

ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกกรักอิเล็กทรอนิกส์
ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ดอกกรัก ห่วงศรี

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
มิถุนายน 2558
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ ดอกกรัก ห่วงศรี ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

.....ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

.....กรรมการ

(อาจารย์ชิตพล ชัยมะดัน)

.....กรรมการ

(อาจารย์พรเทพ นามกร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พชนีย์ ธารเสนา)

วันที่ 6 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการ
คอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี” สำเร็จลงได้ด้วยความ
กรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้อง
อย่างดียิ่ง โดยเฉพาะผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ได้กรุณาแนะนำและให้
คำปรึกษาแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงานวิจัยเพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ ซึ่งผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งใน
ความกรุณาและเสียสละเวลาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ นายโกวิทย์ อุดมพันธ์ อาจารย์แผนกอิเล็กทรอนิกส์ วิทยาลัย
การอาชีพนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี นายบรรเจิด เกษมวัฒนากุล ศูนย์ซ่อม
เครื่องใช้ไฟฟ้า สยามอิเล็กทรอนิกส์ ถนนอัมพวา ตำบลวัดใหม่ อำเภอมะนัง จังหวัดจันทบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
ผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้กรุณาตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหาและความเที่ยงตรงของเครื่องมือ
และขอขอบพระคุณประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนในเขตเทศบาลตำบลค่ายเนินวงทุกท่านที่
ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ทุกท่าน บิดา มารดา และญาติ ๆ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง
ซึ่งมิได้กล่าวนาม ณ ที่นี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

นายคอกรัก ห่วงศรี

56930160: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความคิดเห็น/ คุณภาพการบริการ/ ศูนย์บริการ

ดอกรัก ห่วงศรี: ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการ
ดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี (CUSTOMERS'
OPINIONS TOWARDS QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY DOKRUK SERVICE
CENTER IN NA YAI AM MARKET, AMPHOE NA YAI AM, CHANTHABURI PROVINCE)
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต, ปร.ค. 74 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพ
การบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
และ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรัก
อิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา
อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย
(\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test และวิเคราะห์
ความแปรปรวนแบบทางเดียว One-way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการ
ดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก
จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ
อย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
ตามลำดับ มีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 1 ด้าน
ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพ
การบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้รับบริการที่มี อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม
อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น เพศ
ของผู้รับบริการที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์
ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

56930160: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.
(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: OPINIONS/ QUALITY OF SERVICE/ SERVICE CENTER

DOKRAK HUANGSRI: CUSTOMERS' OPINIONS TOWARDS QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY DOKRUK SERVICE CENTER IN NA YAI AM MARKET, AMPHOE NA YAI AM, CHANTHABURI PROVINCE. ADVISOR: PONGSATEAN LUENGALONGKOT, Ph.D. 74 P. 2015.

The objectives of the research were to study and to compare customers' opinions towards quality of service provided by Dokruk Service Center in Na Yai Am Market, Amphoe Na Yai Am, Chanthaburi Province. Customers were categorized by gender, age, education level, occupation and monthly income. The statistics used for data analysis consisted of frequency, percentage, mean (\bar{X}) and standard deviation (SD). T-test and One-way ANOVA were used for hypothesis testing.

The findings revealed that the customers had high level of opinions towards overall service quality of Dokruk Service Center in Na Yai Am Market, Amphoe Na Yai Am, Chanthaburi Province. When all aspects of the service quality were considered, it was found that four aspects were perceived at the high level. Equity of providing service ranked the first. The next three aspects were continuity of providing services, fast and punctual services and progressive services res respectively. One aspect perceived at the moderate level was providing services sufficiently. From the comparison of the opinions towards quality of service provided by Dokruk Service Center in Na Yai Am Market, Amphoe Na Yai Am, Chanthaburi Province of customers who were categorized by personal data, it was found that the customers with different age, education level, occupation and average monthly income had difference in the opinions towards the quality of the services at the statistical significance level of .05. However, the customers with different gender had no difference in the opinions towards the quality of the services.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	7
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค.....	9
แนวคิดทฤษฎีการกำหนดส่วนผสมทางการตลาด.....	9
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ	12
ข้อมูลทั่วไปศูนย์บริการคอกั๊กอีเลคโทรนิค อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เกณฑ์การแปลผล	38
4 ผลการวิจัย	39
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ ของศูนย์บริการดอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี	41
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	47
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	55
สรุปผลการวิจัย	56
อภิปรายผลการวิจัย	58
ข้อเสนอแนะ	62
บรรณานุกรม	63
ภาคผนวก	66
ภาคผนวก ก	67
ภาคผนวก ข	71
ประวัติย่อของผู้วิจัย	74

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1	เปรียบเทียบทฤษฎีการให้บริการ..... 21
2-2	สรุปการอ้างอิงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรต้นที่ศึกษา 30
4-1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล 39
4-2	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกรายด้าน 41
4-3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค..... 42
4-4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา..... 43
4-5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 44
4-6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 45
4-7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 46
4-8	ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบกับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ..... 47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-9 ผลการวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม อายุ.....	48
4-10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของ ผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม อายุ.....	48
4-11 ผลการวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม การศึกษา.....	49
4-12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของ ผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม การศึกษา.....	50
4-13 ผลการวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม อาชีพ	51
4-14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม อาชีพ	51
4-15 ผลการวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	52
4-16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	53
4-17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	54

สารบัญภาพ

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

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หากมองย้อนกลับไปในอดีต การตลาดในยุคแรกจะเน้นการผลิตตัวสินค้าเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นการผลิตให้ได้สินค้ามากขึ้นเพื่อทำให้เกิดต้นทุนการผลิตต่อหน่วยต่ำ การพัฒนาคุณภาพของสินค้าเพื่อการยอมรับของลูกค้า การสร้างตราสินค้าให้เป็นที่รู้จัก เพื่อการขยายสายผลิตภัณฑ์ รวมทั้งการส่งเสริมการตลาดเพื่อสร้างให้ลูกค้าเกิดความต้องการซื้อ แต่ในปัจจุบันนี้ กลยุทธ์การตลาดจะเน้นการให้บริการมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการขายสินค้าโดยเพิ่มการบริการเข้าไป สาเหตุหลักมาจากการมีผู้ผลิตจำนวนมากรายผลิตสินค้าเข้ามาแข่งขัน การลอกเลียนแบบสินค้าและการพัฒนาสินค้าแข่งกับคู่แข่ง โดยใช้เวลาไม่นานนัก สิ่งสำคัญที่จะทำให้กลยุทธ์การแข่งขันชนะคู่แข่งได้ ก็คือการให้บริการที่ดีนั่นเอง ทั้งการให้บริการตอบคำถาม ติดตั้งและการรับประกันหลังการขาย จนทำให้การบริการเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจในปัจจุบัน ในการดำเนินธุรกิจแทบทุกหมวด การบริการจะเข้ามามีบทบาททุกขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการนั้นจะเกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือไม่ก็ตาม เริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสาร หรือคำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้ซื้อเพื่อประกอบการตัดสินใจ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่และเห็นความสำคัญของผู้ซื้อตลอดระยะเวลาของการให้บริการ และการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ย่อมสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในสินค้าหรือบริการที่เขาได้ตัดสินใจซื้อ ทำให้การขายสินค้าได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อซ้ำ หรือซื้อเพิ่มโดยไม่ลังเล และยังจะทำให้ลูกค้าเกิดการพูดต่อ ๆ ไปในกลุ่มลูกค้า เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของธุรกิจให้เกิดความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น (ภรรคพล อุตระทอง, 2552)

การบริการหลังการขายที่ดีเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง หากศูนย์บริการสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยคุณภาพและบริการที่แตกต่างกันเป็นหนึ่งในได้แล้ว ย่อมนำมาซึ่งความสำเร็จในระยะยาว เนื่องจากลูกค้าที่ได้รับ ความพึงพอใจจากการใช้บริการย่อมมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการอีก ศูนย์บริการก็จะมีรายได้จากการบริการและส่งเสริมยอดขายสินค้าของบริษัทได้อีกด้วย เพราะการบริการที่ดีจะนำไปสู่การซื้อสินค้าใหม่หรือเดิมอีกในครั้งต่อไป ดังนั้นหากศูนย์บริการได้รับทราบความต้องการและมุมมองของลูกค้าแล้ว ก็จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและนำเสนอบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจนำไปสู่ความอยู่รอด เติบโตและประสบความสำเร็จในระยะยาว (ภรรคพล อุตระทอง, 2552)

ศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์บริการซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 หมวดใหญ่ ๆ อันได้แก่ หมวดภาพและเครื่องเสียง ได้แก่ โทรทัศน์สี แอลซีดีทีวี เครื่องเสียง วิดีโอ ดีวีดี MP3 และกล้องถ่ายภาพวิดีโอ หมวดเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน ได้แก่ ตู้เย็น เครื่องซักผ้า เตารอบไมโครเวฟ เครื่องดูดฝุ่น และเครื่องปรับอากาศ หมวดเครื่องใช้สำนักงานอัตโนมัติ ได้แก่ โทรสาร คอมพิวเตอร์ มอนิเตอร์ ปริ้นเตอร์ และเครื่องถ่ายเอกสาร หมวดโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ CDMA และ GSM เป็นต้นในปัจจุบันศูนย์บริการของ ดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ มีอยู่ทั้งหมด 5 สาขา เป็นศูนย์บริการที่ให้บริการหลังการขายสินค้ารวมทั้งเพื่อส่งเสริมการขายและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของทางบริษัท ๆ ตลอดเวลาที่ผ่านมาทางศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ได้มีการพัฒนาปรับปรุงการบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด ในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ทางศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ใช้เพื่อเป็นการเพิ่มยอดขาย เนื่องจากการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าในปัจจุบันไม่ได้แข่งขันที่ตัวผลิตภัณฑ์เป็นหลักอย่างที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สาเหตุจากที่ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีไม่มีความแตกต่างกันที่เห็นได้ชัด ดังนั้น การบริการที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้า คือ สิ่งที่สร้างความแตกต่างในสินค้านั้น ๆ และความสำเร็จของการขายสินค้านั้น ไม่ได้อยู่ที่คุณภาพของสินค้าแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น หากแต่ขึ้นอยู่กับบริการหลังการขายที่ดีและเป็นกลยุทธ์สำคัญที่จะสร้างความแตกต่างในผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะเป็นหลักประกันความสำเร็จของธุรกิจในระยะยาวและยั่งยืนอีกด้วย

จากประเด็นที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการใช้บริการของศูนย์บริการ ดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์บริการให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพของการบริการและเพิ่มยอดขายสินค้านั้นต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

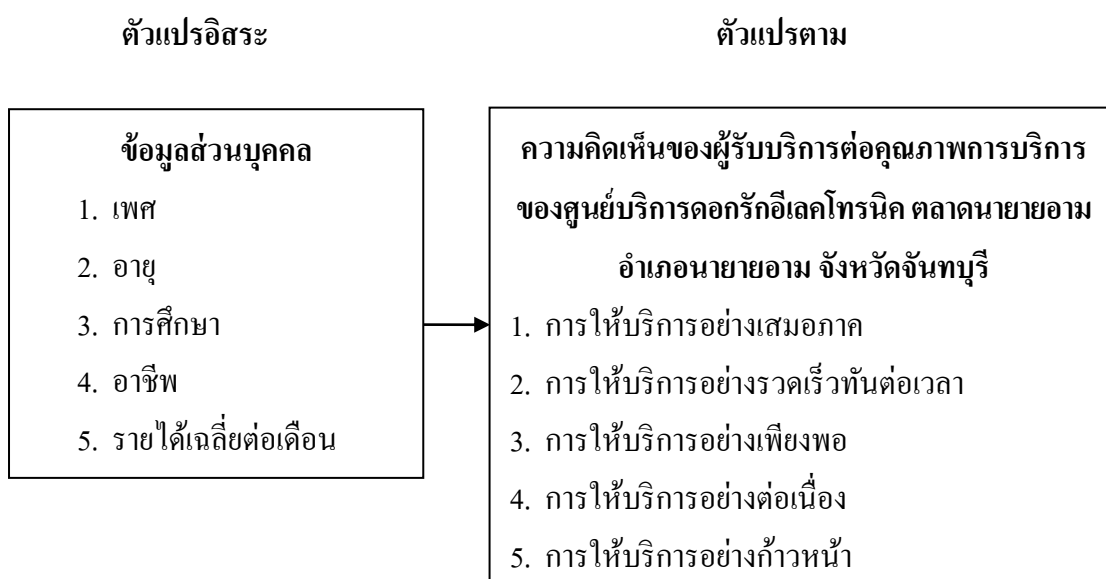
1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอีเล็คโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอีเล็คโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
3. ผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอีเล็คโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
4. ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอีเล็คโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
5. ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอีเล็คโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้โดยได้นำแนวคิดของ Millet (1954) ความพึงพอใจต่อการบริการ 5 ประการมาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยได้กรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกกรัก อิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
2. ทราบผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจ 5 ประการของ Millet (1954)

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 อายุ
 - 1.3 การศึกษา
 - 1.4 อาชีพ
 - 1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการบริการคุณภาพการบริการ 5 ประการ คือ
 - 2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค
 - 2.2 การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
 - 2.3 การให้บริการอย่างพอเพียง
 - 2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
 - 2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการวิจัยครั้งนี้มีประชากรในการวิจัยคือผู้มารับบริการที่มารับบริการของศูนย์บริการดอกกรักอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานใหญ่ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี สาขา 1 สาขา 2 ศูนย์บริการดอกกรักอิเล็กทรอนิกส์ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง สาขา 3 ศูนย์บริการดอกกรักอิเล็กทรอนิกส์ อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี สาขา 4 และศูนย์บริการดอกกรักอิเล็กทรอนิกส์ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง สาขา 5 จำนวน 232 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาตามกรอบแนวคิดในการวิจัยของความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2557 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 3 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล ผู้มารับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลผู้มารับบริการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลกระทบนั้น

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการที่มาติดต่อของใช้บริการทุก ๆ ด้านของศูนย์บริการดอกรักอีเลคโทรนิค อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานของศูนย์บริการดอกรักอีเลคโทรนิค อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี หรือ พนักงานจ้างซึ่งได้รับเงินค่าจ้าง และแต่งตั้งให้เป็นพนักงานในศูนย์บริการดอกรักอีเลคโทรนิค อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยมีหน้าที่และได้รับเงินเดือนจากศูนย์บริการดอกรักอีเลคโทรนิค อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี

การให้บริการของศูนย์บริการดอกรักอีเลคโทรนิค อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี หมายถึง การให้บริการในงานต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการมาขอรับบริการศูนย์บริการดอกรักอีเลคโทรนิค อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี

การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การบริการที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกการปฏิบัติในการให้บริการและมีความยุติธรรม

การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา หมายถึง การให้บริการเร่งด่วนในเรื่องสำคัญ จำเป็นเร่งด่วน และทันต่อเวลาที่กำหนด ที่มีผลกระทบต่อสิทธิของประชาชน ทั้งรูปธรรมและนามธรรม

การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การบริการด้านสถานที่ ที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการให้กับผู้รับบริการอย่างเพียงพอ รวมทั้งบุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการและเหมาะสม

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง เป็นการให้บริการอย่างสม่ำเสมอแบบภาระผูกพัน จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของงาน โดยยึดประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก

การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการอย่างก้าวหน้าเป็นการให้บริการ
ในเชิงด้านปริมาณ และซิงคุณภาพของภาระงานที่ก่อขึ้นให้กับผู้ที่มารับบริการที่ขอรับบริการ โดยมี
การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

“ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการคอกั๊กอิเล็กทรอนิกส์ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี” มีแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค
3. แนวคิดทฤษฎีการกำหนดส่วนผสมทางการตลาด
4. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ
5. ข้อมูลทั่วไปศูนย์บริการคอกั๊กอิเล็กทรอนิกส์ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิด

อดุลย์ ชัยประสิทธิ์กุล (2544) ได้สรุปว่าความคิดเห็น คือ การแสดงออกทางด้าน ความเชื่อและความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเป็นการพูดหรือการเขียนก็ได้ โดยอาศัยพื้นฐาน ความรู้ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมเป็นส่วนช่วยแสดงความคิดเห็น

นนทวรรณ มณีนาวา (2545) ได้สรุปว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางความรู้สึก หรือความเชื่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจเกิดจากการประเมินผลสิ่งนั้น หรือเหตุการณ์นั้น โดยอาศัยความรู้ อารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็น พื้นฐานการแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจจะได้รับยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา การแสดงความคิดเห็นอาจแสดงออกใน ทางบวกหรือทางลบก็ได้ หรือทำได้ด้วยการพูดหรือการเขียนก็ได้

มนต์ชัย พินประเสริฐ (2547) ได้สรุปว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงความรู้สึกของบุคคล แต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งอาจเป็นบุคคล กลุ่มคนหรือสถานการณ์ในช่วงเวลาหนึ่ง ด้วยการพูดหรือ การเขียนซึ่งแตกต่างกันไปตามความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม ความคิดเห็นจึงไม่ถาวรและมี การเปลี่ยนแปลงได้โดยง่าย

สุนันทา อ่อนรัมย์ (2548) ได้สรุปว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลในเรื่องใด เรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะความคิดเห็นจะเกี่ยวข้องกับความเชื่อ ทัศนคติ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม

ซึ่งมีผลมาจากคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล เช่น พื้นความรู้ประสบการณ์ในการทำงาน การติดต่อระหว่างบุคลากรหรือการได้รับข่าวสาร สถานภาพทางเศรษฐกิจ เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความคิดเห็นเป็นไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และการแสดงออกของความคิดเห็นอาจเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้

จากความหมายของความคิดเห็นที่มีผู้กล่าวไว้ สรุปได้ว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความคิด ความเชื่อและการตัดสินใจเกี่ยวกับข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินจากสถานการณ์ต่าง ๆ การแสดงออกถึงความคิดเห็นจะมีผลต่อเนื่องมาจากอารมณ์ พื้นความรู้ ภูมิหลังทางสังคม และสภาพความจริงในขณะนั้น ความคิดเห็นไม่อาจบอกได้ว่าถูกต้องหรือไม่ อาจจะได้รับยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ซึ่งความคิดเห็นสามารถเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาเปลี่ยนไป

องค์ประกอบของความคิดเห็น

สุนิดา พูนสวัสดิ์ (2543) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของความคิดเห็นแบ่งได้ 3 ประเภทดังต่อไปนี้

1. องค์ประกอบทางด้านความคิดความเข้าใจ (The cognitive component) การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งเร้าเป็นส่วนประกอบทางด้านความรู้สึกจะช่วยให้การประเมินค่าและสรุปผลต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ความคิดเห็นจะแสดงออกมาในลักษณะของความเชื่อว่าจะไรถูก อะไรผิด

2. องค์ประกอบทางด้านท่าทีความรู้สึก (The affective component) เป็นส่วนประกอบทางด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ที่สืบเนื่องมาจากที่บุคคลได้รับประเมิน ความรู้สึกต่อสิ่งเร้า นั้น ทำให้ทราบทิศทางของอารมณ์หรือความรู้สึกว่าเป็นไปในทางบวกหรือทางลบได้ ความคิดเห็นจะแสดงออกมาในลักษณะของความชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ

3. องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรมหรือด้านปฏิบัติ (Behavioral component) เป็นส่วนประกอบที่แสดงแนวโน้มของบุคคลที่เป็นพฤติกรรมหรือการแสดงออกความคิดเห็น จึงแสดงออกความคิดเห็น จึงแสดงออกมาในลักษณะของการยอมรับ หรือปฏิเสธ

องค์ประกอบทั้ง 3 ด้านนี้ ไม่จำเป็นต้องสอดคล้องสัมพันธ์กันได้ เช่น บางคนจะมีความรู้สึกน้อยมากเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง แต่กลับมีความรุนแรงมากกับเรื่องนั้น ๆ และพยายามกระทำการปกป้องหรือต่อต้านสิ่งนั้น ๆ เป็นอย่างดีแต่ไม่มีความรุนแรงต่อเรื่องนั้น ๆ เช่น รู้ว่าการสูบบุหรี่เป็นโทษและเป็นอันตรายต่อสุขภาพแต่ก็ยังปฏิบัติอยู่ คือ สูบบุหรี่อยู่ทุกวัน เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค

ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, งามอาจ ปทะวานิช และปริญญา ลักษิตานนท์ (2541) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมซึ่งผู้บริโภคทำการค้นหา การซื้อ การใช้บริการ ประเมินผล การใช้สอยผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งคาดว่าจะสนองความต้องการของเขาหรือ การศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจ และการกระทำของคนที่เกี่ยวข้องกับการซื้อและการใช้สินค้าของผู้บริโภค เพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการและพฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม

ปณิศา ลัญชานนท์ (2548) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior) หมายถึง พฤติกรรมการตัดสินใจ และการกระทำของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการซื้อและการใช้สินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของเรา

จากประเด็นต่าง ๆ ที่พิจารณาจากความหมายข้างต้นจะเห็นได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค เป็นการแสดงออกของกระบวนการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคตามจุดมุ่งหมาย เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์มาครอบครอง หรือเกิดความพึงพอใจในการบริโภคผลิตภัณฑ์นั้น ๆ การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมผู้บริโภคมีที่มาจากการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ กล่าวคือ ผู้บริโภคก็มีการตอบสนองอย่างนั้น เพราะเหตุที่ตลาดผู้บริโภครู้สึกคือ สังคมของมนุษย์นั่นเอง

แนวคิดทฤษฎีการกำหนดส่วนผสมทางการตลาด

ความหมายส่วนประสมการตลาด

Kotler (1997, p. 98) ส่วนผสมการตลาด (Marketing mix) หมายถึง เครื่องมือทางการตลาด ที่ธุรกิจนำมาใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางการตลาด เครื่องมือทางการตลาดนี้เรียกว่า 4Ps ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่จำหน่าย และการส่งเสริมการขาย ซึ่งตัวแปลต่าง ๆ ในแต่ละ P เป็นดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) ประกอบด้วย ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ คุณภาพ การออกแบบรูปร่าง ตรายี่ห้อ บรรจุภัณฑ์ หรือ หีบห่อ การรับประกัน ขนาดและรูปร่าง การบริการ เป็นต้น
2. ราคา (Price) ประกอบด้วย ราคาสินค้า ส่วนลด การรับรู้ราคาสินค้าของผู้บริโภค ระยะเวลาการจ่ายเงิน เป็นต้น
3. สถานที่จัดจำหน่าย (Place) ประกอบด้วย ช่องทางการจำหน่าย สถานที่จำหน่าย สินค้า สินค้าคงคลัง และการขนส่ง เป็นต้น

4. การส่งเสริมการขาย (Promotion) ประกอบด้วย การส่งเสริมการขาย การพัฒนา การประชาสัมพันธ์ การขายตรง การส่งเสริมการขาย โดยผ่านตัวแทนจำหน่าย เป็นต้น

สุภาวดี กาญจนวัฒน์ (2541) การตลาดบริการเป็นรูปแบบการตลาดที่มีลักษณะเฉพาะแตกต่างไปจากผลิตภัณฑ์รูปแบบอื่นตรงที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 จึงไม่สามารถที่จะตรวจสอบคุณภาพหรือทดลองรับบริการก่อนตัดสินใจบริโภคได้ ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวนี้จะส่งผลให้ข้อมูล ข่าวสาร ความคิดเห็นและทัศนคติใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การบริการมีอิทธิพลอย่างมากต่อผู้บริโภค ลักษณะเช่นนี้ส่งผลให้พฤติกรรมกรรมการกลับมาใช้บริการซ้ำ เป็นผลมาจากประสบการณ์ในการใช้บริการครั้งที่แล้วเป็นสำคัญ ด้วยเหตุนี้การตลาดของการบริการ จึงไม่อาจใช้วิธีการตลาดภายนอกแบบเดิม หรือ 4P's ได้ หากต้องอาศัยความเชื่อถือทางการตลาดอื่น ๆ เพิ่มเติม

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ส่วนประสมทางการตลาด คือ เครื่องมือในการ ดำเนินการทางการตลาด โดยหลัก ๆ จะประกอบด้วย 4 ประการ คือ ผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ และการตลาด ซึ่งส่วนประสมทางการตลาดถือว่าเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่จะขับเคลื่อนธุรกิจให้ เจริญก้าวหน้าแต่ก็จะมีในส่วนของปัจจัยแวดล้อมภายนอกเข้ามาเกี่ยวข้องกับการกำหนดส่วนประสม ทางการตลาดด้วยซึ่งจะต้องพิจารณาร่วมกัน

องค์ประกอบส่วนประสมทางการตลาด

Kotler (1997) ส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง ปัจจัยที่สำคัญที่ช่วยในการดำเนิน ธุรกิจด้านการตลาดให้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรเปรียบเสมือนอาคารที่ ถูกปากต้องอาศัยส่วนประสมของเครื่องปรุงต่าง ๆ ในสัดส่วนที่พอเหมาะซึ่งกันและกันอย่างกลมกลืน ซึ่งอาจจะถูกปากและไม่ถูกปากของแต่ละคนต่างกันไป ฉะนั้นนักการตลาดจะบริหารงาน การตลาดให้ประสบผลสำเร็จจึงควรใช้ปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย 4P's ซึ่งเรียกว่า “ปัจจัยที่ควบคุมได้” หรือ “ปัจจัยภายใน” นอกจากนี้ นักการตลาดยังต้องพิจารณา “ปัจจัยภายนอกองค์กร” ซึ่งไม่ สามารถควบคุมได้ ประกอบการพิจารณาบริหารงานด้านการตลาดให้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งสามารถ พิจารณาได้ดังต่อไปนี้

ปัจจัยที่ควบคุมได้ (Controllable factors)

ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) จะต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้องตรงกับความต้องการของลูกค้า เพราะผลิตภัณฑ์เป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานที่นำไปตอบสนองความต้องการ สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ที่แตกต่างกันด้านราคา (Price) เป็นการกำหนดราคาของสินค้าในรูปของมูลค่าผลิตภัณฑ์ออกเป็น เงินตรา เพื่อใช้เป็นที่สนใจในการตัดสินใจซื้อ ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยน และเป็นผลตอบแทนจาก การดำเนินงานด้านการจัดจำหน่าย (Place of distribution) เป็นการสนับสนุนเพื่อให้เกิดการ

แลกเปลี่ยน อำนาจความสะดวกด้านเวลา สถานที่และปริมาณให้แก่ผู้ซื้อและผู้ขาย ซึ่งนักการตลาดต้องพิจารณาว่าจะนำผลิตภัณฑ์นั้นเสนอขายที่ไหน (Where) และให้ใคร (Who) เป็นคนกลางเป็นผู้ขาย ตลอดจนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการซื้อและขายให้คล่องตัวยิ่งขึ้น ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการจัดกิจกรรมการติดต่อสื่อสาร เพื่อเผยแพร่ข่าวสาร ทั้งสามองค์ประกอบที่ผ่านมาไปสู่กลุ่มเป้าหมายทางการตลาด เพื่อให้ลูกค้าทราบซึ่งจะช่วยกระตุ้นหรือจูงใจให้เกิดความต้องการและตัดสินใจซื้อ

ปัจจัยภายนอก

ด้านลักษณะของประชากร (Demography) ปริมาณการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรย่อมหมายถึง การเพิ่มขึ้นของความต้องการของมนุษย์ และหมายถึงการเพิ่มขึ้นของตลาดอีกด้วย ถ้าหากว่าตลาดนั้นมีอำนาจซื้อ (Purchasing power) อัตราการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของประชากรมีผลกระทบต่อธุรกิจโดยตรงด้านภาวะทางเศรษฐกิจ (Economics environment) ปัจจัยด้านเศรษฐกิจมีผลกระทบต่อโครงการการตลาดมากมาย เช่น อัตราดอกเบี้ย แหล่งการเงิน ภาวะเงินเฟ้อ และการให้สินเชื่อ เป็นต้น เมื่ออัตราดอกเบี้ยสูงจะมีผลกระทบต่อกิจการบ้านจัดสรร คอนโดมิเนียมและกิจการอื่น ๆ ที่ต้องไปกู้เงินมาดำเนินกิจการและในด้านการตลาดระหว่างประเทศ อัตราการแลกเปลี่ยนเงินมีผลกระทบต่อ การนำเข้าและส่งออกสินค้าและภาวะเงินเฟ้อที่จะส่งผลกระทบต่อระบบการตลาดอย่างมากด้านสังคมและวัฒนธรรม (Social and cultural environment) สังคมประกอบด้วยคนหรือผู้บริโภคซึ่งรวมกันอยู่มากมายมีระดับอายุ การศึกษาไม่เหมือนกัน ปัจจัยทั้งสองนี้มีความสำคัญต่อการดำเนินการตลาดอย่างมาก หากจะพิจารณาลึกซึ้งขึ้นไปอีก ก็พบว่าเมื่อบุคคลมาอยู่รวมกันมาก ๆ ก็ย่อมจะทำให้เกิดขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม ค่านิยม ความเชื่อ ทักษะ ความต้องการ ความปรารถนา และปัญหาของสังคม เป็นต้น ด้านและการเมือง (Legal and political forces) กฎหมายพระราชบัญญัติต่าง ๆ ของหน่วยงานของรัฐและพลังกดดันต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลและเป็นข้อจำกัดต่อหน่วยงานหรือองค์การธุรกิจอย่างมาก ที่ทำให้กิจการไม่อาจดำเนินงานได้โดยเสรี แต่จำเป็นต้องปฏิบัติตามขอบเขตหรือกรอบของการเมืองและกฎหมายด้านเทคโนโลยี (Technology) วิทยาการใหม่ ๆ ทุกชนิดแม้ว่าจะมีประโยชน์เชิงสร้างสรรค์ทำให้สิ่งอย่างหนึ่งดีขึ้น แต่ในขณะเดียวกันมักจะมีผลทางด้านการทำงานอีกสิ่งหนึ่งอย่างหนึ่งเสมอ ด้านแข่งขัน (Competitor) การดำเนินการตลาดเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าเป้าหมายที่ได้เลือกสรรไว้แล้ว มิใช่จะมีแต่เพียงบริษัทเดียวเท่านั้น ยังมีบริษัทอื่นที่เป็นคู่แข่งอีกมากมาย และทุกบริษัทต่างก็พยายามที่จะตัดระบบการตลาดขึ้นมาอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุดแก่กลุ่มเป้าหมายเช่นกัน

การศึกษาด้านพฤติกรรมผู้บริโภคจึงมุ่งที่จะอธิบายถึงสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมของผู้บริโภค การแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ ตลอดจนหาวิธีปรับเปลี่ยนหรือหาทางแก้ปัญหาพฤติกรรมของมนุษย์ที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งก็สอดคล้องกับการศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้บริโภค กล่าวคือเป็นการศึกษาถึงสาเหตุของการมีพฤติกรรมผู้บริโภค การซื้อของผู้บริโภคว่าเกิดจากสาเหตุใด ได้แก่ สาเหตุด้านเหตุผล สาเหตุด้านจิตใจหรืออารมณ์ พฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อตอบสนองความต้องการเป็นอย่างไร เช่น ใครเป็นจัดซื้อที่เกิดจากการแสดงออกที่เป็นพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของผู้บริโภค เช่น ความไม่ชอบ การต่อต้าน การวางแผนต่อการเสนอขายผลิตภัณฑ์ เป็นต้น มาเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เช่น หันมาชอบ สนับสนุน และสนใจผลิตภัณฑ์ โดยอาศัยการใช้ข้อมูลข่าวสาร การติดต่อสื่อสารทางการตลาดที่ประสิทธิภาพ ได้แก่ กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดในด้านการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขายและการขายโดยบุคคลอย่างมีการผสมผสาน และสอดคล้องในการสร้างอำนาจ ในการโน้มน้าวชักจูง เพื่อนำไปสู่พฤติกรรมซื้อของผู้บริโภคในที่สุด

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

ปัจจุบันหน่วยงานราชการให้ความสำคัญกับเรื่องราวการบริการประชาชนเป็นอย่างมาก การให้บริการกับประชาชน และตอบสนองความต้องการที่แท้จริงนั้น จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ กฎหมายขององค์การที่กำหนดให้ และนั่นก็ไม่ได้หมายความว่า เป็นการบริการให้กับประชาชนอย่างมีความจริงใจ และมีความเที่ยงตรง

“การให้บริการ” อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน โดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อบริการ (Delivery service) ให้บริการแก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวความคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” ที่ขอนำมากล่าวได้แก่ Weber (1966, p.340) ได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียก Fine ira et studio กล่าวคือ การที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

จากการศึกษาการให้บริการทั้งหน่วยงานภาครัฐ เป็นลักษณะงานที่มีการติดต่อราชการโดยตรงกับประชาชนและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การบริการมีความสะดวกรวดเร็ว

มีแนวความคิดของนักวิชาการได้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้าย ๆ กัน โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือนและสำนักงาน ก.พ. (2547) บริการอย่างไรให้ครบเครื่อง หลักสูตรการให้บริการที่เป็นเลิศ ได้กล่าวไว้ ดังนี้

1. เทคนิคการพูดจา ควรพูดให้ชัดเจน ได้ใจความที่ถูกต้องครบถ้วน สั้นกระชับ สุภาพ และพิจารณาว่าผู้ฟังเข้าใจหรือไม่ ถ้าไม่เข้าใจ ให้อธิบายเพิ่มเติมหรือเขียนประกอบ โดยควรควบคุมอารมณ์ไม่ได้ตอบ อย่าลืมคำขอโทษเมื่อตนเองผิด และใช้คำขอบคุณ

2. เทคนิคการฟัง ฟังด้วยท่าทีให้ความสนใจ ไม่พูดแซงขณะผู้อื่นยังพูดไม่จบ ทบทวนสาระหรือข้อความสำคัญ เพื่อให้ผู้ส่งสารแน่ใจว่ารับสารได้ถูกต้องตามที่เขาต้องการ แสดงความคิดเห็นเสริมหรือได้ตอบตามสมควร หากเกรงความขัดแย้งให้หาวิธีเปลี่ยนหัวข้อสนทนา

3. เทคนิคการสนทนา พูดด้วยถ้อยคำสุภาพ ให้เกียรติผู้ร่วมสนทนา หลีกเลี่ยงการพูดคลุมเครือ หรือคำศัพท์ที่ไม่เป็นที่เข้าใจของคนทั่วไป อย่าผูกขาดการพูดไว้คนเดียวหรือคิดว่าตนถูกเสมอ อย่าแสดงตนเป็นผู้รู้ อย่าล่วงเกินหรือสั่งสอนผู้อื่น

4. เทคนิคการเขียน เขียนให้ชัดเจนบอกให้ผู้อ่านทราบที่ต้องการอะไร และทำไม ใช้คำง่าย ๆ สั้น ๆ เหมาะสม ไม่ควรเขียนหวัดจนอ่านไม่ออก

5. เทคนิคการใช้โทรศัพท์ กล่าวคำ สวัสดี เมื่อโทรไปหรือรับสาย ใช้น้ำเสียงอ่อนโยน แจ่มชัดหรือสถานที่ทำงาน จดบันทึกกรณีที่ได้รับฝากข้อความ กล่าวคำขอบคุณเมื่อได้รับความช่วยเหลือ ไม่ควรโทรศัพท์ด้วยเรื่องส่วนตัวเป็นเวลานานขณะทำงาน หรือขณะมีผู้รอรับบริการ อยู่ตรงหน้า

ชำนาญ ภู่อี่ยม (2548) ได้กล่าวว่า การบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE มีความหมายถึงคุณภาพของการให้บริการที่ดีดังนี้

S = Smiling & sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใสเห็นอกเห็นใจประชาชน

E = Early response ให้บริการอย่างรวดเร็วและรู้ใจมีต้องให้ประชาชนร้องขอ

R = Respectful แสดงออกถึงความเคารพนับถือให้เกียรติประชาชน

V = Voluntariness manner ให้บริการด้วยความเต็มใจมิใช่ฝืนใจทำ

I = Image enhancing การแสดงออกซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและองค์กร

C = Courtesy กิริยาอาการสุภาพอ่อนโยนมีมารยาทดี

E = Enthusiasm มีความกระตือรือร้นในการบริการให้บริการมากกว่าประชาชน

คาดหวัง

Millett (1954) ซึ่งให้เห็นความสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจ การให้บริการแก่ประชาชน มีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับ การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการ ให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่า ให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่า ไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและ สถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้ มิลเลท ยังเห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามี จำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้ มารับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความ พึงพอใจของหน่วยงาน ที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่ม ประสิทธิภาพหรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

องค์ประกอบของการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2545) กล่าวว่า การจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการจะทำให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและกับบุคคลอื่น ๆ ที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องด้วยและมีได้ทำงานเกี่ยวข้องด้วยสิ่งสำคัญคือมาตรฐานการให้บริการเปรียบเสมือนเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชาหวังจะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาของตนปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ และในขณะเดียวกันก็เป็นเป้าหมายที่พนักงานต้องพยายามบรรลุให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ มาตรฐานการให้บริการถือเป็นสิ่งท้าทายสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน เพื่อแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของตนแม้จะเป็นการง่ายถ้าไม่กำหนดมาตรฐานการให้บริการ หรือใช้วิธีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับผลงานในปีที่ผ่านมาแต่การกระทำดังกล่าวย่อมไม่เป็นการเพิ่มผลิตภาพ เพราะไม่มีมาตรฐานหรือเป้าหมาย

ที่นำไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงาน การกำหนดให้มีมาตรฐานการให้บริการจึงเป็นกลไกที่ทำให้ผู้บังคับบัญชาสามารถตรวจสอบ และคงไว้ซึ่งระดับผลการให้บริการที่ได้นอกจากนั้นการมีมาตรฐานการให้บริการส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทราบ ถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคนว่าต้องปฏิบัติงานให้มีลักษณะอย่างไร มาตรฐานการให้บริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะได้แก่ ลักษณะทางบวก ลักษณะทางลบ และลักษณะเป็นศูนย์ลักษณะทางบวก (Positive) เป็นการกำหนดความสมบูรณ์ครบถ้วนของการให้บริการมีลักษณะตรงตามข้อกำหนด ซึ่งผู้รับบริการพอใจปฏิบัติตามวิธีการที่หน่วยงาน ซึ่งเกี่ยวข้องยอมรับลักษณะทางลบ (Negative) เป็นการกำหนดข้อผิดพลาดที่ผู้รับบริการสามารถจะยอมรับได้ลักษณะเป็นศูนย์ (Zero) เป็นการกำหนดให้ผลการให้บริการผิดพลาดบกพร่องไม่ได้เลย ความบกพร่องต้องเป็นศูนย์เท่านั้นการกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่สมควรคำนึงถึงลักษณะดังต่อไปนี้

1. เป็นมาตรฐานของตัวงานไม่ใช่มาตรฐานของตัวคน หมายถึง ไม่จำเป็นต้องพิจารณาว่าผู้ใดเป็นผู้ปฏิบัติงานนั้น
2. มีทางบรรลุได้ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติให้บรรลุถึงมาตรฐานได้ แต่อาจมีข้อยกเว้นสำหรับผู้ปฏิบัติงานใหม่ซึ่งต้องเรียนรู้งานจนผ่านการทดลองปฏิบัติงานก่อน
3. เป็นที่เข้าใจตรงกัน หมายถึง มีความหมายชัดเจนเป็นที่เข้าใจชัดเจนทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
4. เป็นที่ตกลงกัน หมายถึง ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชตกลงกันได้ว่า มาตรฐานนั้นเป็นธรรม เพราะเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับและมีความสำคัญในการนำไปเป็นฐานของการประเมินผลการปฏิบัติงาน
5. มีลักษณะเฉพาะเจาะจงและสามารถวัดได้ หมายถึง ต้องสามารถกำหนดเป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์หรือหน่วยวัดอย่างน้อยที่สุดสามารถประเมินเป็นระดับได้
6. มุ่งถึงเวลา หมายถึง มีกำหนดระยะเวลาอย่างชัดเจนว่ามาตรฐานนั้นสามารถบรรลุถึงในเวลาที่กำหนดไว้เมื่อไหร่
7. เป็นลายลักษณ์อักษร หมายถึง ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาควรมีสำเนาคนละฉบับเพื่อเป็นเครื่องช่วยเตือนความจำและข้อกำหนดการปฏิบัติงาน
8. สามารถเปลี่ยนแปลงได้ หมายถึง จะต้องมีการประเมินเป็นระยะ ๆ และเปลี่ยนตามความจำเป็นเพราะอาจเกิดความจำเป็นที่ต้องการเปลี่ยนแปลงมาตรฐาน เนื่องมาจากมีวิธีการปฏิบัติใหม่อุปกรณ์เครื่องมือใหม่วัสดุใหม่ หรือเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่สำคัญซึ่งอาจช่วยลดระยะเวลาในการให้บริการ แต่ทั้งนี้มาตรฐานไม่ควรเปลี่ยนแปลงเพียงเพราะว่าผู้ปฏิบัติงานไม่

สามารถทำตามมาตรฐานนั้นได้ นอกจากข้อควรคำนึงดังกล่าวข้างต้นแล้วอาจพิจารณาลักษณะของมาตรฐานที่ดีได้ดังต่อไปนี้

- 8.1 ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องยอมรับด้วยความเห็นชอบร่วมกัน
- 8.2 ระบุถึงพฤติกรรมที่วัดได้
- 8.3 แสดงถึงการทำงานอย่างแน่ชัดว่าต้องทำกี่ครั้ง/กี่วัน/กี่ชั่วโมงและ/หรือบ่อยเพียงใด
- 8.4 ใช้ถ้อยคำที่ชัดเจนสามารถเข้าใจได้ไม่ต้องแปลหรืออธิบายขยายความ
- 8.5 เป็นมาตรฐานที่รวมถึงการปรับปรุงสิ่งบกพร่องในผลการปฏิบัติที่แล้มาแล้ว
- 8.6 มาตรฐานที่วางไว้นั้นไม่ควรให้มีกฎเกณฑ์ผูกมัดการปฏิบัติมากนักจนผู้ปฏิบัติงานขาดความคล่องตัวในการใช้ดุลพินิจและตัดสินใจด้วยตนเอง
- 8.7 มาตรฐานไม่ควรยอมรับการเปลี่ยนแปลงอันอาจเกิดขึ้นซึ่งเป็นผลทำให้ไม่สามารถทำตามมาตรฐานได้
- 8.8 ไม่ควรเป็นมาตรฐานซึ่งสื่อให้เห็นว่าเป็นสิ่งที่ผู้บังคับบัญชามุ่งแต่จะใช้ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาประการเดียว ในการกำหนดมาตรฐานผู้ให้บริการอาจใช้วิธีหนึ่งหรือใช้มากกว่าหนึ่งวิธีแล้วแต่ความเหมาะสมขององค์กรและความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ โดยทั่วไปการกำหนดมาตรฐานมีอยู่ 3 วิธี ได้แก่ อาศัยผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่นและศึกษาจากการปฏิบัติงาน โดยการกำหนดมาตรฐานแต่ละวิธีสามารถทำได้ดังนี้
 - 8.8.1 อาศัยผลการปฏิบัติงานที่แล้มาแล้ว (History method) จะต้องรวบรวมข้อมูลย้อนหลังเพื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยตามสัดส่วนกับจำนวนผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่เดียวกันอาจปรับให้สูงขึ้นหรือลดต่ำลงเล็กน้อยตามสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
 - 8.8.2 เปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น (Market method) เป็นการสำรวจและใช้ผลของการให้บริการในหน้าที่เดียวกันในสถานการณ์ปัจจุบันตามที่คนส่วนใหญ่ปฏิบัติได้นำมากำหนดเป็นมาตรฐาน
 - 8.8.3 ศึกษาจากการปฏิบัติงาน (Engineer method) เป็นวิธีที่ใช้หลักวิศวกรรมศาสตร์ มีการศึกษางาน (Work study) นับแต่ใช้การศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลาในการปฏิบัติงาน (Time and motion study) การหาเวลายามาตรฐาน (Standard time) เวลาบันทึกการทำงาน (Time logs) เพื่อนำมาพิจารณาเป็นข้อกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานบริการ

ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) ได้ทำการ Focus interview เพื่อศึกษาสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญในการประเมินคุณภาพการบริการ โดยเลือกตัวอย่างจากผู้ที่ใช้บริการจากธุรกิจ 4 ประเภท ได้แก่ ธุรกิจธนาคาร (Retail banking) ธุรกิจบัตรเครดิต (Credit card) ธุรกิจนายหน้าค้าหลักทรัพย์ และธุรกิจซ่อมบำรุง ผลการศึกษาพบว่า เกณฑ์ที่ลูกค้าใช้บริการประเมินคุณภาพบริการ หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าตัวกำหนดคุณภาพบริการ (Determinants of service quality) ประกอบด้วย 10 ประการ

1. ความเชื่อถือ หมายถึง การปฏิบัติงานได้อย่างสม่ำเสมอ ไม่มีข้อผิดพลาดและการให้บริการได้ตรงตามเวลาที่ระบุ
2. การตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจและความพร้อมของพนักงานในการให้บริการอย่างรวดเร็ว โดยลูกค้าไม่ต้องรอคอย
3. ความรู้ความชำนาญ หมายถึง มีความรู้และทักษะ เช่นความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสารความหมายในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อและเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวกไม่ซับซ้อนเกินไป
5. อัจฉาศัย หมายถึง การแสดงความสุภาพ ต่อผู้ใช้บริการและการให้บริการต้อนรับที่เหมาะสม มีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารข้อมูลชี้แจงของเขตและลักษณะงานบริการให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย
7. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ชื่อเสียงขององค์กรความซื่อสัตย์และคุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง หมายถึง การปราศจากซึ่งอันตรายความเสี่ยงและข้อสงสัยไม่มั่นใจต่าง ๆ
9. การเอาใจใส่ หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทุกคน
10. การสร้างสิ่งจำเป็นได้ หมายถึง การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ และการตัดสถานที่บริการสวยงามสะอาด รวมทั้งบุคลิกภาพของพนักงานผู้ให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ประสบการณ์ทั้งหมดซึ่งลูกค้าสามารถประเมินออกมาได้ นอกจากนั้นคุณภาพการบริการ คือ ตัวชี้วัดเพื่อประเมินระดับขั้นความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำเสนอบริการที่คุณภาพดีที่สุด ซึ่งสิ่งสำคัญอย่างมากคือการล่วงรู้ถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง (Exactly wants) สิ่งที่ลูกค้ามีความชอบ (Preference)

และสิ่งที่ลูกค้าชื่นชมยินดี (Delight) ลูกค้าที่รู้สึกชื่นชมยินดี คือ ภาวะที่ไม่ปรากฏความคาดหวัง แต่จะกลายเป็นภาวะที่เกินความคาดหวัง คุณภาพของการบริการถือว่าเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับการแข่งขันและยังถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและมีความจงรักภักดีต่อการบริการ ซึ่งเป็นที่ปรารถนาของผู้ประกอบการทุกรายเพราะความจงรักภักดีเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการซื้อซ้ำและอาจซื้อเพิ่มขึ้นและไม่หวั่นไหวต่อราคาของกลุ่มแข่งขันที่ถูกกว่า และยังเป็นกระบอกเสียงที่โฆษณาให้ลูกค้าใหม่ ๆ เข้ามาใช้บริการ และอาจเป็นผู้ให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่กิจการได้เป็นอย่างดี (มิ่งสรรพ ขาวสะอาด, นุกูล เครือฟู และอัครพงศ์ อันทอง, 2548, หน้า 155 อ้างถึงใน ภูษิต วงศ์หล่อสายชล และวัชรียา โกมลสุด, 2550) ซึ่งคุณภาพบริการได้มีการศึกษาวิจัยในหลายด้าน ทั้งหมด 24 ด้าน ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) ความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า หมายถึง ลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในด้านทำเล สถานที่ตั้ง และขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน (ฉลองศรี พิมลสมพงศ์, 2546, หน้า 15)
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและบริการต่าง ๆ ให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องและชัดเจน โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการให้บริการของพนักงาน เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ถูกต้องและยุติธรรม
4. ความสุภาพ อ่อนโยน (Courtesy) แสดงถึงความมีน้ำใจ จริงใจ ยินดีต้อนรับและเป็นกันเอง
5. ความเชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง การสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ลูกค้าโดยการให้บริการที่ดีที่สุด ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นว่าได้รับการบริการที่ดีที่สุด และได้รับความพอใจ
6. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานการให้บริการ (Reliability) การที่ธุรกิจบริการสามารถให้บริการได้ตามสัญญาหรือข้อตกลงที่ได้ให้ไว้กับลูกค้า (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547, หน้า 106) เมื่อได้รับการบริการอย่างถูกต้องและเท่าเทียมกับลูกค้ารายอื่น เมื่อเกิดความไว้วางใจ ก็จะเกิดความจงรักภักดี (Loyalty) ในสินค้าและบริการไม่เปลี่ยนใจไปใช้บริการของกลุ่มแข่งขัน (ฉลองศรี พิมลสมพงศ์, 2546, หน้า 15)
7. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การตอบสนองต่อ ความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547, หน้า 107)
8. ความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการจะได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการ ไม่เกิดความผิดพลาด และไม่เกิดปัญหาตามมาภายหลัง

9. บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น การตกแต่งภายในและภายนอก สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พนักงานผู้ให้บริการ (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547, หน้า 109)

10. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the customers) ผู้ให้บริการควรทราบว่าลูกค้าต้องการอะไร ให้ความสนใจและตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็วก่อนที่ลูกค้าจะไปใช้บริการของกลุ่มแข่งรายอื่น

11. การต้อนรับของพนักงานและการบริการ (Greeting and service) หัวใจสำคัญของการดำเนินงานด้านการให้บริการคือ การบริการที่ดีในด้าน การต้อนรับ อัจฉาศัยไมตรีของพนักงาน ความดูแลเอาใจใส่ลูกค้า และความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (วรรัช จันทรภัทร, 2547, หน้า 11 อ้างถึงใน ภูมิต วงศ์หล่อสายชล และวัชรียา โกมลสุด, 2550)

12. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ไม่สร้างความไม่พอใจแก่ลูกค้า (Millett, 1954, pp. 397-400; ราณี อมรินทร์รัตน์, 2542, หน้า 9; ภูมิต วงศ์หล่อสายชล และวัชรียา โกมลสุด, 2550, หน้า 67-68)

13. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) คือ ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการ ซึ่งลูกค้าจะรับการให้บริการที่มีมาตรฐานเดียวกัน (Millett, 1954, pp. 397-400; ราณี อมรินทร์รัตน์, 2542, หน้า 9, อ้างถึงใน ภูมิต วงศ์หล่อสายชล และวัชรียา โกมลสุด, 2550, หน้า 67-68)

14. พนักงาน (People) พนักงานให้บริการต้องมีการแต่งกายที่เหมาะสม บุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพนอบน้อม เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ (วรรัช จันทรภัทร, 2547 หน้า 17 อ้างถึงใน ภูมิต วงศ์หล่อสายชล และวัชรียา โกมลสุด, 2550, หน้า 67-68)

15. ความแน่นอน คือ การที่ได้รับการบริการเหมือนกันทุกครั้งที่ได้รับบริการ (Sasser, Olsen & Wyckoff, 1928; Dotchin & Oakland, 1994 อ้างถึงใน ภูมิต วงศ์หล่อสายชล และวัชรียา โกมลสุด, 2550, หน้า 67-68)

16. ทักษะคติ (Attitude) คือ ความรู้สึกและความคิดเห็นที่มีต่อผู้ให้บริการ (Sasser, Olsen & Wyckoff, 1928; Dotchin & Oakland, 1994 อ้างถึงใน ภูมิต วงศ์หล่อสายชล และวัชรียา โกมลสุด, 2550, หน้า 67-68)

17. ความสมบูรณ์ (Completeness) คือ บริการเสริมที่ได้เพิ่มเติมจากการบริการปกติ (Sasser, Olsen & Wyckoff, 1928; Dotchin & Oakland, 1994 อ้างถึงใน ภูมิต วงศ์หล่อสายชล และวัชรียา โกมลสุด, 2550, หน้า 67-68)

18. บรรยากาศ (Atmosphere) คือ ความสะอาด ความสะดวก ของสถานที่บริการ (Sasser, Olsen & Wyckoff, 1928; Dotchin & Oakland, 1994 อ้างถึงใน ภูษิต วงศ์หล่อสายชล และวัชรียา โกมลสุด, 2550, หน้า 67-68)

19. ความสามารถในการจัดหา (Availability) คือ ความสามารถในการเข้าถึงผู้บริโภค (Sasser, Olsen & Wyckoff, 1928; Dotchin & Oakland, 1994 อ้างถึงใน ภูษิต วงศ์หล่อสายชล และวัชรียา โกมลสุด, 2550, หน้า 67-68)

20. การอบรม (Training) คือ การฝึกพนักงานผู้ให้บริการได้อย่างเหมาะสมกับงานที่บริการ (Sasser, Olsen & Wyckoff, 1928; Dotchin & Oakland, 1994 อ้างถึงใน ภูษิต วงศ์หล่อสายชล และวัชรียา โกมลสุด, 2550, หน้า 67-68)

21. ความเป็นมืออาชีพและการมีทักษะ (Professionalism and skill) คือ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะในงานบริการ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีแบบแผน (Sasser, Olsen & Wyckoff, 1928; Dotchin & Oakland, 1994 อ้างถึงใน ภูษิต วงศ์หล่อสายชล และวัชรียา โกมลสุด, 2550, หน้า 67-68)

1. การแก้ปัญหา (Recovery) คือ การที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม และรวดเร็ว Sasser, Olsen & Wyckoff, 1928; Dotchin & Oakland, 1994, อ้างถึงใน ภูษิต วงศ์หล่อสายชล และวัชรียา โกมลสุด, 2550, หน้า 67-68)

2. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ลูกค้าแต่ละคนต้องการความสนใจและการเอาใจใส่ (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547, หน้า 108)

3. ความมั่นใจได้ (Assurance) คือ ความรู้ ทักษะความสามารถของพนักงานให้บริการที่ทำให้ลูกค้าไว้วางใจและเชื่อถือได้ในการให้บริการแก่ลูกค้า (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547, หน้า 107)

จากความหมายของคำว่า “การบริการ” ข้างต้นอาจสรุปได้ว่า การบริการคือการที่ผู้ให้บริการ (ผู้บริโภคหรือลูกค้า หรือผู้ถูกระงับ) เพื่อตอบสนองความต้องการ ที่เป็นประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมหรือการกระทำนั้นเสนอในกระบวนการนี้เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพย่อมจำเป็นต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ของการจัดการงานบริการที่มีประสิทธิภาพ

เปรียบเทียบทฤษฎีการให้บริการ

จากการศึกษาทฤษฎีการให้บริการ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาผู้วิจัยได้ทำการสรุปผลเพื่อเปรียบเทียบทฤษฎีของนักวิชาการแต่ละคน ได้ดังนี้

ตารางที่ 2-1 เปรียบเทียบทฤษฎีการให้บริการ

ผู้คิดทฤษฎี	แนวคิดทฤษฎี
Millett (1954)	<ol style="list-style-type: none"> 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค 2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า
Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความไว้วางใจ 2. การตอบสนองความต้องการ 3. ความสามารถของผู้ให้บริการ 4. การเข้าถึงการบริการ 5. ความมีธรรมาจริย 6. การติดต่อสื่อสาร 7. ความน่าเชื่อถือ 8. ความปลอดภัย 9. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า 10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988)	<ol style="list-style-type: none"> 1. การเข้าถึงลูกค้า 2. การติดต่อสื่อสาร 3. ความสามารถ 4. ความสุภาพ อ่อนโยน 5. ความเชื่อถือได้ 6. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานการให้บริการ 7. การตอบสนองต่อลูกค้า 8. ความปลอดภัย 9. บริการที่เป็นรูปธรรม 10. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า 11. การต้อนรับของพนักงานและการบริการ 12. การให้บริการที่ตรงเวลา

ตารางที่ 2-1 (ต่อ)

ผู้คิดทฤษฎี	แนวคิดทฤษฎี
Maslow (1970)	13. การให้บริการอย่างเสมอภาค
	14. พนักงาน
	15. ความแน่นอน
	16. ทักษะ
	17. ความสมบูรณ์
	18. บรรยากาศ
	19. ความสามารถในการจัดหา
	20. การอบรม
	21. ความเป็นมืออาชีพและการมีทักษะ
	22. การแก้ปัญหา
	23. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจลูกค้า
	24. ความมั่นใจได้
	1. ความต้องการทางด้านเสรีระขั้นต้น
	2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย
	3. ความต้องการทางด้านสังคมและความรัก
	4. ความต้องการทางด้านเกียรติยศ ความภาคภูมิใจใน
	5. ความต้องการทางด้านความสำเร็จและมีคุณค่า

สรุปการเปรียบเทียบทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบการสร้างกรอบแนวความคิดตามทฤษฎีความพึงพอใจในการให้บริการ และเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการและความพึงพอใจในการบริการบริการ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ ของ จอห์น ดี.มิลเลอร์ ในการศึกษาวิจัย เรื่องความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการคอรักอีเลคโทรนิค อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคกัน คือ

1.1 การปฏิบัติงานของศูนย์บริการคอกักรัถีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี นั้นปฏิบัติงานบนพื้นฐานของความเสมอภาค

1.2 ผู้รับบริการทุกคนควรมีสติธิเท่าเทียมกันทั้งด้านกฎหมายข้อตกลงสัญญาในการให้บริการของศูนย์บริการคอกักรัถีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จะต้องไม่แบ่งเชื้อชาติ ผิวหรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

สรุปด้านการบริการที่มีความเสมอภาค คือ การให้บริการที่มีความเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา คือ

2.1 การปฏิบัติงานตามเวลาที่กำหนดอย่างเคร่งครัดการปฏิบัติงานได้ทันท่วงที

2.2 มีความกระตือรือร้น

2.3 จะไม่มีงานบริการใด ๆ ที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันเหตุการณ์บริการไม่ตรงกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ความเสียหายข้อตกลงก็เกิดขึ้น การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ต้องการและไม่เป็นที่น่าสนใจ

สรุป ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา คือการให้บริการเร่งด่วนในเรื่องที่สำคัญจำเป็นเร่งด่วนและทันเวลาที่กำหนด ที่ผลต่อกระทบสิทธิของผู้มารับบริการ ทั้งรูปธรรมและนามธรรม

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

3.1 คือการให้บริการอย่างอย่างครบองค์ประกอบที่มีอยู่และตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ครบตามจำนวนที่มาใช้บริการ

3.2 ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการ

3.3 ต้องคำนึงถึงในสถานที่ที่จะต้องมีให้ผู้มารับบริการพักผ่อนในการรอรับบริการ และจะต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ตามความเหมาะสมของผู้มารับบริการ

สรุป ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การบริการด้านสถานที่ ที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการกับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ รวมทั้งบุคลากร อุปกรณ์เครื่องที่ให้บริการ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4.1 คือการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์บริการคอกักรัถีเลคโทรนิคทุกสาขา ต้องการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้มารับบริการอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ

4.2 และการปฏิบัติงานในทุกสถานการณ์ เช่น การการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน ศูนย์เพื่อบริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ความปลอดภัยและเฝ้าระวังในการรับส่งสิ่งของ ตลอดเวลา ที่ปฏิบัติงาน

สรุปด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ เป็นการให้บริการแบบภาระผูกพันจนกว่าจะ ดำเนินการแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของงาน

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าคือ

5.1 การบริการที่มีความเจริญเติบโตไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น บริการอินเทอร์เน็ตให้กับผู้มารับบริการที่มาติดต่อศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้ที่ต้องการมารับบริการ สามารถรับรู้ข่าวสารและสอบถามได้

5.2 การปฏิบัติงานของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินงานภาษีเบื้องต้น และระเบียบวิธีการปฏิบัติเพื่ออำนวยความสะดวกยิ่งขึ้น

สรุปด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ เป็นการให้บริการในเชิงด้านปริมาณ และเชิงคุณภาพของการให้บริการที่ให้กับผู้มารับบริการเพิ่มขึ้น

ดังนั้น ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรัก อิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี สามารถวัดผลได้จากการประเมิน ระดับความคิดเห็นตามระดับการวัดความพึงพอใจ 5 ด้าน ตามทฤษฎีของ Millett (1954) ซึ่ง ผู้ทำวิจัยเลือกทฤษฎีมาเป็นกรอบแนวทางสำหรับการวิจัย เนื่องจากด้านในแต่ละด้านของการวัด ระดับความพึงพอใจ มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานในความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพ การบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยจึงสามารถนำเอาทั้ง 5 ด้านมาตั้งแบบประเมินความพึงพอใจ ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อ คุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัด จันทบุรี สามารถเข้าใจและมองภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษา เป็นที่เชื่อมั่นได้ว่า ผู้รับบริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับใด

ข้อมูลทั่วไปศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ประวัติความเป็นมา

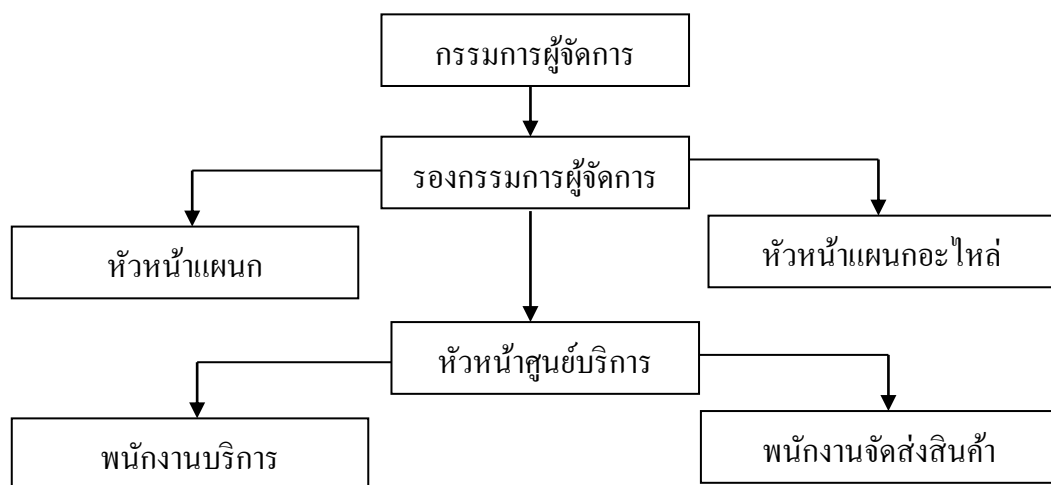
ศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ เป็นศูนย์บริการรับซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิดที่เป็น อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ เครื่องซักผ้า ตู้เย็น สเตอริโอ เครื่องขยายเสียง จานรับ สัญญาณดาวเทียม เครื่องปรับอากาศ ศูนย์บริการได้รับการจดทะเบียนการค้าเมื่อปี พ.ศ.2531 โดย ได้จดทะเบียนประเภทรับจ้างทำของ โดยมีบริษัทที่ผลิตสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์

มาทำสัญญาว่าจ้างในการเป็นตัวแทนของบริษัทในการรับซ่อมสินค้าในประกันของบริษัทที่
 จำหน่ายสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าที่อยู่ในระยะการรับประกันของผู้จำหน่ายสินค้า มีผู้จำหน่าย
 สินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์และบริษัทที่เป็นผู้จำหน่ายทำสัญญาว่าจ้างเป็น
 ศูนย์บริการของสินค้านี้ชื่อต่าง ๆ ได้แก่ บริษัท โตชิบ้า แอลจี พานาโซนิค ซาบปี ซัมซุง แพนัส โชน โย
 ฮิตาชิ ประเภทโทรศัพท์มือถือ ได้แก่ พูจitel โนเกีย ซัมซุง แอลจี และอีกหลายยี่ห้อที่ผู้จำหน่ายเป็น
 ผู้แทนจำหน่ายในเชิงธุรกิจการค้า

ที่ตั้งและอาณาเขต

ศูนย์บริการดอกกรั๊กอิเล็กทรอนิกส์ มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ เลขที่ 19/ 10 หมู่ 1 ตำบลนายายอาม
 อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี เขตติดต่อกับ อำเภอท่าใหม่ อำเภอแก่งหางแมว และอำเภอแกลง
 ศูนย์บริการดอกกรั๊กอิเล็กทรอนิกส์ มีศูนย์บริการที่เป็นสาขาอีก 4 สาขา รวมสำนักงานใหญ่เป็น 5
 ศูนย์บริการมีพนักงานทั้งหมด 22 คน

โครงสร้างศูนย์บริการดอกกรั๊กอิเล็กทรอนิกส์



งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุกัญญา มีแก้ว (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงาน สาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการ คือ ตำบลประสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้าน ความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคารสถานที่ ด้านพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทของการใช้บริการต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บุญเลิศ บุญอุปกรณ์ (2546) จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ต่อผู้บริการเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่แต่ละด้าน คือ คุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก พึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ทั้งนี้ยังพบว่าปัจจัยส่วนตัวของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้บริหาร และประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะ คือ เทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้ กิจกรรม การมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยบุคคล

วรนุช บวรนนทเดช (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษา และบริการก่อนกลับบ้าน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มาใช้บริการ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/ เยี่ยมบ้านและด้านกิจกรรมในชุมชน

ดวงภรณ์ ตรีธัญญา (2547) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่อันดับที่หนึ่ง รองลงมาด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านระบบการให้บริการ ด้านการดำเนินการตามบทบาท

หน้าที่ความรับผิดชอบ และด้านข้อมูลข่าวสารตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และผู้ให้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านระบบการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบไม่แตกต่างกัน

ฤทัยรัตน์ พรหมเทพ (2548) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการของ สำนักงานเทศบาลนครหาดใหญ่ กรณีศึกษา งานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน จากการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านบุคลากรของสำนักงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านประชาสัมพันธ์และด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ส่วนด้านระบบงานและเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2. เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการด้านบุคลากรของสำนักงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน สำนักงานเทศบาลนครหาดใหญ่ พบว่า

2.1 ด้านการประชาสัมพันธ์ผู้รับบริการที่มี เพศ อายุ อาชีพ ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีปัจจัยรายได้ การศึกษาและระยะเวลาอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกัน

2.2 ด้านบุคลากรผู้รับบริการที่เพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีปัจจัยรายได้ การศึกษาและระยะเวลาอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกัน

2.3 ด้านระบบงานและเทคโนโลยีผู้รับบริการที่เพศแ่ ระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีปัจจัยด้านอายุ อาชีพ รายได้ และระยะเวลาอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

2.4 ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมผู้รับบริการที่เพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีปัจจัยอายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา

และระยะเวลาอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ เช่น ผ่านทาง อสม. หรือกรรมการชุมชน เนื่องจากสื่อบางอย่าง เช่น อินเทอร์เน็ต หรือวิทยุไม่สามารถเข้าถึงประชาชนบางกลุ่มได้ รวมทั้งการทำแผ่นพับแจกประชาชน อีกทั้งควรปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์ ในสำนักงานเทศบาลให้เด่น เต็มตาและดูง่าย ด้านบุคลากร ควรมีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาไพเราะ และให้ความสนใจในตัวประชาชนพร้อมทั้งให้บริการด้วยความเสมอภาค ด้านระบบงานเทคโนโลยี ควรมีการปรับเปลี่ยนให้ทันสมัยขึ้น รวดเร็วขึ้น มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยมากขึ้น อีกทั้งปรับปรุงระบบงานให้มีความยุติธรรมมากกว่านี้ และด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมพบว่าควรเพิ่มเจ้าหน้าที่จราจรคอยอำนวยความสะดวก รถเข้า-ออก

ณัฐพร วุ่นสังข์ธรรม (2549) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาบางละมุง พบว่า ในภาพรวมผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายพบว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการให้บริการ เป็นอันดับ 1 รองมาคือความพอใจด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่และมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ให้บริการ เป็นอันดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้ให้บริการที่เพศอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน

แหวะมะ จินาแหว และริยา คูหา (2553) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบูรณาการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส: กรณีศึกษาประชาชนใน เขตอำเภอช้างอ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการส่วนจังหวัดนราธิวาส ที่มี เพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน พบว่ากลุ่มอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

พนิตดา นรสิงห์ (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์” พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่พบการศึกษาความพึงพอใจ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน ประชาชนผู้ให้บริการให้ข้อเสนอแนะ ปรับปรุงในเรื่องความสะอาด ความกระตือรือร้น การบริการให้คำชี้แนะและตอบปัญหาข้อสงสัย

อัมรินทร์ เซ็นเสถียร (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” พบว่า หน่วยงานที่มาติดต่อขอใช้บริการส่วนใหญ่ คือ การบริการส่วนคลังผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมความเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการด้านอาคารสถานที่และด้านประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการ ผู้มาใช้บริการที่มีปัจจัยพื้นฐานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านความรวดเร็วที่ให้บริการแตกต่างกัน ส่วนผู้ที่มีใช้บริการที่มีอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการต่างกัน ผู้มาใช้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริการด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการแตกต่างกัน

วราพงษ์ ตันม่วง (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรค่ายบางระจัน จำกัด จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 178 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test แบบสองกลุ่มอิสระต่อกันและวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test เมื่อพบความแตกต่างทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของ (Scheffe' test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรส ประกอบอาชีพทำนา จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า รายได้ต่อปี 90,000-140,000 บาท ใช้บริการสินเชื่อระยะปานกลาง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมาชิกผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรส และประเภทของสินเชื่อที่ให้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สมาชิกผู้ให้บริการที่มี เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อปีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อไม่แตกต่างกัน

มนัสนันท์ ดันเกียรติ (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี สมรสแล้ว ส่วนสำเร็จการศึกษาระดับสูงสุดปริญญาตรีขึ้นไป และประกอบอาชีพค้าขาย กิจการส่วนตัวที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาทต่อเดือน และใช้บริการในเรื่องภาษีโรงเรือนและที่ดินมากที่สุด ด้านระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ในภาพรวมมีความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านสถานที่ในการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีอากรของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ รายได้ต่อเดือน ประเภทของการบริการ แตกต่างกันความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีอากรของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพไม่แตกต่างกัน

ตารางเปรียบเทียบการอ้างอิงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรต้นที่ปรึกษา

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรต้นที่ศึกษา ตามรายละเอียดที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้ทำการสรุปเพื่อเปรียบเทียบทฤษฎีของนักวิชาการแต่ละคน ได้ดังนี้

ตารางที่ 2-2 สรุปการอ้างอิงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรต้นที่ศึกษา

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย ปีที่วิจัย	ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
เพศ	สุกัญญา มีแก้ว (2544)	ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี	ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ ภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย ปีที่วิจัย	ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
	ดวงภรณ์ ตรีชัยญา (2547)	ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการต่อการบริการ ขององค์การบริหารส่วน ตำบลนครปฐม	ผู้ใช้บริการที่มีเพศ ต่างกันมี ความพึงพอใจต่อการบริการไม่ แตกต่างกัน
	ณัฐพร วุ่นสังธรรม (2549)	ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการต่อสำนักงาน ที่ดิน จังหวัดชลบุรี สาขา บางละมุง	ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความ พึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาบางละมุง โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05
อายุ	สุกัญญา มีแก้ว (2544)	ความพึงพอใจของ ประชาชนในการใช้ บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบล เขต อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุ ราษฎร์ธานี	ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ต่างกันให้ความพึงพอใจของ ประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05
	บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ (2546)	ความพึงพอใจของ ประชาชนในเขตเทศบาล นครเชียงใหม่ต่อผู้บริการ เทศบาลนครเชียงใหม่	อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อผู้บริหารเทศบาลนคร เชียงใหม่ในแต่ละด้านอายุ มีอิทธิ พบบต่อความพึงพอใจผู้บริหาร ไม่ แตกต่างกัน
	ดวงภรณ์ ตรีชัยญา (2547)	ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการต่อการบริการ ขององค์การบริหารส่วน ตำบลนครปฐม	ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่างกัน มี ความพึงพอใจต่อการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล นครปฐม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย	ปีที่วิจัย	ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
การศึกษา	บุญเลิศ บูรณุปกรณ์	(2546)	ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริการเทศบาลนครเชียงใหม่	ระดับการศึกษาของประชาชนที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 2 ด้าน คือ ด้านคุณสมบัติผู้บริหารและด้านการปฏิบัติตามนโยบาย
	ดวงกรณ์ ตรีธัญญา	(2547)	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม	ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม ไม่แตกต่างกัน
	ณัฐพร วุ่นสังธรรม	(2549)	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาบางละมุง	ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาบางละมุง โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
อาชีพ	มนัสนันท์ ตันเกียรติ	(2553)	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอาชีพพบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย ปีที่วิจัย	ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
	ดวงภรณ์ ตรีธัญญา (2547)	ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการต่อการบริการ ขององค์การบริหารส่วน ตำบลนครปฐม	ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล นครปฐม ไม่แตกต่างกัน
	ฤทัยรัตน์ พรหมเทพ (2548)	ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการของ สำนักงานเทศบาลนคร หาดใหญ่ กรณีศึกษา: งานทะเบียนราษฎรและ บัตรประชาชน	1 ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมี ระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการไม่แตกต่างกัน 2 ด้านบุคลากร ผู้รับบริการที่มี อาชีพต่างกันมีระดับความพึง พอใจต่อการใช้บริการแตกต่าง กัน 3 ด้านระบบงานและเทคโนโลยี ผู้รับบริการที่อาชีพต่างกันมี ระดับความพึงพอใจต่อการใ้ บริการแตกต่างกัน 4 ด้านอาคาร สถานที่และสภาพแวดล้อม ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมี ระดับความพึงพอใจต่อการใ้ บริการแตกต่างกัน
รายได้ เฉลี่ยต่อ เดือน	อัมรินทร์ เซ็นเสถียร (2552, บทคัดย่อ)	ความคิดเห็นของผู้มาใช้ บริการที่มีต่อการ ให้บริการองค์การบริหาร ส่วนตำบล ภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	รายได้ที่แตกต่างกันมีความ คิดเห็นต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลภูเขา ทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ ที่ 0.05

ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย	ปีที่วิจัย	ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
	มนัสนันท์	ตันเกียรติ (2553)	ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการบริการ ด้านการจัดเก็บรายได้ ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ ธานี	ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การบริการด้านการจัดเก็บรายได้ ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุ ราษฎร์ธานี จำแนกตามอาชีพ พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
	ดวงภรณ์	ตรีธัญญา (2547)	ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการต่อการบริการ ขององค์การบริหารส่วน ตำบลนครปฐม	ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล นครปฐม แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการศึกษาตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้โดยวิธีการค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการตรวจคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้
6. เสนอผลการแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการศูนย์บริการดอกรักอีเลคโทรนิค อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี และเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ใช้สูตรคำนวณของในกรณีไม่ทราบขนาดประชากร โดยกำหนดสัดส่วนประชากร 0.3 กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95 % และความคลาดเคลื่อน 5 % (Zikmund, 1999)

กลุ่มตัวอย่างประชากร

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

โดย n = แทนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

P = สัดส่วนประชากร

Z = เป็นความเชื่อมั่น 1.96 คือความมั่นใจ 95%

e = ค่าความคลาดเคลื่อน

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าสูตร ได้ดังนี้ } n &= 0.3(1-0.3)(1.96)^2 / 0.05^2 \\ &= (0.3 \times 0.7 \times 3.84) / 0.0025 \end{aligned}$$

$$\text{กลุ่มตัวอย่าง} = 323 \text{ คน}$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 323 คน เมื่อได้กลุ่มตัวอย่าง จึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยในการตัดสินใจใช้ศูนย์บริการคอรักอีเลคโทรนิค อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี สร้างมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเป็นแบบปลายปิด (Close ended question) ให้เลือกตอบในช่องที่กำหนด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการคอรักอีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประกอบด้วยคำถามแบบปลายปิด (Close ended question) จำนวน 12 ข้อ โดยแต่ละคำถามจะมีระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์กำหนดระดับความคิดเห็นของประชาชนจะใช้มาตรวัดแบบ Likert scale question ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการคอรักอีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี นำมากำหนดนิยามเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของ ศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีและตรวจสอบ เนื้อหาแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ ความถูกต้องแล้วนำมาปรับแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำอาจารย์ที่ปรึกษา ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

3.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษา จันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 นายโกวิทย์ อุดมพันธ์ อาจารย์แผนกอิเล็กทรอนิกส์ วิทยาลัยการอาชีพนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

3.3 นายบรรเจิด เกษมวัฒนากุล ศูนย์ซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า สยามอิเล็กทรอนิกส์ ถนนอัมพวา ตำบลวัดใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตาม คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของ แบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความน่าเชื่อถือได้ของ แบบสอบถาม เท่ากับ 0.95 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริง ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตจากวิทยาลัยการบริการรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

2. การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้วยตนเอง

3. การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 323 ชุด โดยมีแบบสอบถาม ที่ได้รับกลับคืนและมีความสมบูรณ์ จำนวน 323 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ขั้นตอน โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อใช้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบสนองแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการ ดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่มและใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่ามีค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference test)

เกณฑ์การแปลผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย เลขคณิต โดยมีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรหาค่าอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{5 - 1}{45} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย มีดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นของผู้รับบริการในระดับเห็นด้วยมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นของผู้รับบริการในระดับเห็นด้วยมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นของผู้รับบริการในระดับเห็นด้วยปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นของผู้รับบริการในระดับเห็นด้วยน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นของผู้รับบริการในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่องความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการ
ดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา
ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์
ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการ
ต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม
จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในเรื่องความพึงพอใจ
ต่อการบริการ 5 ประการ คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว
ทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการ
อย่างก้าวหน้า โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ที่อาศัย
อยู่ในเขตพื้นที่ศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 323 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์
ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของ
ศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	162	50.15
หญิง	161	49.85
รวม	323	100.00

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	27	8.36
20 ปีขึ้นไป-30 ปี	58	17.96
31 ปีขึ้นไป-40 ปี	77	23.84
41 ปีขึ้นไป-50 ปี	120	37.15
51 ปีขึ้นไป	41	12.69
รวม	323	100.00
3. การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	250	77.40
ปริญญาตรี	63	19.50
สูงกว่าปริญญาตรี	10	3.10
รวม	323	100.00
4. อาชีพ		
นักเรียนนักศึกษา	21	6.50
รับจ้าง	143	44.27
เกษตรกร	79	24.46
ธุรกิจส่วนตัว	60	18.58
ข้าราชการ/ พนักงานบริษัท	20	6.19
รวม	323	100.00
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
10,000 บาทลงมา	154	47.68
10,001-5,000 บาท	78	24.14
15,001-20,000 บาท	30	9.29
20,001-25,000 บาท	30	9.29
25,001 บาทขึ้นไป	31	9.60
รวม	323	100.00

จากตารางที่ 4-1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศชาย ร้อยละ 50.15 และเพศหญิง ร้อยละ 49.85 มีอายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี มากที่สุด ร้อยละ 37.15 รองลงมาคืออายุ 31 ปีขึ้นไป-40 ปี ร้อยละ 23.84 อายุ 20 ปีขึ้นไป-30 ปี ร้อยละ 17.96 อายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 12.69 และอายุ ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 8.36 ตามลำดับ มีการศึกษามากกว่าปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 77.40 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 19.50 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 3.10 ตามลำดับ มีอาชีพรับจ้างมากที่สุด ร้อยละ 44.27 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 24.46 อาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 18.58 อาชีพพนักงานนักศึกษา ร้อยละ 6.50 และอาชีพข้าราชการ/ พนักงานบริษัท ร้อยละ 6.19 ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 บาทลงมา ร้อยละ 47.68 มากที่สุด รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-5,000 บาท ร้อยละ 24.15 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 9.60 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท และ 20,001-25,000 บาท เท่า ๆ กัน ร้อยละ 9.29 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของ ศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพ การบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม

ความคิดเห็นของผู้รับบริการ	\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.93	.73	มาก	1
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา	3.83	.72	มาก	3
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.34	1.04	ปานกลาง	5
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.91	.70	มาก	2
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.60	.85	มาก	4
ภาพรวม	3.72	.63	มาก	-

จากตารางที่ 4-2 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการ
 ดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่
 มีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.72$,
 $SD = 0.63$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการ
 บริการ ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคด้าน เป็นลำดับแรกมี
 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.93$, $SD = 0.73$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.91$,
 $SD = 0.70$) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.83$, $SD = 0.72$) และด้าน
 การให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.60$, $SD = 0.85$) ตามลำดับ มีความคิดเห็นของ
 ผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ
 อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.34$, $SD = 1.04$)

ตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการ
 ต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภ
 นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค	ระดับความความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. พนักงานมีความ กระตือรือร้นบริการ กับทุก ๆ ท่าน	92 (28.48)	134 (41.49)	91 (28.17)	6 (1.86)	0 (0.00)	3.97	.80	มาก	1
2. พนักงานมีมนุษย สัมพันธ์กับผู้มารับบริการ ทุกท่าน	80 (24.77)	153 (47.36)	83 (25.70)	6 (1.86)	1 (0.31)	3.94	.78	มาก	3
3. พนักงานดูแลสินค้าทุก ชิ้นที่มารับบริการ เหมือนกัน	77 (23.84)	141 (43.65)	97 (30.03)	7 (2.17)	1 (0.31)	3.89	.80	มาก	2
ภาพรวม						3.93	.73	มาก	

จากตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น
 ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภ
 นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อ

คุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, $SD = 0.73$) เมื่อพิจารณาในรายชื่อ พบว่าความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ข้อ ได้แก่ พนักงานมีความกระตือรือร้นบริการ กับทุก ๆ ท่าน ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.80$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นข้อ พนักงานดูแลสินค้าทุกชิ้นที่มารับบริการเหมือนกัน ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.80$) และข้อพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้มารับบริการทุกท่าน ($\bar{X} = 3.94$, $SD = 0.78$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา

ด้านการให้บริการ อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เวลาในการเปิด-ปิด ศูนย์บริการมีความ เหมาะสม	87 (26.93)	158 (48.92)	73 (22.60)	4 (1.24)	1 (0.31)	4.01	.76	มาก	1
2. เวลาที่ให้บริการมีความ คล่องตัวและเหมาะสม	80 (24.77)	142 (43.96)	94 (29.10)	5 (1.55)	2 (0.62)	3.91	.81	มาก	2
3. การตรวจเช็คตรงเวลา ที่กำหนด	62 (19.20)	115 (35.60)	100 (30.96)	42 (13.00)	4 (1.24)	3.59	.98	มาก	3
ภาพรวม						3.83	.72	มาก	

จากตารางที่ 4-4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, $SD = 0.72$) เมื่อพิจารณาในรายชื่อ พบว่าความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ข้อ ได้แก่ เวลาในการ

เปิด-ปิดศูนย์บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.76$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นข้อเวลาที่ให้บริการมีความคล่องตัวและเหมาะสม ($\bar{X} = 3.91$, $SD = 0.81$) และข้อการตรวจเช็คตรงเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.59$, $SD = 0.98$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. พนักงานบริการให้ผู้มา รับบริการโดยไม่ต้องรอ	56 (17.34)	106 (32.81)	83 (25.70)	70 (21.67)	8 (2.48)	3.41	1.08	มาก	1
2. พนักงานยกสินค้ามีพอ ผู้มารับบริการไม่ต้องยก ไปเอง	55 (17.03)	97 (30.03)	74 (22.91)	83 (25.70)	14 (4.33)	3.30	1.15	ปาน กลาง	3
3. พนักงานขับรถส่ง สินค้ามีเพียงพอไม่ต้อง รอนาน	70 (21.67)	89 (27.55)	68 (21.05)	64 (19.81)	32 (9.92)	3.31	1.28	ปาน กลาง	2
ภาพรวม						3.34	1.04	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$, $SD = 1.04$) เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่าความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ พนักงานบริการให้ผู้มารับบริการโดยไม่ต้องรอ ($\bar{X} = 3.41$, $SD = 1.08$) และมีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ ได้แก่ พนักงานขับรถส่งสินค้ามีเพียงพอไม่ต้องรอนาน

($\bar{X} = 3.31$, $SD = 1.28$) และพนักงานยกสินค้ามีพื่อผู้มารับบริการ ไม่ต้องยกไปเอง ($\bar{X} = 3.30$, $SD = 1.15$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. พนักงานบริการ ต่อเนื่องเป็นปกติ	96 (29.72)	138 (42.72)	83 (25.70)	4 (1.24)	2 (0.62)	4.00	.81	มาก	1
2. เมื่อรับเครื่องแล้วใช้ ไม่ได้จะบริการจะใช้ได้	73 (22.60)	146 (45.20)	96 (29.72)	8 (2.48)	0 (0.00)	3.88	.78	มาก	2
3. อยู่ในระยะประกัน การซ่อม จะไม่คิด ค่าบริการ	65 (20.12)	152 (47.06)	97 (30.03)	7 (2.17)	2 (0.62)	3.84	.79	มาก	3
	ภาพรวม					3.91	.70	มาก	

จากตารางที่ 4-6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, $SD = 0.70$) เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่าความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ข้อ ได้แก่ พนักงานบริการต่อเนื่องเป็นปกติ ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.81$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นข้อเมื่อรับเครื่องแล้วใช้ไม่ได้จะบริการให้ใช้ได้ ($\bar{X} = 3.88$, $SD = 0.78$) และข้ออยู่ในระยะประกันการซ่อม จะไม่คิดค่าบริการ ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 0.79$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการ
ต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม
จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	ระดับความความคิดเห็น					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. พนักงานจะเพิ่มเติมสิ่ง ที่ผู้รับบริการต้องการ	69 (21.36)	143 (44.28)	96 (29.72)	14 (4.33)	1 (0.31)	3.82	.83	มาก	1
2. สินค้ารุ่นใหม่จะ แนะนำให้ไม่คิดค่าบริการ	60 (18.58)	130 (40.24)	91 (28.17)	35 (10.84)	7 (2.17)	3.62	.98	มาก	2
3. ผู้รับบริการสามารถ แจ้งศูนย์บริการมารับของ ไปซ่อมได้	77 (23.84)	95 (29.41)	60 (18.58)	49 (15.17)	42 (13.00)	3.36	1.34	ปาน กลาง	3
ภาพรวม						3.60	.85	มาก	

จากตารางที่ 4-7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น
ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม
จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อ
คุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัด
จันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, $SD = 0.85$) เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า
ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาด
นายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ พนักงานจะเพิ่มเติมสิ่ง
ที่ผู้รับบริการต้องการ ($\bar{X} = 3.82$, $SD = 0.83$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นข้อสินค้ารุ่นใหม่จะ
แนะนำให้ไม่คิดค่าบริการ ($\bar{X} = 3.62$, $SD = 0.98$) และมีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพ
การบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ ผู้รับบริการสามารถแจ้งศูนย์บริการมารับของไปซ่อมได้
($\bar{X} = 3.36$, $SD = 1.34$)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานงานวิจัยที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนาชายอาม อำเภอนาชายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-8 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบกับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนาชายอาม อำเภอนาชายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวนคน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	162	3.77	.68	1.276	.203
หญิง	161	3.68	.57		

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนาชายอาม อำเภอนาชายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนาชายอาม อำเภอนาชายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานงานวิจัยที่ 2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนาชายอาม อำเภอนาชายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น
ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์
ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม อายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	4.23	1.10	2.73	.029*
ภายในกลุ่ม	318	123.14	0.39		
รวม	322	127.37			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-9 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของผลการวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม อายุ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐาน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์
ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม อายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 20 ปี	20 ปีขึ้นไป- 30 ปี	31 ปีขึ้นไป- 40 ปี	41 ปีขึ้นไป- 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี	3.97	-	.312*		.346*	
20 ปีขึ้นไป-30 ปี	3.66		-			
31 ปีขึ้นไป-40 ปี	3.85			-	.221*	
41 ปีขึ้นไป-50 ปี	3.62				-	
51 ปีขึ้นไป	3.71					-

จากตารางที่ 4-10 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

1. ผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป-30 ปี
2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี
3. ผู้รับบริการที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป-40 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี

สมมติฐานที่งานวิจัยที่ 3 ผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม การศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2	3.23	1.64	4.22	.016*
ภายในกลุ่ม	320	124.11	0.39		
รวม	322	127.37			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-11 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของผลการวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม การศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม

จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐาน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม การศึกษา

การศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.67	-	-.183*	-.441*
ปริญญาตรี	3.86		-	
สูงกว่าปริญญาตรี	4.11			-

จากตารางที่ 4-12 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

1. ผู้รับบริการที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี
2. ผู้รับบริการที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานงานวิจัยที่ 4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-13 ผลการวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น
ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการคอกรักอีเลคโทรนิค
ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม อาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	15.30	3.83	10.856	.000*
ภายในกลุ่ม	318	112.07	0.35		
รวม	322	127.37			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-13 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของผลการวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการคอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม อาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการคอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐาน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น
ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการคอกรักอีเลคโทรนิค
ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	นักเรียน นักศึกษา	รับจ้าง	เกษตรกร	ธุรกิจ ส่วนตัว	ข้าราชการ/ พนักงาน บริษัท
นักเรียนนักศึกษา	3.70	-			-0.378*	
รับจ้าง	3.51		-	-0.294*	-0.566*	-0.413*
เกษตรกร	3.80			-	-0.272*	
ธุรกิจส่วนตัว	4.07				-	
ข้าราชการ/ พนักงานบริษัท	3.92					-

จากตารางที่ 4-14 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

1. ผู้รับบริการที่มีอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว
2. ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกร
3. ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว
4. ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานบริษัท
5. ผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกร มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

สมมติฐานงานวิจัยที่ 5 ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	23.19	5.80	17.694	.000*
ภายในกลุ่ม	318	104.19	0.33		
รวม	322	127.37			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-15 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของผลการวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อ

คุณภาพการบริการของศูนย์บริการคอกักรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการคอกักรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐาน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4-16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการคอกักรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	รายได้ 10,000 บาทลงมา	11,000- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,001 บาท ขึ้นไป
10,000 บาทลงมา	3.45	-	-.483*	-.545*	-.494*	-.657*
11,000-15,000 บาท	3.93		-			
15,001-20,000 บาท	3.99			-		
20,001-25,000 บาท	3.94				-	
25,001 บาทขึ้นไป	4.10					-

จากตารางที่ 4-16 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการคอกักรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

1. ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 บาทลงมา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 11,000-15,000 บาท
2. ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 บาทลงมา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท
3. ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 บาทลงมา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท

4. ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 บาทลงมา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการน้อยกว่ารายผู้รับบริการที่มีได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 4-17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานงานวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการคอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนาชายอาม อำเภอนาชายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการคอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนาชายอาม อำเภอนาชายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการคอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนาชายอาม อำเภอนาชายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการคอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนาชายอาม อำเภอนาชายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการคอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนาชายอาม อำเภอนาชายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการคอกั๊กอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการคอกั๊กอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการคอกั๊กอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้มารับบริการที่มารับบริการของศูนย์บริการคอกั๊กอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานใหญ่ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี สาขา 1 และ สาขา 2 ศูนย์บริการคอกั๊กอิเล็กทรอนิกส์ อำเภอลือไชยภูมิ จังหวัดระยอง สาขา 3 ศูนย์บริการคอกั๊กอิเล็กทรอนิกส์ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดจันทบุรี สาขา 4 และศูนย์บริการคอกั๊กอิเล็กทรอนิกส์ อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดระยอง สาขา 5 จำนวน 232 คน จากการใช้สูตรคำนวณของในกรณีไม่ทราบขนาดประชากร โดยกำหนดสัดส่วนประชากร 0.3 กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% (Zikmund, 1999) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการคอกั๊กอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ซึ่งมี 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการคอกั๊กอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 323 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้าง และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 บาทลงมา

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

จากการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคด้าน เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ มีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และสามารถจำแนกตามรายด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นในข้อพนักงานมีความกระตือรือร้นบริการกับทุก ๆ ท่านเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือข้อพนักงานดูแลสินค้าทุกชิ้นที่มารับบริการเหมือนกัน และข้อพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้รับบริการทุกท่านเป็นลำดับสุดท้าย

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นในข้อเวลาในการเปิด-ปิดศูนย์บริการมีความเหมาะสมเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือข้อเวลาที่ให้บริการมีความคล่องตัวและเหมาะสม และข้อการตรวจเช็คตรงเวลาที่กำหนดเป็นลำดับสุดท้าย

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นในข้อพนักงานบริการให้ผู้มารับบริการ โดยไม่ต้องรอเป็นลำดับ

ที่ 1 รองลงมาคือข้อพนักงานยกสินค้ามีพอผู้รับบริการไม่ต้องยกไปเอง และข้อพนักงานขับรถส่งสินค้ามีเพียงพอไม่ต้องรอนานเป็นลำดับสุดท้าย

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นในข้อพนักงานบริการต่อเนื่องเป็นปกติเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือข้อเมื่อรับเครื่องแล้วใช้ไม่ได้จะบริการให้ใช้ได้ และข้ออยู่ในระยะประกันการซ่อมจะไม่คิดค่าบริการเป็นลำดับสุดท้าย

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นในข้อพนักงานจะเพิ่มเติมสิ่งที่ผู้รับบริการการต้องเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือข้อสินค้ารุ่นใหม่จะแนะนำไม่ให้คิดค่าบริการ และข้อผู้รับบริการสามารถแจ้งศูนย์บริการ มารับของไปซ่อมได้เป็นลำดับสุดท้าย

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า

1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานการวิจัย

3. ผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานการวิจัย

4. ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานการวิจัย

5. ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วราพงษ์ ดันม่วง (2552) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรค่ายบางระจัน จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรค่ายบางระจัน จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน และสอดคล้องกับการศึกษาของพนิต นรสิงห์ (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสมานจันทร์ พบว่า ผู้รับบริการที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสมานจันทร์โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่าผู้รับบริการได้รับบริการจากศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์อย่างเสมอภาค พนักงานดูแลรับสินค้าทุกชิ้นที่มาใช้บริการเหมือนกัน มีความกระตือรือร้นและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ ตลอดจนได้รับการบริการที่รวดเร็วทันเวลาเป็นที่พอใจ การตรวจเช็คตรงเวลา มีเวลาเปิดปิดที่เหมาะสม พนักงานให้บริการโดยไม่ต้องรอนานและให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอพร้อมที่จะเพิ่มเติมสิ่งที่คุณรับบริการต้องการให้โดยทันทีเมื่อผู้รับบริการร้องขอ จึงทำให้ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งในความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า เนื่องจากผู้รับบริการได้รับบริการอย่างกระตือรือร้น พนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ต่อสินค้าทุกชิ้นที่มาบริการอย่างเท่าเทียมกันตลอดจนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการทุกคน จึงทำให้ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งในความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า เวลาในการเปิด-ปิดศูนย์บริการมีความเหมาะสมผู้รับบริการ

สามารถนำสินค้ามาขอรับบริการได้ในเวลาที่ต้องการ รวมถึงเวลาที่กำหนดในการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับที่ผู้รับบริการยอมรับได้ประกอบกับการตรวจเช็คที่ตรงกับเวลาที่กำหนด จึงทำให้ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกกรั๊กอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลาอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งในความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า เนื่องจากพนักงานยกสินค้ายังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการเมื่อมาใช้บริการที่ศูนย์บริการอาจจะต้องรอหรือเรียกพนักงานเพื่อใช้บริการ รวมถึงรถรับ-ส่งเมื่อได้รับแจ้งซ่อมอาจยังไม่เพียงพอต้องรอนาน จึงทำให้ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกกรั๊กอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งในความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า เนื่องจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจของพนักงานในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สามารถแก้ไขข้อบกพร่องของเครื่องใช้ได้ตามต้องการ และเมื่อสินค้าที่อยู่ในระยะประกันการซ่อมจะไม่คิดค่าบริการจึงทำให้ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกกรั๊กอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งในความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า สาเหตุที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเนื่องจากผู้รับบริการได้รับคำแนะนำวิธีการใช้งานเครื่องใช้ไฟฟ้าให้เกิดคุ้มค่าสูงสุดและเพิ่มเติมสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการพร้อมให้คำแนะนำสินค้ารุ่นใหม่ ๆ โดยไม่คิดค่าบริการตลอดจนผู้รับบริการสามารถแจ้งศูนย์บริการให้ไปรับของซ่อมได้ถึงบ้านจึงทำให้ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกกรั๊กอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกกรั๊กอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกกรั๊กอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวราพงษ์ ดันม่วง (2552) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์

การเกษตรที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรค่ายบางระจัน จำกัด จากการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมเพศของสมาชิกผู้ใช้บริการสินเชื่อที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อไม่แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งในความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า ถึงแม้ว่าผู้รับบริการจะมีเพศต่างกันแต่ความพึงพอใจในการบริการพื้นฐาน ไม่ว่าจะเพศไหนก็มีความต้องการทั้ง 5 ด้านที่ดีเหมือน ๆ กัน มีความต้องการให้อุปกรณ์หรือสินค้าสามารถกลับมาใช้งานได้เหมือนเดิมจึงทำให้ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการคอกักร้ออิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

2.2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการคอกักร้ออิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขัดแย้งกับงานวิจัยของของวราพงษ์ ต้นม่วง (2552) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรค่ายบางระจัน จำกัด จากการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมเพศของสมาชิกผู้ใช้บริการสินเชื่อที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อไม่แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งในความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า วุฒิภาวะ การตัดสินใจ ความอดทน หรือประสบการณ์ ของผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกันมีผลต่อคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ จึงเป็นสาเหตุให้ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการคอกักร้ออิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

2.3 ผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการคอกักร้ออิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขัดแย้งกับงานวิจัยของของวราพงษ์ ต้นม่วง (2552) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรค่ายบางระจัน จำกัด จากการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมเพศของสมาชิกผู้ใช้บริการสินเชื่อที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อไม่แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งในความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันทำให้มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการ

ดอกรักอีเลคโทรนิคไม่เท่ากัน ซึ่งผู้ที่มีการศึกษาในระดับสูงนอกจากจะต้องการรับบริการการซ่อมแล้วยังอาจพิจารณาปัจจัยอื่น ๆ ในการเลือกใช้บริการอีกด้วย จึงเป็นเหตุให้ ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

2.4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขัดแย้งกับงานวิจัยของของวราพงษ์ ต้นม่วง (2552) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรค่ายบางระจัน จำกัด จากการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมเพศของสมาชิกผู้ใช้บริการสินเชื่อที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อไม่แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งในความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า อาชีพจะเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากศูนย์ต่าง ๆ ซึ่งต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่สอดคล้องกับรายรับที่มีอยู่จากการประกอบอาชีพ จึงเป็นเหตุทำให้ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

2.5 ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขัดแย้งกับงานวิจัยของวราพงษ์ ต้นม่วง (2552) ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรค่ายบางระจัน จำกัด จากการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมเพศของสมาชิกผู้ใช้บริการสินเชื่อที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อไม่แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งในความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนจะส่งผลกระทบต่อการใช้บริการเนื่องจากหากมีรายได้น้อยอาจไม่สนใจองค์ประกอบอื่น ๆ นอกจากซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้าให้เสร็จเท่านั้นซึ่งตรงกันข้ามหากมีรายได้มากในการใช้บริการก็จะพิจารณาปัจจัยอื่น ๆ ในการใช้บริการด้วย จึงเป็นผลให้ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา เรื่องความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการ ดอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการ ดอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านที่มีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ 2 ลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงและการพัฒนา ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรกำหนดนโยบายด้านการให้บริการอย่างเพียงพอเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการของศูนย์บริการ ดอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี
2. ควรกำหนดนโยบายด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการของศูนย์บริการ ดอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ควรจัดทำตารางเวลาบอกขั้นตอนการให้บริการให้ผู้มารับบริการได้รับทราบและกำหนดหน้าที่ของพนักงานให้ชัดเจน เพื่อป้องกันการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนและเพียงพอต่อการให้บริการ โดยผู้บริหารต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน กำหนดนโยบายให้พนักงานทุกคนต้องเข้หาผู้มารับบริการทันทีเมื่อมาถึงศูนย์บริการ
2. เพิ่มการให้บริการรับสินค้าที่แจ่มช่อมถึงบ้านโดยผู้รับบริการไม่ต้องนำสินค้ามาเอง และเพิ่มการให้บริการแนะนำสินค้ารุ่นใหม่ ๆ โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย และส่งเสริมให้พนักงานศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมสำหรับสินค้ารุ่นใหม่ ๆ เพื่อให้มีขีดความสามารถในการให้คำปรึกษาแก่ผู้มาขอรับบริการได้

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการ ดอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในเชิงคุณภาพ
2. ควรศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการ ดอกรักอีเลคโทรนิค ตลาดนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ทุกๆ 3 ปี เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและวัฒนธรรมในพื้นที่

บรรณานุกรม

- ฉลองศรี พิมพ์สมพงษ์. (2546). *การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชำนาญ ภู่อี่ยม. (2548). Service mind: การมีจิตมุ่งบริการ. *เทศาภิบาล*, 100, 2, 35-38.
- ณัฐพร วันสังธรรม. (2549). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาบางละมุง*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ดวงภรณ์ ตรีชัยญา. (2547). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- นนทวรรณ มณีนาวา. (2545). *คุณภาพบริการของโรงพยาบาลตราดตามนโยบาย 30 บาท รักษาทุกโรค*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มนัสนันท์ ต้นเกียรติ. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
- บุญเลิศ บูรณุปกรณ์. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปณิศา ลัญจนาพันธ์. (2548). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- พนิตดา นรสิงห์. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ภรรคพล อุดระทอง. (2552). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการศูนย์บริการ บริษัทไทยซัมซุง อิเลคทรอนิกส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- ภูมิต วงศ์หล่อสายชล และวัชรียา โกมลสุด. (2550). ความพึงพอใจคุณภาพการบริการของธุรกิจ สถานที่พักผ่อนในเมืองพัทยาที่มีผลต่อความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ. *วารสารพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์*, 3(1), 67-68.
- มนต์ชัย พินประเสริฐ. (2547). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานโครงการหมู่บ้านปลอดยาเสพติด อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง*. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรรณช บวรนนทเดช. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วราพงษ์ ตันม่วง. (2552). *ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรค่ายบางระจัน จำกัด*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ราณี อมรินทร์รัตน์. (2542). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าของโรงแรม ในเขต กรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.).
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- แหวะมะ จินาแหว และอริยา คูหา. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอยี่งอ. *วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 21(1), 46-66.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, งามอาจ ปทะวานิช และปริญญา ลักขิตานนท์. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ซีรฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือนและสำนักงาน ก.พ.. (2547). *บริการอย่างไรให้ครบเครื่อง: หลักสูตรการให้บริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.
- สมิต สัจฉกร. (2545). *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

- สุนิดา พูนสวัสดิ์. (2543). *การศึกษาความคิดเห็นและการเข้าร่วมโครงการเปลี่ยนเส้นทางชีวิต เกษียณก่อนกำหนดของข้าราชการครูกลุ่ม โรงเรียน กรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร. สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.*
- สุนันทา อ่อนรัมย์. (2548). *ความคิดเห็นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- สุภาวดี กาญจนวัฒน์. (2541). *ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการจัดเลี้ยงของ โรงแรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.*
- อดุลย์ ชัยประสิทธิ์กุล, ร.ต.ท. (2544). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อภาพพจน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจสถานีตำรวจภูธรอำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- อัมรินทร์ เซ็นเสถียร. (2552). *ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอยุธยา.*
- ฤทัยรัตน์ พรหมเทพ. (2548). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครหาดใหญ่: กรณีศึกษางานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.*
- Kotler, P. (1997). *Marketing management* (9th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality* (2nd ed.). New York: Harper and Row.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: Mc.Grew-Hill Book.
- 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, 41-50, 79-81.
- 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.
- Weber, M. (1966). *The theory of social and economic organization*. New York: The Free Press.
- Zikmund, W. G. (1999). *Essentials marketing research*. Fort Worth: Dryden Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการ ดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษา เรื่องความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการดอกรักอิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี คำตอบของท่านถือว่ามีคุณค่าต่อการศึกษาอย่างยิ่ง และจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป ทั้งนี้คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับไม่มีการเปิดเผยตัวบุคคล และขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดขีดเครื่องหมาย (✓) ที่ตรงกับความเป็นจริง)

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 2. 20 ปีขึ้นไป-30 ปี
() 3. 31 ปีขึ้นไป-40 ปี () 4. 41 ปีขึ้นไป-50 ปี
() 5. 51 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี
() 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () 1. นักเรียนนักศึกษา () 2. รับจ้าง
() 3. เกษตรกร () 4. ธุรกิจส่วนตัว
() 5. ข้าราชการ/ พนักงานบริษัท

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. 10,000 บาทลงมา () 2. 10,001-15,000 บาท
 () 3. 15,001-20,000 บาท () 4. 20,001-25,000 บาท
 () 5. 25,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียง 1 ช่อง

ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพ การบริการของศูนย์บริการดอกรัก อิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
การให้บริการอย่างเสมอภาค 1. พนักงานมีความกระตือรือร้น บริการกับทุก ๆ ท่าน 2. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้รับ บริการทุกท่าน 3. พนักงานดูแลสินค้าทุกชิ้นที่มารับ บริการเหมือนกัน					
การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา 1 เวลาในการปิด-เปิดศูนย์บริการมี ความเหมาะสม 2. เวลาที่ให้บริการต่อตัวและ เหมาะสม 3. การตรวจเช็คตรงเวลาที่กำหนด					

ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพ การบริการของศูนย์บริการดอกรัก อิเล็กทรอนิกส์ ตลาดนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
การให้บริการอย่างเพียงพอ 1. พนักงานบริการให้ผู้มารับบริการ โดยไม่ต้องรอ 2. พนักงานยกสินค้ามีพอ ผู้มารับ บริการไม่ต้องยกเอง 3. พนักงานขับรถส่งสินค้ามีเพียงพอ ไม่ต้องรอนาน					
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 1. พนักงานบริการต่อเนื่องเป็นปกติ 2. เมื่อรับเครื่องแล้วใช้ไม่ได้จะบริการ ให้ใช้ได้ 3. อยู่ในระยะเวลาประกันการซ่อม จะไม่คิดค่าบริการ					
การให้บริการอย่างก้าวหน้า 1. พนักงานจะเพิ่มเติมสิ่งที่ผู้รับบริการ ต้องการ 2. สินค้ารุ่นใหม่จะแนะนำให้ผู้รับ ค่าบริการ 3. ผู้รับบริการสามารถแจ้งศูนย์บริการ มารับของไปซ่อมได้					

ภาคผนวก ข
ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

RELIABILITY

/VARIABLES=a1 a2 a3 b1 b2 b3 c1 c2 c3 d1 d2 d3 e1 e2 e3

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE

/SUMMARY=TOTAL MEANS.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

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

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

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.947	.947	15

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
การให้บริการอย่างเสมอภาคข้อที่ 1	3.9667	.92786	30
การให้บริการอย่างเสมอภาคข้อที่ 2	4.0667	.86834	30
การให้บริการอย่างเสมอภาคข้อที่ 3	4.0667	.90719	30
การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลาข้อที่ 1	3.9000	.71197	30
การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลาข้อที่ 2	4.0667	.82768	30
การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลาข้อที่ 3	4.1333	.68145	30
การให้บริการอย่างเพียงพอข้อที่ 1	3.9333	.82768	30
การให้บริการอย่างเพียงพอข้อที่ 2	4.1000	.66176	30
การให้บริการอย่างเพียงพอข้อที่ 3	4.1667	.87428	30
การให้บริการอย่างต่อเนื่องข้อที่ 1	4.0667	.78492	30
การให้บริการอย่างต่อเนื่องข้อที่ 2	4.0333	.71840	30
การให้บริการอย่างต่อเนื่องข้อที่ 3	3.9667	.71840	30
การให้บริการอย่างก้าวหน้าข้อที่ 1	4.1667	.83391	30
การให้บริการอย่างก้าวหน้าข้อที่ 2	4.3333	.80230	30
การให้บริการอย่างก้าวหน้าข้อที่ 3	4.2667	.69149	30

Summary Item Statistics							
	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum /	Variance	N of

					Minimum		Items
Item Means	4.082	3.900	4.333	.433	1.111	.014	15

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
การให้บริการอย่างเสมอภาคข้อที่ 1	57.2667	68.064	.808	.960	.941
การให้บริการอย่างเสมอภาคข้อที่ 2	57.1667	69.178	.786	.946	.942
การให้บริการอย่างเสมอภาคข้อที่ 3	57.1667	67.661	.858	.965	.940
การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลาข้อที่ 1	57.3333	74.092	.546	.804	.947
การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลาข้อที่ 2	57.1667	70.213	.749	.922	.943
การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลาข้อที่ 3	57.1000	72.438	.723	.874	.943
การให้บริการอย่างเพียงพอข้อที่ 1	57.3000	72.079	.607	.842	.946
การให้บริการอย่างเพียงพอข้อที่ 2	57.1333	73.982	.603	.773	.946
การให้บริการอย่างเพียงพอข้อที่ 3	57.0667	69.306	.771	.869	.942
การให้บริการอย่างต่อเนื่องข้อที่ 1	57.1667	71.247	.711	.851	.943
การให้บริการอย่างต่อเนื่องข้อที่ 2	57.2000	72.303	.693	.890	.944
การให้บริการอย่างต่อเนื่องข้อที่ 3	57.2667	71.375	.774	.814	.942
การให้บริการอย่างก้าวหน้าข้อที่ 1	57.0667	71.651	.633	.801	.945
การให้บริการอย่างก้าวหน้าข้อที่ 2	56.9000	70.645	.741	.936	.943
การให้บริการอย่างก้าวหน้าข้อที่ 3	56.9667	71.964	.754	.890	.943

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
61.2333	81.289	9.01601	15