตอบสนอง ความต้องการของ ผู้รับบริการ	.244	.028	.395	8.563	.000
	ด้านความน่าเชื่อถือ ของนวัตกรรมการ บริการ	.055	.033	.080	1.659	.098
	ด้านการให้ความเชื่อมั่น ต่อผู้รับบริการ	.157	.027	.256	5.898	.000
	ด้านการเอาใจใส่ ผู้รับบริการ	.131	.034	.152	3.862	.000

a. Dependent Variable: คุณภาพการบริการ

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.672	.452	.445	.32899	2.072

a. Dependent Variable: คุณภาพการบริการ

ANOVA

Model		Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	35.171	5	7.034	64.991	.000
	Residual	42.644	394	.108		
	Total	77.816	399			

a. Dependent Variable: คุณภาพการบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

b. Predictors: (Constant): ด้านความเป็นรูปธรรม, ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ, ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ, ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ

Correlations

		ด้านข้อมูลสารสนเทศ	ด้านกระบวนการ	ด้านสภาพแวดล้อม
ด้านข้อมูลสารสนเทศ	Pearson Correlation	1	.262	.268
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	400	400	400
ด้านกระบวนการ	Pearson Correlation	.262	1	.325
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	400	400	400
ด้านสภาพแวดล้อม	Pearson Correlation	.268	.325	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	400	400	400

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.381	.140		9.857	.000
	ด้านข้อมูลสารสนเทศ	.234	.035	.291	6.779	.000
	ด้านกระบวนการ	.182	.033	.241	5.520	.000
	ด้านสภาพแวดล้อม	.195	.030	.282	6.431	.000

a. Dependent Variable: นวัตกรรมบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.589	.347	.342	.35814	1.945

a. Dependent Variable: นวัตกรรมบริการ

ANOVA

Model		Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	27.023	3	9.008	70.226	.000
	Residual	50.793	396	.128		
	Total	77.816	399			

a. Dependent Variable: นวัตกรรมบริการ

b. Predictors: (Constant):ด้านข้อมูลสารสนเทศ, ด้านกระบวนการ, ด้านสภาพแวดล้อม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก จ.

เอกสารที่เกี่ยวข้องหนังสือรับรองสหกิจศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ประวัติย่อผู้ศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

