

คุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด

นริศา โภคสวัสดิ์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

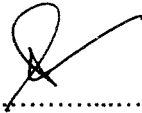
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

กันยายน 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์  
ของ นริศา โภคสวัสดิ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

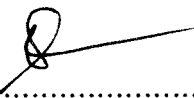


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(ดร.วิชัย จงโชติชัชวาลย์)

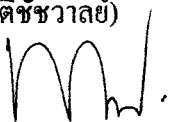
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์



.....ประธาน  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชินรัตน์ สมสืบ)

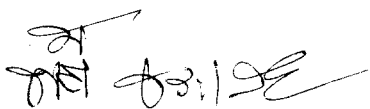


.....กรรมการ  
(ดร.วิชัย จงโชติชัชวาลย์)



.....กรรมการและเลขานุการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีธ์ ธารเสนา)

วันที่ 1 เดือนกันยายน พ.ศ. 2559

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราดสำเร็จลงได้ด้วย ความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะดร.วิชัย จงโชติชัชวาลย์ ในฐานะที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่ศึกษา และการตรวจทาน ตลอดจนให้คำแนะนำแก้ไข และรองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต รองศาสตราจารย์ ดร.ชินรัตน์ สมสืบ และอาจารย์พรเทพ นามกร ในฐานะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำ ในการดำเนินงานนิพนธ์ ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษารัฐศึกษาซึ่ง ในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

การศึกษางานนิพนธ์ ครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากประชาชน ที่มาใช้บริการภายในอุทยานการเรียนรู้ตราด ที่ตอบแบบสอบถาม และได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วน ทำให้ได้ผลการศึกษาที่ได้เป็นประโยชน์ ตลอดจนขอขอบคุณผู้ที่มีได้เอ่ยนาม ณ ที่นี้ ที่ให้ความ อนุเคราะห์ในการดำเนินงานนิพนธ์ครั้งนี้ และครอบครัวของผู้วิจัยที่ให้การสนับสนุน

นริศา โภคสวัสดิ์

58930100: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ/ การบริการ

นริศา โภคสวัสดิ์: คุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด (QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY TRAT PROVINCIAL LEARNING PARK) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: วิชัย จงโชติชัชวาลย์, ปร.ด. 66 หน้า, ปี พ.ศ. 2559.

การศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และข้อมูลทั่วไปการรับบริการโดยวิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการภายในอุทยานการเรียนรู้ตราด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 246 คน โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) และใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป

ผลการวิจัยคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด พบว่า คุณภาพการบริการโดยภาพรวม พบว่า มีคุณภาพการบริการในระดับมาก โดยเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านการตอบสนอง มีคุณภาพการบริการในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และสุดท้ายด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และข้อมูลทั่วไปการรับบริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราดแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน

58930100: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: QUALITY OF SERVICE/ SERVICE

NARISA PHOKSAWAT: QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY TRAT  
PROVINCIAL LEARNING PARK. ADVISOR: WICHAI JONGCHOTCHATCHAVAL, Ph.D.  
66 P. 2016.

The purposes of this study were to examine a level of quality of service provided by Trat Provincial Learning Park and to compare the service users' level of opinion towards quality of service provided by Trat Provincial Learning Park as classified by gender, age, amount of monthly income, and general service information. The data were collected from 246 service users at Trat Provincial Learning Park. These subjects were recruited based on Taro Yamane's formula (1973). The test of t-test was administered to compare the differences between independent variables with two groups; and the test of One-way ANOVA was used to compare the differences among independent variables with three groups onwards.

The results of this study revealed that level of quality of service provided by Trat Provincial Learning Park was found at a high level. Specifically, the aspect of quality of service in relation to responsiveness was rated the highest, followed by the aspects of service tangibility, service assurance, sympathy, and reliability, respectively. All of these aspects of quality of service were rated at a high level.

Finally, based on the results from the test of hypotheses, it was shown that there were statistically significant differences in the level of opinion towards quality of service provided by Trat Provincial Learning Park among the subjects with different gender, age, occupation, amount of monthly income, and general service information. Thus, the hypotheses were accepted.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	6
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตราดและอุทยานการเรียนรู้ตราด.....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35
การสร้างและประเมินคุณภาพเครื่องมือ.....	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
เกณฑ์การแปลผล.....	38

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	39
ตอนที่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด.....	42
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน.....	47
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	55
สรุปผลการวิจัย.....	55
อภิปรายผลการวิจัย.....	56
ข้อเสนอแนะ.....	59
บรรณานุกรม.....	60
ภาคผนวก.....	62
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	66

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	เปรียบเทียบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ..... 19
2	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 40
3	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการอุทยาน การเรียนรู้ตราด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริหาร..... 42
4	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการอุทยาน การเรียนรู้ตราด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ..... 43
5	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการอุทยาน การเรียนรู้ตราด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ..... 44
6	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการอุทยาน การเรียนรู้ตราด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ..... 45
7	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการอุทยาน การเรียนรู้ตราด ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ..... 46
8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด โดยภาพรวม..... 47
9	การเปรียบเทียบเพศกับคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด..... 47
10	ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการ อุทยานการเรียนรู้ตราด จำแนกตามอายุ..... 48
11	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยของคุณภาพการบริการ อุทยานการเรียนรู้ตราด จำแนกตามอายุ..... 49
12	ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการ อุทยานการเรียนรู้ตราด จำแนกตามอาชีพ..... 50
13	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยของคุณภาพการบริการ อุทยานการเรียนรู้ตราด จำแนกตามอาชีพ..... 51
14	ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการ อุทยานการเรียนรู้ตราด จำแนกตามรายได้..... 52
15	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยของคุณภาพการบริการ อุทยานการเรียนรู้ตราด จำแนกตามรายได้..... 53



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
16	การเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปการรับบริการกับคุณภาพการบริการอุทยาน การเรียนรู้ตราด .....	54
17	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	54

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดตราด.....	26
3 โครงสร้างอุทยานการเรียนรู้ตราด.....	28
4 อุทยานการเรียนรู้ตราด.....	29

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การอ่านเป็นส่วนสำคัญประการหนึ่งของการจัดการศึกษา และการพัฒนาคุณภาพของประชากร แต่ปัจจุบันนี้คนไทยส่วนใหญ่ยังไม่มีนิสัยรักการอ่านและไม่รู้จักใช้การอ่านเพื่อพัฒนาจิตใจของตนเอง ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้มีการพัฒนาล่าช้า ทั้งนี้เป็นเพราะปัจจัยหลาย ๆ ด้าน เช่น สภาพเศรษฐกิจ หนังสือราคาแพง และไม่เห็นประโยชน์ในการอ่าน สนใจสื่ออื่น ๆ มากกว่าหนังสือ สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการอ่าน ปัญหาที่ทำให้เด็กหรือประชาชนทั่วไปไม่เกิดนิสัยรักการอ่าน เกิดจากหลายประเด็น เช่น ขาดการกระตุ้นและส่งเสริมให้มีนิสัยรักการอ่าน ความพร้อมที่จะอ่าน ความสามารถทางสมอง สภาพอารมณ์ และอิทธิพลจากสื่ออื่น ๆ หรือขาดแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาการอ่าน สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (สอว.) สังกัดสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) เป็นหน่วยงานหนึ่งซึ่งจัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการปลูกฝังและส่งเสริมนิสัยรักการอ่าน การเรียนรู้ และการแสวงหาความรู้อย่างสร้างสรรค์ เรียนรู้จากการผสมผสานเชื่อมโยงกันระหว่างหนังสือกิจกรรมและสื่อหลากหลายรูปแบบ มีการฝึกปฏิบัติจริงอันจะนำไปสู่การค้นคว้าด้วยตนเองตามความถนัด เพื่อให้มีการขยายแนวทางการจัดการห้องสมุดในรูปแบบ “ห้องสมุดมีชีวิต” และการนำไปประยุกต์ใช้เป็นการกระตุ้นให้หน่วยงานต่าง ๆ ให้ความสนใจในการสร้างปรับปรุงห้องสมุดหรือแหล่งเรียนรู้ที่สร้างสรรค์ (อุทยานการเรียนรู้ TK Park, 2558)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดตราดก็เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นความสำคัญของคุณภาพชีวิตของเด็ก เยาวชน และประชาชน โดยมีนโยบายหลักด้านหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาด้านการศึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและจังหวัดตราด และเล็งเห็นว่าการพัฒนาการเรียนรู้จะได้ผลลัพธ์ที่ดีนั้นจะต้องส่งเสริมนิสัยรักการอ่าน รักการเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ตลอดชีวิต สร้างฐานความรู้ให้สามารถก้าวทันโลกทันเหตุการณ์ทั้งปัจจุบันและอนาคต ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดตราดได้ดำเนินการปรับปรุงอาคารและพื้นที่ว่าการอำเภอเมืองตราดหลังเก่าที่มีสภาพชำรุดทรุดโทรมมาเป็นอุทยานการเรียนรู้ตราดรูปแบบของห้องสมุดมีชีวิต มีความทันสมัย มีห้องฉายภาพยนตร์ขนาดเล็ก และการจัดกิจกรรมให้ความรู้ต่าง ๆ อุทยานการเรียนรู้ตราด เปิดให้บริการกับผู้ที่สนใจและประชาชนทั่วไป (องค์การบริหารส่วนจังหวัดตราด, 2558)

อุทยานการเรียนรู้ตราดมีผู้มาใช้บริการมากขึ้น จากสถิติผู้เข้าใช้บริการ ประจำปี พ.ศ. 2556 จำนวน 4,859 คน ผู้เข้าใช้บริการ ประจำปี พ.ศ. 2558 จำนวน 19,642 คน ทำให้ประสิทธิภาพการบริการลดลง มีข้อบกพร่องบางเรื่อง เช่น จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการบริการหรือผู้ให้บริการไม่ได้รับการบริการที่ตรงจุด จากสาเหตุที่ผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างสูงสุด

ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องศึกษาคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด เพื่อการประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด และนำผลที่ได้จากการศึกษาใช้เป็นแนวทางพัฒนาการปรับปรุงและปรับรูปแบบอุทยานการเรียนรู้ตราดอย่างเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป (องค์การบริหารส่วนจังหวัดตราด, 2556)

### วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

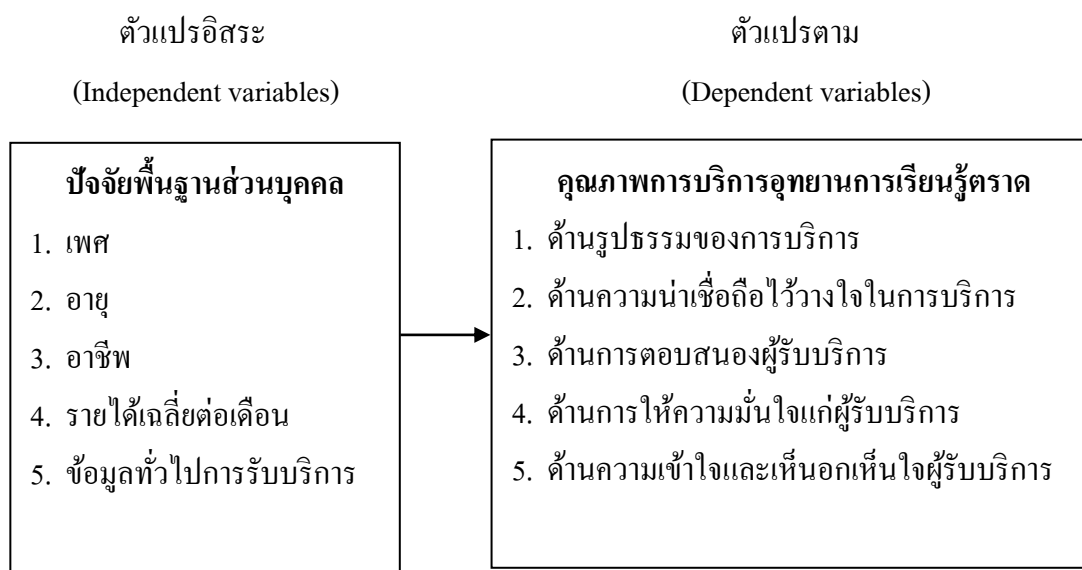
1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และข้อมูลทั่วไปการรับบริการ

### สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกัน
5. ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลทั่วไปการรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกัน

## กรอบแนวความคิดในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวความคิดในการศึกษาไว้ โดยได้นำทฤษฎีแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) มาใช้ในการสร้างกรอบแนวความคิดในการวิจัยครั้งนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988)

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด
2. ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และข้อมูลทั่วไปการรับบริการ

## ขอบเขตของการวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด ตามเกณฑ์การพัฒนาประเมินคุณภาพบริการของผู้รับบริการส่วนใหญ่ ประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน สำหรับตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ข้อมูลทั่วไป การรับบริการ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

#### **ขอบเขตด้านพื้นที่**

การวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ตราด และเป็นผู้กรอกแบบสอบถามงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง

#### **ขอบเขตด้านระยะเวลา**

ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2559 ถึงวันที่ 31 มิถุนายน พ.ศ. 2559 รวมระยะเวลา 1 เดือน

#### **นิยามศัพท์เฉพาะ**

อุทยานการเรียนรู้ตราด หมายถึง ห้องสมุดที่มีระบบบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ให้ทันสมัยครบถ้วนสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ และสร้างนิสัยรักการอ่านอย่างยั่งยืนสำหรับบุคคลทุกเพศทุกวัยด้วยบรรยากาศที่มีชีวิตชีวา มีการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการเรียนรู้ สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว มีบริการ และกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

คุณภาพการบริการ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด ที่มีต่อการบริการ 5 ด้าน คือ ด้านรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์ต่าง ๆ ดูสวยงามทันสมัย เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพ สภาพแวดล้อมสวยงาม

ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสม ตามหลักเกณฑ์ กฎระเบียบ ข้อตกลงที่ได้แจ้งไว้ หรือตามหลักวิชาการและมีความสม่ำเสมอ ที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือและสามารถไว้วางใจได้

การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะบริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการบริการอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ รวมถึงความเอาใจใส่สนใจงาน ไม่เพิกเฉย ละเลยในการปฏิบัติงาน มีความจริงจังในการให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด ผู้ใช้ประโยชน์จากบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด หมายถึง เด็ก เยาวชน ประชาชนทั่วไป นักเรียน นิสิต นักศึกษา พระภิกษุ สามเณร นักบวชศาสนาอื่น ชาวต่างชาติผู้มีบัตรหรือได้รับอนุญาตให้อยู่ในประเทศไทย ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ราชการ ส่วนท้องถิ่น หรือบุคคลอื่นใด

ผู้ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ทุก ๆ ตำแหน่งในอุทยานการเรียนรู้ตราด พนักงานเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดตราด หมายถึง นายก อบจ., รอง นายก อบจ., ปลัด อบจ., รอง ปลัด อบจ., ข้าราชการ อบจ., ลูกจ้างประจำ หรือพนักงานจ้างของ อบจ.

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบและแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
  - 1.1 ความหมายของคุณภาพบริการ
  - 1.2 องค์ประกอบของคุณภาพบริการ
  - 1.3 แนวคิดคุณภาพบริการ
  - 1.4 เปรียบเทียบคุณภาพบริการ
2. ข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนจังหวัดตราดและอุทยานการเรียนรู้ตราด
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

##### ความหมายของคุณภาพบริการ

Parasuraman et al. (1988) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ประสิทธิภาพทั้งหมดซึ่งลูกค้าสามารถประเมินออกมาได้ นอกจากนั้นคุณภาพการบริการ คือ ตัวชี้วัดเพื่อประเมินระดับขั้นความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำเสนอบริการที่คุณภาพดีที่สุด ซึ่งสิ่งสำคัญอย่างมาก คือ การล่วงรู้ถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง (Exactly wants) สิ่งที่คุณค่ามีความชอบ (Preference) และสิ่งที่ลูกค้าชื่นชมยินดี (Delight) ลูกค้าที่รู้สึกชื่นชมยินดี คือ ภาวะที่ไม่ปรากฏความคาดหวัง แต่จะกลายเป็นภาวะที่เกินความคาดหวัง

Bitner (1990) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการนั้นเป็นสิ่งที่ยากที่จะเข้าใจ เนื่องจากลักษณะของการบริการที่มีความเป็นนามธรรมสูง มีลักษณะธรรมชาติที่คล้ายกับทัศนคติ หรือเป็นลักษณะโดยรวมของทัศนคติ และเป็นการประเมินผลโดยรวมของสินค้าหรือการบริการ

Lovelock (2000) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการของลูกค้าต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากปัจจัยคุณภาพต่าง ๆ ตลอดเวลาที่ใช้บริการจนกระทั่งเสร็จกระบวนการรับบริการ คุณภาพของการบริหารจึงประกอบไปด้วย ความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ เป็นความสามารถในการส่งมอบบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่กำหนดหรือบอกกล่าวแก่ลูกค้าไว้ ลูกค้าจะเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจเมื่อได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการและถูกต้อง



ซึ่งจะต่อให้เกิดความจงรักภักดีในที่สุด สิ่งสัมผัสได้ซึ่งสัมผัสได้ของการบริการ ได้แก่ อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เช่น ตัวอาคารมีลักษณะโดดเด่น เป็นเอกลักษณ์ ห้องน้ำสะอาด การแต่งกายของพนักงาน รวมถึงการให้บริการของพนักงานด้วย การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในทันทีเมื่อลูกค้าต้องการด้วยความรวดเร็ว ไม่ให้ลูกค้ารอคิวนาน และต้องถูกใจจ่อต้อนรับเมื่อลูกค้าเดินเข้ามาใช้บริการ ซึ่งความรวดเร็วต้องมาจากพนักงานและกระบวนการให้บริการมีประสิทธิภาพ ความไว้วางใจในการให้บริการ หมายถึง พนักงานบริการที่มีความรู้ ความสามารถ และมนุษย์สัมพันธ์ ตลอดจนมีจริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับบริการตามมาตรฐาน และปลอดภัย และการให้ความสำคัญกับลูกค้า ผู้บริการควรจะศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ให้ความสนใจดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการด้วยความเต็มใจ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติ ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

สมิต สัจฉกร (2550) กล่าวถึง ลักษณะของการบริการไว้ว่า เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคนและสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริการสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบรวม โดยอาจแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้าแววตา กิริยาท่าทาง คำพูด และน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลา และแปลผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการ ซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

3. เป็นสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น อันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการ

ที่ดี เพราะกิจกรรมใด ๆ เกี่ยวกับการบริการ คนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

สุกัญญา โภคา (2553) คุณภาพบริการที่กล่าวไว้หลากหลายข้างต้น อาจสรุปได้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีเลิศและเหมาะสมให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งสร้างความประทับใจและทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น และทำให้ผู้รับบริการเกิดความจงรักภักดีกลับมาใช้บริการอีกในภายหลัง

ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) กล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของการบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

จากที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า การบริการหมายถึงกิจกรรมใด ๆ ที่บุคคลหรือฝ่ายหนึ่ง ฝ่ายใดนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยกิจกรรมนั้นจะถูกนำมาเสนอไปพร้อม ๆ กับตัวสินค้าหรือบริการ แต่ไม่สามารถจะจับต้องได้ ซึ่งจะเป็นผลทางด้านจิตใจ ทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการให้กับผู้รับบริการ

#### องค์ประกอบของคุณภาพบริการ

วีรพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์ (2542) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากคำในภาษาอังกฤษคำว่า Services ได้มีนักบริหารหลาย ๆ ท่านได้ให้ความหมาย โดยแยกเป็นตัวอักษรและมีความหมาย ดังนี้

S = Service concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าผู้มาติดต่อหรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = Readiness, Rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็ว นับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ตลอดทั้งได้คุณค่าไปจากการบริการ

I = Interesting, Impression, Courtesy คือ ความสนใจและความประทับใจ การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C = Cleanliness, Correctives, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและความมีไมตรีจิตสิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขาย สถานที่ต้อนรับลูกค้าควรมีความสะอาดและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

E = Endurance คือ ความอดทน อดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์

S = Sincerity คือ ความจริงใจ และการรู้จักยิ้มแย้ม แจ่มใส

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) กล่าวว่า องค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการ คือ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือว่าเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด หรือจะกล่าวว่าเป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์มาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจ ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เป็นความเชื่อหรือความคิดอย่างมีเหตุผลในแนวทางที่เป็นไปได้ หรือเป็นความหวังที่คาดการณ์ว่าต้องการจะได้ในอนาคตของบุคคล ความคาดหวังจึงเป็นสภาวะทางจิตที่บุคคลคาดคะเนล่วงหน้า แต่บางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมีควรจะเป็นหรือควรจะเกิดขึ้นตามความเหมาะสม

3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ ความพร้อมทั้งด้านสถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถในการสร้างความรอบรู้รอบรู้ในการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบ ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมที่จะรับผิดชอบงานในทุกรูปแบบและพร้อมที่จะเผชิญปัญหา อุปสรรค นานานัปการที่จะเกิดขึ้นในการให้บริการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการ รวมทั้งความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการชอบและพอใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา ในการให้บริการ มีคุณค่าในการบริการ นั่นคือ การทำทุกวิถีทางที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึก เสมอว่าไม่ผิดหวัง และเห็นว่าบริการนั้นมีคุณค่าสำหรับเขา

5. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังของผู้รับบริการ ทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกันนับเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะผู้รับบริการทุกคน ต่างต้องการได้รับการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น มีความกระตือรือร้นที่คอยสังเกตลูกค้าตลอดเวลาว่า ลูกค้าต้องการอะไรบ้างหรือต้องการให้ช่วยเหลืออะไรบ้างแล้วรีบบริการทันที ผู้ให้บริการต้องการ ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น แสดงความเป็นมิตร สุภาพอ่อนน้อม และพร้อมที่จะฟังผู้มาใช้บริการ อย่างตั้งใจ ในขณะที่เดียวกันสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ ต้องสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

6. ความสุภาพในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับและให้บริการด้วยใบหน้า ที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อน โยชนของผู้ให้บริการ แสดงถึงความมีอัธยาศัยและบรรยากาศ ของการให้บริการที่เป็นมิตร อบอุ่น และเป็นกันเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ต่อบริการที่ได้รับ มีความอดทนอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความจริงใจ โดยแสดงให้เห็นให้ผู้มาใช้บริการได้เห็นทั้งโดยวาจา ท่าทาง ตลอดจนสีหน้าและแววตาว่ามีความจริงใจ ที่จะให้บริการ

7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบ สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ประสิทธิภาพทางธุรกิจนั้น หมายถึง ผลกำไร ที่องค์กรได้รับกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการได้รับความพึงพอใจสูงสุดนั้น ย่อมหมายถึง องค์กรนั้นมีประสิทธิภาพสูงสุด เช่นกัน

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ คือ ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการในการเข้ามาใช้บริการ ซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพ การบริการจะเน้นที่ตัวผู้ทำหน้าที่ให้บริการเป็นสำคัญ

มหาวิทยาลัยมหิดล (2554) การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่ง อันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เมื่อหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน พบว่า งานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าตาขององค์กร

ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย การให้บริการที่ดีน่าประทับใจเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการองค์ประกอบของระบบบริการ มีดังนี้

1. ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำนงในเรื่องการต่าง ๆ
2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ คือ ผู้ที่ให้บริการ หรือ ผู้ที่รับความจำนงนั้น ๆ ไปปฏิบัติให้ตรงความต้องการมากที่สุด
3. องค์การบริการ คือ หน่วยงานส่วนงานที่ให้บริการ
4. ผลิตภัณฑ์บริการ คือ สิ่งที่ต้องได้และเป็นสิ่งที่ต้องไม่ได้
5. สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ องค์ประกอบด้านต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ

จากที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด สรุปได้ว่า การบริการที่ดีจะต้องมีลักษณะ คือ สะดวกและรวดเร็ว การติดต่อของประชาชนจะต้องสะดวก ไม่สลับซับซ้อน ทั้งในด้านการจัดสำนักงาน และแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จะต้องกรอก เมื่อมีปัญหาประชาชนสามารถพบปะหรือสอบถามได้เสมอ และเมื่อได้รับเรื่องราวของประชาชนแล้วจะต้องรีบดำเนินการ โดยเร็ว ถ้าเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการให้ได้ในขณะนั้น ต้องชี้แจงให้ทราบถึงสาเหตุ สมบูรณ์และถูกต้อง การทำงานใด ๆ อย่างเร่งด่วน รวดเร็ว มักจะก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย ในกรณีเช่นนี้ เราจะแก้ไขด้วยการศึกษาระเบียบแบบแผน ตลอดจนข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ ให้ชัดเจน เมื่อมีเรื่องราวมาถึงก็สามารถตัดสินใจดำเนินการให้ได้ทันที ไม่ต้องลังเล เปิดระเบียบ กฎหมาย ซึ่งจะก่อให้เกิดความล่าช้า งานที่ต้องสมบูรณ์ ถูกต้อง เป็นการคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชนด้วยการบริการที่ทั่วถึง จะต้องให้ทั่วถึงแก่ผู้มาติดต่อทุกระดับ มิใช่เลือกปฏิบัติ ให้บริการเฉพาะบุคคลที่มีฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจที่ดีเท่านั้น แต่จะต้องให้ความสำคัญอย่างทั่วถึง โดยปราศจากความลำเอียงและเป็นธรรม ต้องให้บริการอย่างเป็นธรรม เช่น ให้บริการตามลำดับของผู้ที่มาถึงก่อนหลัง มิให้มีการใช้อภิสิทธิ์ ลัดขั้นตอน หรือลัดคิวให้แก่บุคคลของคน ปล่อยปละละเลยบุคคลบางคน โดยเฉพาะผู้ที่ด้อยการศึกษา ควรจะให้ความสนใจช่วยบริการให้เป็นพิเศษ

#### แนวคิดคุณภาพการบริการ

Millet (1954) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาแยกองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานะคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติ

ในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานสากลให้บริการเดียวกัน การปฏิบัติงานนั้น ปฏิบัติงานบนพื้นฐานของความเสมอภาค ยึดถือผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ และให้ความช่วยเหลือโดยไม่เกี่ยงความรับผิดชอบ การให้บริการอย่างเสมอภาค มีหลักเกณฑ์ว่า บุคคลย่อมเกิดมาอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความเสมอภาคกัน คือ ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกัน ในด้านกฎหมาย การเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพพรรณ หรือฐานะทางเศรษฐกิจ ตลอดจนสถานภาพทางสังคม

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Time service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน การให้บริการอย่างทันเวลานั้น ผลสำเร็จของการบริการนั้นไม่ได้ ขึ้นอยู่กับผลสำเร็จของงานหรือประสิทธิผล แต่เพียงอย่างเดียว หากจะต้องมีประสิทธิภาพด้วย คือ ต้องทันเวลาหรือทันเหตุการณ์ตามที่ต้องการด้วย เช่น รถดับเพลิงมาภายหลังไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่บรรลุประสิทธิภาพตามที่ต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical location) Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียม เสมอภาคกัน และให้อย่างรวดเร็วแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงปริมาณคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ เป็นการให้บริการตลอดเวลา จะต้องมีความพร้อมและการเตรียมตัวในการให้บริการสาธารณะเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เป็นการบริการที่เติบโตพัฒนาไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย แนวคิดเชิงปทัสสถาน (Normative concepts) แนวคิดเชิงประจักษ์ (Empirical concepts)

ผู้วิจัยสรุปได้ว่าการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการตามแนวคิดของ Millet (1954) คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการตามด้านดังกล่าว ย่อมจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการ มีการวิจัยทางการตลาดมาแล้วหลายครั้ง โดยเริ่มตั้งแต่ปี ค.ศ. 1983 ได้มีการสร้างรูปแบบของคุณภาพบริการ (Service quality model) และมีมิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of service quality) ซึ่งวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการว่าบริการที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่เพียงใด และได้มีการวิจัยแล้วนำไปพัฒนาเป็นรูปแบบของการบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งมีสิ่งบ่งชี้คุณภาพบริการ มิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of service quality) โดยการประเมินจากผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ต่าง ๆ 10 ด้านดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง การปฏิบัติงานได้อย่างสม่ำเสมอ ไม่มีข้อผิดพลาดและการให้บริการได้ตรงตามเวลาที่ระบุ บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด
2. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจและความพร้อมของพนักงานในการให้บริการอย่างรวดเร็ว โดยลูกค้าไม่ต้องรอคอย เช่น ให้บริการแก่ลูกค้า ณ เคาน์เตอร์ฝากถอนเงินได้ทันทีทันใด เป็นต้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากผู้ใดบริการเฉื่อยชาแล้ว ย่อมมีลักษณะที่ทำให้ลูกค้าหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างทันท่วงที บุคคลหรือองค์กรที่ขาดความกระตือรือร้นนอกจากทำให้ภาพลักษณ์เสียไปแล้ว ยังเป็นผลให้บริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น
3. ความรู้ความชำนาญ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะที่ปฏิบัติงานด้านบริการเป็นอย่างดี เช่น พนักงานธนาคารได้รับการฝึกอบรมให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานให้แก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี เป็นต้น เนื่องจากผู้ให้บริการต้องมีปฏิสัมพันธ์ทั้งโดยตรงและโดยทางอ้อมกับบุคคลต่าง ๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลายมีความต้องการในการให้บริการที่แตกต่างกัน ลูกค้าส่วนใหญ่ก็มีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยความปกติ แต่บางรายอาจนำปัญหามาสู่ผู้ให้บริการ ทั้งที่เป็นปัญหาอันเกิดจากลูกค้าและปัญหาที่เกิดจากผู้ให้บริการเอง ฉะนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องมีความสามารถที่หลากหลาย พร้อมทั้งจะปรับเปลี่ยน

การให้บริการได้หลายรูปแบบตามที่ลูกค้าแต่ละรายต้องการ และเมื่อเกิดปัญหาขึ้นก็สามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา อีกทั้งคิดหาวิธีแก้ไขเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและสบายใจได้

4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ ทั้งนี้ครอบคลุมถึงเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง รวมทั้งวิธีอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ เช่น มีสถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกแก่การไปติดต่อ เป็นต้น

5. อหฺยาศัย (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีกริยาและวาจาสุภาพเรียบร้อย มีมารยาท งดงาม ให้ความเป็นมิตรและนับถือในตัวลูกค้า ซึ่ง โดยธรรมชาติลูกค้าทุกคนต้องการติดต่อกับผู้ให้บริการที่มีกริยามารยาทสุภาพ คำพูดฟังแล้วรื่นหู และรังเกียจผู้ที่มีกริยาวาจาแข็งกระด้าง พุดจาก้าวร้าวหยาบคาบ ดังนั้น การให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ ผู้ให้บริการจึงต้องเป็นผู้มีกริยามารยาทและวาจาสุภาพ เพื่อให้ลูกค้ามีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การที่บุคลากรในองค์กรมีความสุภาพอ่อนน้อมวาจาไพเราะ ย่อมเป็นเครื่องมือเชิดหน้าชูตา เป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานนั้น นอกจากนี้การแสดงออกถึงความมีมารยาท การรู้จักที่ต่ำที่สูงที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นก็จะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานอย่างมาก

6. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รับฟังความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะและคำติชมของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการขององค์กร ด้วยเหตุที่ว่า การให้ความรู้และสารสนเทศเกี่ยวกับการให้บริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการ และเป็นงานขั้นพื้นฐานของผู้ให้บริการทุกคนต้องทำในแต่ละหน้าที่ ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องแสวงหาความรู้เกี่ยวกับงานบริการของตนให้มากที่สุด โดยให้รู้แจ้ง รู้จริงอย่างถ่องแท้ เพื่อจะให้อธิบายหรือให้คำชี้แจง ช่วยเหลือแก่ลูกค้าผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความซื่อสัตย์และเชื่อถือได้ขององค์กรทั้งบุคลากร ผู้ให้บริการ เช่น องค์กรมีชื่อเสียง มีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นที่ไว้วางใจได้ เป็นต้น การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพ ต้องเป็นการให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา ไม่บิดพลิ้ว หรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล เนื่องจากลูกค้าทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากองค์กรและบุคลากรที่ซื่อสัตย์ รักษาคำพูด ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ จึงเป็นที่ปรารถนาของลูกค้าทุกคน

8. ความมั่นคง (Security) หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตราย โดยไม่มีความเสี่ยง หรือความเคลือบแคลงใด ๆ เช่น การใช้เครื่องมือที่มีความถูกต้อง เป็นที่ยอมรับในการให้บริการ มีระบบการเก็บรักษาสินทรัพย์ ตลอดจนข้อมูลของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เนื่องจากธุรกิจบริการ



บางประเภทมีความเกี่ยวข้องของทรัพย์สินของลูกค้า ดังนั้น การให้บริการที่คำนึงถึงความปลอดภัย ปราศจากอันตรายต่าง ๆ ย่อมเป็นที่พึงปรารถนาของลูกค้าทุกคน

9. การเอาใจใส่ (Understanding) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทุกคน พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ให้บริการเห็นว่า มิมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีควบคู่กับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อม จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริกากรก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนานเอาใจใส่สนใจงาน

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะที่สามารถมองเห็นได้จากภายนอก ของบุคลากร อุปกรณ์ที่ให้บริการ ความถึงสื่อต่าง ๆ ที่เผยแพร่ออกไปว่ามีความเหมาะสม พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสม ทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรก มีกลิ่นเหม็น คงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และเกิดความรู้สึกสะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้เข้าทำงาน จึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็ต้องแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

Parasuraman et al. (1988) จากการศึกษาที่ได้มีการพัฒนามาตลอด พบว่า คุณภาพบริการนั้น ขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมารับบริการนั้น จะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้ และยังพบมิติในการประเมินคุณภาพบริการจากผู้รับบริการ ซึ่งมี 10 ด้าน ดังกล่าวมาแล้ว Parasuraman et al. ได้นำมิติของคุณภาพบริการทั้ง 10 ด้าน แล้วนำมาสร้างเป็นเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการ ที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service quality) มีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติจนสามารถสรุปรวมมิติสำคัญ บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการมีจำนวน 5 ด้านหลักเท่านั้น SERVQUAL เป็นเครื่องมือสำหรับ วัดคุณภาพบริการ ประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งผู้รับบริการ ประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ให้ผู้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรม สามารถรับรู้ได้ การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผล

ข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว และช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ

2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้น ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ในทุกครั้งของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา ไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดมดเท็จ ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจ ที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถ เข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการ ไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้การบริการ จะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหา หรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะคว่นบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับฟังปัญหาอย่าได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่ อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ปัญหาต่าง ๆ ได้แก่ ประชาชน ผู้รับบริการด้วย เพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียว ย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ที่จะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใด ที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยา ท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่ จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้น ต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอกลับหลังผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งาน ไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการผู้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาด

ของสถานที่ และผลิตภัณฑ์อยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน ผู้ให้บริการให้บริการ โดยคำนึงถึงจิตใจและความแตกต่างของผู้รับบริการตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

จากแนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman et al. (1988) ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพบริการเป็นการบริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการบริการที่คาดหวังและบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีคุณสมบัติต่างกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่ง คือ การบริการที่มีคุณภาพนั้น หมายถึง การบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ

Gronroos (1990) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะ คือ ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้ และลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหือสินค้าหรือบริการนั้นสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพล การสื่อสารทางตลาด การสื่อสารแบบปากต่อปาก ภาพลักษณ์องค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา เงื่อนไขของการรับรู้คุณภาพบริการที่ดีของลูกค้ามี 6 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นมืออาชีพและทักษะในการบริการ ลูกค้าจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีในเมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ เป็นการพิจารณาว่าผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2. ทัศนคติและพฤติกรรม เป็นความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อพนักงานบริการ พิจารณาเกี่ยวกับความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาด้วยความเต็มใจโดยทันที ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จาก การที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3. การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น ลูกค้าจะพิจารณาจากผู้ให้บริการ ประกอบไปด้วย สถานที่ ชั่วโมงการทำงาน ตัวพนักงาน และระบบการทำงานที่ได้ถูกออกแบบ ให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการ รวมถึงการเตรียมปรับบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการและเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ลูกค้าจะรู้ว่าเมื่อใดก็ตามที่มีการตกลง การใช้บริการเกิดขึ้น สามารถที่จะไว้วางใจผู้ให้บริการได้ โดยพนักงานจะทำตามสัญญาที่ตกลงไว้ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นพิเศษ ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับตกลงกัน

5. การชดเชย เมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีความรู้สึกว่ามีบางอย่างผิดปกติหรือไม่เป็นไปตาม ความคาดหวัง ผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างทันที พิจารณา จากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการ สามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันท่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ ภาวะปกติ

6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ลูกค้ามักเชื่อว่าการให้บริการของผู้ให้บริการสามารถ เชื่อถือได้และเหมาะสมกับคุณค่าของเงินที่จ่ายไป ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการ จากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

จากที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมิน

#### **เปรียบเทียบแนวคิดคุณภาพการบริการ**

จากการศึกษาทฤษฎีคุณภาพการบริการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องตามรายละเอียดที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้ทำการสรุปเพื่อเปรียบเทียบทฤษฎีของนักวิชาการแต่ละคน ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

Millet (1954)	Parasuraman et al. (1985)	Parasuraman et al. (1988)	Gronroos (1990)
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค	1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	1. ความเป็นมืออาชีพ
2. การให้บริการอย่างทันเวลา	2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้	2. ทักษะคติและพฤติกรรม
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3. การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ	4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ	4. ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	5. ความมีอรรถศาสตร์ 6. ความน่าเชื่อถือ 7. ความมั่นคงปลอดภัย 8. การเข้าถึงบริการ 9. การติดต่อสื่อสาร 10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	5. การชัดเจน 6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ

### ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตราดและอุทยานการเรียนรู้ตราด

#### ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตราด

#### วิสัยทัศน์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตราด

“เป็นองค์กรที่มีการจัดการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี เป็นสังคมอยู่ดีมีสุขและเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ มีเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัย ภายใต้อัตลักษณ์ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง”

**สรุปภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัด แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้**  
**ด้านโครงสร้างพื้นฐาน**

1. การจัดการและดูแลสถานีขนส่งทางบกและทางน้ำ มาตรา 14(13)
2. การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น มาตรา 17(16)

3. การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร มาตรา 17(21)

4. การสาธารณสุขการ มาตรา 45(6) ประกอบมาตรา 31(3)

5. การจัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก มาตรา 45(6) ประกอบมาตรา 31(5)

6. การจัดให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ มาตรา 45(6) ประกอบมาตรา 31(6)

7. การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา มาตรา 45(6) ประกอบมาตรา 31(9)

8. การจัดให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม มาตรา 45(6) ประกอบมาตรา 31(11)

9. การจัดให้มีและการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีการอื่น มาตรา 45(6)

ประกอบมาตรา 31 (12)

**ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต**

1. การจัดการศึกษา มาตรา 17(6)

2. การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและการควบคุมโรคติดต่อ มาตรา 17 (19)

3. การป้องกันการบำบัดโรคและการจัดตั้งและบำรุงสถานพยาบาล มาตรา 45(6)

ประกอบมาตรา 31(4)

4. การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส มาตรา 17 (27)

5. การรักษาความสะอาดของถนน ทางเดิน และที่สาธารณะ มาตรา 45(6)

ประกอบมาตรา 31(7)

6. การจัดให้มีโรงฆ่าสัตว์ มาตรา 45(6) ประกอบมาตรา 31(10)

7. การจัดให้มีสุสานและฌาปนสถาน มาตรา 45(6) ประกอบมาตรา 31(13)

8. การจัดให้มีการบำรุงสถานที่สำหรับนักกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ สวนสาธารณะ สวนสัตว์ ตลอดจนสถานที่ประชุมอบรมราษฎร มาตรา 45(6) ประกอบมาตรา 31(14)

9. การบำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร มาตรา 45(6) ประกอบมาตรา 31(15)

### ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

1. การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน

มาตรา 17(7)

2. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มาตรา 17(22)
3. การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด มาตรา 17(23)
4. การรักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน มาตรา 45(6)

ประกอบมาตรา 31(1)

### ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองและประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด มาตรา 45(2) ประกอบมาตรา 17(1)

2. การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง มาตรา 17(17)

3. การส่งเสริมการท่องเที่ยว มาตรา 17(14)

4. การพาณิชย์การส่งเสริมการลงทุนและการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ มาตรา 17(15)

### ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1. การคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาป่าไม้ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มาตรา 17 (5)

2. การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม มาตรา 17 (11)

3. การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม มาตรา 17 (11)

4. การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล มาตรา 45 (6) ประกอบมาตรา 31 (8)

5. การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ มาตรา 17 (12)

### ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

1. การจัดการศึกษา มาตรา 17(6)

2. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น มาตรา 45 (7 ทวิ)

3. การส่งเสริมการกีฬาจารีตประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น มาตรา 17(18)

4. การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ มาตรา 17(20)

5. การศึกษา ทำนุบำรุงศาสนา และส่งเสริมวัฒนธรรม มาตรา 45(6) ประกอบมาตรา 31(2)

### **ส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนจังหวัดตราด**

**สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดตราด** มีหัวหน้าสำนักปลัดเป็นผู้บังคับบัญชา และรับผิดชอบการปฏิบัติราชการของสำนักปลัด ฯ โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น 4 ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานบุคคล มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานเจ้าหน้าที่และสวัสดิการข้าราชการ และลูกจ้าง งานเลขานุการคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานพัฒนาบุคลากร งานอื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

2. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบ งานธุรการ งานสารบรรณ งานเลขานุการผู้บริหาร งานเลือกตั้ง งานรัฐพิธีราชพิธี พิธีการต่าง ๆ และประเพณีท้องถิ่น งานประสานหน่วยงานอื่น งานอื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

3. ฝ่ายนิติการ มีหน้าที่รับผิดชอบ งานนิติการ งานตราข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่ไม่ใช่ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย งานกิจการพาณิชย์ งานจัดผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานนิติกรรวมสัญญา งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน งานรักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน งานสังคมสงเคราะห์สาธารณสุขการ งานการป้องกันและบำบัดโรค งานจัดตั้งและบำรุงสถานพยาบาล งานอื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

4. ฝ่ายพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว มีหน้าที่รับผิดชอบงานการปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยว งานประชาสัมพันธ์ งานส่งเสริมการท่องเที่ยว งานอื่นที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

**กองกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดตราด** มีผู้อำนวยการกองกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้บังคับบัญชา โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็นแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายการประชุม มีหน้าที่รับผิดชอบงานการประชุมการจัดทำระเบียบวาระและรายงานการประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด งานกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ การประชุมงานตั้งกระทู้ถามข้อซักถามของสภา ฯ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

2. ฝ่ายกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีหน้าที่รับผิดชอบงานติดตามผลการปฏิบัติตามมติสภาและคณะกรรมการของสภา ฯ งานระเบียบและทะเบียนประวัติ ตลอดจนสิทธิสวัสดิการของสมาชิกสภา ฯ งานเลขานุการ ฯ ประธานสภา ฯ และรองประธานสภา ฯ งานส่งเสริมและพัฒนาสมาชิกสภา ฯ งานออกบัตรประจำตัวสมาชิกและหนังสือรับรองและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

**กองแผนและงบประมาณ** มีผู้อำนวยการกองแผนและงบประมาณ เป็นผู้บังคับบัญชา โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็นแบ่งออกเป็น 3 ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายนโยบายและแผน มีหน้าที่รับผิดชอบงานวิเคราะห์นโยบายและแผน งานจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด งานการประสานจัดทำแผน พัฒนาจังหวัด



งานคณะกรรมการพัฒนา อบจ. และคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนา อบจ. งานศูนย์ข้อมูลและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

2. ฝ่ายงบประมาณ มีหน้าที่รับผิดชอบงานจัดทำงานข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปี/ งบเพิ่มเติม งานการ โอนเงินงบประมาณ งานแก้ไขเปลี่ยนแปลงงบประมาณ งานโครงการ เงินอุดหนุน งานสนับสนุนประสานความร่วมมือหน่วยงานอื่น งานพัฒนารายได้ของ อบจ. และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

3. ฝ่ายพัฒนาสังคมและสาธารณสุข มีหน้าที่รับผิดชอบงานพัฒนาคุณภาพชีวิต และงานสาธารณสุข และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

กองคลัง มีผู้อำนวยการกองคลังเป็นผู้บังคับบัญชา โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น 4 ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายการเงิน มีหน้าที่เกี่ยวกับการเบิกจ่าย รับ-ส่งเงิน เก็บรักษาเงินและเอกสารทางการเงิน ตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกาเบิกจ่ายเงิน งานบำเหน็จบำนาญ งานจัดสรรเงินสวัสดิการของข้าราชการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตราด และงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (E-LAAS)

2. ฝ่ายบัญชี มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมทุกประเภท งานจัดทำงบการเงินประจำเดือน ประจำปี และกระดาษทำการทุกประเภท งานรวบรวมสถิติรายรับ รายจ่าย งานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (E-LAAS) บันทึกข้อมูล ในระบบ e-plan งานจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และแผนพัฒนาสามปี งานจัดเก็บ หลักฐานเอกสารทางการเงินและบัญชี งานด้านธุรการ และงานตอบปัญหาชี้แจงเรื่องต่าง ๆ ประสานงานและอำนวยความสะดวกแก่คณะตรวจสอบภายในและภายนอก

3. ฝ่ายจัดเก็บและพัฒนารายได้ มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ภาษีน้ำมัน ยาสูบ และค่าธรรมเนียมบำรุงท้องที่ อบจ. จากผู้พักใน โรงแรม งานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น (E-LAAS) งานจัดหาประโยชน์ในทรัพย์สินของสำนักปลัดองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดงานพัฒนารายได้ งานเร่งรัดและจัดเก็บรายได้ต่าง ๆ งานวางแผนประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการ พัฒนารายได้

4. ฝ่ายพัสดุและทรัพย์สิน มีหน้าที่เกี่ยวกับงานจัดทำแผนการจัดหาพัสดุประจำปี งานจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้าง งานพัสดุกกลาง งานจัดซื้อจัดจ้างในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (E-LAAS) บันทึกข้อมูลในระบบ E-GP และการจัดหาพัสดุ งานทะเบียนพัสดุครุภัณฑ์ และทรัพย์สิน งานกำหนดรหัสพัสดุครุภัณฑ์ งานซ่อมแซม บำรุงรักษา พัสดุ งานควบคุม ตรวจสอบ การรับจ่ายพัสดุ งานจำหน่ายพัสดุครุภัณฑ์ งานรายงานพัสดุครุภัณฑ์

กองช่าง มีผู้อำนวยการกองช่างเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบการปฏิบัติราชการของกองช่าง โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น 5 ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายเครื่องจักรกล มีหน้าที่รับผิดชอบจัดทำแผนวิศวกรรมเครื่องจักรกลประจำปี งานรวบรวมประวัติ ติดตาม ควบคุม และรายงานผลการปฏิบัติงานของเครื่องจักรกล งานแผนงาน และควบคุมบำรุงรักษาซ่อมแซมเครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานควบคุม เก็บรักษา เบิกจ่าย จัดวัสดุอุปกรณ์อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง งานให้ความช่วยเหลือสนับสนุนด้านบริการ ด้านเทคนิค และด้านเครื่องจักรกลให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

2. ฝ่ายวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่รับผิดชอบงานจัดทำแผนงาน โครงการประจำปี งานจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรม งานวิเคราะห์ วิจัย และทดสอบวัสดุที่ใช้งานในการก่อสร้าง และซ่อมบำรุง งานสนับสนุนและประสานงานให้คำแนะนำในการพัฒนา โดยให้ความรู้ทางด้านเทคนิค และบริการ งานศึกษาวิเคราะห์ความเหมาะสมในการจัดทำและเสนอโครงการก่อสร้าง งานระบบไอที และระบบงานจีไอเอส งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย งานธุรการและพัสดุ งานจัดซื้อจัดจ้าง งานจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณ งานควบคุมพัสดุครุภัณฑ์ และการเบิกจ่าย งานธุรการ และงานสารบรรณ งานดูแลรักษาบริการสภาพวัสดุอุปกรณ์ งานบันทึกข้อมูล งานช่วยเหลือ ให้คำแนะนำทางวิชาการแก่หน่วยงานท้องถิ่นอื่น งานสวัสดิการของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไป

3. ฝ่ายสำรวจและออกแบบ มีหน้าที่รับผิดชอบงานสำรวจ ออกแบบงานก่อสร้าง ด้านวิศวกรรม สถาปัตยกรรม งานจัดทำแผนปฏิบัติงานสำรวจและออกแบบ เขียนแบบการก่อสร้าง งานจัดทำทะเบียนประวัติ ข้อมูลงานสำรวจออกแบบในการจัดทำโครงการต่าง ๆ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และได้รับมอบหมาย

4. ฝ่ายก่อสร้างและซ่อมบำรุง มีหน้าที่รับผิดชอบงานจัดทำแผนปฏิบัติประจำปี งานควบคุมอาคารตามกฎหมาย งานแผนการปฏิบัติงานการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานควบคุม การก่อสร้างและซ่อมแซมสายทาง อาคาร สะพาน งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

5. ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รับผิดชอบ งานการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานสาธารณสุขโรคและสิ่งแวดล้อม งานดูแลให้ความช่วยเหลือหน่วยงาน งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบการปฏิบัติราชการของกอง โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น 2 ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบงานการศึกษาขั้นพื้นฐานงานแผนและวิชาการ งานนิเทศและประกันคุณภาพการศึกษา งานการศึกษาพิเศษ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2. ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีหน้าที่รับผิดชอบงานศึกษานอกระบบ และส่งเสริมอาชีพ งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน งานประเพณี ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม งานห้องสมุด ประชาชน งานอุทยานการเรียนรู้ตราด งานบริหารทั่วไป และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

**หน่วยตรวจสอบภายใน** มีหัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายในเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบ มีหน้าที่รับผิดชอบงานตรวจสอบการปฏิบัติงานด้านงบประมาณ ตรวจสอบด้านการเงินและบัญชี ตรวจสอบยอดเงินทศรองราชการคงเหลือให้ตรงตามบัญชี ตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานการบัญชี ตรวจสอบงานจัดเก็บรายได้และลูกหนี้ค้างชำระ ตรวจสอบวิเคราะห์และประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุ ตรวจสอบรายละเอียดและการก่อหนี้ผูกพันงบประมาณรายจ่าย ซึ่งรวมถึงเงินยืมและการจ่ายเงินยืมและการจ่ายเงินทศรองราชการและเงินนอกงบประมาณทุกประเภท ดำเนินการตามระบบควบคุมภายใน อบจ.ตราด กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องต่าง ๆ จัดทำรายงานและติดตามประเมินผล ตรวจสอบการจัดหาพัสดุและการเก็บรักษา ตรวจสอบการก่อหนี้ผูกพันงบประมาณรายจ่าย การทำสัญญา การจัดซื้อพัสดุ การเบิกจ่ายและการลงบัญชี ตรวจสอบการใช้และเก็บรักษายานพาหนะ ตรวจสอบทรัพย์สินและการจัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สิน การจัดทำแผนพัฒนา จัดทำข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี/เพิ่มเติม/ โอนลด/ โอนเพิ่ม งานเกี่ยวกับการจัดหาและควบคุมพัสดุครุภัณฑ์ งานธุรการและงานบริหารทั่วไป งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย



## ข้อมูลทั่วไปอุทยานการเรียนรู้ตราด (TRAT TK PARK)

ชื่อย่อภาษาอังกฤษ TTK ย่อมาจาก คำว่า TRAT TK PARK

TRAT หมายถึง จังหวัดตราด

TK ย่อมาจาก Tacit knowledge หมายถึง ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน

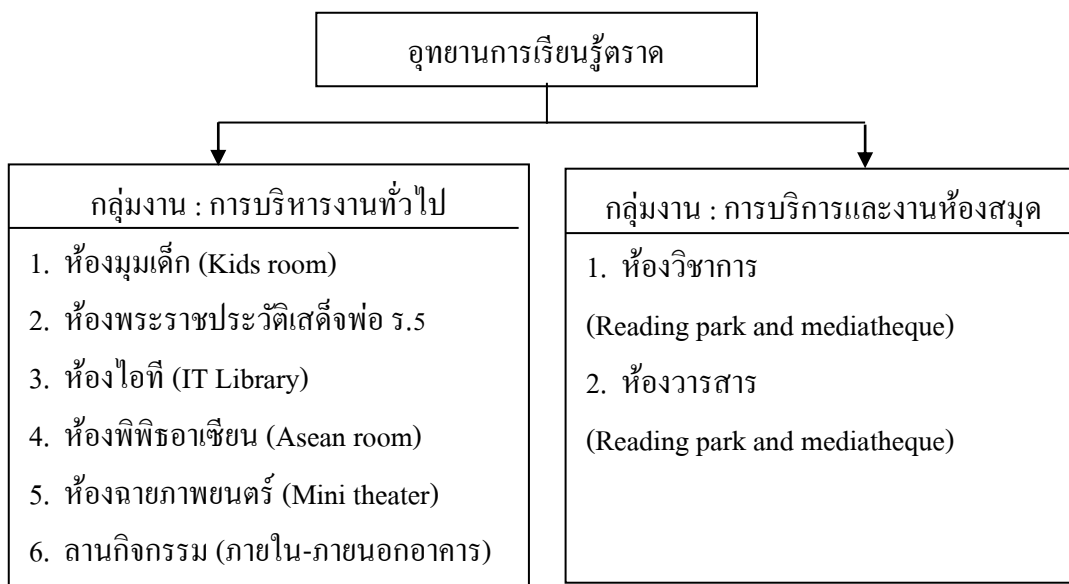
PARK หมายถึง สวนหรืออุทยาน

รวมเป็น อุทยานการเรียนรู้ตราด

เกิดจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดตราด มีนโยบายหลักด้านหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ตลอดจนผู้ยากไร้ ให้ได้รับการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาด้านการศึกษา และต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล และจังหวัดตราด และเล็งเห็นว่าการพัฒนาการเรียนรู้ของเด็กจะได้ผลลัพธ์ที่ดี ต้องส่งเสริมนิสัยรักการอ่าน การเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ตลอดชีวิตของเด็ก เยาวชน และประชาชนในท้องถิ่น เพื่อร่วมสร้างสรรค์สังคม สร้างฐานความรู้ให้สามารถก้าวทันโลก ทันเหตุการณ์ ทั้งปัจจุบันและอนาคต

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดตราดได้ดำเนินจัดทำระบบบริการสาธารณะประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ประเภท โครงสร้างพื้นฐาน มีลักษณะเป็นอาคารหรือสิ่งปลูกสร้าง โดยทำการปรับปรุงอาคารและพื้นที่ว่าการอำเภอเมืองตราดหลังเก่าที่มีสภาพชำรุดทรุดโทรมมาเป็นห้องสมุด ให้มีชีวิต ให้มีความทันสมัย มีห้องสมุดไอทีเป็นศูนย์รวมไอที ห้องฉายภาพยนตร์ขนาดเล็ก ซึ่งต่อไปจะทำห้องอัดเสียงดนตรี ห้องสมุดดนตรี หรืออื่น ๆ

## โครงสร้างอุทยานการเรียนรู้ตราด



ภาพที่ 3 โครงสร้างอุทยานการเรียนรู้ตราด

### ข้อมูลพื้นฐานการดำเนินการด้านงานก่อสร้าง

เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ได้ดำเนินการปรับปรุงศาลาประชาคมชั้นเดียวด้านหลังอำเภอเมือง  
คงรูปแบบเดิม เปลี่ยนแปลงหลังคาและตัวอาคารให้ทันสมัย

ปี พ.ศ. 2551 ได้ดำเนินการปรับปรุงที่ว่าการอำเภอเมืองตราด เดิมเป็นอาคารไม้ 2 ชั้น  
และปรับปรุงภูมิทัศน์โดยรอบ

ปี พ.ศ. 2554 ได้ดำเนินการปรับปรุงภายในอาคาร โดยกั้นเป็นห้องนั่งอ่านหนังสือ  
ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องเด็ก และห้องเรียนรู้ ห้องหน้ามุขชั้นบนเป็นห้องแสดงถึงพระราชประวัติ  
พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวเสด็จพ่อ ร.5 ติดตั้งระบบเครือข่ายหลักและเครือข่าย  
ไร้สายภายใน ประตูปิด-เปิดอัตโนมัติ ก่อสร้างจัดหาสื่อการเรียนรู้ หนังสือทั้งภาษาไทย  
และภาษาต่างประเทศ ปรับปรุงภายในศาลาประชาคมเป็นห้องเอนกประสงค์ โดยใช้สื่อการสอน  
แบบมัลติมีเดียและฉายภาพยนตร์ระบบสามมิติได้ มีบริเวณเป็นลานกิจกรรมด้านหน้าตัวห้อง

ปี พ.ศ. 2555 เริ่มดำเนินการจัดระบบหนังสือและเริ่มทดลองเปิดให้บริการ



ภาพที่ 4 อุทยานการเรียนรู้ตราด

#### พื้นที่ให้บริการ

1. ห้องมุมเด็ก (Kids room)
2. ห้องวารสาร (Reading park and mediatheque)
3. ห้องพระราชประวัติเสด็จพ่อ ร.5
4. ห้องวิชาการ (Reading park and mediatheque)
5. ห้องไอที (IT Library)
6. ห้องพิพิธภัณฑ์อาเซียน (Asean room)
7. ห้องฉายภาพยนตร์ (Mini theater)
8. ลานกิจกรรม (ภายใน-นอกอาคาร)

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฉัตรชัย ชื่นชมน้อย (2555) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของห้องสมุด คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน เพื่อให้ทราบสภาพความเป็นจริงของการใช้บริการห้องสมุด ความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุด ความต้องการทรัพยากรหนังสือของผู้ใช้บริการ และเพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุง

คุณภาพการให้บริการห้องสมุด คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร และนิสิตคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ จำนวน 250 คน รวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้าง ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุด คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ในด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ/ เจ้าหน้าที่ ด้านเวลาและด้านสถานที่ อยู่ในระดับมาก และความต้องการหนังสือในห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มีความต้องการหนังสือตำราประกอบหลักสูตร, หนังสือความรู้ทั่วไปในสาขาต่าง ๆ นอกเหนือจากหนังสือตำราและหนังสืออ่านประกอบ, หนังสือด้านสันตนาการอ่านเพื่อความเพลิดเพลิน ฟอนคลายอารมณ์ และหนังสือบันเทิงคดี ได้แก่ นวนิยายเรื่องสั้น ฟ็อกเก็ตบุ๊ก อยู่ในระดับมาก

นวพร สุริยะ (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจของของนิสิตคณะเกษตรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อการให้บริการห้องสมุดทั้งหมด 11 ด้าน ดังนั้น สภาพทั่วไปของห้องสมุด การให้บริการช่วงเปิด-ปิดเทอม จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้การสืบค้น จำนวนหนังสือที่ให้ยืม เนื้อหาของหนังสือวารสารที่ตรงกับความต้องการระยะเวลาในการยืมความเหมาะสมของอัตราค่าปรับ การให้คำแนะนำในการสืบค้น ความรวดเร็วและความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การบริการโดยรวมของเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการทั้ง 11 ด้าน ตามความถี่ในการใช้ห้องสมุดของนิสิต โดยใช้แบบสอบถามนิสิตที่มาใช้บริการห้องสมุดภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2554 จำนวน 120 ชุด ได้กลับมา 109 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90 ผลการศึกษาพบว่า นิสิตส่วนใหญ่ที่ใช้ห้องสมุดเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี มาใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง เพื่อนั่งอ่านหนังสือ ยืม-คืนวัสดุต่าง ๆ รวมทั้งใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับการสืบค้นข้อมูลหาหนังสือและวารสาร นิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่าง ๆ 11 ด้าน อยู่ 2 ระดับ คือ ระดับมากและระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสภาพทั่วไปของห้องสมุด การให้บริการช่วงเปิด-ปิดเทอม จำนวนหนังสือที่ให้ยืม เนื้อหาของหนังสือวารสารตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน การให้คำแนะนำในการสืบค้น ระยะเวลาในการยืมหนังสือ อัตราค่าปรับหนังสือ ความรวดเร็วถูกต้องในการบริการของเจ้าหน้าที่ และความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการทั้ง 11 ด้าน พบว่า นิสิตที่เขามาใช้ห้องสมุดมีความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดไม่แตกต่างกัน

อรรณสิทธิ์ ลอเลิศ (2555) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของหอพักเอกชน ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็น



ของผู้ใช้บริการหอพักเอกชนทั้งห้าด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ใ่วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ พิจารณาตามข้อมูลพื้นฐาน จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้รวมต่อเดือน และขนาดของหอพัก โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้เข้าพัก ในหอพักขนาดเล็ก หอพักขนาดกลาง และหอพักขนาดใหญ่ จำนวน 297 ราย โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างไม่เป็นสัดส่วน (Non-Stratified random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ ค่าความเชื่อมั่นภาพรวมทั้งฉบับ เท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการศึกษาวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า  $t$  และการทดสอบค่า  $F$  ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 16-25 ปี มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้รวมต่อเดือน 5,001-10,000 บาท และส่วนใหญ่ใช้บริการจากหอพักขนาดใหญ่ 41 ห้องขึ้นไป ซึ่งผลการวิจัยด้านคุณภาพการให้บริการผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของหอพักเอกชนในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ( $X=3.79$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ( $X=3.88$ ) รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือใ่วางใจ ( $X=3.85$ ) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ( $X=3.83$ ) ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ( $X=3.75$ ) และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $X=3.65$ ) ตามลำดับ 2) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหอพักเอกชนในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้รวมต่อเดือน และขนาดของหอพัก พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศและอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้บริการที่มีอาชีพ รายได้รวมต่อเดือน และขนาดของหอพักต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ปิยะ ลิขิตมณีชัย (2557) การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์ จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนผู้ที่มาใช้บริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี จำนวน 246 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  $t$ -test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม

และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี อันดับแรกคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ประเมินผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศุภกัญญา จันทรุกขา (2558) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี การพัฒนาคุณภาพการให้บริการมีส่วนสำคัญยิ่งในการพัฒนาองค์การ การวิจัยนี้จึงศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ไฟฟ้า จำนวน 420 ราย โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล และนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอ้างอิง จากการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านบุคลากร ด้านกลยุทธ์การให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านราคา และค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการให้ความรู้แก่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ตามลำดับ และจากการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแตกต่างตัวแปรโดย t-test และความแปรปรวน F-test (One-way ANOVA) กำหนดช่วงความเชื่อมั่นอยู่ที่ร้อยละ 95 ( $\alpha = 0.05$ ) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ สถานภาพการสมรส ค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ในภาพรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ ระดับการศึกษา สูงสุดที่ได้รับ ระดับรายได้ต่อเดือน ลักษณะของสถานที่ใช้บริการ ขนาดมิเตอร์ที่ใช้ต่างกัน จะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในภาพรวม

ปิยะพล พุ่มเพชร (2552) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของศูนย์บริการ บริษัท โตโยต้า มหานคร จำกัด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มลูกค้าที่นำรถยนต์ มาใช้บริการที่ศูนย์บริการลูกค้า บริษัท โตโยต้า มหานคร 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 โตโยต้า มหานคร จำกัด ในภาพรวมมีความแตกต่างกันระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ต่อการให้บริการที่เกิดขึ้น เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความแตกต่างระหว่าง การรับรู้ และความคาดหวังต่อการให้บริการที่มีค่าสูงที่สุด ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และความแตกต่าง ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการที่ต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์บริการ บริษัท โตโยต้า มหานคร จำกัด ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินงานวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการอุทยานการเรียนรู้ตราด การศึกษาครั้งนี้ ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามความมุ่งหมายที่กำหนด โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เสนอผลการแปลผล

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการภายในอุทยานการเรียนรู้ตราด  
กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากไม่สามารถหาจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ จึงได้ใช้วิธี คำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้ในการศึกษาจากสูตรคำนวณดังนี้ (Yamane, 1973)

$$N = \frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$$

โดยที่

n = จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

P = ค่าความน่าจะเป็นของประชากรในที่นี่กำหนดให้เท่ากับ 0.2

e = ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้ซึ่งจะคลาดเคลื่อนสูงสุดได้ไม่เกินร้อยละ 5

ในที่นี่จึงเท่ากับ 0.05

Z = ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ดังนั้นค่า Z จึงเท่ากับ 1.96

แทนค่าแต่ละตัวแปรในสมการจะได้

ขนาดตัวอย่าง

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{(0.2)(1-0.2)(1-96)^2}{(0.05)^2} \\
 &= \frac{(0.2)(0.8)(3.84)}{(0.0025)} \\
 &= \frac{(0.614)}{(0.025)} \\
 &= 246 \\
 &= 246 \text{ ตัวอย่าง}
 \end{aligned}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาใช้บริการภายในอุทยานการเรียนรู้ตราด  
จำนวน 246 คน

#### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างที่ไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นวิธีการสุ่มแบบบังเอิญบังเอิญ (Accidental technique) จากประชาชนที่มาใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ตราด ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน ถึง 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2559

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน  
ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ  
(Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด 5 ด้าน  
ประกอบด้วย

ด้านรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนอง  
ผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ  
จำนวน 20 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วน (Scale) ตามแบบการประเมินค่า (Rating scale)  
ด้วยการเลือกเพียงคำตอบเดียวดังนี้

1. ด้านรูปธรรมของการบริการ
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

3. ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

โดยใช้การประเมินค่าของลิเคิร์ต (Likert's scale) ที่ใช้ผู้ตอบประเมินค่า (1-4)

ระดับคุณภาพการบริการ	คะแนนข้อคำถามทางบวก
เห็นด้วยมากที่สุด	4
เห็นด้วยมาก	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

### การสร้างและประเมินคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และมีลักษณะคล้ายคลึงกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

ขั้นที่ 2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามสำหรับการวิจัย โดยนำแนวทางการสร้างแบบสอบถามจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการกำหนดรูปแบบประเด็นข้อคำถาม และองค์ประกอบขอแบบสอบถาม

ขั้นที่ 3 คือ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยดำเนินการดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้รู้ ผู้มีประสบการณ์ พิจารณาตรวจสอบเนื้อหาโครงสร้างแบบสอบถาม และปรับปรุงสำนวนภาษาที่ใช้ให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย เหมาะสม และสมบูรณ์ ได้แก่

1.1 รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

1.2 อาจารย์พรเทพ นามกร ตำแหน่งอาจารย์ประจำศูนย์การศึกษาจันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

1.3 นางสาวสุพรรณิ สิ้นคำ ตำแหน่งผู้อำนวยการกองการศึกษาและวัฒนธรรม เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทำการทดสอบ (Pre-test) และนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามในส่วนของคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ก่อนที่จะนำไปใช้จริงและนำข้อบกพร่องมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยการทดสอบความเชื่อมั่น โดยวิธีของ Cronbach's alpha (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2550, หน้า 127) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) จากการทดสอบแบบสอบถามได้ค่าความเชื่อมั่น 0.72

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจศูนย์จันทบุรี ถึงนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดตราด เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ตราดที่เป็นประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. ผู้ทำการวิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่ประชาชนที่ใช้บริการอุทยานการเรียนรู้ตราด จำนวน 246 คน เพื่อให้ตอบแบบสอบถาม
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไป จำนวน 246 ชุด โดยมีแบบสอบถามได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 246 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องมือคอมพิวเตอร์

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ข้อมูลทั่วไปการรับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยการวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยการวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่ 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least significant difference test)

### เกณฑ์การแปลผล

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

เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายของข้อมูลในแต่ละด้านจะอยู่ในรูปคะแนนของค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การแปลความหมายข้อมูลแบบ Likert scale

ระดับค่าเฉลี่ย	ระดับคุณภาพการบริการ
3.26-4.00	มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด
2.51-3.25	มีคุณภาพการบริการในระดับมาก
1.76-2.50	มีคุณภาพการบริการในระดับน้อย
1.00-1.75	มีคุณภาพการบริการในระดับน้อยที่สุด



## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และข้อมูลทั่วไปการรับบริการ ในเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการภายในอุทยานการเรียนรู้ตราด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 246 คน ด้วยการใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด ใช้สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด และเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	107	43.50
หญิง	139	56.50
รวม	246	100.00
<b>อายุ</b>		
10 ปีขึ้นไป-20 ปี	76	30.90
21 ปีขึ้นไป-30 ปี	59	23.99
31 ปีขึ้นไป-40 ปี	31	12.60
41 ปีขึ้นไป-50 ปี	48	19.51
51 ปีขึ้นไป-60 ปี	16	6.50
61 ปีขึ้นไป	16	6.50
รวม	246	100.00
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	70	28.46
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	19	7.72
ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ	12	4.88
ค้าขาย	33	13.41
เกษตรกร/ ประมง	17	6.91
รับจ้างทั่วไป	17	6.91
นักเรียน/ นักศึกษา	78	31.71
อื่น ๆ	-	-
รวม	246	100.00

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	100	40.65
10,001 บาทขึ้นไป-20,000 บาท	47	19.11
20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท	68	27.64
30,001 บาทขึ้นไป	31	12.60
รวม	246	100.00
ข้อมูลทั่วไปการรับบริการ		
ใช้บริการครั้งแรก	44	17.89
เคยใช้บริการมาก่อน	202	82.11
รวม	246	100.00

จากตารางที่ 2 จำนวนร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.50 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.50 ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 10 ปีขึ้นไป-20 ปี มากที่สุด เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 30.90 รองลงมา มีอายุ 21 ปีขึ้นไป-30 ปี อายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี อายุ 31 ปีขึ้นไป-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.99, 19.51 และ 12.60 และอันดับสุดท้าย อายุ 51 ปีขึ้นไป-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.50 ส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มากที่สุด เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 31.71 รองลงมา มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ อาชีพค้าขาย อาชีพลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท อาชีพเกษตรกร/ ประมง กับรับจ้างทั่วไป และอันดับสุดท้าย อาชีพผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 28.46, 13.41, 7.72, 6.91 และ 4.88 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มากที่สุด เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 40.65 รองลงมา มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท รายได้ 10,001 บาทขึ้นไป-20,000 บาท และอันดับสุดท้าย รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.64, 19.11 และ 12.60 ตามลำดับ ส่วนใหญ่พบว่าเคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 82.11 และใช้บริการครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 17.89

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริหาร

ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริหาร	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการแต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย	91 (36.99)	120 (48.78)	35 (14.23)	-	3.23	0.68	มาก	1
2. อุทยานการเรียนรู้ตราด มีการจัดเตรียมเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวก แก่ประชาชนอย่างเพียงพอ	90 (36.59)	96 (39.02)	49 (19.92)	11 (4.47)	3.08	0.86	มาก	2
3. อุทยานการเรียนรู้ตราด มีการจัดเตรียมหนังสือ/ สื่อวารสาร เพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการ	70 (28.46)	100 (40.65)	75 (30.49)	1 (0.41)	2.97	0.78	มาก	4
4. การตกแต่งทั้งภายใน และภายนอกสวยงามและสะอาด	63 (25.61)	130 (52.85)	49 (19.92)	4 (1.63)	3.02	0.72	มาก	3
ภาพรวม					3.08	0.61	มาก	

จากตารางที่ 3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริหาร โดยภาพรวม พบว่า มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.08$ ,  $SD = 0.61$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

คุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด ในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.23$ ,  $SD = 0.68$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องอุทยานการเรียนรู้ตราดมีการจัดเตรียมเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.08$ ,  $SD = 0.86$ ) เรื่องการตกแต่งทั้งภายในและภายนอก สวยงามและสะอาด มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.02$ ,  $SD = 0.73$ ) และสุดท้ายเรื่องอุทยานการเรียนรู้ตราดมีการจัดเตรียมหนังสือ/ สื่อวารสารเพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการ มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.97$ ,  $SD = 0.78$ )

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการอุทยาน  
การเรียนรู้ตราด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในการบริการ	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ตรงตามความต้องการของท่าน	74 (30.08)	111 (45.12)	60 (24.39)	1 (0.41)	3.05	0.75	มาก	1
2. การให้บริการถูกต้องตาม หลักวิชาการ เช่น รูปแบบกิจกรรม สำหรับเด็ก รูปแบบห้องสมุด	60 (24.39)	118 (47.97)	65 (26.42)	3 (1.22)	2.96	0.75	มาก	3
3. บริการอย่างยุติธรรม เสมอภาค	62 (25.20)	111 (45.12)	65 (26.42)	8 (3.25)	2.92	0.80	มาก	4
4. มีมาตรฐานในการให้บริการ เป็นที่ยอมรับ	61 (24.80)	122 (49.59)	59 (23.98)	4 (1.63)	2.98	0.77	มาก	2
ภาพรวม					2.98	0.55	มาก	

จากตารางที่ 4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ  
อุทยานการเรียนรู้ตราด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ โดยภาพรวม พบว่า มีคุณภาพ  
การบริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.98$ ,  $SD = 0.55$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

คุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด ในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำ  
ได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการของท่าน มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.05$ ,  
 $SD = 0.75$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องมีมาตรฐานในการให้บริการเป็นที่ยอมรับ มีคุณภาพ  
การบริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.98$ ,  $SD = 0.77$ ) เรื่องการให้บริการถูกต้องตามหลักวิชาการ เช่น  
รูปแบบกิจกรรมสำหรับเด็ก รูปแบบห้องสมุด มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.96$ ,  
 $SD = 0.75$ ) และสุดท้ายเรื่องบริการอย่างยุติธรรม เสมอภาค มีคุณภาพการบริการในระดับมาก  
( $\bar{X} = 2.92$ ,  $SD = 0.80$ )

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการอุทยาน  
การเรียนรู้ตราด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ จะให้บริการสามารถบริการได้ ทันท่วงที่	55 (22.36)	144 (58.54)	47 (19.11)	-	3.03	0.64	มาก	3
2. การบริการของเจ้าหน้าที่ เสร็จตามขั้นตอน ทันเวลา ไม่ล่าช้า	124 (50.41)	79 (32.11)	42 (17.07)	1 (0.41)	3.33	0.77	มากที่สุด	1
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น ที่จะให้บริการ	66 (26.83)	125 (50.81)	53 (21.54)	2 (0.81)	3.04	0.72	มาก	2
4. การให้ความสำคัญต่อคำร้องขอ หรือปัญหาของผู้รับบริการ	42 (17.07)	148 (60.16)	56 (22.76)	-	2.94	0.63	มาก	4
	ภาพรวม				3.08	0.50	มาก	

จากตารางที่ 5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ  
อุทยานการเรียนรู้ตราด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวม พบว่า มีคุณภาพการบริการ  
ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.08$ ,  $SD = 0.50$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

คุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด ในเรื่องการบริการของเจ้าหน้าที่เสร็จตามขั้นตอน  
ทันเวลา ไม่ล่าช้า มีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.33$ ,  $SD = 0.77$ ) เป็นอันดับแรก  
รองลงมาเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ มีคุณภาพการบริการในระดับมาก  
( $\bar{X} = 3.04$ ,  $SD = 0.72$ ) เรื่องความพร้อมของเจ้าหน้าที่จะให้บริการสามารถบริการได้ทันท่วงที่  
มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.03$ ,  $SD = 0.64$ ) และสุดท้ายเรื่องการให้ความสำคัญ  
ต่อคำร้องขอหรือปัญหาของผู้รับบริการ มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.94$ ,  $SD = 0.63$ )

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการอุทยาน  
การเรียนรู้ตราด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	43 (17.48)	151 (61.38)	52 (21.14)	-	2.96	0.62	มาก	4
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการบริการ	80 (32.52)	110 (44.72)	54 (21.95)	2 (0.81)	3.09	0.76	มาก	1
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเอาใจใส่ สนใจงาน มีความจริงจังในการให้บริการ	42 (17.07)	155 (63.01)	48 (19.51)	1 (0.41)	2.97	0.62	มาก	3
4. เจ้าหน้าที่มอบบริการดีที่สุด สำหรับท่าน	65 (26.42)	114 (46.34)	66 (26.83)	1 (0.41)	2.99	0.74	มาก	2
ภาพรวม					3.00	0.50	มาก	

จากตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ  
อุทยานการเรียนรู้ตราด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยภาพรวม พบว่า มีคุณภาพการบริการ  
ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.00$ ,  $SD = 0.50$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

คุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด ในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ  
มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.09$ ,  $SD = 0.76$ )  
เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องเจ้าหน้าที่มอบบริการดีที่สุด สำหรับท่านมีคุณภาพการบริการในระดับ  
มาก ( $\bar{X} = 2.99$ ,  $SD = 0.74$ ) เรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ สนใจงาน มีความจริงจัง  
ในการให้บริการ มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.97$ ,  $SD = 0.62$ ) และสุดท้ายเรื่องเจ้าหน้าที่  
มีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.96$ ,  
 $SD = 0.62$ )

ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการอุทยาน  
การเรียนรู้ตราด ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เปิดบริการในเวลาที่เหมาะสม เหมาะสำหรับการใช้บริการ	56 (22.76)	140 (56.91)	50 (20.33)	-	3.02	0.66	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือ ให้ความสะดวก เหมาะสม ตามประเภทบุคคล เช่น เด็ก คนพิการ	73 (29.67)	103 (41.87)	68 (27.64)	2 (0.81)	3.00	0.78	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ เป็นอย่างดี พร้อมให้ความช่วยเหลือ ตลอดเวลา	58 (23.58)	126 (51.22)	62 (25.20)	-	2.98	0.70	มาก	4
4. เจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิติชม และสำรวจกริยาทำทาง	50 (20.33)	143 (58.13)	53 (21.54)	-	2.99	0.65	มาก	3
	ภาพรวม				3.00	0.53	มาก	

จากตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยภาพรวม พบว่า มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.00$ ,  $SD = 0.53$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

คุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด ในเรื่องเปิดบริการในเวลาที่เหมาะสมเหมาะสำหรับการใช้บริการ มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.02$ ,  $SD = 0.66$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องเจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือ ให้ความสะดวก เหมาะสมตามประเภทบุคคล เช่น เด็ก คนพิการ มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.00$ ,  $SD = 0.78$ ) เรื่องเจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิติชมและสำรวจกริยาทำทาง มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.97$ ,  $SD = 0.62$ ) และสุดท้ายเรื่องเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี พร้อมให้ความช่วยเหลือตลอดเวลา มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.98$ ,  $SD = 0.70$ )



ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด โดยภาพรวม

คุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด	$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
1. ด้านรูปธรรมของการบริการ	3.08	0.61	มาก	2
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	2.98	0.55	มาก	5
3. ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ	3.08	0.50	มาก	1
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.00	0.50	มาก	3
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	3.00	0.53	มาก	4
ภาพรวม	3.03	0.45	มาก	

จากตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด โดยภาพรวม พบว่า มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.03$ ,  $SD = 0.45$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

คุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด ในด้านการตอบสนอง มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.08$ ,  $SD = 0.50$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านรูปธรรมของการบริการ มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.08$ ,  $SD = 0.61$ ) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.00$ ,  $SD = 0.50$ ) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.00$ ,  $SD = 0.53$ ) และสุดท้ายด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.98$ ,  $SD = 0.55$ ) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบเพศกับคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ชาย	107	2.96	0.49	-2.03	0.00
หญิง	139	3.08	0.40		

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 9 การเปรียบเทียบเพศกับคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด พบว่า ค่า Sig. = 0.00 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

**สมมติฐานที่ 2** ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 10 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	9.53	1.91	11.67	0.00
ภายในกลุ่ม	240	39.21	0.16		
รวม	245	48.75			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 10 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด จำแนกตามอายุ พบว่า ค่า Sig.  $\leq .05$  แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยของคุณภาพการบริการ  
อุทยานการเรียนรู้ตราด จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	10 ปีขึ้นไป-	21 ปีขึ้นไป-	31 ปีขึ้นไป-	41 ปีขึ้นไป-	51 ปีขึ้นไป-	61 ปีขึ้นไป
		20 ปี	30 ปี	40 ปี	50 ปี	60 ปี	
10 ปีขึ้นไป-20 ปี	3.28		0.30*	0.27*	0.51*	0.24*	0.55*
21 ปีขึ้นไป-30 ปี	2.99				0.21*		0.26*
31 ปีขึ้นไป-40 ปี	3.01				0.24*		0.28*
41 ปีขึ้นไป-50 ปี	2.78					-0.27*	
51 ปีขึ้นไป-60 ปี	3.04						0.32*
61 ปีขึ้นไป	2.73						-

จากตารางที่ 11 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

คู่ที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 10 ปีขึ้นไป-20 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21 ปีขึ้นไป-30 ปี

คู่ที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 10 ปีขึ้นไป-20 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป-40 ปี

คู่ที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 10 ปีขึ้นไป-20 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี

คู่ที่ 4 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 10 ปีขึ้นไป-20 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป-60 ปี

คู่ที่ 5 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 10 ปีขึ้นไป-20 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

คู่ที่ 6 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21 ปีขึ้นไป-30 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี

คู่ที่ 7 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21 ปีขึ้นไป-30 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

คู่ที่ 8 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป-40 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี

คู่ที่ 9 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป-40 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ  
อุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

คู่ที่ 10 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ  
อุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป-60 ปี

คู่ที่ 11 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป-60 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ  
อุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ  
อุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการ  
อุทยานการเรียนรู้ตราด จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	6	15.32	2.55	18.26	0.00
ภายในกลุ่ม	239	33.43	0.14		
รวม	245	48.75			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 12 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ  
การบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด จำแนกตามอาชีพ พบว่า ค่า Sig.  $\leq .05$  แสดงว่า ผู้ใช้บริการ  
ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกัน  
จึงยอมรับสมมติฐาน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant  
difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยของคุณภาพการบริการ  
อุทยานการเรียนรู้ตราด จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท	ผู้ประกอบการ /เจ้าของธุรกิจ	ค้าขาย	เกษตรกร/ ประมง	รับจ้าง ทั่วไป	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่น ๆ
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	2.84	-		0.37*	-0.16*	-0.32*	-0.50*	-0.43*	
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	2.67				-0.34*	-0.49*	-0.68*	-0.61*	
ผู้ประกอบการ/ เจ้าของ ธุรกิจ	2.48				-0.53*	-0.68*	-0.87*	-0.80*	
ค้าขาย	3.01						-0.34*	-0.27*	-
เกษตรกร/ ประมง	3.16			0.68*					
รับจ้างทั่วไป	3.34								
นักเรียน/นักศึกษา	3.28								
อื่น ๆ	-								

จากตารางที่ 13 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ  
ทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น  
ต่อคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

คู่ที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ  
อุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ

คู่ที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ  
อุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขาย

คู่ที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ  
อุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง

คู่ที่ 4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ  
อุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป

คู่ที่ 5 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ  
อุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา

คู่ที่ 6 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ  
อุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขาย

คู่ที่ 7 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ  
อุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเกษตรกร/ ประมง

คู่ที่ 8 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ  
อุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป

คู่ที่ 9 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ  
อุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา

คู่ที่ 10 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ  
การบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขาย

คู่ที่ 11 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ  
การบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเกษตรกร/ ประมง

คู่ที่ 12 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ  
การบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป

คู่ที่ 13 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ  
การบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา

คู่ที่ 14 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขายมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้  
ตราด แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเกษตรกร/ ประมง

คู่ที่ 15 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพค้าขาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้  
ตราด แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา

คู่ที่ 16 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเกษตรกร/ ประมง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ  
อุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ

**สมมติฐานที่ 4** ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ  
อุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการ  
อุทยานการเรียนรู้ตราด จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	12.15	4.05	26.78	0.00
ภายในกลุ่ม	242	36.60	0.15		
รวม	245	48.75			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 14 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด จำแนกตามรายได้ พบว่า ค่า Sig.  $\leq .05$  แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยของคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด จำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 บาทขึ้นไป- 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป- 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.18	-	0.16*	0.35*	0.66*
10,001 บาทขึ้นไป-20,000 บาท	2.95			0.19*	0.50*
20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท	2.78				0.31*
30,001 บาทขึ้นไป	2.42				

จากตารางที่ 15 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

คู่ที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป-20,000 บาท

คู่ที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท

คู่ที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป

คู่ที่ 4 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป-20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท

คู่ที่ 5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป-20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป

คู่ที่ 6 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกับ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป

**สมมติฐานที่ 5** ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลทั่วไปการรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปการรับบริการกับคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด

ข้อมูลทั่วไปการรับบริการ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ใช้บริการครั้งแรก	44	3.13	0.55	1.74	0.00
เคยใช้บริการมาก่อน	202	3.00	0.42		

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 16 การเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปการรับบริการกับคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด พบว่า ค่า Sig. = 0.00 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลทั่วไปการรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลทั่วไปการรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน



## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และข้อมูลทั่วไปการรับบริการ เครื่องมือที่ใช้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด ใช้สถิติเชิงพรรณนาวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของอุทยาน การเรียนรู้ตราด ทั้ง 5 ด้าน โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการภายในอุทยานการเรียนรู้ตราด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 246 คน ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 10 ปีขึ้นไป-20 ปี มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีส่วนใหญ่อย่าใช้บริการจากอุทยานการเรียนรู้ตราด

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด

คุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด พบว่า คุณภาพการบริการโดยภาพรวม พบว่า มีคุณภาพการบริการในระดับมาก โดยเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านการตอบสนอง มีคุณภาพการบริการในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และสุดท้าย ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า

1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้  
ตราด แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้  
ตราด แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน
3. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของอุทยาน  
การเรียนรู้ตราด แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน
4. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของอุทยาน  
การเรียนรู้ตราด แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน
5. ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลทั่วไปการรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ  
ของอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย  
ดังนี้

1. ผลการศึกษาคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด โดยภาพรวม พบว่า  
มีคุณภาพการบริการในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของจิณพัฑฒ์ ชื่นชมน้อย (2555) ได้ศึกษา  
ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์  
และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน พบว่า มีความพึงพอใจ  
ต่อการให้บริการของห้องสมุด คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ในด้านคุณภาพการให้บริการ  
ด้านผู้ให้บริการ/ เจ้าหน้าที่ ด้านเวลาและด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก และขัดแย้งกับงานวิจัยของนภาพร  
สุริยะ (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตคณะเกษตรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ต่อการให้บริการห้องสมุดทั้งหมด 11 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่าง ๆ  
ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้ทำวิจัยมีความคิดเห็นในแต่ละด้าน ดังนี้

1.1 ด้านรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวม พบว่า มีคุณภาพการบริการในระดับมาก  
ขัดแย้งกับงานวิจัยของอรุณสิทธิ์ ลอเลิศ (2555) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของหอพักเอกชน  
ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ  
อยู่ในระดับน้อยสุด ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า อุทยานการเรียนรู้ตราดมีการจัดเตรียมเครื่องมือที่ทันสมัย  
และมีการจัดเตรียมหนังสือ/ สื่อวารสารอย่างเพียงพอ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน  
จึงทำให้การวัดระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ โดยภาพรวม พบว่า มีคุณภาพการบริการในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของอรรถสิทธิ์ ลอติเลิศ (2555) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของหอพักเอกชนในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง การให้บริการถูกต้องตามหลักวิชาการ และมีมาตรฐานในการให้บริการ จึงทำให้การวัดระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ โดยภาพรวม พบว่า มีคุณภาพการบริการในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะ ลิขิตมณีชัย (2557) การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการเป็นอันดับแรก ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ และมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการเสร็จตามขั้นตอน ทันเวลา ไม่ล่าช้า จึงทำให้การวัดระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยภาพรวม พบว่า มีคุณภาพการบริการในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของอรรถสิทธิ์ ลอติเลิศ (2555) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของหอพักเอกชนในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดี และมีความเอาใจใส่สนใจงาน จึงทำให้การวัดระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยภาพรวม พบว่า มีคุณภาพการบริการในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะ ลิขิตมณีชัย (2557) การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี พร้อมให้ความช่วยเหลือตลอดเวลา โดยให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เช่น เด็ก คนพิการ เป็นต้น อีกทั้งเจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิตติชมและสำรวจกิริยาท่าทาง จึงทำให้การวัดระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด จำแนกเพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ข้อมูลทั่วไปการรับบริการ ผลการวิจัยพบว่า

2.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน ขัดแย้งกับงานวิจัยของปิยะ ลิขิตมณีชัย (2557) การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี

พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้วิจัยนั้นอาจกล่าวได้ว่าตามธรรมชาตินี้เพศหญิงมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิดเห็น เนื่องจากในยุคปัจจุบันมีการเปิดกว้างทุกเพศสามารถมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

2.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของอรรถสิทธิ์ ลอลิเลิศ (2555) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของหอพักเอกชนในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า อายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้วิจัยนั้นอาจกล่าวได้ว่าทุกช่วงอายุต่างมีประสบการณ์ที่ได้แตกต่างกัน จึงทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

2.3 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของอรรถสิทธิ์ ลอลิเลิศ (2555) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของหอพักเอกชนในเขต เทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้วิจัยนั้นอาจกล่าวได้ว่าแต่ละอาชีพมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป เนื่องจากการรับรู้การดำเนินชีวิตที่ต่างกัน จึงทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

2.4 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของอรรถสิทธิ์ ลอลิเลิศ (2555) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของหอพักเอกชนในเขต เทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี รายได้รวมต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้วิจัยนั้นอาจกล่าวได้ว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีการเลือกใช้บริการตามรสนิยมส่วนบุคคล มีความเกี่ยวข้องกับรายได้ที่ได้รับ จึงทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

2.5 ผู้ใช้บริการที่มีข้อมูลทั่วไปการรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของศุภกัญญา จันทรกษา (2558) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ลักษณะของสถานที่ใช้บริการ ขนาดมิเตอร์ที่ใช้ต่างกัน จะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้วิจัยนั้นอาจกล่าวได้ว่าผู้ที่เคยใช้บริการแล้วนั้นมีความเข้าใจในขั้นตอนกระบวนการให้บริการที่มากกว่าคนที่ไม่เคยใช้บริการ จึงทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด พบว่า ในด้านการตอบสนองผู้รับบริการ เป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และสุดท้าย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะบางประเด็น ดังนี้

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรกำหนดนโยบายด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ โดยกำหนดมาตรฐานในการให้บริการให้เป็นที่ยอมรับ
2. ควรกำหนดนโยบายด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ให้เจ้าหน้าที่มีการบริการแบบ Service mind มีการบริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใสแก่ผู้รับบริการ กำหนดให้เจ้าหน้าที่เข้าอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถ และพัฒนาด้านจริยธรรมในการให้บริการ

### ข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ

1. จัดให้มีการทดสอบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อุทยานการเรียนรู้ตราด อย่างสม่ำเสมอ และนำผลการทดสอบมาเป็นข้อมูลในการพิจารณาเพื่อปรับปรุงการให้บริการ
2. มีช่องบริการให้ผู้รับบริการสามารถขอความช่วยเหลือที่ประสบปัญหาในการรับบริการ

### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาวิจัยในเรื่องคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้ตราด เชิงคุณภาพศึกษาลักษณะเจาะลึกเชิงเหตุผล
2. ควรศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของอุทยานการเรียนรู้หน่วยอื่น ๆ นำผลการศึกษามาพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้นต่อไป

## บรรณานุกรม

- จิณณพัฑฒ์ ซึนซมน้อย. (2555). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.
- นวมร สุริยะ. (2555). *ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนิสิตคณะเก็ดษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. *ข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 26(2), 11-19.
- ปิยะ ลิขิตมณีชัย. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิยะพล พุ่มเพ็ชร. (2552). *คุณภาพการบริการของศูนย์บริการบริษัท โต โยด้ามหานคร จำกัด*. *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ไพฑูริย์ คุ่มคง. (2557). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2554). *แผนกลยุทธ์กองทัพยากรบุคคล*. กรุงเทพฯ: กองทัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน □. (2542). *คุณภาพในงานบริการ: Quality in service*. กรุงเทพฯ: ดวงกลมสมัย
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2550). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ (พิมพ์ครั้งที่ 18)*. กรุงเทพฯ: สุพีเรีย พรินต์เฮาส์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). *การบริการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศุกกัญญา จันทรุกขา. (2558). *คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี. ในการประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 6 (หน้า 86-98) 26 มิถุนายน พ.ศ. 2559 ณ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่*. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- สมวงศ์ พงศ □ สถาพร. (2550). *เคล็ดไม □ ลับการตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บ □ คส □
- สมิต ด้ชฎกร. (2550). *การต้องรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สายธาร.

- สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดตราด. (2556). *รายงานการตรวจมาตรฐานการทำงานภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2556-2558)*. ตราด: สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดตราด.
- สุกัญญา โภคา. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศิลปากร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดตราด. (2556). *รายงานการตรวจมาตรฐานการทำงานภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. ตราด: สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดตราด.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดตราด. (2558). *แผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2558-2560*. ตราด: กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตราด.
- อรรถสิทธิ์ ลอเลิศ. (2555). *คุณภาพการให้บริการของหอพักเอกชนในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, สถาบันบัณฑิตนักบริหารศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- อุทยานการเรียนรู้ TK Park. (2558). *ห้องสมุดมีชีวิต*. เข้าถึงได้จาก <http://www.tkpark.or.th/tha/page/story>
- Bitner, M. J. (1990). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee response. *Journal of Marketing*, 54, 69-82.
- Gronroos, C. (1990). Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research*, 20(1), 3-17.
- Lovelock, C. H. (2000). *Service marketing* (4<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985) A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multi-item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal Of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก



## แบบสอบถาม

### เรื่อง คุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด การตอบแบบสอบถามของท่าน ถือว่ามีคุณค่าต่อการศึกษาอย่างยิ่ง จึงขอความกรุณาจากท่านได้ตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็น อันจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยตัวบุคคลในแบบสอบถาม ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ใน  ที่ตรงกับความจริง)

##### 1. เพศ

1.  ชาย

2.  หญิง

##### 2. อายุ

1.  10 ปีขึ้นไป-20 ปี

2.  21 ปีขึ้นไป-30 ปี

3.  31 ปีขึ้นไป-40 ปี

4.  41 ปีขึ้นไป-50 ปี

5.  51 ปีขึ้นไป-60 ปี

6.  61 ปีขึ้นไป

##### 3. อาชีพ

1.  รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

2.  ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท

3.  ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ

4.  ค้าขาย

5.  เกษตรกร/ ประมง

6.  รับจ้างทั่วไป

7.  นักเรียน/ นักศึกษา

8.  อื่น ๆ .....

##### 4. รายได้

1.  ต่ำกว่า 10,000 บาท

2.  10,001 บาทขึ้นไป-20,000 บาท

3.  20,001 บาทขึ้นไป-30,000 บาท

4.  30,001 บาทขึ้นไป

##### 5. ข้อมูลทั่วไปการรับบริการ

1.  ใช้บริการครั้งแรก

2.  เคยใช้บริการมาก่อน

ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด

คุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วยมากที่สุด (4)	เห็นด้วยมาก (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
<b>1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริหาร</b>	โปรดขีดเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการแต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย				
2. อุทยานการเรียนรู้ตราดมีการจัดเตรียมเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ				
3. อุทยานการเรียนรู้ตราดมีการจัดเตรียมหนังสือ/สื่อวารสาร เพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการ				
4. การตกแต่งทั้งภายในและภายนอกสวยงามและสะอาด				
<b>2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ</b>	โปรดขีดเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด			
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการของท่าน				
6. การให้บริการถูกต้องตามหลักวิชาการ เช่น รูปแบบกิจกรรมสำหรับเด็ก รูปแบบห้องสมุด				
7. บริการอย่างยุติธรรม เสมอภาค				
8. มีมาตรฐานในการให้บริการเป็นที่ยอมรับ				
<b>3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ</b>	โปรดขีดเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด			
9. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่จะให้บริการสามารถบริการได้ทันทั่วถึง				

คุณภาพการบริการอุทยานการเรียนรู้ตราด	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วยมากที่สุด (4)	เห็นด้วยมาก (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
<b>3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ต่อ)</b>				
10. การบริการของเจ้าหน้าที่เสร็จตามขั้นตอนทันเวลา ไม่ล่าช้า				
11. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ				
12. การให้ความสำคัญต่อคำร้องขอหรือปัญหาของผู้รับบริการ				
<b>4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ</b>	โปรดขีดเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด			
13. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ				
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ				
15. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่สนใจงาน มีความจริงใจในการให้บริการ				
16. เจ้าหน้าที่มอบบริการดีที่สุดในบรรดาท่าน				
<b>5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ</b>	โปรดขีดเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด			
17. เปิดบริการในเวลาที่เหมาะสมสำหรับการใช้บริการ				
18. เจ้าหน้าที่เต็มใจช่วยเหลือให้ความสะดวกเหมาะสมตามประเภทบุคคลเช่น เด็ก คนพิการ				
19. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี พร้อมให้ความช่วยเหลือตลอดเวลา				
20. เจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิ ดิชมและสำรวจกิริยาท่าทาง				