

ความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางด้านการเงินและบัญชี
ของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น กรณีศึกษา: พื้นที่อำเภอวังน้ำเย็น

ชูศักดิ์ ศรีวาที

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
มีนาคม 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

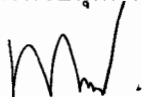
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ นายชูศักดิ์ ศรีวาที ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์



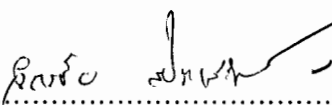
(ดร.ชิตพล ชัยมะดัน)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานงานนิพนธ์



..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)



..... กรรมการ

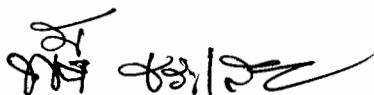
(ดร.จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์)



..... กรรมการและเลขานุการ

(ดร.ชิตพล ชัยมะดัน)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนีย์ ธารเสนา)

วันที่ 7 เดือน มีนาคม พ.ศ.2559

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลืออนุเคราะห์ และคำปรึกษาเป็นอย่างดีจาก ดร. ชิตพล ชัยมะดัน อาจารย์ที่ปรึกษาในการทำงานนิพนธ์ครั้งนี้ ที่ได้ให้คำแนะนำและตรวจงานนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จอย่างสมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ ดร.จักรชัย สือประเสริฐสุทธิ อาจารย์ประจำ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา นายนิรศ นิรามัยวงศ์ นายอำเภอวังน้ำเย็น และนายวรพจน์ อุนนิสากร ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มบริหารงานปกครอง และผู้นำท้องที่ ของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็นทุกท่าน ที่เสียสละเวลาอันมีค่าให้ความร่วมมือในการ ให้ความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถาม ในการเก็บข้อมูลและเก็บแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประโยชน์ อย่างมากต่อการวิจัย ส่งผลให้การวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

เหนือสิ่งอื่นใดขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัวของผู้วิจัยที่ให้กำลังใจ และให้การสนับสนุนในทุก ๆ ด้านอย่างดีที่สุดเสมอมา

คุณค่าและคุณประโยชน์อันพึงจะมีจากวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบและอุทิศแด่ผู้มีพระคุณ ทุก ๆ ท่าน ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานทางด้านการเงิน และบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น และที่ทำการปกครองอำเภออื่น ๆ และผู้ที่สนใจบ้าง ไม่มากนักน้อย

ชูศักดิ์ ศรีวาที

57930204: กลุ่มวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: ความคิดเห็น/ คุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชี ของที่ทำการปกครอง
อำเภอวังน้ำเย็น

ชู้ศักดิ์ ศรีวาลี: ความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงิน
และบัญชี ของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น กรณีศึกษา: พื้นที่อำเภอวังน้ำเย็น (OPINIONS
AMONG COMMUNITY LEADERS TOWARDS QUALITY OF SERVICE ON FINANCE
AND ACCOUNTING OFFERED BY WANGNAMYEN DISTRICT ADMINISTRATIVE
OFFICE: A CASE STUDY OF AMPHOE WANGNAMYEN) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์:
จิตพล ชัยมะดัน, ปร.ค. 91 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการ
ทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว และ (2) เพื่อเปรียบเทียบ
ความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอ
วังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามเพศ อายุ ระดับ การศึกษา ตำแหน่ง ของผู้นำท้องที่ ของที่ทำการ
ปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ทำการศึกษาจากผู้นำท้องที่ของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น
จังหวัดสระแก้ว จำนวน 341 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร

ผลการศึกษา พบว่า ผู้นำท้องที่ของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว
มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม
อยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสร้างความมั่นใจในการทำงานเป็นอันดับหนึ่ง
รองลงมาคือ ด้านการตอบสนอง ด้านการเอาใจใส่ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ตามลำดับ และอันดับ
สุดท้ายคือ ด้านความน่าเชื่อถือ

ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการ
ทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว พบว่า เพศชาย มีความ
คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็นมากกว่า
เพศหญิง ผู้นำท้องที่ ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชี
ของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น มากกว่าอายุในช่วงอื่น ๆ ระดับการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6
มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น
มากกว่า ระดับการศึกษาในระดับอื่น ๆ และตำแหน่งกำนัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
ทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น มากกว่าผู้นำท้องที่ในตำแหน่งอื่น ๆ

57930204: MAJOR: GERNERAL ADMINISTRATION; M.P.A.

(GERNERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: OPINIONS/ QUALITY OF SERVICE ON FINANCE AND ACCOUNTING
OFFERED BY WANGNAMYEN DISTRICT ADMINISTRATIVE OFFICE

CHUSAK SRIWALE: OPINIONS AMONG COMMUNITY LEARDERS

TOWARDS QUALITY OF SERVICE ON FINANCE AND ACCOUNTING OFFERED BY
WANGNAMYEN DISTRICT ADMINISTRATIVE OFFICE: A CASE STUDY OF AMPHOE
WANGNAMYEN. ADVISOR: CHITHAPOL CHAIMADAN, Ph.D. 91 P. 2016.

The purpose of this study was twofold. First, it aimed at examining community leaders' opinions towards quality of service on finance and accounting offered by Wang Nam Yen District Administrative Office, Sa Kaeo Province. Also, this study attempted to compare the level of opinions among community leaders' opinions towards quality of service on finance and accounting as classified by gender, age, educational level, and work position. The subjects participating in this study were 341 community leaders working for Wang Nam Yen District Administrative Office, Sa Kaeo Province. The data were collected by a questionnaire. The statistical tests used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, standard deviation, and comparison of means. The results were as follows:

It was revealed that the level of opinions among community leaders' opinions towards quality of service on finance and accounting offered by Wang Nam Yen District Administrative Office, Sa Kaeo Province was found at a high level. When considering each aspect, the one in relation to building confidence in working was rated the highest, followed by the aspects relating to responsiveness, caring, physical appearance, and reliability, respectively.

In addition, based on the results from the comparisons, it was shown that male subjects had a higher level of opinion towards quality of service on finance and accounting offered by Wang Nam Yen District Administrative Office than their female counterparts. The community leaders, aged less than 30 had a higher level of opinion towards quality of service on finance and accounting offered by Wang Nam Yen District Administrative Office than other age groups. The subjects holding a primary educational certificate had a higher level of opinion towards quality of service on finance and accounting offered by Wang Nam Yen District Administrative Office than those earning other educational degrees. Finally, the subjects holding a position of village headmen had a higher level of opinion towards quality of service on finance and accounting offered by Wang Nam Yen District Administrative Office than those holding other work positions.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิด ทฤษฎี ของคุณภาพการบริการ	7
ระเบียบการเก็บรักษาและการนำเงินส่งคลังในหน้าที่ของอำเภอและกิ่งอำเภอ พ.ศ. 2520 และการบริหารงานการเงิน	20
อำนาจหน้าที่ของนักปกครองท้องถิ่นที่ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครอง ท้องถิ่น พ.ศ. 2457 ในปัจจุบัน	22
ข้อมูลทั่วไปของอำเภอรังน้ำเย็น	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
เกณฑ์การแปลผล.....	44
4 ผลการศึกษา	45
ตอนที่ 1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	45
ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็น ในด้านการให้บริการทางการเงิน และบัญชี ของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น	47
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในด้านการให้บริการ ทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว.....	55
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	60
สรุปผลการวิจัย.....	60
อภิปรายผล.....	62
ข้อเสนอแนะ	66
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	73
ประวัติย่อของผู้วิจัย	91

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	การปกครองแบ่งออกเป็น 4 ตำบล 84 หมู่บ้าน 1 เทศบาล 3 องค์การบริหารส่วนตำบล.....	25
2	จำนวนประชากร ในเขตอำเภอวังน้ำเย็น.....	26
3	ความสัมพันธ์ตัวแปรต้นกับการวิจัย	38
4	จำนวนผู้นำท้องที่ในเขตอำเภอวังน้ำเย็น อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล.....	40
5	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	45
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ในด้านความน่าเชื่อถือ.....	47
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครอง อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ในด้านการสร้างความมั่นใจ.....	49
8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ในด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ.....	50
9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ในด้านการดูแลเอาใจใส่.....	51
10	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ในด้านการตอบสนอง	52
11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว.....	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้นำห้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงิน และบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามเพศ.....	55
13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้นำห้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงิน และบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ.....	56
14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้นำห้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงิน และบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	57
15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้นำห้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทาง ด้านการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามตำแหน่ง.....	58

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2 แผนที่อำเภอวังน้ำเย็น.....	23

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่ว่าจะหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนนับเป็นเป้าหมายที่สำคัญยิ่งของการให้บริการ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดี รวมทั้งประทับใจในการบริการเช่นกัน ย่อมเป็นสิ่งที่หน่วยงานผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะให้บริการแบบเรียกเก็บผลประโยชน์ตอบแทนของหน่วยงานเอกชนหรือบริการสาธารณะที่จัดให้โดยหน่วยงานภาครัฐ ในแวดวงวิชาการด้านการจัดการภาครัฐกิจ ความสำคัญของความพึงพอใจทั้งต่อผู้ให้บริการและต่อผู้รับบริการ มีทั้งที่เป็นความสำคัญต่อผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งกำหนดคุณลักษณะของการบริการ และเป็นตัวแปรสำคัญตัวหนึ่งในการประเมินคุณภาพของการให้บริการ โดยหากกิจการใดที่ให้บริการอย่างดีมีคุณภาพก็ย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น และมีแนวโน้มที่ผู้รับบริการจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป นอกจากนี้ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการนั้นยังช่วยชี้ให้เป็นถึงคุณภาพและความสำเร็จของงานบริการอีกด้วย และไม่ได้มีความสำคัญที่น้อยไปกว่าการให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่อย่างใด ทั้งนี้ เนื่องจากความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเองมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ อันนำมาซึ่งคุณภาพของการให้บริการในทางที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ และส่งผลต่อเนื่องให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุดนั่นเอง (เศรษฐพงศ์ชัย อัครพลประชิด, 2551, หน้า 1)

แนวคิดในเรื่องคุณภาพการให้บริการที่เป็นมุมมองของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะในสาขา ความคาดหวังของลูกค้า ของ Ziethaml, Parasuraman and Berry (1990) แนวคิดของนักวิชาการกลุ่มนี้ คุณภาพการให้บริการ เป็นการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศ หรือความเหนือกว่าของบริการ โดยให้ความสนใจในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการนั้น เป็นการมุ่งตอบคำถามสำคัญ 3 ข้อ ประกอบด้วย (1) คุณภาพในการให้บริการคืออะไร (What is service quality ?) (2) อะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพในการให้บริการ (What causes service-quality Problems ?) และ (3) องค์กรสามารถแก้ไขปัญหาคือคุณภาพในการให้บริการที่เกิดขึ้นได้อย่างไร (What can organizations do to solve problems ?)

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหน้าที่สำคัญในการจัดบริการ ให้ความสะดวกให้แก่ประชาชนในทุกๆระดับ โดยในส่วนหนึ่ง จำเป็นต้องมีการบริการให้แก่บุคลากรในหน่วยงานของตนเอง อาทิ ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง เจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะผู้นำท้องที่

ประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สารวัตรกำนัน แพทย์ประจำตำบล ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายปกครอง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายรักษาความสงบ ซึ่งเป็นหน้าที่เฉพาะของที่ทำการปกครองอำเภอ ที่จะต้องมีการบริการจ่ายเงินค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นใดให้แก่บุคคลดังกล่าวเพื่อให้บุคคลที่ได้รับบริการมีความพึงพอใจอย่างสูงสุด

พื้นที่อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว มีพื้นที่ 343.24 ตารางกิโลเมตร แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 4 ตำบล จำนวน 84 หมู่บ้าน มีผู้นำท้องที่ ประกอบด้วย กำนัน จำนวน 4 ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 80 ตำแหน่ง สารวัตรกำนัน จำนวน 8 ตำแหน่ง แพทย์ประจำตำบล จำนวน 4 ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายปกครอง จำนวน 168 ตำแหน่ง และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายรักษาความสงบ จำนวน 77 ตำแหน่ง รวม 341 ตำแหน่ง (ที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น, 2557)

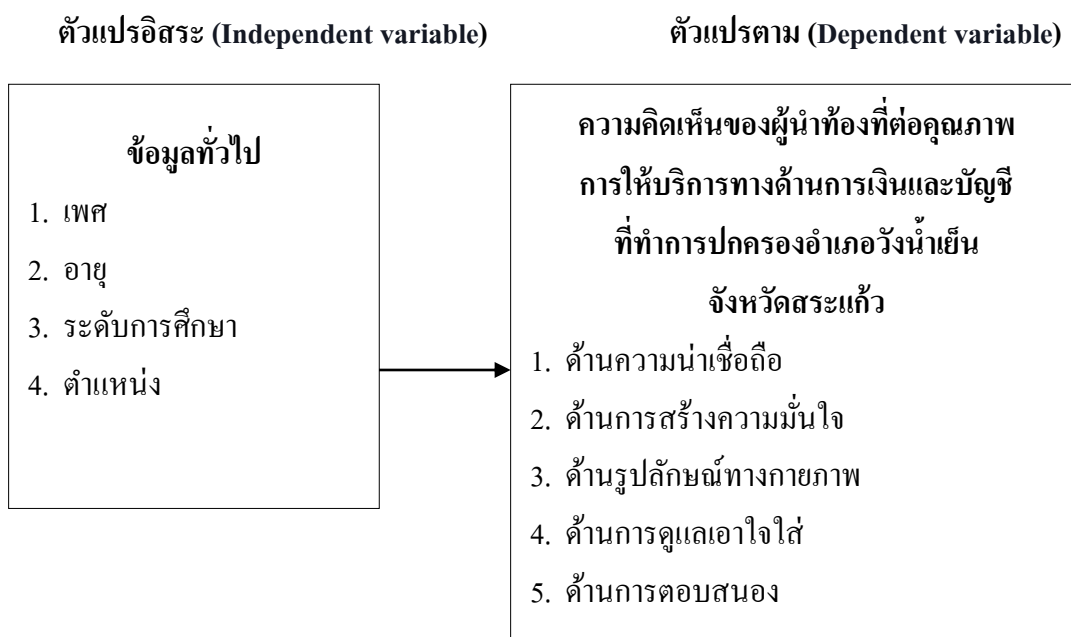
ผู้วิจัยในฐานะเสมียนตราอำเภอวังน้ำเย็น มีหน้าที่ในการดูแลการให้บริการทางการเงินของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น ซึ่งมีความสนใจศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็นอีกทั้ง ผู้นำท้องที่ ที่เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งแตกต่างกัน ว่ามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็นแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการทางการเงินของที่ทำการปกครอง อำเภอวังน้ำเย็นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็นจังหวัดสระแก้ว ได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985, p. 17) เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ต่อการบริการของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว
2. ทำให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ต่อการบริการของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น และหน่วยงานอื่น ๆ ในลักษณะเดียวกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการบริการด้านการเงินของเจ้าหน้าที่การเงินของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว โดยแบ่งขอบเขตของการวิจัยออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาความคิดเห็นในด้านการให้บริการทางการเงินของเจ้าหน้าที่การเงินของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นในด้านการให้บริการทางการเงินของเจ้าหน้าที่การเงินของที่ทำกรปกครองอำเภอวังน้ำเย็น อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว 5 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านความน่าเชื่อถือ (2) ด้านการสร้าง ความมั่นใจ (3) ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (5) ด้านการตอบสนอง

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้นำท้องที่ในเขตอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประกอบด้วย กำนัน, ผู้ใหญ่บ้าน, แพทย์ประจำตำบล, สารวัตรกำนัน, ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ฝ่ายปกครอง, ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายรักษาความสงบ จำนวน 4 ตำบล รวม 84 หมู่บ้านจำนวน ประชากรทั้งสิ้นรวม 341 คน ข้อมูลงานปกครอง ที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ณ เดือนตุลาคม พ.ศ. 2558 (ที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น, 2558)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

กันยายน พ.ศ. 2558-กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของทัศนคติ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในด้านความเชื่อที่นำไปสู่การคาดคะเน และแสดงออกด้วยการพูดหรือการเขียน อันเป็นพฤติกรรมที่สามารถสังเกตเห็นได้

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถหรือศักยภาพของผู้ให้บริการ ที่สนองความต้องการของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

1. ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง ผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ ให้บริการตามที่สัญญาไว้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีความผิดพลาด เช่นความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้, การเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการ, การทำงานไม่ผิดพลาด, การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ, การมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

2. ด้านการสร้าง ความมั่นใจ หมายถึง ผู้ให้บริการต้องสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อสุภาพอ่อนน้อม และมีความรู้ในงานบริการเป็นอย่างดี เช่น ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการ, การสร้างความเชื่อมั่นและปลอดภัยในการใช้บริการ, ความมีมารยาทและความสุภาพของเจ้าหน้าที่,

พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

3. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์ต่าง ๆ คูสวยงาม ทันทสมัย บุคลากรมีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ เช่น ความทันสมัยของอุปกรณ์, สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ, การแต่งกายของเจ้าหน้าที่, เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการบริการ

4. ด้านการดูแลเอาใจใส่ หมายถึงการให้ความสนใจและเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการอย่างเอาใจใส่และถือผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ เช่น การให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการแต่ละคนของเจ้าหน้าที่, เวลาในการเปิดให้บริการขององค์กร, โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กร, ความสนใจผู้ใช้บริการอย่างแท้จริงของเจ้าหน้าที่, ความสามารถในการเข้าใจในความต้องการเฉพาะของผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน

5. ด้านการตอบสนอง หมายถึงความตั้งใจที่แสดงถึงความพร้อม ยินดีให้บริการเสมอและรวดเร็วเมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อ เช่น มีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว, ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ, ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่, ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทันทีที่ต้องการ

ผู้นำท้องที่ หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งกำนัน, ผู้ใหญ่บ้าน, สารวัตรกำนัน, แพทย์ประจำตำบล, ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายปกครอง และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายรักษาความสงบของอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว จำนวน 84 หมู่บ้าน

ที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

บุคลากรที่ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็นอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

เพศ หมายถึง เพศของผู้นำท้องที่ในเขตอำเภอวังน้ำเย็น อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม โดยระบุช่วงเพศเป็น 2 ช่วง ได้แก่ เพศชาย, เพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของผู้นำท้องที่ในเขตอำเภอวังน้ำเย็น อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม โดยระบุช่วงอายุเป็น 4 ช่วง ได้แก่ อายุระหว่าง 25-30 ปี, 31-40 ปี, 41-50 ปี, 51-60 ปี

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้นำท้องที่ในเขตอำเภอวังน้ำเย็น อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ผู้ที่ตอบแบบสอบถามโดยระบุช่วงระดับการศึกษาเป็น 4 ช่วง ได้แก่ ระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา, ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3, ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. และอนุปริญญา/ ปวส. ขึ้นไป

ตำแหน่ง หมายถึง ตำแหน่งปัจจุบันของผู้นำห้องที่อยู่ในเขตอำเภอวังน้ำเย็น
อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม โดยระบุช่วงตำแหน่งเป็น 6 ช่วง ได้แก่
กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล สารวัตรกำนัน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายปกครอง
และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ฝ่ายรักษาความสงบ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้นำท้องถิ่นต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงิน และบัญชี ของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น กรณีศึกษา: พื้นที่อำเภอวังน้ำเย็น ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎี ของคุณภาพการบริการ
 - 1.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ
 - 1.2 องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ
 - 1.3 การวัดคุณภาพการให้บริการ
 - 1.4 หลักการของคุณภาพการให้บริการ
 - 1.5 ปัจจัยกำหนดถึงความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
 - 1.6 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. ระเบียบการเก็บรักษาและการนำเงินส่งคลังในหน้าที่ของอำเภอและกิ่งอำเภอ พ.ศ. 2520 และการบริหารงานการเงิน
3. อำนาจหน้าที่ของนักปกครองท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2457 ในปัจจุบัน
4. ข้อมูลทั่วไปของอำเภอวังน้ำเย็น
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี ของคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ (Service quality)

การให้บริการทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนได้รับการปรับปรุงอย่างมากในปัจจุบัน เพราะผู้บริหารระดับสูง วิสัยทัศน์กว้างไกล จะให้ความสำคัญกับงานบริการ โดยมุ่งถึงผู้ให้บริการเป็นหลัก และเป้าหมายสุดท้าย คือ “คุณภาพการที่เป็นเลิศ” เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ จิตวิทยาเบื้องต้นของการบริการ คือ “การสร้าง ความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ” การให้บริการอย่างสมบูรณ์แก่ลูกค้าเป็นหน้าที่ของทุกคนการบริการมิได้จำกัดอยู่ที่ธุรกิจเอกชนในการขายสินค้าหรือบริการเท่านั้น การบริการได้สถิตอยู่ในหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนทุกแห่ง โดยเฉพาะงานในภาครัฐทั้งทางราชการและรัฐวิสาหกิจ ก็ได้กำเนิดขึ้นมาเพื่อมีภารกิจรับใช้ประชาชน

และเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชนเป็นงานสำคัญ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 อ้างถึงใน กฤษณ์ อุทัยรัตน์, 2542, หน้า 23) ให้ความหมาย “คุณภาพ” หมายถึง ลักษณะความดี, ลักษณะประจำบุคคลหรือสิ่งของ กล่าวคือ เน้นระบบและการบริหารคุณภาพ เพื่อให้มาซึ่งลักษณะประจำของสิ่งของ (สินค้า/ ผลิตภัณฑ์/ บริการ) กับเน้นระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (HRP-Human resource management process) เพื่อให้ได้มาซึ่งลักษณะความดีของคนลักษณะประจำของคนซึ่งเป็นทรัพยากรบุคคล

วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2542, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการผู้รับบริการ ระดับความสามารถของบริการในการบำบัด ความต้องการของผู้รับบริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการแล้ว

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศล (2546, หน้า 20) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการคือ การให้บริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า (หรือเกิดความคาดหวังของลูกค้าในการดำเนินการของคุณภาพการบริการนั้นต้องดำเนินการในพื้นที่ที่สำคัญที่สุดขององค์กร ซึ่งก็คือพื้นที่ที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการขององค์กร เป็นผู้บอกว่าจะดีหรือไม่ดีควรใช้บริการต่อไปหรือไม่

วรรษชา ศิริวัฒน์ (2547, หน้า 149) ให้ความหมายของคุณภาพบริการหมายถึง ความรู้ ความเชี่ยวชาญของการให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำของการให้บริการ ได้รับความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจจากผู้ให้บริการให้บริการตรงต่อเวลาเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว ระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ และทันสมัยในการบริการ

ฉัตยาพร เสมอใจ (2549, หน้า 109) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการคือ บริการที่มาจาก ผู้ให้บริการที่มีความรู้ทักษะ ความสามารถดี เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยและมีคุณภาพ จะส่งผล ให้บริการนั้น มีคุณภาพดีซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ต้นทุนของการบริการสูงตามไปด้วย

นาฬิกา เด็ดขุนทด (2549, หน้า 70-84) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการ ได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550, หน้า 11) ให้ความหมายของคุณภาพบริการหมายถึง การส่งมอบ บริการที่ดีเหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์ เพื่อสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจด้านบวก และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอก ต่อไปถึงผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการว่า หมายถึง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการและการรับรู้

ที่มีต่อการบริการจริงโดยได้สร้างเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL โดยกำหนดมิติคุณภาพการบริการออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ (Tangibility)
2. ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (Reliability)
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness)
4. ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและเชื่อถือ (Assurance)
5. ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy)

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการหมายถึง ความรู้ ความเชี่ยวชาญของการให้บริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ความถูกต้องแม่นยำของการให้บริการ รวมทั้งการส่งมอบบริการที่ตรงเหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะ เพื่อสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตรงความต้องการมากที่สุด ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และอยากบอกต่อผู้อื่น ส่งผลด้านบวกต่อภาพลักษณ์ของการบริการ

องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ

Gothberg (1986 อ้างถึงใน ภัทรวุฒิ อุตภริระ, 2544, หน้า 19) ได้ให้ความเห็นว่า คุณภาพการให้บริการประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี
3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

สรุปว่า องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย คุณภาพของทรัพยากร คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ และการสื่อสาร เป็นองค์ประกอบเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

การวัดคุณภาพของการให้บริการ

ในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการซึ่งมี 5 ข้อ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988; Leonard, 1985, Zeithaml & Bitner, 1996 อ้างถึงใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546, หน้า 106-108) ได้แก่

1. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability)

ความเชื่อถือและไว้วางใจได้เป็นความสามารถในการมอบบริการ เพื่อสนอง

ความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและได้ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม เช่น การรักษาคนไข้ของโรงพยาบาล ต้องรักษาให้หายป่วย การฝากเงินกับธนาคาร ต้องมีการรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์ คำนวณดอกเบี้ยไม่ผิดพลาด การทำนายโชคชะตาต้องมีความแม่นยำในการทำนาย

2. ความรวดเร็ว (Responsiveness)

ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน รวมทั้งต้องมีความกตัญญู เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

3. การรับประกัน (Assurance)

เป็นการรับประกันว่า พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีคุณภาพจริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่า จะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไร้กังวล นอกจากนี้อาจจะต้องรับประกันถึงมาตรฐานขององค์กรด้วย เช่น ISO 9001: 2000 หรือรางวัลจากสถาบันต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นธนาคารดีเด่น หรือผู้บริหารได้รับรางวัลผู้บริหารดีเด่น

4. การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)

องค์ประกอบข้อนี้เป็นการดูแลและเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการ และการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคลตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจองค์

5. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles)

สิ่งที่สัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่งป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน

สรุปว่า การวัดคุณภาพของการให้บริการ มีองค์ประกอบประกอบด้วย ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ความรวดเร็ว การรับประกัน การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล และสิ่งที่สัมผัสได้

หลักการของคุณภาพการให้บริการ

Kats and Bernda (1973 อ้างถึงใน สมรักษ์ พันธชัย, 2547, หน้า 25) ในทัศนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการว่า พฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ต้องศึกษาจากหลักพื้นฐานการบริการของรัฐ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่

ของรัฐอยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และทำให้ง่าย โดยดูจาก พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่อง และสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมพฤติกรรม ของเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาค การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน ปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ไม่ถือเอาถือเอา โดยดูจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ว่ามีการเลือกปฏิบัติหรือไม่ ให้บริการ ลำดับก่อนหลังหรือไม่

3. การวางตัวเป็นกลาง คือการให้บริการโดยไม่มีอารมณ์ความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงความเป็นญาติ เพื่อน หรือคนรู้จัก ทั้งนี้ ดูจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ว่า มีน้ำเสียงอย่างไรเมื่อสนทนากับประชาชน น้ำเสียงแสดงความยินดีหรือขู่ สุภาพหรือไม่ หน้าตา ยิ้มแย้มหรือบึ้งตึง หรือทำหน้าที่ไม่พอใจ หรือรำคาญ

สรุปว่า หลักการของคุณภาพการให้บริการ ต้องศึกษาจากหลักฐานการบริการของรัฐ 3 ประการ คือ การติดต่อเฉพาะงาน การปฏิบัติโดยเสมอภาค การวางตัวเป็นกลาง

ปัจจัยกำหนดถึงความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 173-174) กล่าวถึงการบริการถือเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ ไม่ใช่จะปฏิบัติตามใจผู้ให้บริการ โดยทั่วไป หลักการให้บริการมีข้อคำนึงถึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสม แก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจ ให้บริการมากเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจ ของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหาก มีข้อผิดพลาดแล้วก็จะยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. ความเหมาะสมแก่สถานการณ์

การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากนี้ การส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและตอบสนอง ให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่ง แต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้อง หลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

Parasuman, Zeithal and Barry (1985 อ้างถึงใน ภัทรวุฒิ อุตภริระ, 2554, หน้า 19-20) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ

1.2 ความพึงพาได้

2. การตอบสนอง ประกอบด้วย

2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ ประกอบด้วย

3.1 ความสามารถในการให้บริการ

3.2 ความสามารถในการสื่อสาร

3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย

4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากซับซ้อน

เกินไป

5. ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย

5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

- 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6. การสื่อสาร ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7. ความซื่อสัตย์ ประกอบด้วย
 - คุณภาพของการบริการมีความซื่อตรงน่าเชื่อถือ
- 8. ความมั่นคง ประกอบด้วย
 - 8.1 ความมั่นคงทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
 - 8.2 ความปลอดภัยด้านอื่น ๆ เช่น ภาพพจน์ ชื่อเสียง
- 9. ความเข้าใจ ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
- 10. การสร้างสิ่งจำเป็นที่จำเป็นได้ ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการให้พร้อม
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

สรุปว่า ปัจจัยกำหนดถึงความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการที่ประสบความสำเร็จ จะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้
 ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความสามารถ การเข้าถึงบริการ ความสุภาพอ่อนโยน การสื่อสาร ความซื่อสัตย์ ความมั่นคง ความเข้าใจ และการสร้างสิ่งจำเป็นที่จำเป็นได้ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Gronroos (1982; Smith & Houston, 1982 cited in Khantanapha, 2000; Parasuraman et al., 1988) ได้อธิบายและให้ความหมายเชิงปฏิบัติการไว้ไม่แตกต่างกัน สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (Expectation-WHAT THEY WANT) กับการรับรู้ (Perception-WHAT THEY GET) (Lewis & Bloom, 1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบ

บริการที่มีคุณภาพ (Delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

Gronroos (1982, p. 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

Crosby (1979, p. 15) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “Service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการ การดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการและสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วยคุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988, p. 42; 1990, p. 18; Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2004, p. 78 cited in Napaporn Khantanapha, 2000; Kotler & Anderson, 1987, p. 102)

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวัง และการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามี ความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (Confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

ตามแนวคิดของ Buzzell and Gale (1987) คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจและมีการให้ความสำคัญอย่างมาก ดังที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้า

พฤติกรรมของผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของผู้บริโภคซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนคติของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า “ลูกค้า”

แนวคิดและคำอธิบายเรื่องคุณภาพการให้บริการที่น่าสนใจเห็นจะได้แก่ มุมมองจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะในสาขาความคาดหวังของลูกค้า (Expert in the field of customer expectation) คือ Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990, p. 19) ความแนวคิดของนักวิชาการกลุ่มนี้ คุณภาพการให้บริการ เป็นการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่าของบริการ นักวิชาการทั้งสามท่านดังกล่าว นับได้ว่าเป็นหนึ่งในคณะนักวิชาการที่สนใจทำการศึกษาเรื่องคุณภาพในการให้บริการและการจัดการคุณภาพในการให้บริการขององค์กรอย่างจริงจังมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1983 สิ่งที่ ซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ให้ความสนใจในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการนั้น เป็นการมุ่งตอบคำถามสำคัญ 3 ข้อ ประกอบด้วย (1) คุณภาพในการให้บริการคืออะไร (What is service quality?) (2) อะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพในการให้บริการ (What causes service-quality Problems?) และ (3) องค์กรสามารถแก้ปัญหาคุณภาพในการให้บริการที่เกิดได้อย่างไร (What can organizations do to solve these problems?)

นักวิชาการที่กล่าวถึงความหมายของคุณภาพการให้บริการที่น่าสนใจอีกกลุ่มหนึ่งได้แก่ บิทเนอร์และฮับเบิร์ต (Bitner & Hubbert, 1994 cited in Lovelock, 1996) ซึ่งเสนอความเห็นไว้ว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นความประทับใจในภาพรวมของลูกค้าผู้รับบริการ อันมีต่อความเป็นเลิศขององค์กรและบริการที่องค์กรจัดให้มี ขณะที่ไวท์ และเอเบล (White & Abel, 1995, p. 37 cited in Lovelock, 1996) ได้ให้นิยามคำดังกล่าวว่าเป็นการวินิจฉัยของผู้รับบริการเกี่ยวกับความสามารถในการเติมเต็มงานการให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการ บริการเช่นว่านี้ ไวท์และเอเบล เสนอแนวคิดที่แตกต่างไปจากสินค้า (Goods) กล่าวคือ สินค้าเป็นสิ่งที่จับต้องได้ มีความคงทนสูง และโดยทั่วไปผลิตขึ้นภายใต้และผลิตเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่แน่นอน อันหนึ่ง ในขณะที่บริการ เป็นเรื่องที่มีความผันแปรมากกว่าสินค้าแม้จะมีลักษณะที่ตอบสนองผู้บริโภคเช่นเดียวกับสินค้าก็ตาม และโดยทั่วไปแล้ว บริการมีคุณลักษณะสำคัญที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลาย และไม่สามารถแบ่งแยกได้จากการผลิตและการบริโภค (Inseparability of production and consumption)

Schmenner (1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพ

ในการบริการนั่นเอง ในประเด็นเดียวกันนี้ เลิฟล็อก (LoveLock, 1996) มองคุณภาพการให้บริการว่า มีความหมายอย่างกว้าง ๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพ ในการซื้อหา สามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่จะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

Zineldin (1996) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง กับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ นั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้ บริการ

Wisher and Corney (2001) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ มีแนวการศึกษาที่สำคัญคือ การวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่าคุณภาพการให้บริการเป็น การตัดสินใจวิจัยเกี่ยวกับความเลิศของบริการ (Superiority of the service)

วีระพงษ์ เณิมจิรัตน์ (2543, หน้า 14-15) คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกัน ของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการ ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิด ความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับ ที่ยอมรับได้ (Tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับ แตกต่างกันไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการ ประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

Zeithaml (1998 อ้างถึงใน ลัดดา พุทธวาริกานต์, 2550, หน้า 50) ได้กล่าวว่า “คุณภาพของการบริการ (Service quality) หมายถึง การประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความดีเลิศ หรือความเหนือกว่าของการบริการ”

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988 อ้างถึงใน ยุวดี มีพรปัญญาทวีโชค, 2553, หน้า 17) กล่าวว่า “คุณภาพการบริการ คือ ประสบการณ์ทั้งหมด ซึ่งลูกค้าสามารถประเมินออกมา ได้ นอกจากนั้นคุณภาพการบริการ คือ ตัวชี้วัดเพื่อประเมินระดับขั้นความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำเสนอบริการที่คุณภาพดีที่สุด ซึ่งสิ่งสำคัญอย่างมาก คือ การล่วงรู้ถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่าง แท้จริง (Exactly wants) สิ่งที่ลูกค้ามีความชอบ (Preference) และสิ่งที่ลูกค้า ชื่นชมยินดี (Delight) ลูกค้าที่รู้สึกชื่นชมยินดี คือ ภาวะที่ไม่ปรากฏความคาดหวังแต่จะกลายเป็น ภาวะที่เกินความคาดหวัง”

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1990 อ้างถึงใน จินตนา บุญเดิม, 2549, หน้า 7) ได้ทำการศึกษาคุณภาพและการจัดการคุณภาพการบริการมาตั้งแต่ปี 1983 ในขณะที่พาราซูรามาน เริ่มทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้นยังไม่พบว่า มีการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการมากนัก พบแต่งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้า จากนั้น พาราซูรามานและคณะ จึงเริ่มทำการวิจัย โดยร่วมกันทำการวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยใช้เวลาทำศึกษานานถึง 7 ปี (1983-1990) โดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ เริ่มจากการวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการ และผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพ การบริการ ต่อมาเป็นวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการโดยเฉพาะ โดยได้สร้างเครื่องมือ ที่ใช้ในการวัดคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL (Service quality) และปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ใน การตัดสินคุณภาพการบริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ ผลลัพธ์ที่เกิดจากการ ที่ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพการบริการเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้” (Perceived service quality) ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการแล้วกำหนดเกณฑ์ ในการประเมินคุณภาพการบริการไว้ 5 ด้าน ที่เรียกว่า RATER และเครื่องมือในการวัดคุณภาพ การให้บริการประกอบด้วย 22 รายการ ซึ่งกระจายมาจากคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

ความน่าเชื่อถือ (R: Reliability) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึง ความน่าเชื่อถือให้บริการตามที่สัญญาไว้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีความผิดพลาด มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

1. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
2. การเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการ และการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการ
3. การทำงานไม่ผิดพลาด
4. การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
5. การมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

การสร้างความมั่นใจ (A: assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องสร้างความมั่นใจ ให้กับผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมาติดต่อสุภาพอ่อนน้อม และมีความรู้ในงานบริการเป็นอย่างดี มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

1. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับ การบริการ
2. การสร้างความเชื่อมั่นและปลอดภัยในการใช้บริการ
3. ความมีมารยาทและความสุภาพของเจ้าหน้าที่
4. พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

รูปลักษณะทางกายภาพ (T: Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์ต่าง ๆ ดูสวยงาม ทันสมัย บุคลากรมีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

1. ความทันสมัยของอุปกรณ์
2. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
3. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่
4. เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการบริการ

การดูแลเอาใจใส่ (E: Empathy) หมายถึง การให้ความสนใจและเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการอย่างเอาใจใส่ และถือประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

1. การให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการแต่ละคนของเจ้าหน้าที่
2. เวลาในการเปิดให้บริการขององค์กร
3. โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กร
4. ความสนใจผู้ใช้บริการอย่างแท้จริงของเจ้าหน้าที่
5. ความสามารถในการเข้าใจในความต้องการเฉพาะของผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน

การตอบสนอง (R: Responsiveness) หมายถึง ความตั้งใจที่แสดงถึงความพร้อมยินดีให้บริการเสมอ และรวดเร็วเมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อ มีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

1. มีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว
2. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ
3. ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่
4. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทันทีที่ต้องการ

Joseph and Blanton (2000 อ้างถึงใน อินทิรา จันทรรัฐ, 2552, หน้า 21) กล่าวว่า “แนวคิดพื้นฐานในการประเมินคุณภาพการให้บริการผู้บริโภคแต่ละคนมีความคาดหวังในตัวสินค้าหรือบริการอยู่ที่ระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งในความเป็นจริงผู้ใช้บริการอาจผลิตสินค้าหรือให้บริการที่แตกต่างกับความคาดหวังซึ่งเป็นไปได้ทั้งในกรณีพอดีหรือสูงกว่าความคาดหวังทำให้ลูกค้าประเมินว่าสินค้าหรือบริการที่ได้รับมีคุณภาพสูงและกรณีบริการที่ได้รับต่ำกว่าที่ลูกค้าคาดหวังทำให้ลูกค้าประเมินว่าสินค้าหรือบริการนั้น ๆ มีคุณภาพต่ำไปด้วย”

Parasuraman, et al (1985) เสนอว่าคุณภาพนั้นขึ้นอยู่กับความรู้สึกของผู้บริโภค (Consumer perception) นั่นคือ คุณภาพของบริการในสายตาของผู้บริโภคเกิดจากการเปรียบเทียบ

ความคาดหวังในบริการและสิ่งที่ผู้รับบริการคิดว่าได้รับจากบริการนั้น บริการจะมีคุณภาพ ต่อเมื่อผู้รับบริการได้รับในสิ่งที่คาดหวังไว้ หรืออาจกล่าวได้ว่า คุณภาพคือความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้รับผลงาน

Jaeger and Forester (1993) ให้ข้อคิดเห็นไว้ว่าเมื่อพิจารณา “คุณภาพ” ให้เชื่อมโยงกับความคาดหวังของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการอาจนิยาม “คุณภาพ” ได้เป็น 3 ระดับ

1. คุณภาพขั้นพอใช้ได้ คุณภาพในระดับนี้หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการ ให้ได้ผลผลิตตามที่กำหนดรายละเอียด (Specification) หรือมาตรฐาน (Standard) ไว้ล่วงหน้า หรือเรียกว่าเป็น Conformance quality

2. คุณภาพขั้นพอใจ คุณภาพในระดับนี้หมายถึง การที่สินค้าหรือบริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้ปวยได้ทั้งหมด ทำให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) หรือเรียกว่าเป็น Requirements quality

3. คุณภาพขั้นประทับใจ คุณภาพในระดับนี้หมายถึง การที่สินค้าหรือบริการนั้น ยอดเยี่ยมมากถึงขนาดที่ทำให้ลูกค้าหรือผู้ปวยเกิดความประทับใจ (Delighted) นั่นคือสิ่งที่ได้นั้น มีคุณค่า (Value) มากกว่าที่ผู้ปวยคาดหวังเอาไว้มาก หรือเรียกว่า Quality of kind

คุณภาพ ตามความหมายของ McNealy (1993 อ้างถึงใน ดวงโกมล ณรงค์หนู, 2549, หน้า 9) ให้ความหมายของ หมายถึง การทำให้เป็นไปตามความจำเป็นและความคาดหวังของผู้รับบริการ ความจำเป็นและความคาดหวังนี้ถูกกำหนดโดยผู้รับบริการ

พจนานุกรมของ Collins (1995, p. 1344) กล่าวไว้ว่า การที่จะบอกได้ว่า สิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ดี หรือ ไม่ดี เป็นสิ่งที่มีคุณภาพได้นั้น สิ่งนั้นจะต้องมีมาตรฐานที่สูง ถึงจะมีคุณภาพได้คุณภาพ ตามความหมายของแม็คเนียล (McNealy, 1993 อ้างถึงใน นवलักษณ์ บุษบง, 2541, หน้า 14) หมายถึงการทำให้เป็นไปตามความจำเป็นและความคาดหวังของผู้รับบริการ ความจำเป็น และความคาดหวังนี้ถูกกำหนดโดยผู้รับบริการ

สุวรรณิ แสงมหาชัย (2541) ได้กล่าวว่า คุณภาพเป็นหัวใจของการจัดการในยุคปัจจุบัน ในสถานะที่มีการแข่งขันสูง องค์กรต้องพยายามหาวิถีทางปรับกลยุทธ์เพื่อให้สามารถก้าวไป ข้างหน้าเหนือคู่แข่งรายอื่น ๆ เพื่อให้ผู้บริโภคหันมาใช้สินค้าและบริการของตน และต้องมีความสามารถในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาลูกค้าไว้ให้นาน ๆ ทั้งนี้ เพื่อความอยู่รอดและผลกำไรขององค์กร

สรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มาจากผู้ให้บริการ โดยจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ สามารถจับต้องได้ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ โดยผู้รับบริการสามารถที่จะเลือกรับบริการจากการบริการที่ดี

ที่สุดที่พึงพอใจ โดยนักวิชาการบางท่านได้กำหนดเครื่องมือสำหรับการวัดคุณภาพบริการไว้ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ, ด้านการสร้างความมั่นใจ, ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ, ด้านการดูแลเอาใจใส่, และด้านการตอบสนอง

ระเบียบการเก็บรักษาและการนำเงินส่งคลังในหน้าที่ของอำเภอและกิ่งอำเภอ

พ.ศ. 2520 และการบริหารงานการเงิน

กระทรวงการคลัง (2520) ระเบียบการเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลังในหน้าที่ของอำเภอและกิ่งอำเภอ พ.ศ. 2520 เป็นการวางระเบียบเพื่อให้อำเภอและกิ่งอำเภอปฏิบัติตามในการเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลังโดยในการศึกษาค้นคว้าชิ้นนี้ จะนำบทความย่อมาให้เห็นภาพโดยสังเขป ดังนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบการเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลังในหน้าที่ของอำเภอและกิ่งอำเภอ พ.ศ. 2520”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2520 เป็นต้นไป

ข้อ 4 ในระเบียบนี้

“อำเภอ” ให้หมายความรวมถึงกิ่งอำเภอด้วย

“นายอำเภอ” ให้หมายความรวมถึงปลัดอำเภอซึ่งเป็นหัวหน้ากิ่งอำเภอด้วย

“เงินรายได้แผ่นดิน” หมายความว่า เงินที่ส่งไปส่วนราชการจัดเก็บหรือได้รับไว้เป็นกรณีพิเศษตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือจากนิติกรรมหรือนิติเหตุ และกฎหมายว่าด้วยเงินคงคลังและกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณบัญญัติไม่ให้นำไปใช้จ่ายหรือหักไว้เพื่อการใด ๆ

“ใบสำคัญคู่จ่าย” หมายความว่า หลักฐานการจ่ายที่เป็นใบเสร็จรับเงิน หลักฐานของธนาคารแสดงการจ่ายเงินให้แก่เจ้าหนี้ หรือหลักฐานการนำเงินเข้าบัญชีเงินฝากของผู้รับที่ธนาคารและให้รวมถึงใบนำส่งเงินต่อคลังด้วย

ข้อ 31 การจ่ายเงิน จะจ่ายได้เฉพาะตามที่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรีอนุญาตให้จ่ายได้ หรือตามที่ได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลังและผู้มีอำนาจได้อนุมัติให้จ่ายได้

ข้อ 34 การจ่ายเงินจะต้องมีหลักฐานการจ่ายไว้เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ

ข้อ 35 การจ่ายเงินให้แก่ผู้รับเงินทุกรายการ จะต้องมีการบันทึกรายการจ่ายเงินนั้นไว้ในบัญชีเงินสดหรือบัญชีเงินฝากธนาคารแล้วแต่กรณี ในวันที่จ่ายเงินนั้น

ข้อ 36 ห้ามมิให้ผู้มีหน้าที่จ่ายเงินเรียกใบสำคัญคู่จ่าย หรือให้ผู้รับเงินลงลายมือชื่อรับเงินในหลักฐานการจ่ายเงิน โดยที่ยังมิได้มีการจ่ายเงินให้แก่เจ้าหนี้หรือผู้มีสิทธิรับเงิน

ข้อ 37 เมื่อสิ้นเวลารับจ่ายเงิน ให้หัวหน้าส่วนราชการจัดให้มีผู้ตรวจสอบรายการจ่ายที่บันทึกไว้ในบัญชีเงินสด หรือบัญชีเงินฝากธนาคารกับหลักฐานการจ่ายในวันนั้น การตรวจสอบตามวรรคแรก หากปรากฏว่าถูกต้องแล้วให้ผู้ตรวจสอบลงลายมือชื่อกำกับยอดเงินคงเหลือในบัญชีนั้น ๆ

อำนาจหน้าที่ของนักปกครองท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องถิ่น

พ.ศ. 2457

ประวัติความเป็นมาของการปกครองท้องถิ่น

พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2457 (2457) การจัดระเบียบการปกครองหมู่บ้านของไทย ได้เริ่มปรากฏครั้งแรกสมัยกรุงสุโขทัยจนสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองหมู่บ้านขึ้นใหม่ และทรงทดลองจัดระเบียบการปกครองตำบล หมู่บ้านขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2435 โดยให้ราษฎรเป็นผู้ออกเสียงเลือกบุคคลที่ตนเคารพมาเป็นกำนัน เป็นครั้งแรกที่ บ้านเกาะ บางปะอิน อำเภอบางบาล (อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา) ซึ่งปรากฏผลสำเร็จอย่างงดงาม การจัดระเบียบ การดำเนินงานเป็นที่พอใจแก่ราษฎร ต่อมาในปี ร.ศ.116 จึงเริ่มจัดระเบียบการปกครองตำบล หมู่บ้านตามหัวเมืองต่าง ๆ ให้เป็นแบบเดียวกันทั่วราชอาณาจักร โดยได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าให้ตราพระราชบัญญัติปกครองท้องถิ่น ร.ศ. 116 ขึ้นบังคับทั่วราชอาณาจักรและได้ประกาศใช้เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2440 จึงนับเป็นกฎหมายฉบับแรกที่กำหนดการจัดระเบียบ ตำบล และหมู่บ้าน กำนัน และผู้ใหญ่บ้าน รวมทั้งกำหนดหน้าที่ได้อย่างละเอียด ต่อมาในสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงประกาศยกเลิก และประกาศใช้ พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2457 ขึ้นมาใช้แทน และถือเป็นหลักในการจัดระเบียบการปกครองท้องถิ่น ตำบล หมู่บ้าน สืบจนถึงปัจจุบันแม้จะมีการแก้ไขเพิ่มเติมถึง 12 ครั้ง

ภารกิจหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้าน

บทบาทสำคัญของกระทรวงมหาดไทย คือ การสร้างความรัก ความสามัคคี และสร้างความเป็นปึกแผ่นในการบริหารราชการแผ่นดินทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นและส่งเสริม การปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันเป็นพระมหากษัตริย์เป็นประมุข บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้ประชาชนในตำบลที่หมู่บ้านมีความอยู่ดีกินดี และไม่เดือดร้อนเมื่อเกิดวิกฤต กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ถือเป็นตัวแทนของกระทรวงมหาดไทย จึงเป็นผู้นำตำบลหมู่บ้านที่จะต้องมียุทธศาสตร์สำคัญในการประสานประชาชนในพื้นที่ให้เกิดความรัก ความสามัคคีสร้าง

ความเป็นเอกภาพและส่งเสริมวิถีชีวิตประชาธิปไตยให้เกิดขึ้นในพื้นที่หมู่บ้าน ตำบล นานโยบายของรัฐกระทรวงทบวง กรมต่าง ๆ รวมทั้งประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรพัฒนาเอกชนหรือภาคธุรกิจเอกชนร่วมกันพัฒนาเพื่อให้ประชาชนในตำบลหมู่บ้านมีความสุขอยู่ดีกินดีอย่างเป็นรูปธรรม

อำนาจหน้าที่ของนักปกครองท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2457 ในปัจจุบัน

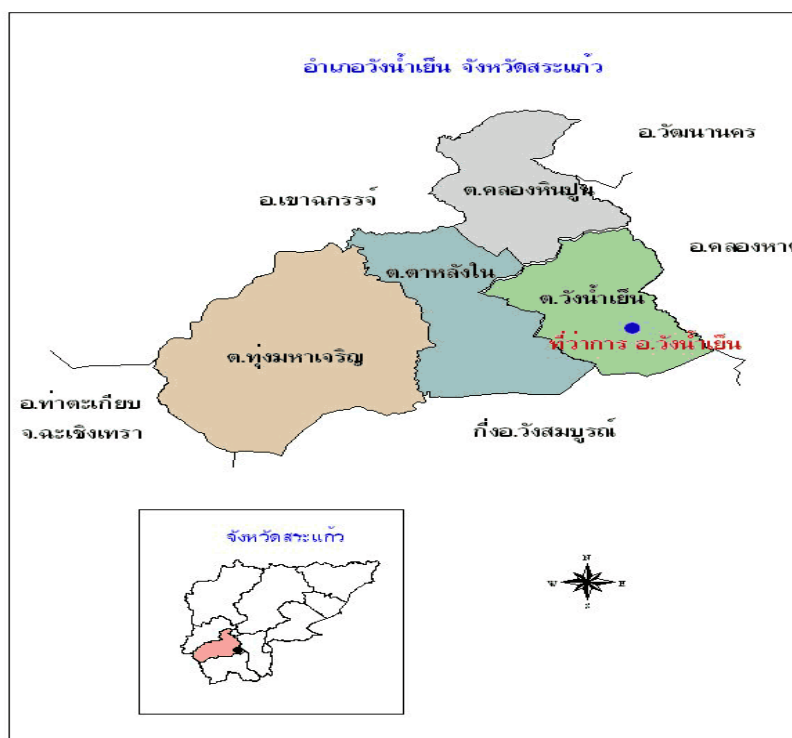
พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2457 (2457) “มาตรา 27 ผู้ใหญ่บ้าน ทำหน้าที่ช่วยเหลือนายอำเภอในการปฏิบัติหน้าที่และเป็นหัวหน้าราษฎรในหมู่บ้านของตน และมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ด้วย

1. อำนวยความเป็นธรรมและดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยให้แก่ราษฎรในหมู่บ้าน
2. สร้างความสามานฉันท์ และความสามัคคีให้เกิดขึ้นในหมู่บ้าน รวมทั้งส่งเสริมวัฒนธรรมและประเพณีในท้องถิ่น
3. ประสาน หรืออำนวยความสะดวกแก่ราษฎรในหมู่บ้านในการติดต่อหรือรับบริการกับส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. รับฟังปัญหาและนำความเดือดร้อน ทุกข์สุขและความต้องการที่จำเป็นของราษฎรในหมู่บ้าน แจ้งต่อส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การแก้ไขหรือช่วยเหลือ
5. ให้การสนับสนุน ส่งเสริม และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ หรือการให้บริการของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
6. ควบคุมดูแลราษฎรในหมู่บ้านให้ปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนของทางราชการ โดยกระทำตนให้เป็นตัวอย่างแก่ราษฎรตามที่ทางราชการได้แนะนำ
7. อบรมหรือชี้แจงให้ราษฎรมีความรู้ความเข้าใจในข้อราชการ กฎหมาย หรือระเบียบแบบแผนของทางราชการ ในการนี้ สามารถเรียกรายกรมาประชุมได้ตามสมควร
8. แจ้งให้ราษฎรให้ความช่วยเหลือในกิจการสาธารณประโยชน์เพื่อบำบัด บัดป้องภัยอันตรายสาธารณะอันมีมาโดยฉุกเฉิน รวมตลอดทั้งการช่วยเหลือบรรเทาทุกข์แก่ผู้ประสบภัย
9. จัดให้มีการประชุมราษฎรเดือนละหนึ่งครั้ง
10. ปฏิบัติตามคำสั่งของกำนันหรือทางราชการและรายงานเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ

ซึ่งเกิดขึ้นในหมู่บ้านให้กำนันทราบ พร้อมทั้งรายงานต่อนายอำเภอด้วย

11. ปฏิบัติตามภารกิจหรืองานอื่นตามกฎหมาย หรือระเบียบแบบแผนของทางราชการ หรือตามที่กระทรวง ทบวง กรม หน่วยงานอื่นของรัฐ ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือนายอำเภอ มอบหมาย”

ข้อมูลทั่วไปของอำเภอวังน้ำเย็น



ภาพที่ 2 แผนที่อำเภอวังน้ำเย็น (ที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น, 2557)

ประวัติความเป็นมาอำเภอวังน้ำเย็น

พ.ศ. 2514 ได้มีการตัดถนนสายจันทบุรี-สระแก้ว ทำให้ราษฎรซึ่งอาศัยอยู่บ้านท่าด่าสี และบ้านหนองปรือ อพยพย้ายถิ่นฐานมาตั้งบ้านเรือนอยู่ตามแนว 2 ฟังถนน ประมาณ 50 ครัวเรือน และใช้ชื่อว่า กลุ่มบ้านวังน้ำเย็น (เนื่องจากมีวังน้ำลึกและเย็นมาก บริเวณวังน้ำเดิมอยู่ตรงร่องน้ำ ใกล้กับสถานีดับเพลิงปัจจุบันถูกถมดินเต็มหมดแล้ว)

พ.ศ. 2518 ตั้งเป็นตำบลวังน้ำเย็น อำเภอสระแก้ว จังหวัดปราจีนบุรี

พ.ศ. 2519 ตั้งเป็นกิ่งอำเภอวังน้ำเย็น เมื่อวันที่ 1 มีนาคม มีตำบลในการปกครอง 3 ตำบล

คือ ตำบลวังน้ำเย็น ตำบลวังสมบูรณ์ และตำบลตาหลังใน

พ.ศ. 2526 ยกฐานะเป็นอำเภอวังน้ำเย็น เมื่อวันที่ 1 เมษายน มีตำบลในการปกครอง 6 ตำบล คือ ตำบลวังน้ำเย็น ตำบลตาหลังใน ตำบลคลองหินปูน ตำบลทุ่งมหาเจริญ ตำบลวังใหม่ และตำบลวังสมบูรณ์

พ.ศ. 2540 ตำบลวังสมบูรณ์และตำบลวังใหม่ แยกการปกครองออกจากอำเภอวังน้ำเย็น โดยได้รับการตั้งเป็นกิ่งอำเภอวังสมบูรณ์ อำเภอวังน้ำเย็นจึงเหลือเพียง 4 ตำบล คือ ตำบลวังน้ำเย็น ตำบลคลองหินปูน ตำบลตาหลังใน และตำบลทุ่งมหาเจริญ

ลักษณะที่ตั้ง ขนาดและอาณาเขต

อำเภอวังน้ำเย็น เป็นอำเภอหนึ่งใน 9 อำเภอ ของจังหวัดสระแก้ว ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของจังหวัดสระแก้ว ห่างจากตัวจังหวัดสระแก้วประมาณ 42 กิโลเมตร มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 343.24 ตารางกิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ ติดกับอำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

ทิศใต้ ติดกับอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว

ทิศตะวันออก ติดกับอำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว

ทิศตะวันตก ติดกับอำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว และอำเภอท่าตะเียบ

จังหวัดฉะเชิงเทรา

ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่เป็นที่ราบสลับเนินเขา สภาพดินทั่วไปเป็นดินเหนียวปนทรายเก็บน้ำได้ดี มีภูเขา คือ เขาตะกรับ มีลำคลองไหลผ่าน 5 สาย ได้แก่ คลองตาสูตร คลองพระสะทึง คลองจรเข้ คลองใหญ่ และคลองหินปูน พื้นที่ของอำเภอวังน้ำเย็นใช้ประโยชน์ส่วนใหญ่ด้านเกษตรกรรม และการปศุสัตว์

การปกครอง

แบ่งออกเป็น 4 ตำบล 84 หมู่บ้าน 1 เทศบาล 3 องค์การบริหารส่วนตำบล

ตารางที่ 1 การปกครองแบ่งออกเป็น 4 ตำบล 84 หมู่บ้าน 1 เทศบาล 3 องค์การบริหารส่วนตำบล

ที่	เทศบาล/ ตำบล	เนื้อที่ (ตร.กม.)	หมู่บ้าน
1	เทศบาลตำบลวังน้ำเย็น	60.5	19
2	องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน	51.74	16
3	องค์การบริหารส่วนตำบลตาหลังใน	120	21
4	องค์การบริหารส่วนตำบลตำบล	111	28
ทุ่งมหาเจริญ			
รวม		343.24	84

การปกครองท้องที่ แบ่งเป็น 4 ตำบล 84 หมู่บ้าน มีตำแหน่งกำนัน จำนวน 4 ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 80 ตำแหน่ง สารวัตรกำนัน จำนวน 8 ตำแหน่ง แพทย์ประจำตำบล จำนวน 4 ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายปกครอง จำนวน 168 ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายรักษาความสงบ จำนวน 77 ตำแหน่ง รวมทั้งสิ้น 341 ตำแหน่ง

หน่วยราชการภูมิภาค ในเขตอำเภอวังน้ำเย็น

1. ที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น
2. สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอวังน้ำเย็น
3. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอวังน้ำเย็น
4. สำนักงานเกษตรอำเภอวังน้ำเย็น
5. แผนกสัตว์อำเภอวังน้ำเย็น
6. สำนักงานที่ดินอำเภอวังน้ำเย็น
7. สำนักงานปศุสัตว์อำเภอวังน้ำเย็น
8. สำนักงานประมงอำเภอวังน้ำเย็น
9. หน่วยราชการส่วนกลาง ศูนย์ เขต ภาค และรัฐวิสาหกิจ
10. สถานีตำรวจภูธรอำเภอวังน้ำเย็น
11. กองร้อยตำรวจตระเวนชายแดนที่ 127
12. สำนักงานสรรพากรพื้นที่สระแก้ว สาขาวังน้ำเย็น
13. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้ำเย็น
14. ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขอำเภอวังน้ำเย็น
15. ศูนย์ประสานงานศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมอำเภอวังน้ำเย็น

16. สำนักงานท้องถิ่นอำเภอวังน้ำเย็น
17. ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอวังน้ำเย็น
18. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ สาขาวังน้ำเย็น
19. ธนาคารออมสิน สาขาวังน้ำเย็น
20. นิคมสหกรณ์อำเภอวังน้ำเย็น
21. หน่วยเฉพาะกิจคลองตะเคียนชัย
22. โรงพยาบาลวังน้ำเย็น
23. หน่วยควบคุมโรคติดต่ออำเภอวังน้ำเย็น
24. โครงการพัฒนาพื้นที่ราบเชิงเขาป่าเขาฉกรรจ์-โนนสาวเอ้ 1, 2, 3
25. หน่วยพิทักษ์ป่าน้ำตกเขาตะกรับ

หน่วยราชการส่วนท้องถิ่น

1. เทศบาลเมืองวังน้ำเย็น
2. องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหินปูน
3. องค์การบริหารส่วนตำบลตาหลังใน
4. องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งมหาเจริญ

ตารางที่ 2 จำนวนประชากร ในเขตอำเภอวังน้ำเย็น

ที่	ตำบล	ประชากรชาย	ประชากรหญิง	รวม
1	วังน้ำเย็น	10,493	10,819	21,312
2	คลองหินปูน	4,673	4,701	9,374
3	ตาหลังใน	7,219	7,045	14,264
4	ทุ่งมหาเจริญ	9,328	9,032	18,360
	รวม	31,713	31,597	63,310

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธิดารัตน์ โกสินทรานนท์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินผลโครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตร กรณีศึกษาอำเภอน้ำปาด จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยได้กำหนดขอบเขตการศึกษา การบริการประชาชนด้านงานบริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามภารกิจของกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์

ในการศึกษา คือ (1) เพื่อประเมินผลการให้บริการประชาชนตามโครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในระดับอำเภอ (2) เพื่อวิเคราะห์ถึงมูลเหตุหรือปัจจัยที่แท้จริง ที่ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ในการให้บริการประชาชน และ (3) เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

โดยในการศึกษาได้กำหนดสมมติฐานไว้ว่า โครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ว่าการอำเภอป่าด จังหวัดอุดรดิตถ์ มีผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนครบทุกด้าน

สำหรับปัจจัยที่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้ คือ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ว่าการอำเภอป่าด จังหวัดอุดรดิตถ์ เกี่ยวกับทัศนคติ ความรู้ความเข้าใจ และความรับผิดชอบ ที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนที่พึงมี และระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของประชาชนผู้มารับบริการจากฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ว่าการอำเภอป่าด โดยเก็บข้อมูลภาคสนามตามแบบสอบถามที่ได้กำหนดขึ้นจากประชาชนที่ใช้ในการศึกษาซึ่งได้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ โดยกำหนดจำนวนตัวอย่าง วันละ 5 ราย เป็นจำนวน 30 วัน รวมจำนวนแบบสอบถามที่ใช้กับประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 150 ชุด และเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ให้บริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ตามภารกิจของกรมการปกครองโดยตรงของที่ว่าการอำเภอป่าด ซึ่งมีจำนวน 7 คน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ประชาชนผู้ใช้บริการ มีความรู้สึกพึงพอใจมากต่อการให้บริการประชาชน และการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในการให้บริการประชาชน ประชาชนผู้ใช้บริการให้ความคิดเห็นว่าการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ว่าการอำเภอป่าดนั้นควรที่จะปรับปรุงและพัฒนาการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยให้มุ่งเน้นให้มีการพัฒนาในเรื่องของความสะดวกและรวดเร็วของการให้บริการ ความเสมอภาค เป็นธรรม และการตรงต่อเวลาในการทำงานของเจ้าหน้าที่

ประชาชนผู้ใช้บริการให้ความเห็นว่า ในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ว่าการอำเภอป่าด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น เห็นควรว่ารัฐจำเป็นต้องพัฒนาหรือส่งเสริมเกี่ยวกับการเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น และเพิ่มความรวดเร็วในการบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐควรที่จะมีความสำนึกในหน้าที่ในการให้บริการ รวมถึงการให้ความรู้ความเข้าใจ

แก่ประชาชนเกี่ยวกับขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานดี ถึงแม้ว่าจะยังยึดติดค่านิยมเดิมว่าราชการคือบุคคลที่มีเกียรติประชาชนควรให้ความเคารพแต่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีเป็นผลสัมฤทธิ์ในการบริการประชาชน

อารยา จริงจิตร (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านการเงินของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาทุ่งยาว เขตอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านการเงินจำแนกตามสภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ใน 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน และด้านการส่งเสริมการตลาด จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 367 คน โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 แล้วนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS for Windows เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาค่าเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ และทดสอบค่า (F-test) และทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีเชฟเฟ โดยการศึกษาพบว่า (1) ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 จบการศึกษา ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 47.10 มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท/เดือน จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 และใช้บริการด้านเงินฝากกับ ธ.ก.ส. สาขาทุ่งยาว จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 (2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านการเงินของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาทุ่งยาว เขตอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.577) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน มีระดับความพึงพอใจมากเป็นอันดับ 1 รองลงมา ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ (3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกันส่วนผู้บริการที่มีอายุ รายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชนชนก หลักบึง (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น

ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว โดยวิธีศึกษาเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, สถิติเชิงอนุมาน, t-test, One-way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้วโดยรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุดคือ ด้านประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาค และด้านการตอบสนองต่อความพึงพอใจ โดยในด้านประสิทธิภาพประชาชนมีความคิดเห็นว่าเทศบาลมีความรวดเร็วของการให้บริการ ในด้านความเสมอภาค ประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีบริการตามลำดับก่อน-หลัง และในด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเป็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาอ่อนน้อมมีความสุภาพ

ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว พบว่า อายุ รายได้ และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษมแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ การศึกษา และช่วงเวลาที่ไปติดต่อราชการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.5

สิริชล สมพันธ์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นในการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน และ (3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน วิธีการศึกษาประกอบด้วยการศึกษาจากเอกสาร และการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยแบ่งเป็นประชาชนผู้มารับบริการจากฝ่ายทะเบียน จำนวน 288 คน และประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้มาขอรับบริการฝ่ายรังวัด จำนวน 72 คน รวมทั้งสิ้น 360 คน โดยผลการศึกษารูปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายและมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน โดยรวมมีคุณภาพสูงมาก เมื่อพิจารณาคูณภาพบริการแต่ละด้านพบว่า ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านสนองตอบความต้องการ ด้านความสะดวกสบาย

และด้านความพร้อมให้บริการ มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก ส่วนด้านความทั่วถึง ด้านสนองตอบความพึงพอใจและด้านความต่อเนื่องมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงปัจจัย ทางด้านการศึกษาและอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการรับบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดลำพูน แบ่งเป็นด้านอาคารสถานที่ คือ ที่จอดรถมีไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งระบบการจอดรถไม่เป็นระเบียบ ด้านการให้บริการ คือ มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนน้อย จุดให้บริการมีไม่เพียงพอ ทำให้การให้บริการเป็นไปได้ด้วยความล่าช้า สำหรับปัญหาอื่น ๆ คือ ประชาชนไม่เข้าใจเกี่ยวกับ การจัดเตรียมด้านเอกสารและขั้นตอนการทำงาน

กิตติวัฒน์ บัญชาเกียรติ (2552) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว เป็นการวิจัย เชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ ด่านศุลกากรอรัญประเทศ และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของด่านศุลกากรอรัญประเทศ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทที่มาติดต่อ รับบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่มารับบริการที่ด่านศุลกากร อรัญประเทศ จำนวน 326 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, t-test และ One-way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ Schafie

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากร อรัญประเทศ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ที่มาใช้บริการในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับ เห็นด้วยมากพบว่า ในด้านความพร้อมสำนักงานอยู่เป็นอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคเป็นธรรมด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่เป็นอันดับสุดท้าย

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้วพบว่า อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทงานที่มาติดต่อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน และปัจจัยด้านเพศต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันที่ระดับ นัยสำคัญ 0.5

ปิยะพล พุ่มเพ็ชร (2552) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของศูนย์บริการ บริษัท โตโยต้า มหานคร จำกัด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มลูกค้าที่นำรถยนต์

มาใช้บริการที่ศูนย์บริการลูกค้า บริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด ทั้งหมด 13 สาขา ในปี พ.ศ. 2551 มีขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เครื่องมือทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ วิธีการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้วิธีของ Kano's methods ใช้ Chi-square ใช้ Paired Samples t-test ใช้ Independent samples t-test และ One-way ANOVA พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ บริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด ในภาพรวมมีความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการที่เกิดขึ้น เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการที่มีค่าสูงสุด ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการที่ต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ บริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากผลของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาเป็นข้อมูลอ้างอิงกับผลการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยครั้งนี้ที่มีสมมติฐานว่า ระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ บริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด มีความแตกต่างกัน

พิทยา สุราวุธ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้เสียหายอากรของทีมกำกับดูแลสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้เสียหายอากรของทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการผู้เสียหายอากรของทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้เสียหายอากรที่เคยถูกทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ตรวจสอบสภาพกิจการแล้ว จำนวน 376 ราย สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยทั้งฉบับ (Reliability analysis) เพื่อประเมินว่าเครื่องมือในการวิจัยมีคุณภาพพอจะนำไปใช้ได้หรือไม่ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ Alpha coefficient ตามวิธีการของ Conbach ได้ค่าความเชื่อมั่นภาพรวมของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยทั้งฉบับ เท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t (t-test) และการทดสอบค่า f (f-test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) และในรายละเอียดเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน

เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความมั่นใจในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.89) ด้านความเข้าถึงจิตใจผู้เสียหายอากร (ค่าเฉลี่ย 3.89) ด้านความเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 3.84) และด้านความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.72)

2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ และเงินลงทุนทั้งในภาพรวมและรายด้านมีระดับความคิดเห็นไม่มีความแตกต่าง ส่วนจำแนกตามประเภทการเสียภาษีเงินได้ ในภาพรวมและด้านความมั่นใจในการให้บริการ มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกตามการศึกษา ด้านความเสมอภาคมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศุภวรรณ ฉินศิริเศรษฐ (2552) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของประชาชนเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือประชาชนที่เคยรับบริการจากเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จำนวน 400 คน โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยดำเนินการสุ่มตัวอย่างได้ใช้เทคนิคการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test, One-way ANOVA และทดสอบรายค่าด้วยวิธีการ LSD ที่นัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้วเป็นรายด้านด้านที่มีความคิดเห็นของประชาชนสูงสุด คือ ด้านอัยาศัยไมตรี รองลงมา คือ ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร ด้านความเป็นรูปธรรม และด้านความสะดวกในการใช้บริการ โดยใน ด้านอัยาศัยไมตรี ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเป็นที่น่าพอใจมากที่สุดจากผู้มาใช้บริการด้วยวาจาที่สุภาพและนุ่มนวล ในด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเป็นที่น่าพอใจรองลงมา ในด้านความเป็นรูปธรรมประชาชนมีความคิดเห็นว่าเป็นที่น่าพอใจรองลงมา ในด้านความสะดวกในการใช้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเป็นที่น่าพอใจมากที่สุด ในด้านอัยาศัยไมตรี ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเป็นที่น่าพอใจมากที่สุดจากผู้มาใช้บริการด้วยวาจาที่สุภาพและนุ่มนวล ในด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเป็นที่น่าพอใจรองลงมา ในด้านความเป็นรูปธรรมประชาชนมีความคิดเห็นว่าเป็นที่น่าพอใจรองลงมา ในด้านความสะดวกในการใช้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเป็นที่น่าพอใจมากที่สุด

สระแก้ว จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมือง สระแก้ว จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

อินทรา จันทร์ฐ (2552) ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการ สาขการบิณฑนทุนด้าเทียวบิณฑนภายในประเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการ ของสาขการบิณฑนทุนด้าเทียวบิณฑนภายในประเทศ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่าง เป็นรายคู่ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติทั้งหมดนี้ ใช้โปรแกรม SPSS for Windows Version 16 ช่วยคำนวณค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล พบว่าลูกค้า มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านทัศนคติความมั่นใจ ทัศนคติการตอบสนอง ที่รวดเร็ว ทัศนคติความเชื่อถือได้ ทัศนคติการเข้าถึงจิตใจลูกค้า และด้านทัศนคติลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าเฉลี่ยของคุณภาพการบริการตาม การรับรู้ของผู้รับบริการมีค่าต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการตามความคาดหวังทั้ง 5 ด้าน ซึ่งแสดง ว่าลูกค้าไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน คุณภาพการบริการอยู่ในระดับต่ำกว่า ความคาดหวัง โดยด้านทัศนคติความเชื่อถือได้เป็นด้านที่มีช่องว่างความแตกต่างระหว่าง ความคาดหวัง และการรับรู้มากที่สุด ดังนั้น ควรมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านนี้ มากที่สุด ผลจากการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำข้อมูลที่ได้รับมาพัฒนากระบวนการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และเพื่อให้คุณภาพบริการมีความสอดคล้องกับความคาดหวัง ของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

จงจิตต์ ยูนนิม (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดจันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความคิดเห็น ของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัด จันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ประชาชนที่มาขอรับบริการ จากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดจันทบุรี จำนวน 381 คน เครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test)

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดจันทบุรีทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก โดยประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก เป็นอันดับแรก โดยประชาชนมีความคิดเห็นในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตรสุภาพในการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก โดยประชาชนมีความคิดเห็นในเรื่องมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี เป็นอันดับสุดท้าย โดยประชาชนมีความคิดเห็นในเรื่องมีอุปกรณ์สำนักงานทันสมัย ช่วยให้การบริการรวมเร็วยิ่งขึ้น

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ ที่มีเพศ อายุระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มารับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ศรัณญา บัวสุวรรณ (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองชลบุรี โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองชลบุรี เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สิทธิในการรักษาพยาบาล ช่วงเวลาในการใช้บริการ และความถี่ในการมาใช้บริการตรวจรักษาในโรงพยาบาลเมืองชลบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเมืองชลบุรี จำนวน 375 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านสถานที่ และสภาพแวดล้อมของการบริการ รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมและแนะนำบริการ และระดับมากที่สุดคือ ด้านราคาค่าบริการ ส่วนปัจจัยด้านบุคคลที่นำมาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการของโรงพยาบาลเมืองชลบุรี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สิทธิในการรักษาพยาบาล ช่วงเวลาในการใช้บริการและความถี่ในการมาใช้บริการตรวจรักษาในโรงพยาบาลเมืองชลบุรี พบว่า อาชีพและช่วงเวลาในการใช้บริการซึ่งปัจจัยเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองชลบุรี คือ

อาชีพ โดยผู้รับบริการที่มีอาชีพ รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกรหรือ ประมง ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้รับบริการที่มีอาชีพค้าขาย หรือ ธุรกิจส่วนตัว ผู้รับบริการที่มีอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกรหรือประมง อาชีพรับจ้างและอาชีพอื่น ๆ และช่วงเวลาในเวลาราชการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าช่วงเวลานอกเวลาราชการ

ศรชัย จันโทวงษ์ (2553, หน้า 104) ได้ศึกษาถึงระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขากันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขากันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขากันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทของเงินฝาก และประเภทของสินเชื่อ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ลูกค้าที่ใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขากันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ รวมทั้งสิ้น 430 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster sampling) สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามแบบตัวเลือกและแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น ทั้งฉบับ เท่ากับ .94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t และการทดสอบค่า f

ผลการวิจัย พบว่า

1. ลูกค้าลูกค้าที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 55.80) มีอายุ 41-50 ปี (ร้อยละ 41.20) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 7.00) ระดับการศึกษา ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 51.40) อาชีพรับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจมากที่สุด ร้อยละ 30.50 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท (ร้อยละ 47.00) ใช้บริการเงินฝากเพื่อเรียก, เพื่อเรียกพิเศษ (ร้อยละ 75.80) และใช้บริการสินเชื่อ ธนาคารประชาชน (ร้อยละ 29.30)

2. คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขากันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมลูกค้ามีความพึงพอใจมากต่อคุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะด้านบุคลากรมีคุณภาพในระดับมากที่สุด รองลงมาในระดับมาก ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีและการอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการด้านสถานประกอบการ ด้านบริการเงินฝากและสินเชื่อและด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

3. ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขากันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมด้านบริการเงินฝากและสินเชื่อ ด้านบุคลากร

ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานประกอบการ ด้านเทคโนโลยีและการอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

1. ลูกค้ายี่ระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขากันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วน ด้านการบริการเงินฝากและสินเชื่อ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีและการอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านสถานประกอบการ ด้านข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

2. ลูกค้ายี่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขากันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมด้านการบริการเงินฝากและสินเชื่อ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานประกอบการ ด้านเทคโนโลยีและการอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

3. ลูกค้ายี่มีอายุต่างกันมีสถานภาพสมรสต่างกัน มีรายได้ และมีประเภทของสินเชื่อ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขากันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

4. ลูกค้ายี่มีประเภทเงินฝากต่างกันมีความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขากันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานประกอบการ ด้านเทคโนโลยีและการอำนวยความสะดวก ด้านข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการบริการเงินฝากและสินเชื่อแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อุไรวรรณ ชนะสงคราม (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานการเงิน และบัญชีของเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยได้ทำการศึกษาปัญหา การปฏิบัติงานการเงินและบัญชีของเทศบาลตำบลในอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัญหาการปฏิบัติงานกับข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชี (3) ศึกษาข้อเสนอแนะ ในการแก้ไขปัญหาด้านการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ จากประชากร ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชีของเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอห้วยผึ้ง จำนวน 60 คน เครื่องมือ ที่ใช้เก็บรวบรวมเป็นแบบสอบถาม มาตราส่วน ประมาณค่า 3 ระดับ จำนวน 16 ข้อ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละฐานนิยม Chi-square และค่าสัมประสิทธิ์

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอ ห้วยผึ้ง ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานและระดับปฏิบัติการ มี 3-4 ปี ปัญหาการปฏิบัติงาน การเงินและบัญชี ด้านการจัดทำบัญชีและด้านการจ่ายเงินมีปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ การรายงาน เงินคงเหลือประจำวันและการจัดทำสมุดเงินสครับ-เงินสดจ่าย ไม่เป็นปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ละเลย การส่งใช้เงินยืมและการเบิกจ่ายเงินงบประมาณไม่เป็นการเหมาะสมและไม่ประหยัด ส่วนปัญหา ด้านการรับเงิน และการเก็บรักษาเงินมีปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ การชำระภาษีไม่ตรงตาม กำหนดเวลา ขาดการติดตามลูกหนี้ภาษี กรรมการเก็บรักษาเงินไม่ปฏิบัติตามระเบียบการเงิน เทศบาลไม่มีสถานที่เก็บรักษาเงินรวมทั้งธนาคารไม่ได้ตั้งอยู่ในพื้นที่ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างปัญหาการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีกับข้อมูลทั่วไป พบว่า ปัญหาการปฏิบัติงาน ด้านการจัดทำบัญชีและด้านการจ่ายเงินมีความสัมพันธ์กับตำแหน่งงานและปัญหาด้านการรับเงิน มีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะ ในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี ได้แก่ การฝึกอบรมระเบียบการเงินและบัญชี ให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบและเผยแพร่ระเบียบให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบ

ดารณี คงเอียด (2554) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร ผลการศึกษาในกลุ่มบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานราชการพนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างประจำ จำนวน 300 ตัวอย่าง โดยใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า Independent samples t-test ใช้เมื่อมีข้อมูล 2 กลุ่ม ส่วนค่า One-way ANOVA (F-test) ใช้เมื่อมีข้อมูลมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ถ้าพบว่ามีผลแตกต่าง จะเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้ LSD

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ ตั้งแต่ 36-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส มีอายุงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป รายได้ ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท และมีสถานะ/ ตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ ความคิดเห็นของบุคลากร เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการในภาพรวมและรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านเพศ ไม่มีความแตกต่างกับปัจจัยคุณภาพ การให้บริการในภาพรวมและทุก ๆ ด้าน ส่วนรายได้มีความแตกต่างกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมและทุก ๆ ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อายุมีความแตกต่างกับปัจจัย คุณภาพการให้บริการในภาพรวมและเกือบทุก ๆ ด้าน ยกเว้นคุณภาพด้านการให้ความสำคัญ สถานภาพมีความแตกต่างกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้

เพียงด้านเดียว เช่นเดียวกับอายุงาน มีความแตกต่างกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ
 ในด้านการให้ความเชื่อมั่นด้านเดียว และสถานะ/ ตำแหน่ง มีความแตกต่างกับปัจจัยคุณภาพ
 การให้บริการในภาพรวมและด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ
 และด้านการให้ความเชื่อมั่นและปัจจัยการให้บริการด้านสวัสดิการโดยรวม มีความสัมพันธ์กับ
 คุณภาพการให้บริการค่อนข้างสูง ส่วนด้านอื่น ๆ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

สุพจน์ วิริยะสาธร (2554) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของตลาดรังสิตจังหวัด
 ปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพสมรส มีช่วง
 อายุระหว่าง 30-40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการ และมีรายได้
 ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000-15,000 บาท ผลการวิเคราะห์สมมติฐานพบว่า ปัจจัย
 ด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน
 มีผลต่อคุณภาพที่ได้รับจริงแตกต่างกันและปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านการได้รับการบอกต่อคุณภาพ
 บริการให้บริการและประสบการณ์ที่ได้รับในอดีตแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในคุณภาพ
 บริการที่จะได้รับและคุณภาพบริการที่ได้รับจริงแตกต่างกันส่วนการเปรียบเทียบความคาดหวัง
 คุณภาพบริการที่จะได้รับและคุณภาพบริการที่ได้รับจริง พบความแตกต่างกันในด้าน
 ความน่าเชื่อถือด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่
 ด้านการตอบสนองและคุณภาพการบริการรวมโดยความคาดหวังคุณภาพบริการที่จะได้รับ
 มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าคุณภาพบริการที่ได้รับจริง

ตารางที่ 3 ตารางความสัมพันธ์ตัวแปรต้นกับการวิจัย

แนวคิด/ ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	เพศ	อายุ	การศึกษา	ตำแหน่ง
อารยา จริงจิตร (2550) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านการเงิน ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาทุ่งยาว เขตอำเภอปะเหลียนจังหวัดตรัง	-	✓	-	-

ตารางที่ 3 (ต่อ)

แนวคิด/ ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	เพศ	อายุ	การศึกษา	ตำแหน่ง
ชนชนก หลักบึง (2551) ได้ศึกษาความคิดเห็น ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว	✓	✓	✓	-
กิตติวัฒน์ บุญชาติเกียรติ (2552) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของด้านศุลกากรอรัญประเทศ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว	-	✓	✓	-
ศุภวรรณ นินศิริเศรษฐ (2552) ได้ศึกษาคุณภาพ การบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว	✓	✓	✓	-
ศรัชย์ จันโทวงษ์ (2553) ได้ศึกษาถึงระดับคุณภาพ การให้บริการของธนาคารออมสิน สาขากันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ	-	-	✓	-
ดารณี คงเอียด (2554) ได้ศึกษาคุณภาพ การให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร ผลการศึกษาในกลุ่มบุคลากรของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล	-	✓	-	✓
สุพจน์ วิริยะสาทร (2554) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพ การให้บริการของตลาดรังสิต จังหวัดปทุมธานี	✓	✓	✓	-

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยการใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้นำท้องถิ่น ต่อคุณภาพการให้บริการของงานการเงินและบัญชีที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
7. เสนอผลการแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สารวัตรกำนัน แพทย์ประจำตำบล ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายปกครอง และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายรักษาความสงบ จำนวน 4 ตำบล รวม 84 หมู่บ้าน จำนวนทั้งสิ้น 341 คน (ที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น, 2557)

ตารางที่ 4 จำนวนผู้นำท้องถิ่นในเขตอำเภอวังน้ำเย็น อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว
เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล

ตำบล/ตำแหน่ง	กำนัน	ผู้ใหญ่บ้าน	สารวัตร ฯ	แพทย์ ฯ	ผปค.	ผรส.	รวม
วังน้ำเย็น	1	18	2	1	38	18	78
ตาหลังใน	1	20	2	1	42	19	85
คลองหินปูน	1	15	2	1	32	16	67
ทุ่งมหาเจริญ	1	27	2	1	56	24	111
รวม	4	80	8	4	168	77	341

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีวิธีการดังนี้

1. ศึกษาจากทฤษฎีแนวคิดต่าง ๆ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลในส่วนต่าง ๆ มาสร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีคำถามชนิดปลายปิด โดยแบ่งโครงสร้างแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1.1 แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นแบบเลือกตอบ (Check list) เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง

1.2 แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบเลือกตอบ (Check list) เป็นคำถามที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้นำท้องที่เป็นคำถามปลายปิด จำนวน 5 ด้าน รวมจำนวน 22 ข้อ โดยมีหลักการให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้	1 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้	2 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้	3 คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	ให้	4 คะแนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้จัดสร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของการให้บริการงานการเงินและบัญชีที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของงานการเงินและบัญชีที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่ามีความครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน
ได้แก่

- | | | |
|-----|-----------------------------|--|
| 3.1 | ดร.จักรชัย ตี๋ประเสริฐสุทธิ | อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 3.2 | นายนิรศ นิรามย์วงศ์ | นายอำเภอวังน้ำเย็น
อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว |
| 3.3 | นายวรพจน์ อุปนิสากร | ปลัดอำเภอ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง
ที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น |

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ให้มีความถูกต้อง สอดคล้อง
กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of item-objective
congruence) ทั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 จากผู้เชี่ยวชาญนำไปใช้
ในการวิจัย จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

- นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเดียวกัน
กับประชากรแต่ไม่ใช่กลุ่มประชากร จำนวน 30 คน โดยในการวิจัยครั้งนี้ นำแบบสอบถาม
ไปใช้กับกลุ่มประชากรของอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว
- นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่า
สัมประสิทธิ์แบบอัลฟา ของครอนบราค (Cronbach's alpha coefficient) โดยมีค่าความเชื่อมั่น
เท่ากับ 0.95 ซึ่งถือว่า แบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้ จึงสามารถนำไปเก็บข้อมูลจริง
- จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามถึงผู้รับบริการงานการเงิน
และบัญชีที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน
แพทย์ประจำตำบล สารวัตรกำนัน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายปกครอง และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายรักษา
ความสงบ จำนวน 341 คนโดยตรง โดยนำแบบสอบถามจำนวน 341 ชุด ไปทำการเก็บรวบรวม
ข้อมูลกับกลุ่มประชากรที่ศึกษาโดยผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถาม
คืนด้วยตนเองได้จำนวน 341 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และเป็นฉบับที่สมบูรณ์ สามารถนำมาวิเคราะห์
โดยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยสังคมศาสตร์

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้นำท้องที่ ประกอบด้วยกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล สารวัตรกำนัน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายปกครอง และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายรักษาความสงบ สังกัดที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น ในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2558 จำนวน 341 ชุด สามารถดำเนินการเก็บได้ทั้งหมด จำนวน 341 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ขั้นตอน โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ และสำหรับตอนที่ 3 นำมาเรียบเรียงเชิงพรรณนา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุระดับการศึกษา และตำแหน่ง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น อำเภอวังน้ำเย็นจังหวัดสระแก้ว แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย
3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการทางการเงินและบัญชีกับผู้นำท้องที่ของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น วิเคราะห์ข้อมูลโดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชากร (Compare mean)

เกณฑ์การแปลผล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4-1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

และกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของข้อมูลแต่ละด้าน ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระดับ 3.26-4.00 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระดับ 2.51-3.25 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระดับ 1.76-2.50 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระดับ 1.00-1.75 มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้นำห้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชี ของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น กรณีศึกษา: พื้นที่อำเภอวังน้ำเย็น” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้นำห้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้นำห้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง โดยเก็บข้อมูลจากผู้นำห้องที่ ประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล สารวัตรกำนัน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายปกครอง และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายรักษาความสงบของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จำนวน 341 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็น ในด้านการให้บริการทางการเงินและบัญชีของเจ้าหน้าที่การเงิน ของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น ในด้านการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่

ตอนที่ 1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	253	74.19
หญิง	88	25.81
รวม	341	100.00

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	12	3.52
31-40 ปี	88	25.81
41-50 ปี	157	46.04
51-60 ปี	84	24.63
รวม	341	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	99	29.03
มัธยมศึกษาปีที่ 3	90	26.39
มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือปวช.	104	30.50
อนุปริญญา/ ปวส.ขึ้นไป	48	14.08
รวม	341	100.00
ตำแหน่ง		
กำนัน	4	1.17
ผู้ใหญ่บ้าน	80	23.46
แพทย์ประจำตำบล	4	1.17
สารวัตรกำนัน	8	2.35
ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายปกครอง	168	49.27
ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายรักษา	77	22.58
ความสงบ		
รวม	341	100.00

จากตารางที่ 5 จากการศึกษา ความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการ ทางด้านการเงินและบัญชีของที่ทำกรปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว พบว่า บุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 74.19 เพศหญิง ร้อยละ 25.81 ตามลำดับ

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.04 รองลงมา อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 25.81 อายุ 51-60 ร้อยละ 24.63 และอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 3.52

ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมา ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 29.03 ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 ร้อยละ 26.39 และระดับอนุปริญญา/ ปวส.ขึ้นไป ร้อยละ 14.08 ตามลำดับ

ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ตำแหน่งผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายปกครอง ร้อยละ 49.27 รองลงมาตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน ร้อยละ 23.46 ตำแหน่งผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายรักษาความสงบ ร้อยละ 22.58 ตำแหน่งสารวัตรกำนัน ร้อยละ 2.35 และตำแหน่งกำนันและตำแหน่งแพทย์ประจำตำบล ร้อยละ 1.17 ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงในตาราง

ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็น ในด้านการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ในด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความคิดเห็นในการให้บริการ				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามที่ได้ตกลงหรือได้แจ้งให้ทราบไว้	85 (24.93)	224 (65.69)	32 (9.38)	0 (0.00)	3.16	0.57	มาก	2
2. เจ้าหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลและนำข้อมูลของผู้มารับบริการมาใช้ได้อย่างถูกต้อง	97 (28.45)	200 (58.65)	43 (12.61)	1 (0.29)	3.15	0.63	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความระมัดระวังไม่มีความผิดพลาด	104 (30.50)	187 (54.84)	47 (13.78)	3 (0.88)	3.15	0.68	มาก	4

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความคิดเห็นในการให้บริการ				μ	σ	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
4. เจ้าหน้าที่มี การบำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือให้พร้อมใช้งาน อยู่เสมอ สามารถนำมาใช้ ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง	101 (29.62)	203 (59.53)	36 (10.56)	1 (0.29)	3.18	0.62	มาก	1
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวน เพียงพอต่อการให้บริการ	87 (25.51)	174 (51.03)	76 (22.29)	4 (1.17)	3.01	0.73	มาก	5
ภาพรวม	-	-	-	-	3.13	0.44	มาก	-

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำกรปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.13$, $\sigma = 0.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

เจ้าหน้าที่มีการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ สามารถนำมาใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นอันดับ 1 มีความคิดเห็นในระดับมาก ($\mu = 3.18$, $\sigma = 0.62$) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามที่ได้ตกลงหรือได้แจ้งให้ทราบไว้ ($\mu = 3.16$, $\sigma = 0.57$) เจ้าหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลและนำข้อมูลของผู้มารับบริการมาใช้ได้อย่างถูกต้อง ($\mu = 3.15$, $\sigma = 0.63$) เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความระมัดระวัง ไม่มีความผิดพลาด ($\mu = 3.15$, $\sigma = 0.68$) และอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ($\mu = 3.01$, $\sigma = 0.73$)

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้นำห้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำกรปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ในด้านการสร้างความมั่นใจ

ด้านการสร้างความมั่นใจ	ระดับความคิดเห็นในการให้บริการ				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	112 (32.84)	189 (55.43)	39 (11.44)	1 (0.29)	3.21	0.64	มาก	4
2. เจ้าหน้าที่สร้างความเชื่อมั่นและบริการได้อย่างถูกต้องเกี่ยวกับการติดต่อประสานงาน	106 (31.09)	219 (64.22)	15 (4.40)	1 (0.29)	3.26	0.55	มากที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่มีมารยาทและมีความสุภาพต่อผู้มารับบริการ	118 (34.60)	183 (53.67)	40 (11.73)	0 (0.00)	3.23	0.64	มาก	3
4. เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ในขณะปฏิบัติงาน	126 (36.95)	183 (53.66)	30 (8.80)	2 (0.59)	3.27	0.64	มากที่สุด	1
ภาพรวม	-	-	-	-	3.24	0.47	มาก	-

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้นำห้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำกรปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ด้านการสร้างความมั่นใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.24$, $\sigma = 0.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ในขณะปฏิบัติงาน เป็นอันดับ 1 มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.27$, $\sigma = 0.64$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สร้างความเชื่อมั่นและบริการได้อย่างถูกต้องเกี่ยวกับการติดต่อประสานงาน ($\mu = 3.26$, $\sigma = 0.55$) เจ้าหน้าที่มีมารยาทและมีความสุภาพต่อผู้มารับบริการ ($\mu = 3.23$, $\sigma = 0.64$) และอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ($\mu = 3.21$, $\sigma = 0.64$)

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้นำท้องถิ่น
ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำกรปกครองอำเภอวังน้ำเย็น
จังหวัดสระแก้ว ในด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ

ด้านรูปลักษณ์ ทางกายภาพ	ระดับความคิดเห็นในการให้บริการ				μ	σ	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. สำนักงานมีอุปกรณ์ ที่ทันสมัยใน การให้บริการ	95 (27.86)	197 (57.77)	48 (14.07)	1 (0.29)	3.13	0.64	มาก	3
2. สถานที่ให้บริการ มีสภาพแวดล้อมสวยงาม สะอาด สะดวก สบาย	106 (31.09)	198 (58.06)	35 (10.26)	2 (0.59)	3.20	0.63	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่แต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย	128 (37.54)	178 (52.20)	34 (9.97)	1 (0.29)	3.27	0.64	มากที่สุด	1
4. สำนักงานมีเอกสาร เผยแพร่เกี่ยวกับขั้นตอน การให้บริการ	89 (26.10)	196 (57.48)	55 (16.13)	1 (0.29)	3.09	0.65	มาก	4
ภาพรวม	-	-	-	-	3.17	0.46	มาก	-

จากตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น
ของผู้นำท้องถิ่นต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำกรปกครองอำเภอ
วังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.17$,
 $\sigma = 0.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเป็นอันดับ 1 มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
($\mu = 3.27$, $\sigma = 0.64$) รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีสภาพแวดล้อมสวยงาม สะอาด สะดวก
สบาย ($\mu = 3.20$, $\sigma = 0.63$) สำนักงานมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\mu = 3.13$, $\sigma = 0.64$)
และอันดับสุดท้ายคือ สำนักงานมีเอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ($\mu = 3.09$,
 $\sigma = 0.65$)

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้นำท้องถิ่น
ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำกรปกครองอำเภอวังน้ำเย็น
จังหวัดสระแก้ว ในด้านการดูแลเอาใจใส่

ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระดับความคิดเห็นในการให้บริการ				μ	σ	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ให้ ความสนใจและเอาใจใส่ ผู้มาใช้บริการทุกคน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	108 (31.67)	189 (55.43)	43 (12.61)	1 (0.29)	3.18	0.65	มาก	3
2. เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติ งานตรงต่อเวลาทั้ง ในช่วงเช้าและช่วงบ่าย	103 (30.21)	191 (56.01)	46 (13.49)	1 (0.29)	3.16	0.65	มาก	5
3. สำนักงานมีการ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการบริการ และผลประโยชน์ใน ด้านต่าง ๆ ของ ผู้รับบริการ	104 (30.50)	191 (56.01)	46 (13.49)	0 (0.00)	3.17	0.64	มาก	4
4. เจ้าหน้าที่มีความ สนใจ เอาใจใส่ และ กระตือรือร้น ที่จะ ให้บริการผู้มาติดต่อ อย่างแท้จริง	111 (32.55)	185 (54.25)	44 (12.91)	1 (0.29)	3.19	0.66	มาก	2
5. เจ้าหน้าที่สามารถ เข้าใจและทราบถึง ความต้องการของผู้มารับ บริการได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และสามารถ ดำเนินการให้ได้ตาม ความต้องการ	116 (34.02)	187 (54.84)	34 (9.97)	4 (1.17)	3.22	0.66	มาก	1
ภาพรวม	-	-	-	-	3.18	0.47	มาก	-

จากตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำกรปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.18, \sigma = 0.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

เจ้าหน้าที่สามารถเข้าใจและทราบถึงความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และสามารถดำเนินการให้ได้ตามความต้องการ เป็นอันดับ 1 มีความคิดเห็นในระดับมาก ($\mu = 3.22, \sigma = 0.66$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น ที่จะให้บริการผู้มาติดต่ออย่างแท้จริง ($\mu = 3.19, \sigma = 0.66$) เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ ผู้มาใช้บริการทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\mu = 3.18, \sigma = 0.65$) สำนักงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการและผลประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการ ($\mu = 3.17, \sigma = 0.64$) และอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงต่อเวลาทั้งในช่วงเช้าและช่วงบ่าย ($\mu = 3.16, \sigma = 0.65$)

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำกรปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ในด้านการตอบสนอง

ด้านการตอบสนอง	ระดับความคิดเห็นในการให้บริการ				μ	σ	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน อย่างเป็นระบบ เช่น ทำงานตามขั้นตอน ไม่ข้ามขั้นตอน ทำให้ ทำงานได้อย่างถูกต้อง เป็นผลทำให้บริการได้ อย่างรวดเร็ว	108 (31.67)	216 (63.34)	17 (4.99)	0 (0.00)	3.27	0.54	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อม ในการให้คำแนะนำ ปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ	103 (30.21)	176 (51.61)	61 (17.89)	1 (0.29)	3.12	0.69	มาก	4

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ด้านการตอบสนอง	ระดับความคิดเห็นในการให้บริการ				μ	σ	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
3. เจ้าหน้าที่ที่สามารถ ทำงานเพื่อตอบสนอง ความต้องการของ ผู้รับบริการได้ อย่างรวดเร็ว	102 (29.91)	209 (61.29)	30 (8.80)	0 (0.00)	3.21	0.59	มาก	2
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อม และสามารถให้บริการ แก่ผู้มาขอรับบริการได้ อย่างทันที	99 (29.03)	197 (57.77)	42 (12.32)	3 (0.88)	3.15	0.65	มาก	3
ภาพรวม	-	-	-	-	3.19	0.50	มาก	-

จากตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้นำห้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ด้านการตอบสนอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.19$, $\sigma = 0.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ เช่น ทำงานตามขั้นตอน ไม่ข้ามขั้นตอน ทำให้ทำงานได้อย่างถูกต้องเป็นผลทำให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เป็นอันดับ 1 มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.27$, $\sigma = 0.54$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สามารถทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว ($\mu = 3.21$, $\sigma = 0.57$) เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและสามารถให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการได้อย่างทันที ($\mu = 3.15$, $\sigma = 0.65$) และอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ ($\mu = 3.12$, $\sigma = 0.69$)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้นำห้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

ความคิดเห็นของผู้นำห้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น	N = 341		แปลความ	อันดับ
	μ	σ		
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.13	0.44	มาก	5
2. ด้านการสร้างความมั่นใจ	3.24	0.47	มาก	1
3. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ	3.17	0.46	มาก	4
4. ด้านการเอาใจใส่	3.18	0.47	มาก	3
5. ด้านการตอบสนอง	3.19	0.50	มาก	2
ภาพรวม	3.18	0.39	มาก	-

จากตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้นำห้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.18$, $\sigma = 0.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสร้างความมั่นใจเป็นอันดับ 1 มีความคิดเห็นของผู้นำห้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการ ในระดับมาก ($\mu = 3.24$, $\sigma = 0.47$) รองลงมาคือ ด้านการตอบสนอง ($\mu = 3.19$, $\sigma = 0.50$) ด้านการเอาใจใส่ ($\mu = 3.18$, $\sigma = 0.47$) ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ($\mu = 3.17$, $\sigma = 0.46$) ส่วนด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในอันดับสุดท้าย ($\mu = 3.13$, $\sigma = 0.44$)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น ในด้านการให้บริการทางการเงินและบัญชี ของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงิน และบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ ต่อคุณภาพการให้บริการ ทางการเงินและบัญชีของ ที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น	เพศ					
	ชาย		ระดับ	หญิง		ระดับ
	μ	σ		μ	σ	
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.17	0.45	มาก	3.02	0.40	มาก
2. ด้านการสร้างความมั่นใจ	3.27	0.47	มากที่สุด	3.16	0.43	มาก
3. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ	3.23	0.47	มาก	3.01	0.37	มาก
4. ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.22	0.48	มาก	3.07	0.42	มาก
5. ด้านการตอบสนอง	3.24	0.52	มาก	3.03	0.43	มาก
ภาพรวม	3.23	0.41	มาก	3.06	0.33	มาก

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้นำท้องที่ของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น ที่เป็นเพศชาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมมากกว่า ผู้นำท้องที่ของที่เป็นเพศหญิง โดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้นำท้องที่ของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ที่เป็นเพศชาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในทุกด้าน มากกว่าผู้นำท้องที่ที่เป็นเพศหญิง

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงิน และบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็น ของผู้นำท้องที่	อายุ											
	ต่ำกว่า 30 ปี		ระดับ	31-40 ปี		ระดับ	41-50 ปี		ระดับ	51-60 ปี		ระดับ
	μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ	
1. ด้าน ความน่าเชื่อถือ	3.29	0.47	มากที่สุด	3.05	0.46	มาก	3.11	0.43	มาก	3.21	0.44	มาก
2. ด้านการสร้างความ มั่นใจ	3.35	0.45	มากที่สุด	3.18	0.43	มาก	3.22	0.46	มาก	3.37	0.51	มากที่สุด
3. ด้านรูปลักษณ์ ทางกายภาพ	3.23	0.47	มาก	3.07	0.45	มาก	3.16	0.44	มาก	3.30	0.46	มากที่สุด
4. ด้านการดูแล เอาใจใส่	3.28	0.56	มากที่สุด	3.12	0.45	มาก	3.19	0.45	มาก	3.24	0.52	มาก
5. ด้านการ ตอบสนอง	3.29	0.53	มากที่สุด	3.09	0.46	มาก	3.16	0.50	มาก	3.33	0.51	มากที่สุด
ภาพรวม	3.29	0.46	มากที่สุด	3.10	0.39	มาก	3.17	0.37	มาก	3.28	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอายุ พบว่าในภาพรวมผู้นำท้องที่ ที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับความคิดเห็นมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่าผู้นำท้องที่ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ
2. ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ และด้านการตอบสนอง พบว่าผู้นำท้องที่ที่มีอายุช่วงอายุ 51-60 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้นำห้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงิน และบัญชีของที่ทำกรปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็น ของผู้นำห้องที่	ระดับการศึกษา											
	ประถมศึกษา		ระดับ	มัธยมศึกษาปีที่ 3		ระดับ	มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.		ระดับ	อนุปริญญา/ ปวส.ขึ้นไป		ระดับ
	μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ	
1. ด้านความ น่าเชื่อถือ	3.23	0.46	มาก	3.07	0.40	มาก	3.09	0.43	มาก	3.12	0.49	มาก
2. ด้านการสร้างความ มั่นใจ	3.29	0.49	มากที่สุด	3.17	0.44	มาก	3.25	0.46	มาก	3.25	0.46	มาก
3. ด้านรูปลักษณ์ ทางกายภาพ	3.31	0.45	มากที่สุด	3.12	0.42	มาก	3.11	0.48	มาก	3.12	0.44	มาก
4. ด้านการดูแล เอาใจใส่	3.30	0.43	มากที่สุด	3.09	0.48	มาก	3.15	0.48	มาก	3.21	0.48	มาก
5. ด้านการ ตอบสนอง	3.32	0.50	มากที่สุด	3.12	0.53	มาก	3.13	0.46	มาก	3.14	0.49	มาก
ภาพรวม	3.29	0.41	มากที่สุด	3.11	0.35	มาก	3.15	0.38	มาก	3.17	0.42	มาก

จากตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้นำห้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำกรปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้นำห้องที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้นำห้องที่ มากกว่าผู้นำห้องที่มีระดับการศึกษาอื่น ๆ เมื่อพิจารณารายด้านพบรายละเอียดกล่าวคือ

ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง พบว่าผู้นำห้องที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้นำห้องที่มีระดับการศึกษาอื่น ๆ

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามตำแหน่ง

ความคิดเห็น	ตำแหน่ง																	
	กำนัน		ระดับ	ผู้ใหญ่บ้าน		ระดับ	แพทย์		ระดับ	สารวัตร		ระดับ	ผปค.		ระดับ	พรศ.		ระดับ
	μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ	
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.50	0.60	มากที่สุด	3.26	0.48	มากที่สุด	3.15	0.57	มาก	3.38	0.48	มากที่สุด	3.06	0.44	มาก	3.10	0.35	มาก
2. ด้านการสร้าง ความมั่นใจ	3.75	0.50	มากที่สุด	3.39	0.46	มากที่สุด	3.69	0.47	มากที่สุด	3.56	0.50	มากที่สุด	3.15	0.47	มาก	3.21	0.38	มาก
3. ด้านรูปลักษณ์ ทางกายภาพ	3.50	0.46	มากที่สุด	3.26	0.48	มากที่สุด	3.38	0.63	มากที่สุด	3.13	0.57	มาก	3.12	0.45	มาก	3.18	0.40	มาก
4. ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.75	0.50	มากที่สุด	3.28	0.50	มากที่สุด	3.55	0.66	มากที่สุด	3.40	0.56	มากที่สุด	3.12	0.46	มาก	3.16	0.41	มาก
5. ด้านการตอบสนอง	3.69	0.47	มากที่สุด	3.30	0.50	มากที่สุด	3.44	0.66	มากที่สุด	3.16	0.40	มาก	3.11	0.50	มาก	3.21	0.48	มาก
ภาพรวม	3.64	0.48	มากที่สุด	3.30	0.40	มากที่สุด	3.44	0.54	มากที่สุด	3.32	0.38	มากที่สุด	3.11	0.40	มาก	3.17	0.33	มาก

จากตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางด้านการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ผู้นำท้องที่ที่มีตำแหน่งกำนัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้นำท้องที่มากกว่า ผู้นำท้องที่ที่มีตำแหน่งอื่น ๆ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาารายด้านพบรายละเอียด กล่าวคือ

ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง พบว่าผู้นำท้องที่ที่มีตำแหน่งกำนันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้นำท้องที่ที่มีตำแหน่งอื่น ๆ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความคิดเห็นของผู้นำท้องถิ่นต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงิน และบัญชี ของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น กรณีศึกษา: พื้นที่อำเภอวังน้ำเย็น ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้นำท้องถิ่น และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้นำท้องถิ่น ต่อคุณภาพ การให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ จำนวนของผู้นำท้องถิ่นของที่ทำการปกครองอำเภอ วังน้ำเย็นจังหวัด จำนวน 341 คนเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร ซึ่งสามารถกำหนด สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการวิจัย ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของประชากร

พบว่า ผู้นำท้องถิ่นของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ ระหว่าง 41-50 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. และส่วนใหญ่เป็นผู้ช่วยใหญ่บ้าน ฝ่ายปกครอง

2. ระดับความคิดเห็นของผู้นำท้องถิ่นต่อคุณภาพการให้บริการให้บริการของที่ทำการ ปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

พบว่า ผู้นำท้องถิ่นของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว มีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสร้างความมั่นใจในการทำงานเป็น อันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านการตอบสนอง ด้านการเอาใจใส่ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ตามลำดับ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความน่าเชื่อถือ

2.1 ด้านการสร้างความมั่นใจ พบว่า ผู้นำท้องถิ่นของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก จำแนกรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ในขณะปฏิบัติงานเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ

เจ้าหน้าที่สร้างความเชื่อมั่นและบริการได้อย่างถูกต้องเกี่ยวกับการติดต่อประสานงาน เจ้าหน้าที่ที่มีมารยาทและมีความสุภาพต่อผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการตามลำดับ

2.2 ด้านการตอบสนอง พบว่า ผู้นำท้องที่ของที่ทำกรปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายข้อพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สามารถทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและสามารถให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการได้อย่างทันที และเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

2.3 ด้านการเอาใจใส่ พบว่า ผู้นำท้องที่ของที่ทำกรปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่สามารถเข้าใจและทราบถึงความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และสามารถดำเนินการให้ได้ตามความต้องการเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น ที่จะให้บริการผู้มาติดต่ออย่างแท้จริง เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ สำนักงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ และผลประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงต่อเวลาทั้งในช่วงเช้าและช่วงบ่าย ตามลำดับ

2.4 ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ พบว่า ผู้นำท้องที่ของที่ทำกรปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับหนึ่ง เมื่อจำแนกรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการ มีสภาพแวดล้อมสวยงาม สะอาด สะดวก สบาย สำนักงานมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ และสำนักงานมีเอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

2.5 ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้นำท้องที่ของที่ทำกรปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ เมื่อจำแนกรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่มีการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามที่ได้ตกลงหรือได้แจ้งให้ทราบไว้ เจ้าหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลและนำข้อมูลของผู้มารับบริการมาใช้ได้อย่างถูกต้อง เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความระมัดระวัง ไม่มีความผิดพลาด และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้นำห้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ได้ทำการเปรียบเทียบในด้านต่าง ๆ โดยจำแนกตามตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ในด้านต่าง ๆ จำแนกตามตัวแปรอิสระ มีรายละเอียด ดังนี้

3.1 เพศ ในภาพรวมพบว่า ผู้นำห้องที่ของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ที่เป็นเพศชาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็นมากกว่าเพศหญิง

3.2 อายุ ในภาพรวมพบว่า ผู้นำห้องที่ของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น มากกว่าอายุในช่วงอื่น ๆ

3.3 ระดับการศึกษา ในภาพรวมพบว่า ผู้นำห้องที่ของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น มากกว่าระดับการศึกษาในระดับอื่น ๆ

3.4 ตำแหน่ง ในภาพรวมพบว่า ผู้นำห้องที่ของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ที่เป็นกำนัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น มากกว่าผู้นำห้องที่อยู่ในตำแหน่งหน้าที่อื่น ๆ

อภิปรายผล

1. ระดับความคิดเห็นของผู้นำห้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

พบว่า ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสร้างความมั่นใจ อยู่ในอันดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ได้สร้างความมั่นใจให้กับผู้มารับบริการ อย่างสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นยอด เช่น สามารถให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ เจ้าหน้าที่มีมารยาท สุภาพ มีพฤติกรรมที่สามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริการ ได้สอดคล้องกับผลการวิจัยของชนชนก หลักบึง (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ

การให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว โดยรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการพบว่า อายุ รายได้ และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ การศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ กิตติวัฒน์ บัญชาเกียรติ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของด้านบุคลากรอรัญประเทศ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของด้านบุคลากรอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันและด้านเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การบริการไม่แตกต่างกัน

ด้านการสร้างความมั่นใจ พบว่า ความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ของที่ทำการปกครองอำเภอ วังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่โปร่งใสตรวจสอบ ได้ในขณะปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่สร้างความเชื่อมั่นและบริการ ได้อย่างถูกต้องเกี่ยวกับการติดต่อ ประสานงาน เจ้าหน้าที่มีมารยาทและมีความสุภาพต่อผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความ สามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาศุภวรรณ ฉินศิริเศรษฐ (2552) เรื่องคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว พบว่า ด้านการสร้างความมั่นใจ ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการด้านการสร้าง ความมั่นใจในระดับดีมาก

ด้านการตอบสนอง พบว่า ความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ของที่ทำการปกครองอำเภอ วังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ เจ้าหน้าที่สามารถทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ พร้อม และสามารถให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการได้อย่างทันที และเจ้าหน้าที่มีความพร้อม ในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาศุภวรรณ ฉินศิริเศรษฐ (2552) เรื่องคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว พบว่า ด้านการตอบสนอง ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองสร้าง ในระดับดีมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาศิริชล สมพันธ์ (2551) เรื่องความคิดเห็น ในการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน พบว่า ด้านสนองตอบ ความต้องการ มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงมาก

ด้านการเอาใจใส่ พบว่า ความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่สามารถเข้าใจและทราบถึง

ความต้องการของผู้มารับบริการ ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และสามารถดำเนินการให้ได้ ตามความต้องการ เจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจ เอาใจใส่และกระตือรือร้นที่จะให้บริการผู้มาติดต่อ อย่างแท้จริง เจ้าหน้าที่ที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ สำนักงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการและผลประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงต่อเวลาทั้งในช่วงเช้าและช่วงบ่าย ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของศุภวรรณ ฉินศิริเศรษฐ (2552) เรื่องคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว พบว่า ด้านการเอาใจใส่ ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ในระดับดีมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของปิยะพล พุ่มเพ็ชร (2552) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของศูนย์บริการ บริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด พบว่า ด้านการดูแลเอาใจใส่มีความคาดหวังต่อการให้บริการมีค่าสูงที่สุด

ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ พบว่า ความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ของที่ทำการปกครอง อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยสถานที่ให้บริการมีสภาพแวดล้อม สวยงาม สะอาด สะดวก สบาย สำนักงานมีอุปกรณ์ ที่ทันสมัยในการให้บริการ และสำนักงานมีเอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของศุภวรรณ ฉินศิริเศรษฐ (2552) เรื่องคุณภาพการบริการ ของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว พบว่า ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพในระดับดีมาก และสอดคล้อง กับผลการศึกษาของสุพจน์ วิริยะสาทร (2554) เรื่องคุณภาพการให้บริการของตลาดรังสิต จังหวัด ปทุมธานี พบว่า ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ โดยความคาดหวังคุณภาพบริการที่จะได้รับมีค่าเฉลี่ย สูงกว่าคุณภาพบริการที่ได้รับจริง

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ของที่ทำการปกครองอำเภอ วังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีการบำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ สามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เจ้าหน้าที่สามารถ ให้บริการได้ตรงตามที่ได้ตกลงหรือได้แจ้งให้ทราบไว้ เจ้าหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลและนำข้อมูล ของผู้มารับบริการมาใช้ได้อย่างถูกต้อง เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความระมัดระวัง ไม่มีความผิดพลาด และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของศุภวรรณ ฉินศิริเศรษฐ (2552) เรื่องคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ในระดับดีมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุพจน์ วิริยะสาทร (2554) เรื่องคุณภาพ การให้บริการของตลาดรังสิตจังหวัดปทุมธานี พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ โดยความคาดหวังคุณภาพ

บริการที่จะได้รับมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าคุณภาพบริการที่ได้รับจริง

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้นำห้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำกรปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง

2.1 เพศ ในภาพรวมพบว่า ผู้นำห้องที่ของที่ทำกรปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ที่เป็นเพศชาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำกรปกครองอำเภอวังน้ำเย็นมากกว่าเพศหญิง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่โปร่งใสตรวจสอบได้ในขณะปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่สร้างความเชื่อมั่นและบริการได้อย่างถูกต้องเกี่ยวกับการติดต่อประสานงาน เจ้าหน้าที่มีมารยาทและมีความสุขต่อผู้มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของศุภวรรณ ฉินศิริเศรษฐ (2552) เรื่องคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน และไม่สอดคล้องจงจิตต์ ยูนนิยม (2553, บทคัดย่อ) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

2.2 อายุ ในภาพรวมพบว่า ผู้นำห้องที่ของที่ทำกรปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำกรปกครองอำเภอวังน้ำเย็น ที่มีอายุในช่วงอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่โปร่งใสตรวจสอบได้ในขณะปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่สร้างความเชื่อมั่นและบริการได้อย่างถูกต้องเกี่ยวกับการติดต่อประสานงาน เจ้าหน้าที่มีมารยาทและมีความสุขต่อผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของศุภวรรณ ฉินศิริเศรษฐ (2552) เรื่องคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน และไม่สอดคล้องจงจิตต์ ยูนนิยม (2553, บทคัดย่อ) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

2.3 ระดับการศึกษา ในภาพรวมพบว่า ผู้นำห้องที่ของที่ทำกรปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำกรปกครองอำเภอวังน้ำเย็น มากกว่าระดับการศึกษาอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ เจ้าหน้าที่สามารถทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่พร้อมและสามารถให้บริการแก่ผู้มาขอรับ

บริการได้อย่างทันที และเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของศุภวรรณ ฉินศิริเศรษฐ (2552) เรื่องคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน และไม่สอดคล้องจงจิตต์ ยูนนิยม (2553, บทคัดย่อ) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

2.4 ตำแหน่ง ในภาพรวมพบว่า ผู้นำท้องที่ของที่ทำกรปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ที่เป็นกำนัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำกรปกครองอำเภอวังน้ำเย็น มากกว่าผู้นำท้องที่ตำแหน่งอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่โปร่งใสตรวจสอบได้ในขณะปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่สร้างความเชื่อมั่น และบริการได้อย่างถูกต้องเกี่ยวกับการติดต่อประสานงาน เจ้าหน้าที่มีมารยาทและมีความสุภาพต่อผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการเจ้าหน้าที่สามารถเข้าใจและทราบถึงความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และสามารถดำเนินการให้ได้ตามความต้องการเจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจ เอาใจใส่และกระตือรือร้นที่จะให้บริการผู้มาติดต่ออย่างแท้จริง เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจ และเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติสำนักงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการและผลประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงต่อเวลาทั้งในช่วงเช้าและช่วงบ่าย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของศุภวรรณ ฉินศิริเศรษฐ (2552) เรื่องคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว พบว่า ตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของดารณี คงเอียด (2554) เรื่องคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า สถานะ/ ตำแหน่งหน้าที่มีความแตกต่างกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาคิดเห็นของผู้นำท้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำกรปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว พบว่าในภาพรวมผู้นำท้องที่ของที่ทำกรปกครองอำเภอวังน้ำเย็น มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสร้างความมั่นใจ อยู่ในอันดับแรก ด้านการตอบสนอง ด้านการเอาใจใส่ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ และอันดับสุดท้ายคือด้านความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาด้านความน่าเชื่อถือเป็นอันดับสุดท้าย โดยในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ เป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้น สำนักงานควรจัดหาเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

1. จากผลการศึกษาด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพเป็นอันดับรองลงมา โดยในเรื่องของสำนักงานมีเอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ เป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรจัดหา/ จัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการให้บริการเพิ่มเติม หรือจัดทำแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ผู้มารับบริการได้ทราบ
2. จากผลการศึกษาด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยในเรื่องของเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา ทั้งในช่วงเช้าและช่วงบ่าย ดังนั้น หัวหน้าในระดับสูงกว่า ควรดูแลเอาใจใส่ให้เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานในช่วงเช้าให้ตรงต่อเวลา และในช่วงบ่ายควรแจ้งว่าเมื่อเสร็จภารกิจในการรับประทานอาหารกลางวันแล้วควรรีบขึ้นมาปฏิบัติงาน หรือควรปลุกจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ให้มีความตรงต่อเวลา
3. จากผลการศึกษาด้านการตอบสนอง โดยในเรื่องของเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้น หน่วยงานควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในเรื่องระเบียบข้อกฎหมาย หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้ทราบ เพื่อสามารถที่จะมีความรู้ ความชำนาญเพิ่มมากขึ้น เพื่อนำไปใช้ในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ
4. จากผลการศึกษาด้านการสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยในเรื่องของเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการ ดังนั้น หน่วยงานควรแจ้งให้เจ้าหน้าที่ติดตามรับฟังข้อมูลข่าวสาร การเผยแพร่ขั้นตอนการให้บริการจากหน่วยงานต้นสังกัด หรือศึกษาหนังสือสั่งการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาเผยแพร่ให้แก่ผู้ใช้บริการทราบ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยในเรื่องความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางด้านการเงินและบัญชีของที่ทำกรปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ
2. ควรศึกษาวิจัยในเรื่องความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางด้านการเงินและบัญชีของที่ทำกรปกครองอำเภอ จังหวัดสระแก้ว ที่เหลืออีก 8 อำเภอ เพื่อคุณภาพในการทำงานที่ดีขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

- กระทรวงการคลัง. (2520). *ระเบียบการเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลังในหน้าที่ของอำเภอ และกิ่งอำเภอ พ.ศ.2520*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการคลัง.
- กฤษฎ์ อุทัยรัตน์. (2542). *ถกคุณภาพ ศาสตร์และศิลป์ประยุกต์เพื่อบริหารคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: ส่วนตำราสนับสนุนเทคนิคอุตสาหกรรมสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- กิตติวัฒน์ ปัญญาเกียรติ. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของด้านบุคลากรรัฐประเทศ อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว*. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จงจิตต์ ยูนนิม. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงาน ประกันสังคมจังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จินตนา บุญเดิม. (2549). *คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐประเทศ*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- นัตยาพร เสมอใจ. (2549). *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพลส.
- ชนชนก หลักบึง. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล ท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จิตพล ชัยมะดัน. (2556). *เอกสารประกอบการสอนวิชาสถิติสำหรับการวิจัย ทางรัฐประศาสนศาสตร์*. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดวงโกมล ณรงค์หนู. (2549). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ประกันสังคม ศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดฉะเชิงเทรา*. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดารณี คงเอียด. (2554). *คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากรกรณีศึกษามหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- ที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น. (2557). *บรรยายสรุปอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว*. สระแก้ว: ที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น.
- ที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น. (2558). *ข้อมูลงานปกครอง ที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว*. สระแก้ว: ที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น.
- ธิดารัตน์ โกสินทรานนท์. (2548). *การประเมินผลโครงการปรับปรุงการให้ประชาชน ด้านการทะเบียนและบัตร: กรณีศึกษาอำเภอน้ำปาด จังหวัดอุดรธานี*. การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นายิกา เด็ดขุนทด. (2549). LibQUAL+TM: เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่. *อินฟอร์เมชัน*, 13(2), 70-84.
- นวลลักษณ์ บุษบง. (2541). *ตัวประกอบคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิยะพล พุ่มเพ็ชร. (2552). *คุณภาพการบริการของศูนย์บริการ บริษัท โตโยต้ามหานคร จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิทยา สุราวุธ. (2552). *คุณภาพการให้บริการผู้เสียภาษีอากรของทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). *การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลางวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2546). *เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- ภัทรวุฒิ อุดทิมระ. (2544). *คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ยุวดี มีพรปัญญาทวีโชค. (2553). *การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของร้านกาแฟพรีเมียม แฟรนไชส์ของต่างประเทศกับแฟรนไชส์ของไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457. (2457, 17 กรกฎาคม). ราชกิจจานุเบกษา. หน้า 229.
- ลัดดา พุทธวารีกานต์. (2550). *พฤติกรรมและความพึงพอใจโดยรวมในการบริโภคเครื่องดื่มกาแฟที่ร้าน True Coffee สาขาอาคารทูล ทาวเวอร์ ถนนรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: ส.ส.ท..
- วรรษยา ศิริวัฒน์. (2547). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง. *วารสารวิจัย*, 7(2), 149.
- ศัญญา บัวสุวรรณ. (2553). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศรชัย จันทองษ์. (2553). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาภัทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ศุภวรรณ ฉินศิริเศรษฐ. (2552). *คุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เศรษฐพงศ์ชัย อัครพลประชิด. (2551). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมรภัย พันชัย. (2547). *ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการด้านการขอใช้ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน*. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: ยูบีซี แอลบีคส์.
- สมิต สัจฉกร. (2542). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

- สิริชล สมพันธ์. (2551). *การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่คืนจังหวัดลำพูน*.
การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุพจน์ วิริยะสาธร. (2554). *คุณภาพการให้บริการของตลาดรังสิตจังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้า
อิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุวรรณณี แสงมหาชัย. (2541). *การจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพขององค์กร: แนวคิดและกระบวนการ
ในการนำไปปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: สหยาบไล้และการพิมพ์.
- อุไรวรรณ ชนะสงคราม. (2553). *ปัญหาการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีของเทศบาลตำบลในเขต
อำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- อินทรา จันทร์รัฐ. (2552). *ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำ
เที่ยวบินภายในประเทศ*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อารยา จริงจิตร. (2550). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการด้านการเงินของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาทุ่งยาว เขตอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง*.
ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต,
- Bitner, M. J. & Hubbert, A. R. (1994). *Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus
quality: the customer's voice. service quality: new directions in theory and practice*.
Thousand Oaks, CA: Sage.
- Buzzell, R. D, & Bradley, T. G. (1987). *The PIMS principles*. New York: The Free Press.
- Collins, C. (1995). *Collins english dictionary*. England: Harper collins.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is free*. New York: McGraw-Hill.
- Donabedian, A. (1980). *The definition of quality and approaches to its management, volume 1:
Explorations in quality assessment and monitoring*. Ann Arbor, MI: Health.
- Fitzsimmons & Williams. (1994). The nucleus of comet P/Levy 1991 XI. *Astron Astrophys*,
289, 304.
- Fitzsimmons, J. A. & Fitzsimmons, M. J. (2004). *Service management: Operations, strategy and
information technology* (4th ed.). Boston, MA: McGraw-Hill/ Irwin.

- Gronroos, C. (1982). *Service management and marketing*. Lexington MA: Lexington Book.
- Jaeger, R. G. & Forester, D. C. (1993). Social behavior of plethodontid salamanders. *Herpetologica*, 49, 163-175.
- Kotler, P., & Anderson, A. R. (1987). *Strategic marketing for nonprofit organizations*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Khantanapha, Napaporn. (2000). Formal models of collective action. *Annual Review of Sociology*, 19, 271-300.
- Lewis, R. C., & Blooms, B. H. (1983). The marketing aspects of service quality, In Berry, L.L. (Ed.), *Emerging perspectives on service marketing, american marketing association*. (pp.99-104). Chicago, IL: . American marketing association.
- Lovelock, C. H. (1996). *Service marketing*. New jersey: Prentice-Hall.
- Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 40(1), 44.
- Parasuraman, A., Zeithaml V. A. & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(456), 41-50.
- Parasuraman A., Zeithaml V. A. & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Sarbin, T. R. (1994). *Construction the social*. New York: McGraw-Hill.
- Schmenner, R. W. (1995). *Service operations management*. Englewood Cliifs, NJ Prentice-Hall
- Smith, A. M., & Houston, M. J. (1982). *Perpectives on services marketing*. Chicago: American marketing association.
- Wisher, J. D. & Corney, W. J., (2001). Comparing practices for capturing bank customer feed Back-Internet versus traditional banking. *Benchmarking: An International Journal*, 8(3), 240-250.
- Zineldin, M. (1996). Bank Strategy Portioning and Some Determinants of Bank Selection. *International Journal of Bank Marketing*. 14(6), 12-22.
- Zeithaml, V. A, Parasuraman, A, & Berry, L. L. (1990). *Delivery quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

**เรื่องความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชี
ของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว**

คำชี้แจง

1. ผู้ตอบแบบสอบถามนี้ คือ ผู้นำท้องที่ในเขตอำเภอวังน้ำเย็น

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้นำท้องที่ต่อคุณภาพการให้บริการ
ทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ซึ่งตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ
 1. ชาย
 2. หญิง
2. อายุ..... ปี
3. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด
 1. ประถมศึกษา
 2. มัธยมศึกษาปีที่ 3
 3. มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.
 4. อนุปริญญา/ ปวส.ขึ้นไป
4. ตำแหน่ง
 1. กำนัน
 2. ผู้ใหญ่บ้าน
 3. แพทย์
 4. สารวัตรกำนัน
 5. ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายปกครอง
 6. ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายรักษาความสงบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สารวัตรกำนัน แพทย์ประจำตำบล ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายปกครอง และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายรักษาความสงบของอำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ต่อคุณภาพการให้บริการทางการเงินและบัญชีของที่ทำการปกครองอำเภอวังน้ำเย็น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ซึ่งตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

การให้บริการ	ระดับความคิดเห็นในการให้บริการ			
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านความน่าเชื่อถือ				
1. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามที่ได้ตกลงหรือได้แจ้งให้ทราบไว้				
2. เจ้าหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลและนำข้อมูลของผู้มารับบริการมาใช้ได้อย่างถูกต้อง				
3. เจ้าหน้าที่การทำงานด้วยความระมัดระวัง ไม่มีความผิดพลาด				
4. เจ้าหน้าที่มีการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ สามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง				
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ				
ด้านการสร้างความมั่นใจ				
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการ				
7. เจ้าหน้าที่สร้างความเชื่อมั่นและบริการได้อย่างถูกต้องเกี่ยวกับการติดต่อประสานงาน				
8. เจ้าหน้าที่มีมารยาทและมีความสุภาพต่อผู้มารับบริการ				
9. เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ในขณะปฏิบัติงาน				

การให้บริการ	ระดับความคิดเห็นในการให้บริการ			
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ				
10. สำนักงานมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ				
11. สถานที่ให้บริการมีสภาพแวดล้อมสวยงาม สะอาด สะดวก สบาย				
12. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย				
13. สำนักงานมีเอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านการดูแลเอาใจใส่				
14. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ				
15. เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงต่อเวลาทั้งในช่วงเช้าและช่วงบ่าย				
16. สำนักงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ และผลประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการ				
17. เจ้าหน้าที่มีความสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะให้บริการผู้มาติดต่ออย่างแท้จริง				
18. เจ้าหน้าที่สามารถเข้าใจและทราบถึงความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และสามารถดำเนินการให้ได้ตามความต้องการ				
ด้านการตอบสนอง				
19. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ เช่น ทำงานตามขั้นตอน ไม่ข้ามขั้นตอน ทำให้ทำงานได้อย่างถูกต้องเป็นผลทำให้บริการได้อย่างรวดเร็ว				
20. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ให้บริการ				

การให้บริการ	ระดับความคิดเห็นในการให้บริการ			
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
21. เจ้าหน้าที่สามารถทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว				
22. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและสามารถให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการได้อย่างทันที				

ภาคผนวก ข

ผลการพิจารณาแบบสอบถามของผู้วิจัยค่า IOC

ผลการพิจารณาแบบสอบถามของผู้วิจัยค่า IOC

ประเด็นที่ต้องการวัด	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. อายุ.....ปี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3. ระดับการศึกษา () 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษาปีที่ 3 () 3. มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช. () 4. อนุปริญญา/ ปวส.ขึ้นไป	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4. อาชีพ () 1. รับจ้างทั่วไป () 2. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว () 3. เกษตรกร () 4. อื่น ๆ (ระบุ).....	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5. ตำแหน่ง () 1. กำนัน () 2. ผู้ใหญ่บ้าน () 3. แพทย์ () 4. สารวัตรกำนัน () 5. ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายปกครอง () 6. ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายรักษา ความสงบ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ประเด็นที่ต้องการวัด	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
<p>ด้านความน่าเชื่อถือ</p> <p>1. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามที่ได้ตกลงหรือได้แจ้งให้ทราบไว้</p> <p>() 1. เห็นด้วยมากที่สุด</p> <p>() 2. เห็นด้วยมาก</p> <p>() 3. เห็นด้วยน้อย</p> <p>() 4. เห็นด้วยน้อยที่สุด</p>	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
<p>2. เจ้าหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลและนำข้อมูลของผู้มารับบริการมาใช้ได้อย่างถูกต้อง</p> <p>() 1. เห็นด้วยมากที่สุด</p> <p>() 2. เห็นด้วยมาก</p> <p>() 3. เห็นด้วยน้อย</p> <p>() 4. เห็นด้วยน้อยที่สุด</p>	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
<p>3. เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความระมัดระวัง ไม่มีความผิดพลาด</p> <p>() 1. เห็นด้วยมากที่สุด</p> <p>() 2. เห็นด้วยมาก</p> <p>() 3. เห็นด้วยน้อย</p> <p>() 4. เห็นด้วยน้อยที่สุด</p>	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
<p>4. เจ้าหน้าที่มีการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ สามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง</p> <p>() 1. เห็นด้วยมากที่สุด</p> <p>() 2. เห็นด้วยมาก</p> <p>() 3. เห็นด้วยน้อย</p> <p>() 4. เห็นด้วยน้อยที่สุด</p>	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ประเด็นที่ต้องการวัด	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ () 1. เห็นด้วยมากที่สุด () 2. เห็นด้วยมาก () 3. เห็นด้วยน้อย () 4. เห็นด้วยน้อยที่สุด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ด้านการสร้างความมั่นใจ 6. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการ () 1. เห็นด้วยมากที่สุด () 2. เห็นด้วยมาก () 3. เห็นด้วยน้อย () 4. เห็นด้วยน้อยที่สุด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
7. เจ้าหน้าที่สร้างความเชื่อมั่นและบริการได้อย่างถูกต้องเกี่ยวกับการติดต่อประสานงาน () 1. เห็นด้วยมากที่สุด () 2. เห็นด้วยมาก () 3. เห็นด้วยน้อย () 4. เห็นด้วยน้อยที่สุด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
8. เจ้าหน้าที่มีมารยาทและมีความสุภาพต่อผู้มารับบริการ () 1. เห็นด้วยมากที่สุด () 2. เห็นด้วยมาก () 3. เห็นด้วยน้อย () 4. เห็นด้วยน้อยที่สุด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ประเด็นที่ต้องการวัด	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
9. เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่โปร่ง ตรวจสอบ ได้ในขณะปฏิบัติงาน () 1. เห็นด้วยมากที่สุด () 2. เห็นด้วยมาก () 3. เห็นด้วยน้อย () 4. เห็นด้วยน้อยที่สุด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ 10. สำนักงานมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การให้บริการ () 1. เห็นด้วยมากที่สุด () 2. เห็นด้วยมาก () 3. เห็นด้วยน้อย () 4. เห็นด้วยน้อยที่สุด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
11. สถานที่ให้บริการมีสภาพแวดล้อม สวยงาม สะอาด สะดวกสบาย () 1. เห็นด้วยมากที่สุด () 2. เห็นด้วยมาก () 3. เห็นด้วยน้อย () 4. เห็นด้วยน้อยที่สุด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
12. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย () 1. เห็นด้วยมากที่สุด () 2. เห็นด้วยมาก () 3. เห็นด้วยน้อย () 4. เห็นด้วยน้อยที่สุด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ประเด็นที่ต้องการวัด	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
13. สำนักงานมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ () 1. เห็นด้วยมากที่สุด () 2. เห็นด้วยมาก () 3. เห็นด้วยน้อย () 4. เห็นด้วยน้อยที่สุด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ด้านการดูแลเอาใจใส่ 14. เจ้าหน้าที่ให้ความสนนใจและเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ () 1. เห็นด้วยมากที่สุด () 2. เห็นด้วยมาก () 3. เห็นด้วยน้อย () 4. เห็นด้วยน้อยที่สุด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
15. เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงต่อเวลาทั้งในช่วงเช้าและช่วงบ่าย () 1. เห็นด้วยมากที่สุด () 2. เห็นด้วยมาก () 3. เห็นด้วยน้อย () 4. เห็นด้วยน้อยที่สุด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
16. สำนักงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการและผลประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการ () 1. เห็นด้วยมากที่สุด () 2. เห็นด้วยมาก () 3. เห็นด้วยน้อย () 4. เห็นด้วยน้อยที่สุด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ประเด็นที่ต้องการวัด	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
<p>17. เจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะให้บริการผู้มาติดต่อ อย่างแท้จริง</p> <p>() 1. เห็นด้วยมากที่สุด</p> <p>() 2. เห็นด้วยมาก</p> <p>() 3. เห็นด้วยน้อย</p> <p>() 4. เห็นด้วยน้อยที่สุด</p>	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
<p>18. เจ้าหน้าที่ที่สามารถเข้าใจและทราบถึง ความต้องการของผู้มารับบริการได้ อย่างชัดเจน ถูกต้อง และสามารถ ดำเนินการให้ได้ตามความต้องการ</p> <p>() 1. เห็นด้วยมากที่สุด</p> <p>() 2. เห็นด้วยมาก</p> <p>() 3. เห็นด้วยน้อย</p> <p>() 4. เห็นด้วยน้อยที่สุด</p>	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
<p>ด้านการตอบสนอง</p> <p>19. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ เช่น ทำงานตามขั้นตอน ไม่ข้ามขั้นตอน ทำให้ทำงานได้อย่างถูกต้องเป็นผล ทำให้บริการได้อย่างรวดเร็ว</p> <p>() 1. เห็นด้วยมากที่สุด</p> <p>() 2. เห็นด้วยมาก</p> <p>() 3. เห็นด้วยน้อย</p> <p>() 4. เห็นด้วยน้อยที่สุด</p>	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ประเด็นที่ต้องการวัด	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
20. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้ คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ () 1. เห็นด้วยมากที่สุด () 2. เห็นด้วยมาก () 3. เห็นด้วยน้อย () 4. เห็นด้วยน้อยที่สุด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
21. เจ้าหน้าที่สามารถทำงานเพื่อ ตอบสนองความต้องการ ของผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็ว () 1. เห็นด้วยมากที่สุด () 2. เห็นด้วยมาก () 3. เห็นด้วยน้อย () 4. เห็นด้วยน้อยที่สุด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
22. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและสามารถ ให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการได้อย่างทันที () 1. เห็นด้วยมากที่สุด () 2. เห็นด้วยมาก () 3. เห็นด้วยน้อย () 4. เห็นด้วยน้อยที่สุด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ภาคผนวก ค
ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

Reliability

Case processing summary

		N	%
	Valid	30	100.0
Cases	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability statistics

Cronbach's alpha	N of items
.946	22

Item-total statistics

	Scale mean if item deleted	Scale variance if item deleted	Corrected item- total correlation	Cronbach's alpha if item deleted
b1	65.33	71.471	.602	.944
b2	65.23	69.151	.772	.942
b3	65.10	70.576	.531	.945
b4	65.40	69.145	.692	.943
b5	65.90	74.093	.185	.950
c1	65.20	70.924	.624	.944
c2	65.13	69.844	.705	.943
c3	65.13	68.809	.662	.943
c4	65.13	70.257	.655	.943
d1	65.30	68.769	.642	.943
d2	65.40	68.524	.759	.942
d3	65.03	70.930	.615	.944

	Scale mean if item deleted	Scale variance if item deleted	Corrected item- total correlation	Cronbach's alpha if item deleted
d4	65.60	69.076	.670	.943
e1	65.13	71.361	.525	.945
e2	65.20	70.648	.510	.945
e3	65.60	67.145	.734	.942
e4	65.23	67.633	.769	.941
e5	65.30	69.252	.595	.944
f1	65.13	69.430	.754	.942
f2	65.30	68.286	.756	.942
f3	65.30	70.217	.720	.943
f4	65.30	66.838	.829	.940
