

ความคิดเห็นของลูกค้านำต่อคุณภาพการให้บริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม
อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ฉัตรชัย ชัยศิริ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
มิถุนายน 2558
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ ฉัตรชัย ชัยศิริ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

.....ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

.....กรรมการ

(อาจารย์จิตพล ชัยมะดัน)

.....กรรมการ

(อาจารย์พรเทพ นามกร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พจน์ีย์ ธาระเสนา)

วันที่ 6 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี” สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่าน ที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้องอย่างยิ่ง โดยเฉพาะ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ได้กรุณาแนะนำและให้คำปรึกษาแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ของปัญหาพิเศษเพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ ซึ่งผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และเสียสละเวลาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต อาจารย์ประจำ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ ผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้กรุณาตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหาและความเที่ยงตรงของเครื่องมือ และขอขอบพระคุณประชาชนที่มาใช้บริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบ แบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ทุกท่าน บิดา มารดา และญาติ ๆ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งมีได้กล่าวนาม ณ ที่นี้ ผู้ศึกษาขอกราบของพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

นัศร ชัย ชัยศิริ

56930094: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความคิดเห็น/ คุณภาพการบริการ/ สถานีน้ำมัน

นัตรชัย ชัยศิริ: ความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของลูกค้า หจก.กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี (OPINION ON THE SERVICE QUALITY OF THE GASOLINE STATION OF KANOKRUNGREUNG PARTNERSHIP IN MAKHAM DISTRICT, CHANTHABURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต, ปร.ด. 56 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของลูกค้า หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของ หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของ หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตาม เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยวิธีการเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการ หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ใช้สูตรคำนวณของในกรณีไม่ทราบขนาดประชากร โดยกำหนดสัดส่วนประชากร 0.2 กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย 245 คน

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ สถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 245 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.84 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.14 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า 44.49 และลูกค้าที่มาใช้บริการประกอบอาชีพรับจ้าง/ ใช้แรงงาน คิดเป็นร้อยละ 50.61 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความคิดเห็นต่อการบริการในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความคิดเห็นต่อการบริการในระดับมาก ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการบริการในระดับมากที่สุด การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีเพศ, อายุ, อาชีพ มีความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมแตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญ 0.05

56930094: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: OPINION/ CUSTOMER/ SERVICE QUALITY

CHATCHAI CHAISIRI: OPINION ON THE SERVICE QUALITY OF THE GASOLINE STATION OF KANOKRUNGREUNG PARTNERSHIP IN MAKHAM DISTRICT, CHANTHABURI PROVINCE. ADVISOR: PONGSATEAN LUENGALONGKOT, Ph.D. 56 P. 2015.

The objectives of the research were to study and compare the customers' opinion on the service quality of the gasoline station of Kanokrungreung Partnership in Makham District, Chanthaburi Province. The customers were categorized by gender, age, education level and occupation. The data were collected from customers who were service users of the gasoline station of Kanokrungreung Partnership in Makham District, Chanthaburi Province. The population size was calculated by formula for the unknown population size. The proportion of 0.2 was determined. The level of reliability was determined at 95%, and the error estimation was at 5% (Zikmund, 1999). Consequently, 245 customers was the total number of the sample group.

The findings revealed that most of the respondents were female customers (51.84 %). Most of the respondents were 31-40 years old. (37.14 %). For education level, most of the respondents had a diploma or equivalent education. (44.49 %) Most of the customers were employees or laborers. (50.61 %) The customers agreed that tangibility of the service was at the high level. Confidence given to the service users was at the high level. Empathy for the customers was also at the high level. The customers agreed that their opinion on the service was at the highest level. For the comparison of the opinion on service quality of the gasoline station of Kanokrungreung Partnership in Makham District, Chanthaburi Province, it was found that customers with different gender, age and occupation had no difference in the opinion of service quality. However, the customers with different education level had difference in the opinion on the service quality of the gasoline station of Kanokrungreung Partnership in Makham District, Chanthaburi Province at the significance level of 0.05.

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
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	7
ข้อมูลทั่วไปของ หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
3 วิธีดำเนินการวิจัย	26
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	27
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล	28
การวิเคราะห์ข้อมูล	29
เกณฑ์การแปลผล	29

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	31
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	31
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ สถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี.....	33
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	40
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	44
สรุปผลการวิจัย.....	44
อภิปรายผลการวิจัย.....	45
ข้อเสนอแนะ.....	48
บรรณานุกรม	49
ภาคผนวก	52
ประวัติย่อของผู้วิจัย	56

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	12
4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล.....	31
4-2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าต่อ คุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ.....	33
4-3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าต่อ คุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัด จันทบุรี ด้านความน่าเชื่อถือ ใ่ว้ใจในการบริการ.....	34
4-4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าต่อ คุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัด จันทบุรี ด้านการตอบสนองของผู้บริโภค	36
4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าต่อ คุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัด จันทบุรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	37
4-6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าต่อ คุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัด จันทบุรี ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ.....	38
4-7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าต่อ คุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัด จันทบุรี ภาพรวมในด้านต่าง ๆ.....	39
4-8 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ.....	40
4-9 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ.....	41
4-10 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-11 การจับรายคู่ด้วยสูตร LSD	42
4-12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	43
4-13 ผลการทดสอบสมมติฐาน	43

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกปัจจุบัน เวลาถือเป็นสิ่งที่มีค่าอย่างมากสำหรับทุก ๆ คน สังคม ซึ่งจะเห็นได้ว่า ธุรกิจที่ดำเนินงานให้บริการลูกค้า ส่วนใหญ่มุ่งเป้าหมายไปด้วยความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นอันดับแรก รวมถึงความคิดเห็นสูงสุดของลูกค้าให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในบริการและสอดคล้องต่อความต้องการของลูกค้า ทุกครั้งที่ลูกค้าต้องการใช้บริการจะต้องคิดถึง หก. กนกรุ่งเรือง เป็นอันดับแรก ไม่คิดเปลี่ยนใจไปใช้บริการของกลุ่มคู่แข่งรายอื่นที่มีอยู่มากมาย จะเห็นได้ว่าภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันการดำเนินธุรกิจต้องแข่งขันกับเวลา ถ้าพลาดช้าก็จะทำให้สูญเสียโอกาส และรายได้ที่น่าเสียดาย องค์กรหรือธุรกิจที่มีความพร้อมในเรื่องของการให้บริการ เข้าใจ เข้าถึง ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างตรงประเด็นก่อนคู่แข่ง ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการให้บริการและการกลับมาใช้บริการก็จะถือได้ว่าองค์กรหรือธุรกิจประสบความสำเร็จในการดำเนินงานเป็นอย่างยิ่ง

อนาคตอันใกล้ประเทศไทยกำลังจะเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ASEAN community) คือ การรวมตัวของกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนให้เป็นชุมชนที่มีความแข็งแกร่ง สามารถสร้างโอกาส และรับมือส่งท้าทาย ทั้งด้านการเมืองความมั่นคง เศรษฐกิจ และภัยคุกคามรูปแบบใหม่ โดยสมาชิกในชุมชนมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดี สามารถประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น และสมาชิก ในชุมชนมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

การค้าระหว่างไทยกับประเทศอาเซียนจะคล่องและขยายตัวมากขึ้น กำแพงภาษีจะลดลง จนเกือบจะหมดไป เพราะ 10 ตลาดกลายเป็นตลาดเดียว ผู้ผลิตจะส่งสินค้าไปขายในตลาดนี้และ ขยับขยายธุรกิจของตนง่ายขึ้น ขณะเดียวกันผู้บริโภคก็จะมีทางเลือกมากขึ้นราคาสินค้าจะถูกลง ซึ่งแน่นอนว่าจะต้องมีการแข่งขันในกรดำเนินธุรกิจเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นบริษัทเอกชนที่เข้ามา มีบทบาททำให้เกิดการแข่งขัน เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับสิ่งที่ดีที่สุด

เพื่อนเป็นการปรับตัวเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ASEAN community) เรื่องของการบริการในสถานีน้ำมันก็เป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการของผู้บริโภคทางด้านต่าง ๆ และเพื่อที่จะจัดตั้งกระตุ้นทางการตลาดให้เหมาะสม เมื่อผู้ซื้อสินค้าได้รับสิ่งกระตุ้นทางการตลาดหรือสิ่งกระตุ้นอื่น ๆ ผ่านเข้ามาใน ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อเปรียบเสมือนกล่องคำ ที่ผู้ขายไม่สามารถคาดคะเนได้งานของผู้ขายและ

นักการตลาดก็คือ ค้นหาว่าลักษณะของผู้ซื้อและความรู้สึกนึกคิดได้รับอิทธิพลสิ่งใดบ้าง การศึกษาถึงลักษณะของผู้ซื้อที่เป็นเป้าหมายจะมีประโยชน์สำหรับนักการตลาดคือทราบถึงความต้องการและลักษณะของลูกค้า เพื่อจะจัดส่วนประสมทางการตลาดต่าง ๆ กระตุ้นและสนองความต้องการของผู้ซื้อที่เป้าหมายได้ถูกต้อง

ผู้วิจัยเห็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำการศึกษาในเรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของ หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี เพื่อที่จะทราบความพึงพอใจของลูกค้า และก่อประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้นำไปใช้ในการวางแผนงาน ด้านงานบริการและการบริหารบุคคลที่ให้บริการลูกค้า เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้นและสร้างความพึงพอใจสูงสุดกับลูกค้าผู้มาใช้บริการได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

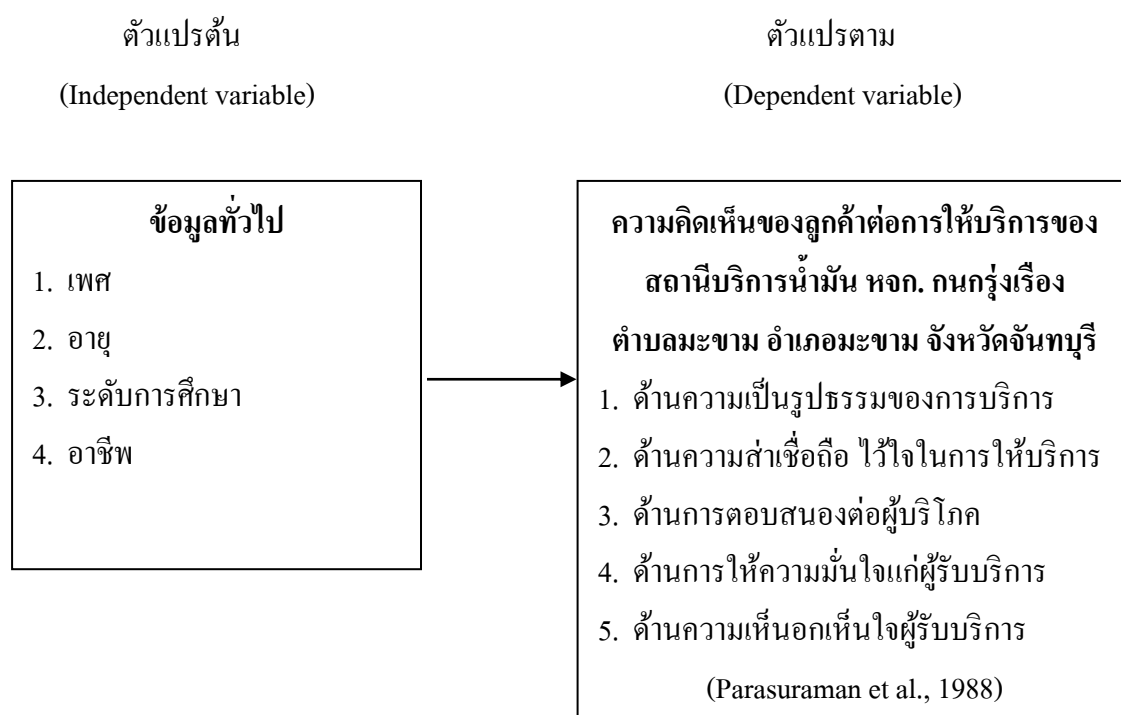
1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของ หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของ หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

สมมุติฐานการวิจัย

1. ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
2. ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
3. ลูกค้าที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
4. ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิดความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) มาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยได้กรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของ หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
2. ทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของ หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
3. เพื่อสามารถนำผลจากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขปัญหาอุปสรรค และพัฒนาการให้บริการของ หจก. กนกรุ่งเรือง ให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ที่มาใช้บริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แนวคิดของ Parasuraman et al. (1988) ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ให้ในการวิจัย คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยในช่วงเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2557 ถึง มีนาคม พ.ศ. 2558 รวมระยะเวลาประมาณ 11 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ลูกค้า หมายถึง ลูกค้าของสถานีบริการน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ และการตัดสินใจเกี่ยวกับข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งจะเป็นแรงกำหนดทิศทางของปฏิบัติการของลูกค้าของสถานีบริการน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

คุณภาพบริการ หมายถึง ความสามารถ ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงศักยภาพของพนักงาน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ประกอบด้วย 5 ด้าน (Parasuraman et al., 1988)

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการในสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการบริการ หมายถึง ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการบริการในสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ด้านการตอบสนองของผู้บริโภค หมายถึง ด้านการตอบสนองของผู้บริโภคในสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
ในสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ หมายถึง คุณภาพการบริการด้านความเห็นอกเห็น
ใจผู้รับบริการ ในสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี หมายถึง สถานที่
ให้บริการให้บริการด้านน้ำมันเชื้อเพลิง พนักงานให้ความสำคัญต่อลูกค้า ใส่ใจให้ความสนใจลูกค้า
และเอาใจใส่ในการให้บริการ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของ หจก. กนก รุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็น ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
 - 2.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ
 - 2.2 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ
 - 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ
 - 2.4 เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. ข้อมูลทั่วไปของ หจก. กนก รุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

มนต์ชัย พินประเสริฐ (2547, หน้า 7) อธิบายว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงความรู้สึกของบุคคลแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจเป็นบุคคล กลุ่มคน หรือสถานการณ์ในช่วงเวลาหนึ่ง ด้วยการพูดหรือการเขียน ซึ่งแตกต่างกันไปตามความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม ความคิดเห็นจึงไม่ถาวรและมีการเปลี่ยนแปลงได้โดยง่าย

เรืองเวทย์ แสงรัตนา (2547, หน้า 29) อธิบายว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูด หรือเขียนโดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้

สุนันทา อ่อนรัมย์ (2548, หน้า 13) อธิบายว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ความคิดเห็นจะเกี่ยวข้องกับความเชื่อ ทศนคติ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม ซึ่งมีผลมาจากคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน การติดต่อระหว่างบุคคลหรือการ ได้รับข่าวสาร สถานภาพทางเศรษฐกิจ เหล่านี้ล้วนเป็น

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความคิดเห็นไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่งและการแสดงออกของความคิดเห็นอาจเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้

ปิยาณี เหล่ากาวิ (2547, หน้า 6) กล่าวว่าความคิดเห็นมีคำจำกัดความ คือ

1. เป็นความเชื่อที่ไม่สามารถยืนยันได้อย่างแน่นอนว่าเป็นความรู้สึกอย่างไม่แน่นอนว่าเป็นความรู้สึกที่แท้จริง แต่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและมีเหตุผลหรือเป็นความน่าจะเป็นของความคิดเห็นเฉพาะบุคคลในการตัดสินใจ

2. การประเมินผลหรือความรู้สึกหรือการประมาณค่าเกี่ยวกับคุณลักษณะ คุณค่าของบุคคลหรือสิ่งต่าง ๆ

3. รูปแบบการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาสาระซึ่งทำให้เกิดความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเป็นสิ่งที่ต้องการ

4. หลักเกณฑ์ในการใช้ถ้อยคำในการตัดสินใจหรือพิจารณาตัดสินสิ่งต่าง ๆ โดยมีหลักเกณฑ์สนับสนุนในแต่ละกรณี

แนวคิดของนักวิชาการเรื่องความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออก ทางด้านความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ และการตัดสินใจเกี่ยวกับข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินจากสถานการณ์ต่าง ๆ การแสดงออกถึงความคิดเห็นจะมีผลต่อเนื่องมาจากอารมณ์ พื้นความรู้ ภูมิหลังทางสังคม และสภาพความจริงในขณะนั้น ความคิดเห็นไม่อาจบอกได้ว่าถูกต้องหรือไม่ อาจจะได้รับยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ซึ่งความคิดเห็นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อเวลาผ่านไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman et al. (1988) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการว่า หมายถึง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการและรับรู้ที่มีต่อการบริการจริง โดยได้สร้างเครื่องมือ ที่เรียกว่า SERVQUAL โดยกำหนดมิติคุณภาพการบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่

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

กฤษฎ์ อุทัยรัตน์ (2543) กล่าวว่า “ความพึงพอใจของลูกค้า” เป็นความพึงพอใจที่เรา (ผู้ให้บริการ) ต้องตอบสนองอยู่แล้ว อาจกล่าวได้ว่าการบริการสมัยใหม่ คือ ความพึงพอใจของลูกค้า และความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนการจะล่วงรู้ความพึงพอใจของลูกค้าได้จากผลการสนองความต้องการของลูกค้า

แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ พบว่าเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้าที่เรียกว่า “SERVQUAL (Service quality)” ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 10 ประการ คือ

1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability) เกี่ยวข้องกับความถูกต้องในกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก และสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ตามที่สัญญาได้อย่างครบถ้วน
2. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือความตั้งใจและความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงาน รวมไปถึงความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการด้วย เช่น พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า
3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึงคุณสมบัติในการมีทักษะและความรู้ความสามารถในการให้บริการ นั่นคือ พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีความรู้ความชำนาญและความสามารถในงานที่ให้บริการ
4. การเข้าถึงการบริการ (Access) หมายถึงความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร เช่น สามารถโทรศัพท์ติดต่อได้ตลอดเวลา การบริการที่มอบแก่ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและ สถานที่ ไม่มีให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลต้องมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการเดินทาง
5. ความมีอัธยาศัย (Courtesy) พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมไปถึงการแต่งกายที่สุภาพและเหมาะสมของพนักงานด้วย
6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ความสามารถในการอธิบายลูกค้าให้เข้าใจอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ รวมทั้งอัตราค่าบริการและส่วนลด
7. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Credibility) ได้แก่ ชื่อเสียงขององค์กร ลักษณะที่น่าเชื่อถือของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า ความซื่อสัตย์ น่าไว้วางใจ ความเชื่อถือได้และการนำเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

8. ความปลอดภัย (Security) การบริการที่ส่งมอบแก่ลูกค้าไม่มีอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ ความปลอดภัยต่อร่างกาย ทรัพย์สิน และความเป็นส่วนตัว

9. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing the customer) การเข้าใจความต้องการของลูกค้า และเรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการส่วนตัว ให้ความสนใจลูกค้าเฉพาะบุคคล และสามารถจำชื่อลูกค้าได้

10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพขององค์กร ลักษณะภายนอกของพนักงาน รวมถึงอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการต่าง ๆ

Parasuraman et al. (1988) ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการจาก 10 ด้าน ให้เหลือ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

จากแนวคิดของ Parasuraman et al. (1988) ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของ

กลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้บริการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์กร

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

Spechler (1988) คุณภาพการให้บริการเป็นที่ทราบกันดีว่าการที่จะทำให้คุณภาพการบริการประสบผลสำเร็จเป็นที่พอใจของลูกค้านั้นไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการที่คิดว่าดีที่สุดเพียงวิธีเดียวเท่านั้นและวิธีการที่ประสบความสำเร็จอย่างสูง ในที่แห่งหนึ่งก็ไม่สามารถรับประกันว่าจะได้ผลกับที่อื่นด้วยเสมอไปทั้ง ๆ ที่เป็นสินค้าหรือบริการอย่างเดียวกัน สิ่งสำคัญที่จะเสนอในที่นี้คือรูปแบบที่มีประสิทธิผลของคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นหลักการทั่วไป ที่ได้รับการยอมรับว่าได้ผลดีถึงแม้ว่า เป็นหลักการเดียวกันก็ตาม แต่การนำไปประยุกต์ใช้ก็อาจมีความแตกต่างกัน ได้ในการผลิตก็เช่นเดียวกันคือ ไม่มีกระบวนการสองกระบวนการที่เหมือนกันเลย ในแต่ละบริษัทก็จะมีกระบวนการหรือระบบงานที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปแล้วแต่ละกระบวนการจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่จะเป็นกุญแจไปสู่ความสำเร็จ ผู้บริหารจะต้องค้นหาปัจจัยสำคัญให้พบ และทำการปรับปรุงระบบงานหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้อง และสร้างให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กร ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าภายในและภายนอก โดยมีปัจจัยสำคัญสองประการที่จะต้องตระหนักอยู่เสมอ นั่นคือ การเพิ่มผลผลิต (Productivity) และคุณภาพ (Quality) จาก Service quality effectiveness model จะพบว่าเน้นถึงความสำเร็จของกระบวนการไปสู่ความเป็นเลิศของคุณภาพการบริการ โดยรูปแบบจะกำหนดแนวทางและทิศทางของความสำเร็จของงานบริการ ซึ่งมีปัจจัยสำคัญ 7 ประการ คือ

1. การทำให้ลูกค้าพอใจและประทับใจ (Customer satisfaction and beyond)
2. การประกันคุณภาพ (Quality assurance)
3. วิธีการระบบ และเทคโนโลยี (Methods, system and technology)
4. การตระหนักถึงคุณภาพ (Quality awareness)
5. การฝึกอบรม (Training)
6. การมีส่วนร่วม (Involvement)
7. การเป็นที่รู้จักการยอมรับนับถือ (Recognition)

Gronroos (1984) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อค่านิยมและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับระดับของ คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้ Gronroos ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ และทักษะในงานบริการ
 2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ผู้รับบริการ จะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน
 3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ
 4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการ จะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน
 5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม
 6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด
- เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ**
- จากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการตามรายละเอียดที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้ทำการสรุปเพื่อเปรียบเทียบทฤษฎีของนักวิชาการแต่ละคน ได้ดังนี้

ตาราง 2-1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	
Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985)	<p>คุณภาพบริการจาก 10 ด้าน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability) 2. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) 3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) 4. การเข้าถึงการบริการ (Access) 5. ความมีอัธยาศัย (Courtesy)

ตาราง 2-1 (ต่อ)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	
	<ol style="list-style-type: none"> 6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) 7. ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ (Credibility) 8. ความปลอดภัย (Security) 9. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing the customer) 10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)
Parasuraman et al. (1988)	<p>คุณภาพบริการจาก 5 ด้าน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ (Tangibility) 2. ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (Reliability) 3. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) 4. ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อมั่นและเชื่อถือ (Assurance) 5. ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy)
Spechler (1988)	<p>แนวทางและทิศทางของความสำเร็จของงานบริการ 7 ประการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การทำให้ลูกค้าพอใจและประทับใจ (Customer Satisfaction and Beyond) 2. การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) 3. วิธีการระบบ และเทคโนโลยี (Methods, system and technology) 4. การตระหนักถึงคุณภาพ (Quality Awareness) 5. การฝึกอบรม (Training) 6. การมีส่วนร่วม (Involvement) 7. การเป็นที่รู้จักการยอมรับนับถือ (Recognition)
Gronroos (1984)	<p>การรับรู้คุณภาพบริการที่ดีของลูกค้า 6 ประการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ

ตาราง 2-1 (ต่อ)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior)
3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility)
4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness)
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (Recovery)
6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดมิติ 5 ด้าน ตามแนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman et al. (1988) ในการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของ หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ได้แก่ คุณภาพบริการ 5 ด้าน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและเชื่อถือ (Assurance) ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) ดังมีรายละเอียดตามนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการบริการ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ดังนี้

- 1.1 ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ
- 1.2 การแต่งกายของพนักงาน
- 1.3 ความสะอาดสบายของสถานที่ให้บริการ

สรุป ได้ว่าด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการบริการ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ การแต่งกายของพนักงาน และความสะอาดสบายของสถานที่ให้บริการ

2. ด้านความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการมอบบริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้อง และตรงตามวัตถุประสงค์ของการบริการภายในเวลาที่เหมาะสม ดังนี้

- 2.1 การรักษาเวลาในการให้บริการ

2.2 การรักษาสัญญาในการให้บริการ

2.3 การรักษาข้อมูลของลูกค้า

สรุปได้ว่าความด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ คือ ความสามารถในการมอบการบริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็น ได้อย่างถูกต้อง และตรงตามวัตถุประสงค์ของการบริการภายในเวลาที่เหมาะสม การรักษาเวลาการให้บริการ การรักษาสัญญาการให้บริการ และการรักษาข้อมูลของลูกค้า

3. ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หมายถึงความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว และให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

3.1 ความรวดเร็วในการได้รับบริการ

3.2 ความเต็มใจในการให้บริการ

3.3 ความพร้อมในการให้บริการ

สรุปได้ว่าด้านการตอบสนองความต้องการ คือ ความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพเต็มใจในการให้บริการ และพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา

4. ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน ปลอดภัย ดังนี้

4.1 ความรู้สึกเชื่อมั่นไว้วางใจในชื่อเสียง

4.2 ความมั่นคงของบริการ

4.3 ความสุภาพของพนักงาน

สรุปได้ว่าด้านการให้ความมั่นใจ คือ การสร้างความรู้สึกเชื่อมั่นให้ลูกค้าเกี่ยวกับชื่อเสียงของบริษัท มั่นคงในการบริการ และความสุภาพของพนักงานในการให้บริการ

5. ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง การดูแลและเอาใจใส่ให้บริการลูกค้าด้วยความตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความถูกต้องของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง ดังนี้

5.1 ความเพียงพอของประเภทของสินค้าและบริการ

5.2 ความเอาใจใส่ในการให้บริการ

5.3 การรู้ความต้องการของลูกค้า

สรุปได้ว่าด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ คือ การดูแลเอาใจใส่ให้บริการด้วยความตั้งใจ ใส่ใจในความเพียงพอของประเภทสินค้าและบริการ ความเอาใจใส่ในการให้บริการ และการต้องการรู้ความต้องการของลูกค้า

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1988) ผู้วิจัยได้สรุปเอาประเด็นที่สำคัญออกมาเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี และทำการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อวิเคราะห์และนำผลวิเคราะห์มาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อมูลทั่วไปของ หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

หจก. กนกรุ่งเรือง ตั้งอยู่เลขที่ 92/ 2 หมู่ 3 ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี เปิดบริการเป็นสถานีเติมน้ำมัน ทั้ง เบนซิน และดีเซล เปิดดำเนินกิจการ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2530 เป็นระยะเวลา 27 ปี ตั้งเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มหาชน โดยใช้ น้ำมันจาก บริษัท เชลล์แห่งประเทศไทย ละครเป็นตัวแทนในการขาย น้ำมันเชื้อเพลิงของบริษัทเชลล์ ทั้งหมด ทุกชนิด ทำเลที่ตั้ง ติดถนนสายหลัก จึงมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก องค์กรของเราก็มีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาทางด้านความสะดวก ของห้องน้ำและที่พักรถ เพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ อีกทั้งทางด้านเทคโนโลยี องค์กรของเราได้นำเครื่องรูดบัตรเครดิต มาติดตั้งเพื่ออำนวยความสะดวกแก่กลุ่มลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วย



ภาพที่ 1-2 ภาพสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการ โดยรวมของทุกด้านและรายด้าน ทั้ง 10 ด้าน ทั้งในกรณีภารกิจภายในสถานที่ นอกสถานที่ มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง โดยด้านความสะดวกสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึงและด้านความต่อเนื่อง เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวมขณะที่ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ และด้านการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวม ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันและกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน และภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นประเด็นด้านความต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านความเสมอภาค ด้านการตอบสนองความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพ และในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธานี วงศ์ทิม (2548) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีการเติมน้ำมันเบนซินพิเศษไร้สารตะกั่ว จำนวนเงินที่ใช้ในการเติมน้ำมันในแต่ละครั้ง 401-500 บาท ความถี่ในการเติมน้ำมัน 4-5 ครั้งต่อเดือน และโดยส่วนมากจะเติมน้ำมันในช่วงเวลา 17.01-21.00 น. การตัดสินใจ

เลือกใช้น้ำมันแต่ละยี่ห้อ พบว่ามีการตัดสินใจด้วยตัวเองมากที่สุดและยี่ห้อน้ำมันที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้มากที่สุด คือ เจ็ท โดยมีเหตุผลที่เลือกเดิมยี่ห้อดังกล่าว คือ สถานีบริการสามารถหาได้ง่าย และน้ำมันมีคุณภาพดี ซึ่งส่วนมากจะชำระเงินค่าน้ำมันด้วยเงินมากที่สุด ทางด้านความคิดเห็นเรื่องคุณภาพของน้ำมัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีความคิดเห็นว่าคุณภาพน้ำมันแต่ละยี่ห้อไม่แตกต่างกันมากที่สุด ยี่ห้อน้ำมันที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่ามีคุณภาพดีที่สุด คือ ปตท. เจ็ทและเอสโซ่ รองลงมาตามลำดับ สำหรับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการชื้อน้ำมันเชื้อเพลิง พบว่า การเอาใจใส่ลูกค้า ความสุภาพอ่อนโยนของพนักงานเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานีบริการและอันดับสามคือ สถานีบริการที่ตั้งอยู่บนเส้นทางที่ผ่านเป็นประจำ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ มีความสัมพันธ์กับจำนวนเงินใช้ในการเติมน้ำมันและความถี่ในการเติมน้ำมัน, เพศและอาชีพ มีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาที่เติมน้ำมัน อายุ อาชีพและรายได้มีความสัมพันธ์กับยี่ห้อน้ำมันที่เติมน้ำมันเป็นประจำ วิธีการชำระเงินและความคิดเห็นด้านคุณภาพน้ำมัน

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร โดยศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจากประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ระบบ One-stop service ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร จำนวน 399 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ พบว่า ประชาชนในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ งานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการมารับบริการกับความพึงพอใจในบริการ พบว่า อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ประเภทของบริการ การรับรู้กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการและช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับความคาดหวังของประชาชนที่แตกต่าง มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน ความคาดหวังในการมาใช้บริการกับความพึงพอใจในการมาใช้บริการ มีความสัมพันธ์ในทางบวก กล่าวคือ ยิ่งประชาชนมีความคาดหวังในบริการที่ดีมากเท่าใดก็ยิ่งมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับมากขึ้นเท่านั้น

จุรี สุขวงษ์ (2549) การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์ทันตกรรมเฉพาะทาง ใน 4 ด้าน คือ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่

และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านบริการตรวจ รักษาและอัตราการรักษา และมุ่งศึกษาถึงการรับรู้จริงและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ผู้มาใช้บริการในงานทันตกรรม ที่ศูนย์ทันตกรรมเฉพาะทางของโรงพยาบาลเวชธานี โดยใช้จำนวน 370 คน เป็นการศึกษาระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2549 ถึง 31 ตุลาคม 2549 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวม คือ แบบสอบถามความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์ทันตกรรมเฉพาะทาง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ความร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่าที และค่าความแปรปรวนทางเดียว ถ้าพบความแตกต่างรายคู่ใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุด ผลการศึกษาพบว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์ทันตกรรมเฉพาะทาง มีความหวังโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.38 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูง โดยค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด ได้แก่ ความคาดหวังต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมา คือ ความคาดหวังต่อการบริการตรวจ รักษา ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอัตราการรักษาซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44, 3.41, 3.38 และ 3.29 ตามลำดับ

มยุฉัตร พานิชอัตรา (2549) ผลการศึกษาวิจัยพบว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสถานบริการน้ำมันเจ็ทในจังหวัดชลบุรี โดยรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลางเพียงด้านเดียว คือ ด้านการบริการส่วนด้านสถานที่ ด้านพนักงาน ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านบริการเสริม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสถานที่เป็นลำดับที่ 1 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านบริการเสริมเป็นลำดับที่ 2 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์เป็นลำดับที่ 3 และ ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านพนักงานเป็นลำดับที่ 4

วนิดา สิงโต (2549) การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย คือ เพื่อศึกษาคุณภาพและพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลตามคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการหรือผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชยันนาท ใน 5 ด้าน คือ ด้านเป็นรูปธรรม ความเชื่อถือไว้ใจได้ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ การดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ช่วง คือ ช่วงที่ 1 ศึกษาสภาพคุณภาพการบริการพยาบาล ตามคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการหรือผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชยันนาท จำนวน 367 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยเทียบตาราง Krejcie and Morgan ได้จำนวน 189 คน โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่มีความเที่ยงตรง 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

คำร้อยละ คำมีชนิมเลขคณิต คำเบี่ยงเบนมาตรฐาน ช่วงที่ 2 หาวิธีการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 คน ในการจัดกลุ่มสนทนา ผลการวิจัย พบว่า ปัญหาคุณภาพบริการ พยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชัยนาท โดยความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคะแนน ความคาดหวังและค่าเฉลี่ยคะแนนการรับรู้มากที่สุด คือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($D = 0.98$) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ($D = 0.96$) และด้านความเชื่อถือไว้ใจ ($D = 0.89$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความแตกต่างค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังกับค่าเฉลี่ยคะแนน การรับรู้ต่ำที่สุด คือด้านให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($D = 0.76$)

บงกช สิงหะ (2549) การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็น ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี และ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอ บ่อทอง จังหวัดชลบุรี โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 363 คน ผลการศึกษา พบว่าความคิดเห็น ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ คือ ด้านความสะดวกสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านคุณภาพ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเสมอภาค และด้านความทั่วถึงและผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ตัวแปรอิสระ ที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ อายุและระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอ บ่อทอง จังหวัดชลบุรี ส่วนตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน คือ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทงานที่มาติดต่อ

วรัญญา ตรีชะฎา (2551) ผลการศึกษา พบว่าผู้ให้บริการที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากทุกปัจจัย ยกเว้น ด้านการจัดจำหน่าย มีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีปัจจัยย่อยการใช้เทคโนโลยีทันสมัย เพื่อบริการแก่ลูกค้าได้ สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุดด้านราคา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจบริการชำระค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนราคา น้ำมันของสถานีบริการน้ำมัน ปตท.มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ระดับปานกลางด้านการจัดจำหน่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางต่อด้านการ

จัดจำหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสมอยู่ในบริเวณเส้นทางหลัก และชุมชน อยู่ในระดับมากที่สุด

เสรี วงษ์ทิวลาภ (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาครการค้นคว้าแบบอิสระ นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่ม ตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการด้านต่าง ๆ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย คลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 393 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติอ้างอิง ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มตัวอย่าง (t-test) และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่ม ตัวอย่าง (One-way ANOVA) ผลศึกษาพบว่าด้านรูปลักษณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความ คาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงสุดคือพนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย บริการ จริงที่ได้รับสูงสุด คือ พนักงานธนาคารมีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย และความไม่พึงพอใจ สูงสุด คือ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการด้านเงินฝาก/ สินเชื่อและบริการต่าง ๆ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านรูปลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือและ ใ้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงสุด คือ พนักงานแสดงออก ถึงความ ซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการนำ ข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการ ลูกค้า บริการจริงที่ได้รับสูงสุด คือ พนักงานแสดงออกถึงความ ซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูล ส่วนตัวของลูกค้าและการนำ ข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้า และความไม่พึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ไม่ต้องบริการอย่างเร่งรีบโดยรวมผู้ตอบ แบบสอบถามมีความไม่พึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือและใ้วางใจด้านรับประกันการให้ความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงสุดคือพนักงานให้การบริการด้วยความ เป็นมิตรสุภาพและมีมารยาทบริการจริงที่ได้รับสูงสุดคือพนักงานให้การบริการด้วยความ เป็นมิตรสุภาพและมีมารยาทและความไม่พึงพอใจสูงสุดคือพนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ ข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝากสินเชื่อและบริการต่าง ๆ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความไม่พึง พอใจด้านรับประกันการให้ความมั่นใจด้านการตอบสนองลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความ คาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงสุดคือพนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วบริการจริงที่ได้รับ สูงสุดคือมีระบบการให้บริการด้านเงินฝากสินเชื่อและบริการต่าง ๆ ที่สะดวกรวดเร็วและความไม่ พึงพอใจสูงสุดคือพนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความไม่ พึงพอใจในด้านการตอบสนองลูกค้าด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลลูกค้าผู้ตอบ

แบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการสูงสุดคือพนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจนบริการจริงที่ได้รับสูงสุดคือเวลาที่ธนาคารเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้าและความไม่พึงพอใจสูงสุดคือกรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดีโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความไม่พึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2552) ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ ที่เป็นบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 196 คน และนิสิต จำนวน 333 คน รวมทั้งสิ้น 529 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบประเมินที่ปรับปรุงจาก LibQUAL+ ซึ่งเป็นเครื่องมือเพื่อการสำรวจเชิงการตลาดที่ใช้วัดการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดใน 4 มิติ ได้แก่ การเข้าถึงสารสนเทศ (Access of service) ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of service) จำนวน 32 ข้อ แต่ละข้อคำถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 9 ระดับ แบ่งเป็น 2 ช่วงระดับ คือระดับการรับรู้หรือระดับบริการจริงที่ได้รับจากห้องสมุด ระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่าการประเมินคุณภาพการบริการโดยรวมของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักวิทยบริการ ทุกมิติอยู่ในระดับสูงกว่าบริการจริงที่ได้รับจากห้องสมุด โดยช่องว่างระหว่างความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการและบริการจริงที่ได้รับทุกมิติ เมื่อพิจารณาตามรายมิติ พบว่า มิติที่มีช่องว่างแคบที่สุด คือ มิติห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า รองลงมา คือ มิติการควบคุมสารสนเทศ และมิติการเข้าถึงสารสนเทศ สามารถจำแนกรายมิติได้ดังนี้

1. มิติการเข้าถึงสารสนเทศอยู่ในระดับสูงกว่าระดับบริการจริงที่ได้รับทุกข้อ เมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า ข้อที่มีช่องว่างแคบที่สุด ข้อมูลบนเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการมีความถูกต้องชัดเจน รองลงมา คือ ท่านสามารถเข้าถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ได้สะดวกและง่ายต่อการเข้าใช้ และมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ทันสมัยและตรงต่อความต้องการ

2. มิติความรู้สึกที่มีต่อบริการ อยู่ในระดับสูงกว่าค่าเฉลี่ยระดับบริการจริงที่ได้รับทุกข้อ เมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า ข้อที่มีช่องว่างแคบที่สุด คือ ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน รองลงมา คือ ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ และผู้ให้บริการมีความพร้อมในการตอบคำถามผู้ใช้

3. มิติห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้าอยู่ในระดับสูงกว่าระดับบริการจริงที่ได้รับทุกข้อ เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีช่องว่างแคบที่สุด คือสถานที่สะดวกสบาย ชวนให้มาใช้บริการ รองลงมาคือ มีมุมสงบเพื่อศึกษาค้นคว้าเป็นส่วนตัว และห้องสมุดมีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อยเหมาะแก่การศึกษาค้นคว้า

4. มิติการควบคุมสารสนเทศอยู่ในระดับสูงกว่าระดับบริการจริงที่ได้รับทุกข้อเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีช่องว่างแคบที่สุด คือ ห้องสมุดมีเครื่องมือที่ใช้งานง่าย ทำให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยตนเอง รองลงมา คือ ท่านสามารถเข้าถึงทรัพยากร อิเล็กทรอนิกส์ได้จากเครือข่ายภายนอก และห้องสมุดเป็นแหล่งเพื่อการศึกษา เรียนรู้ หรือการวิจัย ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.98 เรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ สำนักวิทยบริการทำให้สามารถติดตามความรู้ทางวิชาการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น รองลงมา คือ สำนักวิทยบริการช่วยให้ผู้ใช้บริการ ได้ติดตามความก้าวหน้าในสาขาวิชาที่สนใจ และผู้ใช้มีความพึงพอใจที่มีต่อการสนับสนุนของห้องสมุดในด้านการเรียน/ การสอน/ การวิจัย

ธัญญธร สมพงษ์ (2553) การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพ การบริการความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการ และปัญหาข้อเสนอแนะในด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัย 238 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการพบว่า เพศ ไม่มี ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร แต่ปัจจัยพื้นฐานอื่น ๆ ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการ ในทุกด้าน และปัญหาข้อเสนอแนะในด้านคุณภาพการบริการ มีดังนี้ 1. ควรนำผลที่ได้รับมาพัฒนา มาตรฐานในการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีคุณภาพการบริการสามารถตอบสนองความคาดหวังของ ผู้รับบริการให้เกิดความเชื่อมั่นให้มากที่สุด 2. ควรศึกษาการให้บริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านอื่น ๆ ต่อไป 3. ควรส่งเสริมให้ประชาชน และองค์กรภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการจัดรูปแบบการให้บริการเพื่อความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

สุชาติ นิ่มกุล (2554) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเทศบาล ตำบลม่วงเตี้ย อำเภวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของ ประชาชนมีผลต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลม่วงเตี้ย อำเภวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง

โดยภาพรวมของทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด = 4.09 รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีค่าเฉลี่ย = 4.00 และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ย = 3.97 ตามลำดับ ส่วนการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด = 3.93 ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อปี ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ประชาชน ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน แต่ไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลม่วงเตี้ย อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง

จุริรัตน์ บุญเศษ (2555) ศึกษาถึงปัจจัยที่กำหนดความต้องการใช้บริการงานการเงินและบัญชีในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้ำหวี อำเภอหาดสำราญ จังหวัดตรัง โดยมีตัวแปรอิสระ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการงานการเงินและบัญชีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้ำหวี ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 187 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ความต้องการใช้บริการงานการเงินและบัญชีในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้ำหวี อำเภอหาดสำราญ จังหวัดตรัง ใช้การทดสอบด้วยแบบจำลองโลจิสติก ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่กำหนดความต้องการใช้บริการงานการเงินและบัญชีในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้ำหวี อำเภอหาดสำราญ จังหวัดตรัง พบว่า 1) หากค่าใช้จ่ายในการใช้ บริการลดลง จะทำให้ความต้องการใช้บริการงานการเงินและบัญชีเพิ่มขึ้น 2) เพศหญิงจะมีความ ต้องการใช้บริการงานการเงินและบัญชีมากกว่าเพศชาย 3) คนโสด จะมีความต้องการใช้บริการงาน การเงินและบัญชีมากกว่าคนมีครอบครัว และ 4) หากรายได้ของ ครอบครัวสูงจะมีความต้องการใช้ บริการงานการเงินและบัญชี เพิ่มขึ้น ข้อเสนอแนะจากการศึกษา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้ำหวี อำเภอหาดสำราญ จังหวัด ตรัง จะต้องส่งเสริมบริการและลดรายจ่ายให้กับประชาชนที่ใช้บริการในพื้นที่โดยการรณรงค์เรื่อง การใช้จ่ายอย่างคุ้มค่าและรู้เท่าทัน เศรษฐกิจชุมชนพึ่งตนเอง และควรมีนโยบายรับบริการงานการเงิน และบัญชีนอกสถานที่เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อราชการให้กับประชาชน ควรให้ ความสำคัญกับผู้ใช้บริการเพศหญิงและมีสถานภาพสมรสแต่งงานแล้ว เพราะเป็นกลุ่มที่มีความ ต้องการใช้บริการงานการเงินและบัญชีมาก และควรส่งเสริมให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น โดยการ ส่งเสริมอาชีพโดยการลงทะเบียน ในรายครัวเรือนจนครบถ้วนพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้ำหวี อำเภอหาดสำราญ จังหวัดตรัง

ทศรัฐ จันยาง (2555) การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน

เทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์จากผู้มาใช้บริการจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับดี โดยไม่แตกต่างกันตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์เมื่อพิจารณาพบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในทุกด้านแต่ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแต่ละด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

อุษา นวนวิทย์ และศุภลักษณ์ สุวรรณชฎ (2556) การศึกษาเรื่อง การยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอลาดใหญ่จังหวัดสงขลามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลาศึกษาโดยใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารและสัมภาษณ์ประชากรกลุ่มตัวอย่างจากผู้มาใช้บริการจำนวน 60 คน ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการพอใจกับการบริการที่รวดเร็ว เสมอภาคแต่ไม่พอใจกับสถานที่คับแคบ ผู้รับบริการเสนอแนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองควนลังในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ได้แก่ กระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ควรจัดทำกล่องรับความคิดเห็นเพื่อให้ประชาชนสามารถร้องเรียนได้และจัดให้มีการบริการนอกสถานที่ 2) ด้านความเสมอภาคและยุติธรรมในการให้บริการ ได้แก่ ฝึกอบรมให้พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์เพิ่มขึ้น กำหนดให้พนักงานทุกคนแขวนป้ายประจำตัวตลอดเวลา 3) ด้านการให้บริการของพนักงาน ได้แก่ ให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องรายละเอียดและขั้นตอนในการขอรับบริการ ด้านต่าง ๆ และกำหนดให้พนักงานเทศบาลเมืองควนลังควรแต่งกายให้เหมาะสม 4) ด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ได้แก่ ขยายสำนักงานหรือสถานที่ตั้งให้กว้างทันสมัยเพียงพอสำหรับผู้รับบริการที่มีจำนวนมาก จัดแผนกและฝ่ายต่าง ๆ ให้ชัดเจนเป็นสัดส่วนมีระเบียบควรสร้างที่จอดรถเพิ่มเติม และจัดทำป้ายหรือลูกศรชี้บอกแนะนำสถานที่ต่าง ๆ

ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขายอาม อำเภอนาขายอาม จังหวัดจันทบุรี การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขายอาม อำเภอ

นายชยาม จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายชยาม อำเภอนายชยาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยวิธีการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลตำบลนายชยาม อำเภอนายชยาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 3,960 คน การกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 363 คน ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 61 ปีขึ้นไป จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ประกอบอาชีพเกษตรกร/ ประมง มีรายได้ 10,000 บาทขึ้นไป-20,000 บาท ผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายชยาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมากเห็นด้วยเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจอยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายชยาม ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายชยาม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้วิจัยได้มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเรื่อง “ความคิดเห็นของลูกค้านำต่อการให้บริการของสถานีบริการน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี” ซึ่งสามารถนำความรู้นี้มาจัดทำเค้าโครงการวิจัยใช้เป็นกรอบความคิด และกำหนดแนวทางในการศึกษา ค้นคว้า ตลอดจนช่วยในการอภิปรายผลการศึกษา ค้นคว้าในครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ช่วงเวลาในการใช้บริการและความถี่ในการมาใช้บริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. ระยะเวลาการเก็บข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. เกณฑ์การแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการ หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี และตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ โดยใช้สูตรการคำนวณในกรณีไม่ทราบขนาดประชากร โดยกำหนดสัดส่วนประชากร 0.2 กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% (Zikmund, 2003)

กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ $n = P (1-P) Z^2 / e^2$

โดย n = แทนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

P = สัดส่วนประชากร

Z = เป็นความเชื่อมั่น 1.96 คือความมั่นใจ 95%

e = ค่าความคลาดเคลื่อน

$$\begin{aligned}
 \text{แทนค่าสูตรได้ดังนี้} \quad n &= 0.2 (1-0.2) (1.96)^2 / 0.05^2 \\
 &= (0.2 \times 0.8 \times 3.84) / 0.0025 \\
 &= 245 \text{ คน} \\
 \text{กลุ่มตัวอย่าง} &= 245 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 245 ตัวอย่าง เมื่อได้กลุ่มตัวอย่าง จึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามลูกค้าเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของ หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อ โดยสอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ เป็นแบบปลายปิด (Close ended question) ให้เลือกตอบในช่องที่กำหนด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ เป็นแบบปลายปิด (Close ended question) จำนวน 15 ข้อ โดยแต่ละคำถามจะมีระดับความคิดเห็น 4 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์กำหนดระดับความคิดเห็น ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับดังนี้

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

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ดัดแปลง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จากนั้นนำมา

กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีและตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ

3.1 นายศุภศิระ ทวีชัย อาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

3.2 นางสาวรุ่งรารวรรณ ภิบาลชนม์ ผู้บริหารสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง

3.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามไปทดสอบใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.90 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

5. นำแบบสอบถามที่ได้จัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้ศึกษาขอให้วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ ศูนย์จันทบุรีทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ที่มาใช้บริการ หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

2. แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตัวเอง กับผู้ที่มาใช้บริการ หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พร้อมทั้งอธิบายและให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

3. การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 245 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์ จำนวน 245 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

4. จากนั้นทำการลงรหัสข้อมูล นำข้อมูลไปประมวลผลโดยคอมพิวเตอร์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ในการประมวลผลค่าทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์สำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ขั้นตอน โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการ หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ใช้สถิติ ค่าความถี่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
3. การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่าแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้ LSD ที่ระดับ .05

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย (ลือชัย วงษ์ทอง, 2557, หน้า 91) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4-1}{4} \\ &= .75 \end{aligned}$$

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00	หมายถึง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการดีมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25	หมายถึง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการดีมาก
ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50	หมายถึง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการดีน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75	หมายถึง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการดีน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้านักใช้บริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้านักใช้บริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวน 245 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของลูกค้านักใช้บริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (245 คน)	ร้อยละ (100.00)
1. เพศ		
ชาย	118	48.16
หญิง	127	51.84
รวม	245	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	18	7.35
21-30 ปี	53	21.63
31-40 ปี	91	37.14

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (245 คน)	ร้อยละ (100.00)
41-50 ปี	46	18.78
51-60 ปี	15	6.12
60 ปีขึ้นไป	22	8.98
รวม	245	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	27	11.02
มัธยมศึกษา หรือ ปวส.	56	22.86
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	109	44.49
ปริญญาตรี	46	18.78
สูงกว่าปริญญาตรี	7	2.86
รวม	245	100.00
4. อาชีพ		
นักเรียน/ นักศึกษา	5	2.04
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	58	23.67
รับจ้าง/ ใช้แรงงาน	124	50.61
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	38	15.61
เกษตรกร	10	4.08
อื่น ๆ	10	4.08
รวม	245	100.00

จากตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.84 และเพศชาย ร้อยละ 48.16 ซึ่งมีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 37.14 รองลงมา คือ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.63, 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.78, 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.98, ต่ำกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.35, 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.12 โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาอนุปริญญา หรือ เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 44.49 รองลงมา คือมัธยมศึกษา หรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 22.86 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 18.78 ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 11.02 สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.86 โดยส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง/ ใช้แรงงาน

คิดเป็นร้อยละ 50.61 รองลงมาคือ ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 23.67 ค้าขาย/
ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 15.51 อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 4.08 เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 4.08 และ
นักเรียน/ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 2.04

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 4-2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าต่อ
คุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม
จังหวัดจันทบุรีด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ

ด้านความเป็นรูปธรรม ของการให้บริการ	ความคิดเห็นของลูกค้าต่อ				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	คุณภาพการบริการ							
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)				
1. ท่าเลที่ตั้งบริการสถานี น้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง สะดวกในการใช้บริการ	95 (38.78)	129 (52.65)	21 (8.57)	-	3.30	0.62	มาก ที่สุด	1
2. สถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรืองมีอุปกรณ์ ให้บริการที่ทันสมัย	90 (36.73)	104 (42.45)	51 (20.82)	-	3.16	0.74	มาก	3
3. พนักงานของสถานี น้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	81 (33.06)	146 (59.59)	18 (7.35)	-	3.26	0.58	มาก ที่สุด	2
	รวม				3.24	0.41	มาก	

จากตารางที่ 4-2 ผลการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมลูกค้าน้ำมันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมันในด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.24, SD = 0.41$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

ทำเลที่ตั้งบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง สะดวกในการใช้บริการ พบว่า ลูกค้าน้ำมันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.30, SD = 0.62$) ลูกค้าน้ำมันให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

พนักงานของสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย พบว่า ลูกค้าน้ำมันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.26, SD = 0.58$) ลูกค้าน้ำมันให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

สถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรืองมีอุปกรณ์สำหรับให้บริการที่ทันสมัย พบว่า ลูกค้าน้ำมันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.16, SD = 0.74$) ลูกค้าน้ำมันให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 3

ตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านความน่าเชื่อถือ ใ่ว้ใจในการบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือ ใ่ว้ใจในการบริการ	ความคิดเห็นของลูกค้าน้ำมัน				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	คุณภาพการบริการ							
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)				
1. มีความพร้อมในการให้บริการ	94 (38.37)	123 (50.20)	14 (5.71)	14 (5.71)	3.21	0.79	มาก	1
2. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	94 (38.37)	103 (42.04)	48 (19.59)	-	3.19	0.74	มาก	3

ตารางที่ 4-3 (ต่อ)

ด้านความน่าเชื่อถือ ใ่วใจ ในการบริการ	ความคิดเห็นของลูกค้า ต่อคุณภาพการบริการ				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
	(4)	(3)	(2)	(1)				
3. พนักงานเก็บรักษา ข้อมูลลูกค้าเป็นอย่างดี	83 (33.88)	129 (52.65)	33 (13.47)	-	3.20	0.66	มาก	2
	ภาพรวม				3.20	0.44	มาก	

จากตารางที่ 4-3 ผลการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมลูกค้ามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมันในด้านความน่าเชื่อถือ ใ่วใจในการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.20$, $SD = 0.44$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

มีความพร้อมในการให้บริการ พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 3.21$, $SD = 0.79$) ลูกค้าให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

พนักงานเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าเป็นอย่างดี พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.20$, $SD = 0.44$) ลูกค้าให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมันอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.19$, $SD = 0.74$) ลูกค้าให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 3

ตารางที่ 4-4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าน้ำมัน
คุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัด
จันทบุรี ด้านการตอบสนองของผู้บริโภค

ด้านการตอบสนองของ ผู้บริโภค	ความคิดเห็นของลูกค้าน้ำมัน				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	คุณภาพการบริการ							
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
	(4)	(3)	(2)	(1)				
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการของ พนักงาน	82 (33.47)	94 (38.37)	69 (28.16)	-	3.05	0.78	มาก	3
2. พนักงานให้บริการด้วย ความสุภาพเป็นมิตร	82 (33.47)	120 (48.98)	42 (17.14)	1 (0.41)	3.16	0.71	มาก	2
3. การให้บริการที่เท่าเทียม กัน	92 (37.55)	133 (54.29)	20 (8.16)	-	3.29	0.61	มากที่สุด	1
	ภาพรวม				3.17	0.47	มาก	

จากตารางที่ 4-4 ผลการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าน้ำมันคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมลูกค้าน้ำมันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมันในด้านการตอบสนองของผู้บริโภค อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$ $SD = 0.47$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

การให้บริการที่เท่าเทียมกัน พบว่า ลูกค้าน้ำมันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.29$, $SD = 0.61$) ลูกค้าน้ำมันให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร พบว่า ลูกค้าน้ำมันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.16$, $SD = 0.71$) ลูกค้าน้ำมันให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของพนักงาน พบว่า ลูกค้าน้ำมันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.05$, $SD = 0.78$) ลูกค้าน้ำมันให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 3

ตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าน้ำมัน
คุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัด
จันทบุรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ	ความคิดเห็นของลูกค้าน้ำมัน				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	คุณภาพการบริการ							
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)				
1. การติดป้ายประกาศหรือ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอน และระยะเวลาการ ให้บริการ	48 (19.59)	138 (56.33)	59 (24.08)	-	2.96	0.66	มาก	3
2. มีความสะดวกในการ เข้าถึงการใช้บริการ	53 (21.63)	16 (66.53)	29 (11.84)	-	3.10	0.57	มาก	2
3. มีเอกสาร/ คู่มือ ประกอบการใช้งานมีความ ชัดเจนเข้าใจง่าย	119 (48.57)	115 (46.94)	11 (4.49)	-	3.44	0.58	มากที่สุด	1
ภาพรวม					3.16	0.42	มาก	

จากตารางที่ 4-5 ผลการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าน้ำมันคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน
หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีในด้านการให้ความมั่นใจแก่
ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.16$, $SD = 0.42$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

มีเอกสาร/ คู่มือประกอบการใช้งานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย พบว่า ลูกค้าน้ำมันมีความคิดเห็น
ต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.44$, $SD = 0.58$) ลูกค้าน้ำมันให้ความสำคัญ
เป็นอันดับที่ 1

มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ พบว่า ลูกค้าน้ำมันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ
บริการสถานีน้ำมัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.10$, $SD = 0.57$) ลูกค้าน้ำมันให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

การตีความป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ พบว่าลูกค้ามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.66$) ลูกค้าให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 3

ตารางที่ 4-6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ด้านความเห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการ	ความคิดเห็นของลูกค้าต่อ คุณภาพการบริการ				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
	(4)	(3)	(2)	(1)				
1. ความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ	103 (42.04)	131 (53.47)	11 (4.49)	-	3.38	0.57	มาก ที่สุด	1
2. ความเพียงพอของ อุปกรณ์/ เครื่องมือในการ ให้บริการ	85 (34.69)	141 (57.55)	19 (7.76)	-	3.27	0.59	มาก ที่สุด	3
3. ให้เกียรติ และให้ ความสำคัญต่อลูกค้า	89 (36.33)	142 (57.96)	14 (5.71)	-	3.31	0.57	มาก ที่สุด	2
	ภาพรวม				3.32	0.35	มาก ที่สุด	

จากตารางที่ 4-6 ผลการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีในด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.32$, $SD = 0.35$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ พบว่า ลูกค้ำมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.38$, $SD = 0.57$) ลูกค้ำให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

ให้เกียรติ และให้ความสำคัญต่อลูกค้ำ พบว่า ลูกค้ำมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.31$, $SD = 0.57$) ลูกค้ำให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

ความเพียงพอของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ พบว่า ลูกค้ำมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.27$, $SD = 0.59$) ลูกค้ำให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 3

ตารางที่ 4-7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้ำต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมในด้านต่าง ๆ

ความคิดเห็นของลูกค้ำต่อคุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.24	0.41	มาก	2
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	3.20	0.44	มาก	3
ด้านการตอบสนองผู้บริโภคร	3.17	0.47	มาก	4
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.16	0.42	มาก	5
ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	3.32	0.35	มากที่สุด	1
ภาพรวม	3.22	0.23	มาก	

จากตารางที่ 4-7 ผลการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้ำต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมลูกค้ำมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.22$, $SD = 0.23$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่า ลูกค้ำมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.32$, $SD = 0.35$) ลูกค้ำให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ลูกค้ำมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.24$, $SD = 0.41$) ลูกค้ำให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า ลูกค้ำมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.20$, $SD = 0.44$) ลูกค้ำให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 3

ด้านการตอบสนองผู้บริโภค พบว่า ลูกค้ำมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.17$, $SD = 0.47$) ลูกค้ำให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 4

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ลูกค้ำมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.16$, $SD = 0.42$) ลูกค้ำให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 5

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลูกค้ำที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นของลูกค้ำต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้ำต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก.

กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	N	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	118	3.463	0.202	1.897	0.059
หญิง	127	3.191	0.247		

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-8 ผลการทดสอบด้วยค่า t-test เพศของลูกค้ำมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ลูกค้ำที่มีเพศต่างกัน ความคิดเห็นของลูกค้ำต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ลูกค้ำที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-9 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

ความผันแปร	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	0.172	0.034	0.654	0.658
ภายในกลุ่ม	239	12.567	0.053		
รวม	244	12.739			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-9 ผลการทดสอบด้วยค่า One-way ANOVA ลูกค้ำที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ลูกค้ำที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมันแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-10 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ความผันแปร	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	0.596	0.149	2.946	0.0218*
ภายในกลุ่ม	240	12.142	0.051		
รวม	244	12.739			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-10 ผลการทดสอบด้วยค่า One-way ANOVA ลูกค้ำที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน พบว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยทำการจับคู่แบบ LSD ดังตารางที่ 4-11

ตารางที่ 4-11 การจับรายคู่ด้วยสูตร LSD

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษาศึกษา	มัธยมศึกษาหรือ ปวช.	อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษา	3.35	-		.11460*		
มัธยมศึกษาหรือ ปวช.	3.26		-	.10657*	.08913*	
อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	3.22			-		
ปริญญาตรี	3.20				-	
สูงกว่าปริญญาตรี	3.29					-

จากตารางที่ 4-11 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ได้แก่

1. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา แตกต่างกับ อนุปริญญา หรือเทียบเท่า
2. ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา หรือ ปวช. แตกต่างกับ อนุปริญญา หรือเทียบเท่า
3. ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา หรือ ปวช. แตกต่างกับ ปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 4 ลูกค้าที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก.

กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

ความผันแปร	df	SS	M.	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	0.172	0.034	0.654	0.658
ภายในกลุ่ม	239	12.567	0.053		
รวม	244	12.739			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-12 ผลการทดสอบด้วยค่า One-way ANOVA ลูกค้ำที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน พบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 4-13 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ลูกค้ำที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นของลูกค้ำต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ลูกค้ำที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมันแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ลูกค้ำที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยวิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี และตอบแบบสอบถามความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการ โดยใช้สูตรการคำนวณในกรณีไม่ทราบขนาดประชากร โดยกำหนดสัดส่วนประชากร 0.2 กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% (Zikmund, 1999) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย 245 คน ทำการเก็บข้อมูลโดยการแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 245 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือเทียบเท่า และลูกค้าที่มาใช้บริการประกอบอาชีพรับจ้าง/ ใช้แรงงาน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

จากการศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า โคนภาพรวมความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการอันดับแรก คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองผู้บริโภค และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า

1. ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน
2. ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน
3. ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
4. ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า โดยภาพรวมระดับความความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของวรัญญา ศรีชะฎา (2551) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาครมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และงานวิจัย

ของมยุฉัตร พานิชอัครา (2549) เรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการสถานีบริการน้ำมันเจ็ทในจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันเจ็ทในจังหวัดชลบุรีในคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ซึ่งในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่าคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี คือการที่สถานีน้ำมัน มีความพร้อมในการให้บริการและมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดต่าง ๆ ภายในเวลาที่เหมาะสมและรวดเร็วที่สุด ลูกค้ายังมีความคิดเห็นในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอภิปรายรายด้านดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผลการศึกษาในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่าเพราะทำเลที่ตั้งของสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี สะดวกและใช้บริการง่าย สถานที่รองรับบริการสะดวกสบาย และพนักงานของสถานีน้ำมัน หจก.กนกรุ่งเรืองแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ลูกค้ายังมีความคิดเห็นต่อการบริการในระดับมาก

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ผลการศึกษาในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่าเพราะสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี มีความพร้อมในการให้บริการ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ และพนักงานของเราจะเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นอย่างดีลูกค้ายังมีความคิดเห็นต่อการบริการในระดับมาก

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภคร ผลการศึกษาในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่าลูกค้ายังมีความคิดเห็นต่อความพร้อมในการให้บริการ พนักงานเป็นมิตรสุภาพและไม่เลือกปฏิบัติลูกค้ายังมีความคิดเห็นต่อการบริการในระดับมาก

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ผลการศึกษาในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่า การแจ้งข้อมูลหรือขั้นตอนและระยะเวลาเป็นเรื่องสำคัญ มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ และเอกสาร/ คู่มือประกอบการใช้งานมีความชัดเจนเข้าใจง่ายมีลูกค้ายังมีความคิดเห็นต่อการบริการในระดับมาก

1.5 ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ผลการศึกษาในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่า เพราะสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ และให้ความสำคัญต่อลูกค้า ลูกค้ายังมีความคิดเห็นต่อการบริการในระดับมากที่สุด

2. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก.

กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ผลการวิจัยพบว่า

2.1 เพศ พบว่า ลูกค้ำที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นของลูกค้ำต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของเสรี วงษ์ทิวลาภ (2552) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ สมมติฐานพบว่า ลูกค้ำธนาคารที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่าเพศหญิงมีความละเอียดอ่อนและไวต่อการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการมากกว่าเพศชาย

2.2 อายุ พบว่า ลูกค้ำที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นของลูกค้ำต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันระดับนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญธร สมพงษ์ (2553) การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี พบว่า อายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริการของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่าลูกค้ำส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นของอายุที่ต่างกัน จึงไม่เกิดความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นที่แตกต่าง

2.3 ระดับการศึกษา พบว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก.กนกรุ่งเรืองตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมแตกต่างกันระดับนัยสำคัญ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาติ นิมกุล (2554) พบว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลม่วงเตี้ย อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่าลูกค้ำส่วนใหญ่ ระดับการศึกษา ประถมศึกษา แตกต่างกับ อนุปริญญา หรือเทียบเท่าระดับการศึกษา, มัธยมศึกษา หรือ ปวช. แตกต่างกับ อนุปริญญา หรือเทียบเท่า ระดับการศึกษา, มัธยมศึกษา หรือ ปวช. แตกต่างกับ ปริญญาตรี

2.4 อาชีพ พบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก.กนกรุ่งเรืองตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของทศรัฐ จันยาง (2555) การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่าอาชีพของลูกค้ำส่วนใหญ่เป็นอาชีพเป็นเกษตรกร และ

รับจ้าง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของคนทุกอาชีพ จึงอาจทำให้การวัดระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก.กนกรุ่งเรืองตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรกำหนดนโยบายด้านการตอบสนองผู้บริโภค เพื่อให้ความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและให้บริการอย่างรวดเร็ว
2. ควรกำหนดนโยบายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้สถานีน้ำมัน หจก.กนกรุ่งเรืองตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พร้อมในการให้บริการ และสร้างความมั่นใจลูกค้าที่มารับการบริการ

ข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ

ควรจัดการปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการ ลดความล่าช้า ให้บริการอย่างรวดเร็วทันตามความต้องการของลูกค้า

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก.กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ในเชิงคุณภาพ
2. ควรศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการสถานีน้ำมัน หจก.กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสถานีน้ำมัน

บรรณานุกรม

- กฤษณ์ อุทัยรัตน์. (2543). *ถกคุณภาพ (Quality story)*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- จรี ศุขวงษ์. (2549). *ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพต่อการบริการของศูนย์ทันตกรรม เฉพาะทาง. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.*
- จรีรัตน์ บุญเศษ. (2555). *ความต้องการใช้บริการงานการเงินและบัญชีในพื้นที่องค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้ำหวี อำเภอหาดสำราญ จังหวัดตรัง. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏ วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.*
- ทศรัฐ จันยาง. (2555). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน เทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏ วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.*
- ธัญญธร สมพงษ์. (2553). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- ธานี วงศ์ทิม. (2548). *พฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อน้ำมันเชื้อเพลิงของผู้บริโภคในจังหวัด ชลบุรี. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา เศรษฐศาสตรธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- นิรันดร์ ปรัชญกุล. (2547). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล บ้านฉาง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- บงกช สิงหะ. (2549). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล บ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ปิยาณี เหล่ากาวิ. (2547). *ความคิดเห็นของนักกีฬาฟุตบอลที่มีต่อผู้ฝึกสอนในการแข่งขันกีฬา ฟุตบอล ไทยลีก ครั้งที่ 8. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาพลศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*

- ไพฑูรย์ คุ่มคง. (2557). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล นายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มนต์ชัย พินประเสริฐ. (2547). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานโครงการหมู่บ้านปลอดยาเสพติด อำเภอมืองระยอง จังหวัดระยอง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มยุฉัตร พานิชอัตรา. (2549). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันเจ็ทในจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- เรืองเวทย์ แสงรัตนา. (2547). *ความคิดเห็นและความสนใจของนักเรียนเตรียมทหารเกี่ยวกับการเพิ่มของประชากรไทย*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาประชากรศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ลือชัย วงษ์ทอง. (2550). *ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปฏิบัติการ*. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วนิดา สิงโต. (2549). *การพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลชัยนาท*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- วรัญญา ตรีชะฎา. (2551). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีบริการน้ำมัน ปตท. ในจังหวัดสมุทรสาคร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2552). *การประเมินคุณภาพบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุชาติ นิมกุล. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลม่วงเตี้ย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดอ่างทอง*. เข้าถึงได้จาก http://tdc.thailis.or.th/tdc/search_result.php
- สุนันทา อ่อนรัมย์. (2548). *ความคิดเห็นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- สุวัฒน์ สุขวิบูลย์. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร. วิทยาลัยนพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2552). การศึกษาพฤติกรรมความเป็นผู้นำของวิศวกร โรงงานอุตสาหกรรมกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสายการผลิต: ศึกษากรณีของบริษัทไทย อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด. วิทยาลัยนพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- เสรี วงษ์พืลาภ.(2552). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร. วิทยาลัยนพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อุษา นวนวิทย์ และสุกฤษณ์ สุวรรณชะฎ. (2556). การยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วิทยาลัยนพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (1985). *Human behavior at work: Organizational behavior* (7th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implication. *European Journal of Marketing*, 18(4), pp. 36-44.
- Locke, E. A. (1992). *A university course in English grammar*. New York: Prentice Hall.
- 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, 44.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing*, 64, Spring, 12-40.
- Spechler, J. W. (1988). *When America does it right: Case studies in service quality*, Institute of Industrial Engineer. Norcross, GA: Industrial Engineering and Management Press.
- Zikmund, W. G. (2003). *Business research methods*. Ohio: United States of America.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสถานีน้ำมัน หจก. กนกรุ่งเรือง
ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่เป็นจริงเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 21 ปี

() 21-30 ปี

() 31-40 ปี

() 41-50 ปี

() 51-60 ปี

() 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา

() มัธยมศึกษา หรือ ปวช.

() อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

() นักเรียน/ นักศึกษา

() ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() รับจ้าง/ ไร้แรงงาน

() ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว

() เกษตรกร

() อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการสถานีน้ำมัน หจก.กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง

ในการที่ท่านมาใช้บริการของ หจก.กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อคุณภาพการให้บริการ หจก.กนกรุ่งเรือง ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ดังต่อไปนี้

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวและกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ความคิดเห็นในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	4	3	2	1
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ				
1. ท่าเลที่ตั้งของ หจก. กนกรุ่งเรือง สะดวกในการใช้บริการ				
2. หจก. กนกรุ่งเรืองมีอุปกรณ์สำหรับให้บริการที่ทันสมัยสถานที่รับบริการ สะดวกสบาย				
3. พนักงานของ หจก.กนกรุ่งเรือง แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย				
ด้านความน่าเชื่อถือ ใ่ว้ใจในการบริการ				
1. มีความพร้อมในการให้บริการ				
2. พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ				
3. พนักงานของ หจก. กนกรุ่งเรืองรักษา ข้อมูลของลูกค้าเป็นอย่างดี				

ความคิดเห็นในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	4	3	2	1
ด้านการตอบสนองของผู้บริโภค				
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของพนักงาน				
2. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร				
3. การให้บริการที่เท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ				
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ				
1. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ				
2. มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ				
3. เอกสาร/ คู่มือประกอบการใช้งานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย				
ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ				
1. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ				
2. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ				
3. ให้เกียรติ และให้ความสำคัญต่อลูกค้า				

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม