

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี

เหมือนดาว สัมพันธุ์รุ่งโรจน์

26 ก.ย. 2560

#bcoe44547

372700

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน


วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2558

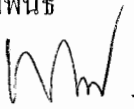
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

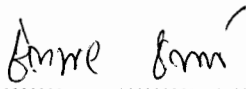
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ เหมือนดาว สัมพันธุ์รุ่งโรจน์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้


อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์พรเทพ นามกร)

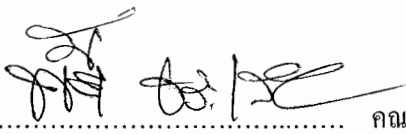
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์


.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)


.....กรรมการ
(อาจารย์ชิตพล ชัยมะดัน)


.....กรรมการ
(อาจารย์พรเทพ นามกร)

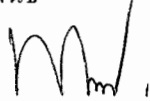
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา


.....คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญช์ ธารเสนา)

วันที่ 6 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558

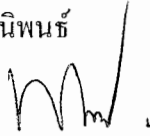
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ ชนะจิต บุญศิริเจริญ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

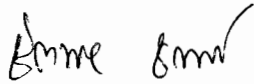


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

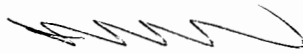
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์



.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

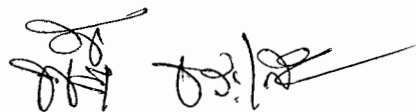


.....กรรมการ
(อาจารย์จิตพล ชัยมะคัน)



.....กรรมการ
(อาจารย์พรเทพ นามกร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พจน์ชัย ธารเสนา)

วันที่ 6 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี โดยเฉพาะท่านอาจารย์พรเพท นามกร ในฐานะที่ปรึกษางานนิพนธ์ที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่ศึกษาและการตรวจทาน ตลอดจนให้คำแนะนำในการแก้ไขชี้แนะแนวทางในการดำเนินงานวิจัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ผู้อำนวยการศึกษาจันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา นายอธิปต์ พ่วงลาภ โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี และนางยุพิน เจริญยศ เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ในฐานะผู้เชี่ยวชาญตรวจความเที่ยงของเครื่องมือ ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี

การศึกษาครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากผู้มาติดต่อรับบริการสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี และได้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี และได้ข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ ทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี

คุณความดีอันพึงมี คุณค่าและประโยชน์อันจะเกิดจากงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูตเวทิตาแด่ บุพการี บูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้ศึกษา ขอขอบคุณเพื่อน ๆ นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน รุ่น 16 ศูนย์การศึกษาจันทบุรี ทั้งนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้เอ่ยนามและไม่ได้เอ่ยนาม ในที่นี้ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

เหมือนดาว สันต์จิตรุ้งโรจน์

56930202: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความคิดเห็น/ คุณภาพบริการ/ สำนักงานโยธาธิการและผังเมือง

เหมือนดาว สันห์ฐิติรุ่งโรจน์: ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี (PEOPLE'S OPINIONS TOWARDS THE SERVICE QUALITY OF CHANTHABURI OFFICE OF PUBLIC WORKS AND TOWN & COUNTY PLANNING). อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: พรเทพ นามกร, รป.ม. 71 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ประชากรที่ใช้วิจัย ได้แก่ ผู้มาติดต่อรับบริการสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี จากข้อมูลสถิติผู้รับบริการของทางสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ช่วงเดือนมกราคม-พฤษภาคม จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 128 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least significant difference test)

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการให้บริการอย่างพอเพียงมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง และสุดท้ายด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน และผู้รับบริการที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

56930202: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: THE OPINIONS/ SERVICE QUALITY/ OFFICE OF PUBLIC WORKS AND
TOWN & COUNTY PLANNING

MHUANDAO SUNTHITIRUNGROJ: PEOPLE'S OPINIONS TOWARDS THE
SERVICE QUALITY OF CHANTHABURI OFFICE OF PUBLIC WORKS AND TOWN &
COUNTY PLANNING. ADVISOR: PORNTHEP NAMAKORN, M.P.A. 71 P. 2015.

The research had objectives to study to what extent were the people's opinions towards the service quality of Chanthaburi Office of Public Works and Town & County Planning and to compare the opinions towards the service quality of people who were categorized by gender, age, education level, and occupation. The population used for the study consisted of 128 service users of Chanthaburi Office of Public Works and Town & County Planning from January to May 2014. The statistics used for data analysis consisted of percentage, mean, standard deviation. For hypotheses testing, t-test was used to compare the differences between two groups of independent variables. One-way ANOVA was used to compare the differences among over three groups of independent variables. In addition, LSD (Least significant difference test) was used when the difference in pair was found.

The findings revealed that most of the respondents were female service users aged 21-30 years old. They were the holders of bachelor's degree and were private company employees. From the analysis of the opinions towards the service quality, the people had the moderate level of the opinions towards the service quality. When each aspect of the service was considered, it was found that the service users had high level of opinions on progressive service provision. In fact, it ranked the first. This was followed by adequate service provision, continual service provision and fast and prompt service provision at the moderate level. Finally, fair service provision was at the moderate level and it ranked the last. From hypotheses testing, it was found that service users with different gender and education level had no difference in the opinions towards the service quality of Chanthaburi Office of Public Works and Town & County Planning. However, service users with different age and occupation had difference in the opinions towards

the service quality of Chanthaburi Office of Public Works and Town & County Planning at the statistical significance level of .05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ.....	9
ข้อมูลทั่วไปของสำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	35
เกณฑ์การแปลผล.....	35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	37
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของ สำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี.....	39
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน	47
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	52
สรุปผลการวิจัย	52
อภิปรายผล	53
ข้อเสนอแนะ	57
บรรณานุกรม	59
ภาคผนวก.....	62
ภาคผนวก ก	63
ภาคผนวก ข	68
ประวัติย่อของผู้วิจัย	71

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1	เปรียบเทียบแนวคิด/ ทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 18
4-1	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 38
4-2	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 39
4-3	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา..... 41
4-4	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง 42
4-5	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 43
4-6	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า..... 45
4-7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพ บริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน..... 46
4-8	การเปรียบเทียบเพศ กับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการ และผังเมืองจังหวัดจันทบุรี 47
4-9	ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของ สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ 47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4-10	ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพ บริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ.....	48
4-11	ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของ สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	49
4-12	ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของ สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ	49
4-13	ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพ บริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ.....	50
4-17	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	51

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2-1 โครงสร้างสำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี.....	22

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการเป็นนโยบายของรัฐบาล เป็นภารกิจทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ ภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ โดยปัจจุบันรัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการให้บริการต่าง ๆ แก่ผู้มาขอรับบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้รับการบริการที่สะดวกและทั่วถึง เป็นการเสริมสร้างความสำคัญอันดีระหว่างผู้รับบริการกับข้าราชการ จึงคำนึงถึงประชาชนและต้องสำรวจตัวเองด้วยว่าในการปฏิบัติราชการในฐานะที่เป็นราชการมีภารกิจในการบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด สอดคล้องกับผู้รับบริการหรือไม่ ยิ่งในสถานที่ราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศชาติที่ประสบอยู่ คือ วิกฤตทางเศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชน เป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญและต้องพยายามดำเนินทุกวิถีทางที่จะให้การบริการงานที่เพิ่มพูนประสิทธิภาพและมีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการให้มากที่สุด (อนงคณาฎ แก้วไพฑูรย์, 2554)

สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองมีภารกิจในด้านการผังเมืองการโยธาธิการ การออกแบบก่อสร้างและควบคุมการก่อสร้างอาคาร ดำเนินการและสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาเมือง พื้นที่ และชนบท กำหนดและกำกับดูแล นโยบายการใช้ประโยชน์ที่ดิน การตั้งถิ่นฐานและโครงสร้างพื้นฐาน รวมทั้งกำหนดคุณภาพ และมาตรฐานการก่อสร้าง ด้านสถาปัตยกรรม วิศวกรรม และการผังเมือง เพื่อให้มีสภาพแวดล้อมที่ดี เกิดมาตรฐานความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และจัดการสิ่งปลูกสร้างตามระบบการผังเมืองที่ดี เป็นหน่วยงานราชการสังกัดในกระทรวงมหาดไทย ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2545 จากการรวมกรมโยธาธิการ และกรมการผังเมือง ซึ่งมีภารกิจงานที่ต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐาน อันนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เป็นการบอกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาค และความเป็นธรรม ผู้มาติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี จะได้รับการตอบสนองความต้องการและเกิดความพึงพอใจสูงสุด ในการมารับบริการแต่ละครั้ง (กรมโยธาธิการและผังเมือง, 2556)

การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน นำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพในการปฏิบัติงาน ผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาค และมีความเป็นธรรม ตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจ ตอบสนองความต้องการของทุกคน สำนักงาน โยธาธิการและผังเมือง จังหวัดจันทบุรี นับเป็นองค์กรหนึ่งที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจการปกครอง และมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อตอบสนองให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด จึงเป็นเหตุผลจำเป็นให้เกิดการวิจัยหัวข้อเรื่องความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของหน่วยงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญประกอบการจัดแนวทางการพัฒนาการบริหารและวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารงาน และเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

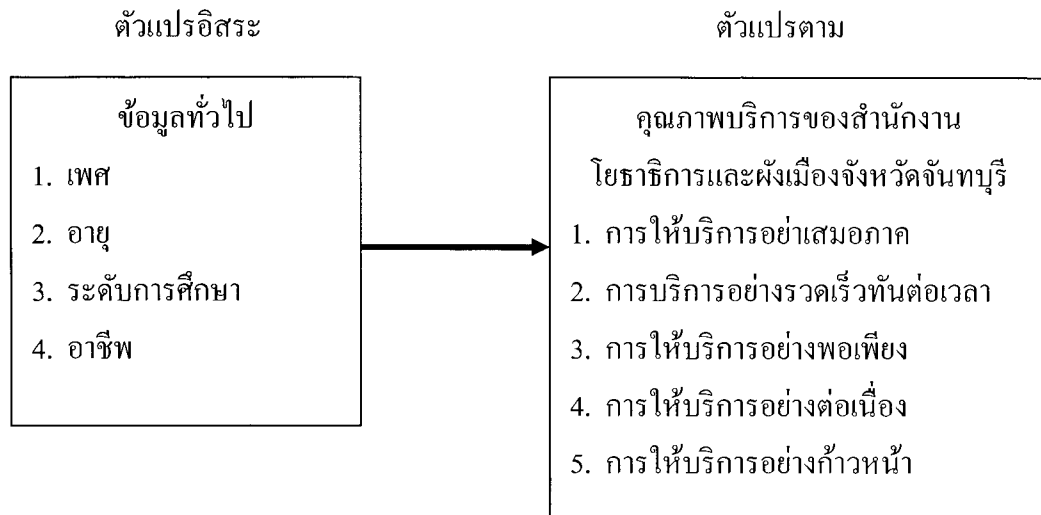
1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
3. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
4. ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยเลือกแนวคิดและทฤษฎีของ Millet (1954) ซึ่งได้นำมากำหนดกรอบในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี
2. ทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. นำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ในอนาคต

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยที่มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
2. ตัวแปรตาม เป็นทฤษฎีคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยในครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการในหน่วยงานสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี จำนวน 188 คน (สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี, 2556)

ขอบเขตด้านเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาตามกรอบแนวคิดในการวิจัยของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ในช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2557 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 6 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงทัศนคติ ความเข้าใจ หรือความรู้สึกด้วยการไตร่ตรองอย่างมีเหตุมีผลในการประเมินหรือเลือกสิ่งใดเป็นการเฉพาะ หรือมุมมองในด้านผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการตามอำนาจและหน้าที่ของการปฏิบัติงานของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรีผู้ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และผู้ปฏิบัติงานในทุก ๆ ตำแหน่งใน สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี

คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่สร้างความประทับใจ ให้กับผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพการบริการจากแบบวัดคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการปฏิบัติงานมีการจัดคิวการรับบริการ ตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำขั้นตอนการรับบริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาค และเจ้าหน้าที่มีการเอาใจใส่ในการบริการแก่ผู้รับบริการทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ
2. การบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา หมายถึง การให้บริการต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา มีช่องทางที่หลากหลาย มีการทำงานอย่างเป็นระบบไม่ยุ่งยาก มีการเรียงลำดับก่อนหลัง

3. การให้บริการอย่างพอเพียง หมายถึง มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัย และมีมีสถานที่ระหว่างรอรับบริการเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง มีการแจ้งเวลา เปิด-ปิด ทำการ อย่างชัดเจน มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในตลอดเวลาเปิดทำการ และมีการอำนวยความสะดวกจนเสร็จสิ้นขั้นตอนการรับบริการ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มความสะดวก มีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูล ในการให้บริการ และมีการจัดเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ และตัวอย่างการกรอกข้อมูล

สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี หมายถึง หน่วยงานราชการบริหารส่วนภูมิภาค ของกรมโยธาธิการและผังเมือง ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการสนับสนุน ให้คำปรึกษา และบริการทางวิชาการเกี่ยวกับการผังเมืองและโยธาธิการที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของกรมแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายในจังหวัดจันทบุรี ซึ่งมีที่ตั้งของสำนักงานอยู่ที่ ถนนเลียบริน ดาบพลัดใหม่ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสำนักงานกรมโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี มีแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ
 - 2.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ
 - 2.2 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ
 - 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ
 - 2.4 เปรียบเทียบทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ
3. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

Isaak (1981) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงออกทางคำพูดหรือคำตอบที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับทั่ว ๆ ไป ซึ่งปกติแล้วความคิดเห็นต่างจากเจตคติ คือ ความคิดเห็นจะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะแต่เจตคติจะเป็นเรื่องทั่วไป ซึ่งมีความหมายกว้างกว่า

Good (2006) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็น (Opinion) ไว้หลายความหมาย ได้แก่

1. ความหมายทั่วไป หมายถึง ความเชื่อ ความคิดเห็น ข้อพิจารณา ความรู้สึก หรือ ทักษะที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์อย่างแน่นอน และยังขาดน้ำหนักทางเหตุผลหรือการวิเคราะห์ หรือ กล่าวกว้าง ๆ ได้ว่ามีความเป็นไปได้มากกว่าความรู้
2. ความหมายเฉพาะ หมายถึง การพิจารณาการวินิจฉัยอย่างมีแบบแผนจากแหล่งข้อมูลหรือบุคคลที่เชื่อถือได้
3. ความคิดเห็นสาธารณะ (Public opinion) หมายถึง การพิจารณาหรือข้อวินิจฉัยรวม ๆ ของกลุ่มคนในสังคมที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อ หรือข้อเท็จจริง

นงลักษณ์ สุขสงบ (2547) ได้สรุปว่า มติหรือความคิดเห็นต่าง ๆ ของคนเรานั้น เกิดได้จากการปะทะสังสรรค์ประจำวันของคนเรา แต่คนเราก็มักมีภูมิหลังทางสังคมจำกัดอยู่ ภูมิหลังของแต่ละคนย่อมเป็นผลถึงการที่คนเรากระทำตอบสนองต่อเหตุการณ์ และเกิดความคิดเกี่ยวกับเหตุการณ์นั้น ๆ

มนต์ชัย พินประเสริฐ (2547) ได้สรุปว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงความรู้สึกของบุคคล แต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจเป็นบุคคล กลุ่มคน หรือสถานการณ์ในช่วงเวลาหนึ่ง ด้วยการพูดหรือการเขียน ซึ่งแตกต่างกันไปตามความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมความคิดเห็นจึงไม่ถาวรและมีการเปลี่ยนแปลงได้โดยง่าย

สุนันทา อ่อนรัมย์ (2548) ได้สรุปว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ความคิดเห็นเกี่ยวข้องกับความเชื่อ ทศนคติ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม ซึ่งมีผลมาจากคุณสมบัติประจำตัว เช่น พื้นความรู้ประสบการณ์ในการทำงาน การติดต่อระหว่างบุคคลหรือการได้รับข่าวสาร สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความคิดเห็นไปในทิศทางใดทางหนึ่งและการแสดงออกของความคิดเห็นอาจเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้

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

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น

Oskamp (1977) ได้สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการก่อตัวของความคิดเห็นไว้ 5 ปัจจัย คือ

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล หมู่คณะ เรื่องราว หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ความคิดเห็นเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็น ความคุ้นเคย อันถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ตรง และจากการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นรูปถ่าย หรืออ่านจากหนังสือ โดยไม่ได้พบเห็นของจริง ซึ่งถือเป็นการประสบการณ์ทางอ้อม
2. ระบบค่านิยม และการตัดสินใจค่านิยมอันเนื่องมาจากกลุ่มชน เนื่องจากชนแต่ละกลุ่มต่างมีแบบแผน ธรรมเนียมปฏิบัติ วิถีชีวิต ตลอดจนค่านิยมเฉพาะตน เป็นเหตุให้คนต่างกลุ่มอาจมีความคิดเห็นในเรื่องเดียวกันแตกต่างกันได้
3. อิทธิพลของการเลี้ยงดู หรือจากตัวผู้ปกครอง โดยแนวทางการเลี้ยงดูภายในครอบครัว

ซึ่งถือเป็นการขัดเถลาทางสังคมขั้นพื้นฐาน เนื่องจากผู้ปกครองในฐานะผู้ใกล้ชิดและเป็นผู้อบรมสั่งสอน ปลูกฝัง ตลอดจนหล่อหลอมและถ่ายทอดพฤติกรรม ตลอดจนความคิดเห็นผ่านวิธีการเลี้ยงดูทั้งโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ

4. ทศนคติและความคิดเห็นของกลุ่ม เป็นผลสืบเนื่องจากเมื่อเวลาที่บุคคลเจริญเติบโตย่อมจะต้องมีกลุ่มและสังคม ดังนั้นความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อน กลุ่มอ้างอิง หรือการอบรมสั่งสอนของโรงเรียน สถาบันการศึกษา ตลอดจนสถานที่ทำงาน จึงเข้ามามีอิทธิพลต่อการกำหนดกรอบแนวคิดมุมมองอันเป็นรากฐานนำบุคคลให้มีความคิดเห็นเหมือนกันหรือแตกต่างกันไป

5. สื่อมวลชนเป็นสถาบันหนึ่งที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของมนุษย์ความสามารถในการเข้าถึงมวลชนได้ระดับที่กว้างและครอบคลุมส่งผลให้สื่อมวลชนเข้ามามีส่วนกำหนดหล่อหลอมความคิดเห็นในเรื่องหนึ่งเรื่องใด ตลอดจนชี้นำความคิดเห็นแก่สังคมได้ โสกา พิสมัย (2543) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นไว้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่

1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกายคือ เพศ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่าง ๆ คุณภาพของสมอง

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็น และการศึกษาทำให้บุคคลมีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล

1.3 ความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติของบุคคลต่อเรื่องราวต่าง ๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้จากกลุ่มบุคคลในสังคมหรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบต่องานซึ่งส่งผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ได้แก่

2.1 สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง อิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลเพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใด ก็จะต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

2.3 ข้อเท็จจริงในเรื่องหรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับ ทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่แต่ละบุคคลได้รับแตกต่างกันก็จะส่งผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ประสบการณ์ทั้งหมดซึ่งลูกค้าสามารถประเมินออกมาได้ นอกจากนั้นคุณภาพการบริการ คือ ตัวชี้วัดเพื่อประเมินระดับขั้นความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำเสนอบริการที่คุณภาพดีที่สุด ซึ่งสิ่งสำคัญอย่างมากคือการล่วงรู้ถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง (Exactly wants) สิ่งที่คุณค่ามีความชอบ (Preference) และสิ่งที่ลูกค้าชื่นชมยินดี (Delight) ลูกค้าที่รู้สึกชื่นชมยินดี คือ ภาวะที่ไม่ปรากฏความคาดหวัง แต่จะกลายเป็นภาวะที่เกินความคาดหวัง

Lovelock (2000) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการของลูกค้าต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากปัจจัยคุณภาพต่าง ๆ ตลอดเวลาที่ใช้บริการจนกระทั่งเสร็จกระบวนการรับบริการ คุณภาพของการบริการจึงประกอบไปด้วยความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ ความเชื่อถือได้ในการให้บริการเป็นความสามารถในการส่งมอบบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ได้กำหนดหรือบอกกล่าวแก่ลูกค้าไว้ ลูกค้าจะเกิดความเชื่อถือ และไว้วางใจเมื่อได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการและถูกต้องซึ่งจะก่อให้เกิดความจงรักภักดีในที่สุด สิ่งสัมผัสได้ซึ่งสิ่งสัมผัสได้ของการบริการ ได้แก่ อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เช่น ตัวอาคาร มีลักษณะโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ ห้องน้ำสะอาด การแต่งกายของพนักงาน รวมถึงการให้บริการของพนักงานด้วย การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในทันทีเมื่อลูกค้าต้องการด้วยความรวดเร็ว ไม่ให้ลูกค้ารอคิวนาน และต้องปฏิเสธจ้อต้อนรับเมื่อลูกค้าเดินเข้ามาใช้บริการ ซึ่งความรวดเร็วต้องมาจากพนักงานและกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ความไว้วางใจปลอดภัย และการให้ความสำคัญกับลูกค้า ผู้บริการควรจะศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายให้ความสนใจดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการด้วยความเต็มใจ

ปานจิต บูรณสมภพ (2548) กล่าวว่า คุณภาพของการให้บริการจะมีลักษณะ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการให้ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม ซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานบริการ

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้จะต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เข้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ศิริพร วิชญมัทธิน (2548) กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อธุรกิจในอนาคตของลูกค้านั้นในปัจจุบัน คือ คุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการหยิบยื่น และส่งมอบความประทับใจของการบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า เพื่อสร้างผลลัพธ์จากการส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้ลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจ และก่อให้เกิดความสัมพันธภาพที่ดีแก่ลูกค้า รวมทั้งเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเหล่านี้กลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการกันอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการสร้างความมั่นใจให้ลูกค้ามีความสัมพันธ์

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่า จะได้รับจากบริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ เวลาหนึ่ง

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

สุซุม นวลสกุล (2538) กล่าวว่า “คำว่าบริการน่าจะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิใจภูมิใจเพราะว่าบริการนั้น หมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่นมีความสุขความพอใจ ซึ่งคนที่ทำก็น่าจะมีความสุขที่ตัวเองที่มีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้นถ้าเราตั้งอุดมการณ์ไว้ว่างานของเราคือการบริการ แล้วละก็งานที่เราจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ ผู้ที่มีหัวใจบริการจริง ๆ นั้นต้องแสวงหาความรู้รอบตัวเพื่อจะได้ใช้ความรู้ที่นำมาให้บริการเขาได้ ความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจหรือองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการ จัดการที่มีประสิทธิภาพหรือสินค้าที่มีคุณภาพเลิศเท่านั้น การพัฒนาให้มีหัวใจบริการกับคนในองค์กรก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ละเลยไม่ได้

การให้บริการ กล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานในลักษณะที่ต้องมีการติดต่อพบปะสังสรรค์กับลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและพนักงานผู้ให้บริการทำหน้าที่ในการให้บริการ (Delivery services) แก่ผู้รับบริการ โดยสมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา ได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) ว่าการบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม ตามความหมายดังกล่าว ทำให้สามารถอธิบายองค์ประกอบของการบริการได้เป็น 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) คือ บริการที่ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมาการซื้อ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้มาใช้บริการ เช่น โรงพยาบาลต้องใหญ่โตโอโถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งให้เพียงพอ มีบรรยากาศที่สร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบด้วย

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพในการบริการที่รวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ก็คือชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าหรือที่ใช้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกต้องควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับผู้ขายเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนอย่างไร หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม ธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันที่หรือไม่มีลูกค้า (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, กิ่งพร ทองใบ, สมชาย หิรัญกิตติ, สุพาดิ สิริกุตตา และนุชนาฏ งามสมภพ, 2541, หน้า 45)

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2542) การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการ การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากคำในภาษาอังกฤษคำว่า Service ได้มีนักบริหารหลาย ๆ ท่านได้ให้ความหมายโดยแยกเป็นตัวอักษรและมีความหมาย ดังนี้

S = Service concept คือ แนวคิดรวมยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าผู้มาติดต่อหรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = Readiness, rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ตลอดทั้งได้คุณค่าไปจากการบริการ

I = Interesting, Impression, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและความมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

C = Cleanliness, Correctives, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและความมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

E = Endurance คือ ความอดทน และการรู้จักควบคุมอารมณ์

S = Sincerity คือ ความจริงใจและการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ คือ ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการในการเข้ารับบริการ ซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพการบริการจะเน้นที่ตัวผู้ทำหน้าที่ให้บริการเป็นสำคัญ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ในปีค.ศ. 1985 (พ.ศ. 2528) พบว่า เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้าที่เรียกว่า “SERVQUAL (Service quality)” ประกอบด้วยองค์ประกอบ 10 ประการ คือ

1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการที่บริษัท องค์กร ให้บริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอ นั่นคือการที่บริษัท ให้การบริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่ลูกค้ามาใช้บริการ และรวมถึงการที่บริษัท ได้ให้บริการตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า

2. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) คือ ความตั้งใจ หรือความพร้อมของ

พนักงานที่จะให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงการที่พนักงานให้บริการอย่างทันทีทันใด ทันใจแก่ผู้มารับบริการ

3. ความสามารถในการให้บริการ (Competence) หมายถึง ทักษะและความรู้ในการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยความรู้และทักษะในเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อกับผู้อื่น ความรู้ ทักษะที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงาน

4. การเข้าถึง (Access) หมายถึง ความสะดวก หรือความเรียบง่ายในการที่ลูกค้าจะติดต่อหรือเข้าถึงการบริการ เช่น การติดต่อที่คล่องตัว ขั้นตอนการใช้บริการ ไม่ติดขัด ช่วงเวลาที่รอรับบริการไม่นานเกินไป สถานที่ที่ให้บริการ และช่วงเวลาให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า

5. อหฺยาศยไมตรี (Courtesy) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความสุขภาพ การให้เกียรติ ความเอาใจใส่ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ เช่น การให้ดูแลทรัพย์สินของลูกค้า

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การที่บริษัทพยายามให้ข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้าอยู่เสมอ โดยใช้ภาษาหรือคำพูดที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น การอธิบายวิธีการใช้บริการ การอธิบายถึงค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าต้องจ่ายหากลูกค้าได้รับบริการนั้น ๆ

7. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Credibility) จะเกี่ยวข้องกับการบริการที่มีคุณค่า มีความน่าเชื่อถือ และซื่อสัตย์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการที่บริษัทมีสิ่งทีลูกค้าให้ความสำคัญ ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือในการบริการที่ได้รับ เช่น ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิก และลักษณะของผู้ให้บริการทำให้น่าเชื่อถือ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การบริการที่ปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยง และความสงสัย เช่น ความปลอดภัยด้านร่างกาย ความปลอดภัยด้านการเงิน หรือการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าให้เป็นความลับ

9. การเข้าใจ การรู้จักลูกค้า (Understanding/ knowing) เกี่ยวข้องกับการที่ผู้ให้บริการถึงความต้องการของลูกค้า การให้บริการที่ตรงความสนใจของลูกค้าแต่ละราย รวมถึงการที่ผู้ให้บริการสามารถจำลูกค้าประจำของตนได้

10. ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่ลูกค้าสามารถจับต้องได้หรือสามารถสังเกตได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ การแต่งกายของผู้ให้บริการ ฯลฯ

Parasuraman et al. (1988) หลังจากนั้นได้มีการวิจัยต่าง ๆ มากมายเกี่ยวกับปัจจัยหรือเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการลูกค้า ซึ่งพบว่าแต่ละเกณฑ์มีความสัมพันธ์ที่ใกล้เคียงกันมาก และบางเกณฑ์สามารถรวมเข้าไว้เป็นเกณฑ์เดียวกันได้ จนกระทั่งในปี ค.ศ. 1988 (พ.ศ. 2531) เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริหารตามแนวคิดของ Parasuraman et al. เหลือเพียง 5 ประการ คือ

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ การประเมินจึงต้องประเมินจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตน ซึ่งอยู่รอบ ๆ การให้บริการ โดยการประเมินจะเน้นใน 2 ส่วนคือ

1.1 เน้นที่อุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เช่น โต๊ะให้บริการ เก้าอี้สำหรับนั่งรอ ชั้นวางของ ป้ายหรือสัญญาณ ฯลฯ

1.2 เน้นที่พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น การแต่งกายของพนักงาน โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

1.2.1 บริษัทมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย

1.2.2 ลูกค้าสามารถเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของบริษัทได้ง่าย

1.2.3 พนักงานของบริษัทมีความสุภาพ เรียบร้อย

1.2.4 สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีนั้นสอดคล้องกับการให้บริการของบริษัท

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าการให้บริการอย่างรวดเร็ว ฉับไว และพร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการของบริษัทในการให้บริการแก่ลูกค้า

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคารวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยความมั่นใจในการให้บริการประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ความสามารถของพนักงาน ซึ่งหมายถึง ความรู้ และทักษะในงานบริการของพนักงาน เพื่อนำความน่าเชื่อถือ และความมั่นใจมาสู่ลูกค้า มารยาทของพนักงานที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการ โดยพนักงานต้องสุภาพ มีความเป็นมิตร ให้ความสนใจในการดูแลลูกค้ารวมถึงทรัพย์สินของลูกค้า ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ พนักงานต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยง และความกังวล เมื่อมาใช้บริการ

5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจและให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละคนซึ่งมีความต้องการต่างกัน

สรุปได้ว่า เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ 5 ประการนี้ ถูกนำไป

ประยุกต์ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการในธุรกิจต่าง ๆ มากมาย เพื่อที่บริษัทจะได้ทราบถึงการรับรู้คุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้า และนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการตามความต้องการความคาดหวังของลูกค้า

Gronroos (1990) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมดว่าเป็นคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้ โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้รับ
2. ลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ

โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับ ผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำ ให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้าหรือบริการนั้นสูง จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ที่ลูกค้าที่ผ่านมา เงื่อนไขการรับรู้คุณภาพบริการที่ดีของลูกค้ามี 6 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นมืออาชีพและทักษะในการบริการ ลูกค้าจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีในเมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ไขปัญหาอย่างมืออาชีพ
2. ทักษะและพฤติกรรมเป็นความรู้สึกลูกค้าที่มีต่อพนักงานบริการ พิจารณาเกี่ยวกับความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาคด้วยความเต็มใจโดยทันที
3. การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น ลูกค้าจะพิจารณาจากผู้ให้บริการประกอบไปด้วยสถานที่ ชั่วโมงการทำงาน ตัวพนักงาน และระบบการทำงานที่ได้ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึง รวมถึงการปรับการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า
4. ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ลูกค้าจะรู้เมื่อใดก็ตามที่มีการตกลงใช้บริการเกิดขึ้น สามารถที่จะไว้วางใจผู้ให้บริการ ได้โดยพนักงานจะทำตามสัญญาที่ตกลงไว้ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นพิเศษ
5. การชดเชย เมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีความรู้สึกว่ามีบางอย่างผิดปกติหรือไม่เป็นไปตามคาดหวังผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าทันที
6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ลูกค้ามีเชื่อว่าการให้บริการของผู้ให้บริการสามารถเชื่อถือได้และเหมาะสมกับคุณค่าของเงินที่จ่ายไป

Millet (1954) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริหาร คือ การสร้างความพึงพอใจการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ

บริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกก็ดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

2. การบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) Millett เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการบริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

การรับรู้ เป็นกระบวนการตีความหมายจากสิ่งที่เรสัมผัส เป็นที่รู้จัก ที่เข้าใจ โดยใช้ประสบการณ์เดิมช่วยในการแปลความหมาย ได้แก่ ความคิด ความรู้ และการกระทำที่เคยปรากฏมาแล้ว และการที่เราตีความหมายต่อสิ่งหนึ่งอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับว่าเรารับรู้และตีความหมายให้เป็นอย่างไร เพราะคนจะตีความหมายจากการรับรู้ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับ และการเข้าใจความหมายของสิ่งที่เราเห็นแล้วเอามาขยายความ

เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาทฤษฎีคุณภาพบริการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตามรายละเอียดที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้ทำสรุปเพื่อเปรียบเทียบทฤษฎีของนักวิชาการแต่ละคน ได้ดังนี้

ตารางที่ 2-1 เปรียบเทียบแนวคิด/ ทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ผู้คิดทฤษฎี	แนวคิดทฤษฎี
Parasuraman et al. (1985)	ทฤษฎีคุณภาพการบริการ 10 ประการ 1. ความเชื่อถือได้ 2. การตอบสนอง 3. ความสามารถ 4. การเข้าถึงบริการ 5. ความสุภาพอ่อนโยน 6. การสื่อสาร 7. ความซื่อสัตย์ 8. ความมั่นคง 9. ความเข้าใจ 10. การสร้างสิ่งจำเป็นได้
Parasuraman et al. (1988)	ทฤษฎีคุณภาพการบริการ 5 ประการ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ 5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ
Gronroos (1990)	ภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ (Total perceived service quality) 1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้บริการ 2. ทักษะ และพฤติกรรมของผู้ให้บริการ 3. การเข้าพบง่ายและการยืดหยุ่นในการบริการ 4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ 5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ 6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 2-1 (ต่อ)

ผู้คิดทฤษฎี	แนวคิดทฤษฎี
Millet (1954)	ทฤษฎีคุณภาพการบริการ 5 ประการ 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค 2. การบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา 3. การให้บริการอย่างพอเพียง 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

จากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการข้างต้น ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการทั้ง 5 ประการของ Millet (1954) มาปรับเป็นตัวแปรตามในการวิจัย ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ได้แก่

- 1.1 มีการจัดคิวการรับบริการ ตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม สำหรับผู้รับบริการ
- 1.2 เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำขั้นตอนการรับบริการ แก่ผู้รับบริการลูกค้าอย่างเสมอภาค
- 1.3 เจ้าหน้าที่มีการเอาใจใส่ในการบริการแก่ผู้รับบริการทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ

สรุปได้ว่า การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ คือ ความยุติธรรมในการปฏิบัติงานมีการจัดคิวการรับบริการ ตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำขั้นตอนการรับบริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาค และเจ้าหน้าที่มีการเอาใจใส่ในการบริการแก่ผู้รับบริการทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ

2. การบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความพอใจให้แก่ประชาชน ได้แก่

- 2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย
- 2.2 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก
- 2.3 ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม

สรุปได้ว่า การบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา คือ การให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา มีช่องทางที่หลากหลาย มีการทำงานอย่างเป็นระบบไม่ยุ่งยาก มีการเรียงลำดับก่อนหลัง

3. การให้บริการอย่างพอเพียง หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่าง ได้แก่

3.1 มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัย ในการรับบริการ เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

3.3 มีสถานที่ระหว่างรอรับบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า ให้บริการอย่างพอเพียง คือ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัย และมีมีสถานที่ระหว่างรอรับบริการเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ได้แก่

4.1 มีการแจ้งเวลา เปิด-ปิด ทำการ อย่างชัดเจน

4.2 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในตลอดเวลาเปิดทำการ

4.3 มีการอำนวยความสะดวกจนเสร็จสิ้นขั้นตอนการรับบริการ

สรุปได้ว่า การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ มีการแจ้งเวลา เปิด-ปิด ทำการ อย่างชัดเจน มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในตลอดเวลาเปิดทำการ และมีการอำนวยความสะดวกจนเสร็จสิ้นขั้นตอนการรับบริการ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน ได้แก่

5.1 มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มความสะดวก

5.2 มีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูล ในการให้บริการ

5.3 มีการจัดเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ และตัวอย่างการกรอกข้อมูล

สรุปได้ว่า การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มความสะดวก มีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูล ในการให้บริการ และมีการจัดเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ และตัวอย่างการกรอกข้อมูล

ดังนั้นคุณภาพการบริการจำเป็นต้องควบคุมในทุก ๆ หน่วยบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการเสมอ คือ จะต้องมีการบริการที่ดีทั้งองค์กร ซึ่งการบริการจะดีหรือไม่ดีต่อผู้มารับ

บริการนั้น ยังขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการ และในการสร้างธุรกิจองค์กรทุกชนิดต้องรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ตลอด

ข้อมูลทั่วไปของ สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี

ประวัติความเป็นมาของกรมโยธาธิการและผังเมือง

กรมโยธาธิการและผังเมือง ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2545 จากการรวมกรมโยธาธิการและกรมผังเมืองเข้าด้วยกัน ซึ่งเป็นผลจากการปฏิรูประบบราชการ ตามนโยบายรัฐบาล ฯพณฯ พันตำรวจโท ดร.ทักษิณ ชินวัตร โดยบูรณาการงานที่เกี่ยวข้องกันของทั้งสองกรมด้วยกัน และมุ่งหวังให้เกิดการพัฒนาเมืองที่สัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ของการผังเมืองอย่างแท้จริง อันจะนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนอย่างยั่งยืน

กรมโยธาธิการและผังเมือง กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจเกี่ยวกับงานด้านการผังเมือง ระดับต่าง ๆ การโยธาธิการ การออกแบบก่อสร้างและควบคุมการก่อสร้างอาคาร ดำเนินการและสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาเมือง พื้นที่ และชนบท โดยการกำหนดและกำกับดูแลนโยบายการใช้ประโยชน์ที่ดิน ระบบการตั้งถิ่นฐานและโครงสร้างพื้นฐาน รวมทั้งการกำหนดคุณภาพและมาตรฐานการก่อสร้าง ด้านสถาปัตยกรรม วิศวกรรม และการผังเมือง เพื่อให้มีสภาพแวดล้อมที่ดี เกิดมาตรฐานความปลอดภัย แห่งสาธารณชนความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมืองและสิ่งปลูกสร้างตามระบบการผังเมืองที่ดีอันจะนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

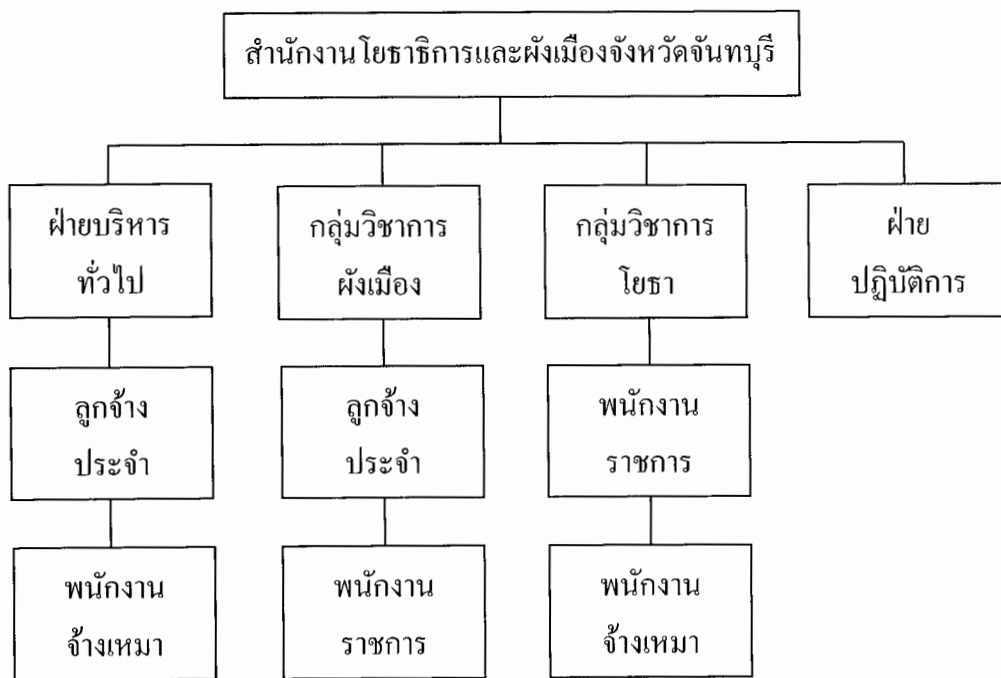
วิสัยทัศน์ของกรมโยธาธิการและผังเมือง

เป็นองค์กรแกนนำของประเทศ ในด้านการผังเมือง การพัฒนาเมือง และการอาคาร ให้มีความน่าอยู่ ปลอดภัย รักษาสภาพแวดล้อม ประหยัดพลังงาน และมีอัตลักษณ์

พันธกิจของกรมโยธาธิการและผังเมือง

1. สนับสนุน กำหนด กำกับ และพัฒนาปรับปรุงให้งาน ผังเมือง และโยธาธิการ มีมาตรฐานวิชาการที่สามารถสนองต่อความต้องการทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2. สร้างการมีส่วนร่วมกับภาครัฐและประชาชนในการวางแผนการดำเนินการพัฒนาเมืองท้องถิ่นและชุมชน
3. พัฒนาปรับปรุง ส่งเสริมธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมาย การใช้ประโยชน์ที่ดิน การผังเมืองและโยธาธิการ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

โครงสร้างสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี



ภาพที่ 2-1 โครงสร้างสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี

อำนาจหน้าที่กรมโยธาธิการและผังเมืองตามกฎหมาย

กรมโยธาธิการและผังเมือง กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจเกี่ยวกับงานด้านการผังเมือง ระดับต่าง ๆ ของประเทศ การโยธาธิการ การออกแบบก่อสร้างและควบคุมการก่อสร้างอาคาร ดำเนินการและสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการพัฒนาเมือง พื้นที่ และชนบท โดยการกำหนดและกำกับดูแลนโยบายการใช้ประโยชน์ที่ดิน ระบบการตั้งถิ่นฐานและโครงสร้างพื้นฐาน รวมทั้งการกำหนดคุณภาพ และมาตรฐานการก่อสร้าง ด้านสถาปัตยกรรม วิศวกรรม และการผังเมือง เพื่อให้มีสภาพแวดล้อมที่ดี เกิดมาตรฐานความปลอดภัยแห่งสาธารณชน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง และสิ่งปลูกสร้างตามระบบการผังเมืองที่ดี อันจะนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการผังเมือง กฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร กฎหมายว่าด้วยการขุดดินและถมดิน กฎหมายว่าด้วยการควบคุมกิจการค้าขายอันตรายถึงความปลอดภัยหรือความผาสุกแห่งสาธารณชนและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. วางและจัดทำผังเมืองประเภทอื่น ๆ ตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย หรือตามที่ส่วนราชการอื่นร้องขอ และดำเนินการให้เป็นไปตามผังเมืองนั้น ๆ
 3. ดำเนินการจัดรูปที่ดินเพื่อพัฒนาพื้นที่
 4. ดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางผัง วิจัย การติดตาม ประเมินผล และพัฒนามาตรฐานด้านการผังเมืองและโยธาธิการ รวมทั้งการจัดทำเกณฑ์มาตรฐาน และคู่มือด้านการผังเมืองและโยธาธิการ
 5. ดำเนินการเกี่ยวกับการวางผัง ออกแบบ ควบคุมการก่อสร้าง บูรณะเมืองหรืออาคาร และสิ่งก่อสร้างของหน่วยงานของรัฐ
 6. ให้บริการและคำปรึกษาเกี่ยวกับงานออกแบบ งานก่อสร้าง และงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมแก่หน่วยงานต่าง ๆ
 7. ดำเนินการเกี่ยวกับการออกแบบ การก่อสร้างและควบคุมอาคารก่อสร้างอาคารและ โครงสร้างพื้นฐานรวมทั้งการบูรณะและบำรุงรักษา
 8. ดำเนินการประสาน กำกับดูแล สนับสนุนและพัฒนาให้เป็นไปตามผังเมือง รวมทั้ง กำกับตรวจสอบการใช้อำนาจตามกฎหมายว่าด้วยการผังเมืองของเจ้าพนักงานท้องถิ่น
 9. ดำเนินการพัฒนาระบบและบริหารข้อมูลการผังเมืองและโยธาธิการ
 10. ดำเนินการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรของกรม องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น รวมทั้งหน่วยงานอื่นด้านการผังเมืองและโยธาธิการ
 11. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่ กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย
- ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมโยธาธิการและผังเมือง กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2545 ได้แบ่งส่วนราชการบริหารส่วนกลางออกเป็น 8 กอง 9 สำนัก ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 9 ตุลาคม 2545 เป็นต้นไป ได้แก่

1. ราชการบริหารส่วนกลาง

- 1.1 สำนักงานเลขานุการกรม
- 1.2 กองการเจ้าหน้าที่
- 1.3 กองคลัง
- 1.4 กองแผนงาน
- 1.5 กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์
- 1.6 กองนิติการ
- 1.7 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

372700

1.8 สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการพัฒนาเมือง

1.9 สำนักควบคุมการก่อสร้าง

1.10 สำนักควบคุมและตรวจสอบอาคาร

1.11 สำนักผังประเทศและผังภาค

1.12 สำนักผังเมืองรวมและผังเมืองเฉพาะ

1.13 สำนักพัฒนามาตรฐาน

1.14 สำนักวิศวกรรมการผังเมือง

1.15 สำนักวิศวกรรมโครงสร้างและงานระบบ

1.16 สำนักสถาปัตยกรรม

1.17 สำนักสนับสนุนและพัฒนาตามผังเมือง

เพื่อให้การบริหารราชการของกรมโยธาธิการและผังเมืองเป็นไปด้วยความเรียบร้อย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 32 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 จึงให้ปรับปรุงโครงสร้างของกรมโยธาธิการและผังเมืองเป็นการภายใน (เฉพาะราชการบริหารส่วนกลาง) ประกอบด้วยส่วนราชการ ดังนี้

1. กองผังเมืองเฉพาะ
2. สำนักงานจัดรูปที่ดินเพื่อการพัฒนาพื้นที่
3. สำนักงานคณะกรรมการผังเมือง
4. กองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี
5. สำนักงานวิเทศสัมพันธ์

2. ราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการ สนับสนุน ให้คำปรึกษา และบริการทางวิชาการเกี่ยวกับการผังเมืองและโยธาธิการที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของกรมแก่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือที่ได้รับมอบหมาย

ที่ตั้งสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัด

สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ถนนเลียบริมแม่น้ำจันทบุรี ตำบลวัดใหม่ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มีเนื้อที่ประมาณ 0 ไร่ 3 งาน 0 ตารางวา

หน้าที่ความรับผิดชอบ

สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี เป็นตัวแทนของกรมในส่วนภูมิภาค มีหน้าที่รับผิดชอบในการวางและจัดทำผังต่าง ๆ ตามที่กรมมอบหมาย หรือตามที่จังหวัดหรือท้องถิ่นร้องขอดำเนินการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่กิจกรรม เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และสร้างสำนึกด้านการผังเมืองและการโยธาธิการ กำกับติดตามสถานภาพระบบบริการพื้นฐานการเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดินและผลกระทบด้านการผังเมือง ให้คำปรึกษาและแก้ปัญหา ด้านวิศวกรรม สถาปัตยกรรม โครงข่ายพัฒนาเมืองที่เชื่อมโยงกับโครงสร้างพื้นฐาน ให้บริการด้านช่างในงานสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบ ประมาณราคา และกำหนดราคากลาง ตรวจสอบรับรองการใช้แบบแปลนแผนผังเมืองในการก่อสร้าง ตรวจสอบความมั่นคงแข็งแรง และประเมินราคาทรัพย์สินอาคารของทางราชการ ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการคณะกรรมการอุทธรณ์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร คณะที่ปรึกษาผังเมืองรวมตามกฎหมายว่าด้วยการผังเมือง คณะกรรมการพิจารณาอนุญาตโรงมหรสพ รวมทั้งกำกับดูแลการดำเนินการของเจ้าพนักงานท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายที่มีผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและสาธารณชน และปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

เขตการปกครอง

สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี มีพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 10 อำเภอ ประกอบด้วย

1. อำเภอสอยดาว
2. อำเภอโป่งน้ำร้อน
3. อำเภอแก่งหางแมว
4. อำเภอนายายอาม
5. อำเภอเขาคิชฌกูฏ
6. อำเภอมะขาม
7. อำเภอเมืองขลุง
8. อำเภอท่าใหม่
9. อำเภอเมืองจันทบุรี
10. อำเภอแหลมสิงห์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การบริหารงานขององค์สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ที่มีประสิทธิภาพและตรงต่อความต้องการของประชาชนนับได้ว่าเป็นบทบาทและหน้าที่สำคัญยิ่งในผลสำเร็จในการบริหารและพัฒนา ผู้วิจัยจึงขอเสนองานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานองค์กรหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางและเปรียบเทียบการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2547) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพของประชาชน และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ตามความคิดเห็นของประชาชน โดยทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการในภารกิจภายในสถานที่ และภารกิจภายนอกสถานที่ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นประชาชนที่มีชื่อในทะเบียนบ้านของเทศบาลตำบลบ้านฉาง จำนวน 605 คน การศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการ โดยรวมของทุกด้านและรายด้านทั้ง 10 ด้าน ทั้งในกรณีภารกิจภายในสถานที่และภารกิจภายนอกสถานที่คุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง โดยด้านความสะอาดสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึงและด้านความต่อเนื่อง เป็นด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวม ขณะที่ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ และด้านการสนองตอบความต้องการ เป็นด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวม ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการบริการพบว่ากลุ่มตัวอย่าง เพศชายและเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันและกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในประเด็นความต่อเนื่องกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านความเสมอภาค ด้านการตอบสนองความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

นงลักษณ์ สุขสงบ (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับในระดับปานกลาง ในประเด็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการมารับบริการกับความคิดเห็นในการบริการพบว่า เพศ อายุ รายได้ ของผู้มาใช้บริการสำนักงานเขตที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ที่มาติดต่อประเภทของบริการ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน ระยะทางห่างจากสำนักงานเขตช่วงเวลาที่มาติดต่อ

ของผู้ใช้บริการ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

ธนาธร เจริญจิตต์ (2548) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โทรศัพท์ในจังหวัดนครปฐม การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ในเขตจังหวัดนครปฐมที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน บริการเสริมพิเศษ และบริการที่เกี่ยวข้องของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ กลุ่มผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่อยู่ในอาคารสถานที่ บ้านพัก หรือสถานประกอบการในเขตจังหวัดนครปฐม ได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน จำนวน 401 คน สํารวจข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการรับรู้สิทธิประโยชน์และความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการ โทรศัพท์ ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ และการทดสอบความแตกต่างหลายคู่ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โทรศัพท์โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ บริการ โทรศัพท์พื้นฐานธรรมดาและบริการที่เกี่ยวข้อง ส่วนบริการเสริมพิเศษ ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับผู้บริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ การรับรู้สิทธิประโยชน์ของการใช้บริการ โทรศัพท์ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โทรศัพท์โดยรวม ไม่แตกต่างกัน มีเพียงเฉพาะผู้ที่มีประสิทธิภาพการให้บริการ โทรศัพท์ต่างกันเท่านั้น ที่มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โทรศัพท์โดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนปีที่ครอบครองโทรศัพท์ต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โทรศัพท์ทุกด้านแตกต่างกัน ส่วนผู้บริการที่มีจำนวนครั้งการใช้โทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ เฉพาะด้านบริการเสริมพิเศษเท่านั้นที่แตกต่างกัน ส่วนบริการด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ธนัทธอ ศรีจันทร์สง่า (2549) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนไบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ กรมการขนส่งทางบก พบว่า ความแตกต่างทางเพศไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการ ผู้มาใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของส่วนไบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ ทุกด้านไม่แตกต่างกัน การศึกษาไม่มีผลต่อคุณภาพในการให้บริการ ความแตกต่างทางรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการ อาชีพแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการ

บงกช ลิงหะ (2549) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของ

ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 363 คน ผลการศึกษา พบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ คือ ด้านนี้ ด้านความสะดวกสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านคุณภาพ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเสมอภาค และด้านความทั่วถึงและผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ อายุและระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ส่วนตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน คือ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทงานที่มาติดต่อ

วรศรา คงเดิม (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายได้ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 5 ด้าน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสารเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือด้านผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ เป็นอันดับที่สอง สาม และสี่ ตามลำดับ ส่วนด้านสถานที่เป็นลำดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนประชาชนที่มีเพศต่างกันและประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ธรรมร ไพรพงษ์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคลินิกนายแพทย์ชนสิทธิ์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยสำรวจความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ จำนวน 344 คน ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการคลินิกนายแพทย์ชนสิทธิ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพการบริการของ

คลินิกนายแพทย์ชนสิทธิ์โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเอาใจใส่ (Reliability) พนักงานและแพทย์ประจำคลินิกเอาใจใส่สนใจอาการเจ็บป่วยของผู้ใช้บริการ คลินิกมีการดูแลผู้ให้บริการเป็นพิเศษ เมื่อผู้ให้บริการจากคลินิกต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล พนักงานประจำคลินิกมีความกระตือรือร้นเอาใจใส่การบริการด้วยความสุภาพและรวดเร็ว แพทย์ประจำคลินิกมีความสนใจ คำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ด้านการโต้ตอบจากพนักงาน (Responses) พนักงานประจำคลินิกมีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการแก่ผู้ให้บริการ พนักงานประจำคลินิกให้บริการผู้มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว และคลินิกสามารถค้นประวัติผู้ให้บริการในการตรวจรักษาได้อย่างรวดเร็วทั้งในกรณีมีบัตรและไม่มีบัตร ด้านความไว้วางใจ (Acceptance) แพทย์ประจำคลินิกมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป มีประสบการณ์ ความชำนาญในการรักษา และให้คำแนะนำเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยได้ดี วิธีการตรวจรักษาและผลการตรวจรักษาของแพทย์มีความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้น้อยต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพการบริการของคลินิกนายแพทย์ชนสิทธิ์ ด้านความเอาใจใส่ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้น้อย 10,000-15,000 บาท ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ หรือระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วย เกี่ยวกับการมีคุณภาพการบริการของคลินิกนายแพทย์ชนสิทธิ์ โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน โดยสรุป ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพการบริการของคลินิกนายแพทย์ชนสิทธิ์ อยู่ในระดับมาก ผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษา สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบงาน พัฒนาคุณภาพการบริการ และเป็นข้อสนเทศในการแก้ไขปัญหาและวางแผนพัฒนาการให้บริการของคลินิกนายแพทย์ชนสิทธิ์ เพื่อให้ธุรกิจมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและสามารถแข่งขันอยู่ในตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้

นพรัตน์ หวละระลึก (2551) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของประชาชน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 336 คน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.50 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.60 ระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.40 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 25.00 มีรายได้น้อย 7,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.50 สถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 59.50

สมาชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 43.80 และมีประเภทการให้บริการสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 31.00 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าประชาชนมีระดับ ความคิดเห็นโดยภาพรวมในระดับมาก และวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัด พระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สมาชิก ในครอบครัวและประเภทการให้บริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพรายได้เฉลี่ย และสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการ ให้บริการแตกต่างกัน

สมศักดิ์ แซ่ม (2552) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ กองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑลการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการของกองออกแบบ และก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองออกแบบและ ก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 3) เพื่อศึกษาความต้องการ ปัญหา และข้อเสนอแนะ ผู้ใช้บริการของกองออกแบบและก่อสร้าง พลับพลาพิธีกรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างใน การศึกษา คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ จำนวน 80 รายและกลุ่ม ประชาชนทั่วไป จำนวน 320 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การ ทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ใช้บริการกลุ่มเจ้าหน้าที่ สำนักพระราชวัง เจ้าหน้าที่ในพื้นที่ และผู้ให้บริการกลุ่มประชาชนทั่วไป มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ใน ระดับเห็นด้วยสูงในทุกด้านเกี่ยวกับการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้างพลับพลาพิธี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ความคิดเห็นระดับเห็นด้วย สูงสุด คือ ด้านระบบการให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านกระบวนการ ให้บริการ ตามลำดับ 2) ผู้ใช้บริการทั้งกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวัง เจ้าหน้าที่ในพื้นที่ และกลุ่ม ประชาชนทั่วไป ที่มีความแตกต่างกันของตัวแปรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานและหน่วยงานที่สังกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 3) ด้านความต้องการของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับระบบการให้บริการ ได้แก่ ควรปรับปรุงพลับพลาและบริเวณพื้นที่ที่พักผู้ร่วมพิธีให้มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก ไม้ร้อนและ

แอ๊ดเก็น ไปตรวจจัดเก็บบริเวณด้านหลังพลับพลาพิธีให้มีความเรียบร้อยสวยงาม ควรมีเอกสารอธิบายรายละเอียดรูปแบบการก่อสร้างของพลับพลา เจ้าหน้าที่ให้บริการควรมีความยิ้มแย้ม แจ่มใส ต่อผู้เข้ารับบริการและสามารถให้ความรู้เกี่ยวกับพลับพลาพิธีในงานต่าง ๆ

ไพศาล บุตตะ (2554) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบริการลูกค้า กสท. ภาพลื่นธุ์ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานบริการลูกค้า กสท. ภาพลื่นธุ์ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการกับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้า กสท. ภาพลื่นธุ์ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบริการลูกค้า กสท. ภาพลื่นธุ์ ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มารับบริการต่าง ๆ ที่สำนักงานบริการลูกค้า กสท. ภาพลื่นธุ์ จำนวน 370 คน ผลการศึกษา พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบริการลูกค้า กสท. ภาพลื่นธุ์ เป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ยกเว้นด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการที่อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบริการลูกค้า กสท. ภาพลื่นธุ์ จำแนกตามตัวแปรเพศ และอาชีพ พบว่า ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านระยะเวลาในการบริการมีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านพนักงานและการต้อนรับ ไม่พบความสัมพันธ์ จากผลการศึกษาสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของสำนักงานบริการลูกค้า กสท. ภาพลื่นธุ์ ให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า สร้างความเชื่อถือต่อการบริการให้เป็นที่ยอมรับแก่ลูกค้า ซึ่งส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้า และผลกำไรที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรในที่สุด

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความคิดเห็นและคุณภาพการบริการผู้วิจัยได้ทำการศึกษา มานัน ผู้วิจัยได้พิจารณาเลือกตัวแปรต้นที่นำมาใช้สร้างกรอบแนวความคิดในการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของ ผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี และเพื่อ เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงาน โยธาธิการและผังเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ของผู้มาติดต่อรับบริการกับ ทางสำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยมีรายละเอียด เกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้
6. เกณฑ์การแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ผู้มาติดต่อรับบริการสำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี จากข้อมูลสถิติผู้รับบริการของทางสำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ช่วงเดือน มกราคม-พฤษภาคม โดยมีรายละเอียด ดังนี้ ผู้รับบริการเดือนมกราคม จำนวน 50 คน เดือน กุมภาพันธ์ จำนวน 67 คน เดือนมีนาคม จำนวน 30 คน และเดือนเมษายน จำนวน 41 คน รวม จำนวนผู้รับบริการช่วง 4 เดือน เป็นจำนวน 188 คน (สำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัด จันทบุรี, 2557)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มาติดต่อรับบริการสำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัด จันทบุรี จำนวน 128 คน โดยการคำนวณด้วยสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5%

การใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนหน่วยประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มที่ยอมรับได้

แทนค่า

$$n = \frac{N}{1 + (N)e^2}$$

$$n = \frac{188}{1 + (188)(.05)^2}$$

$$n = 128 \text{ คน}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างของผู้มาติดต่อขอรับบริการสำนักโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี มีจำนวน 128 คน เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างจึงทำสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี โดยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามรายการจำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ทั้งหมด 15 ข้อ จำแนกได้ 5 ด้าน ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค จำนวน 3 ข้อ
2. การบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา จำนวน 3 ข้อ
3. การให้บริการอย่างพอเพียง จำนวน 3 ข้อ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำนวน 3 ข้อ
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า จำนวน 3 ข้อ

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามลำดับขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี และตรวจสอบแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

3.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 นายอภิศักดิ์ พ่วงลาภ ตำแหน่ง โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี

3.3 นางยุพิน เจริญยศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้รับบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยการหาความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของเครื่องมือโดยภาพรวมเท่ากับ .90

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพาถึงโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี เพื่อเก็บข้อมูลหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

2. ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ได้ส่งแบบสอบถามเพื่อถามผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี จำนวน 128 ชุด ได้รับกลับคืนมาจำนวน 128 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ โดยมีบุคลากรของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัด

จันทบุรี บริการแจก-เก็บแบบสอบถาม และอำนวยความสะดวกในการตอบแบบสอบถามหากเกิดอุปสรรคต่าง ๆ เช่น ผู้ตอบแบบสอบถาม อ่านหนังสือไม่ออก มีปัญหาเรื่องสายตา สูงอายุ เป็นต้น

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ขั้นตอน โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ และสำหรับตอนที่ 2 นำมาเรียบเรียงเชิงพรรณนา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ใช้ค่าความถี่ และร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี แบ่งเป็น 5 ด้าน วิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ทดสอบด้วยสถิติ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference test)

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย อ้างอิงจากคู่มือการทำปัญหาพิเศษ สำหรับบัณฑิตหลักสูตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา 2557 ใช้เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยแบบอิงเกณฑ์ (Criterion reference) กรณีแบ่งเป็น 5 ระดับ กำหนดค่าคะแนนของคำตอบไว้แน่นอน คือ ค่าคะแนนมากที่สุด, ค่าคะแนนมาก, ค่าคะแนนปานกลาง, ค่าคะแนนน้อย และค่าคะแนนน้อยที่สุด ซึ่งการหาค่าระดับเกณฑ์การแปลผล โดยมีวิธีการ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรอันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุดจำนวนชั้น}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5-1)}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ในเรื่องพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานจำนวน 5 ด้าน คือ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ การบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยการวิจัยครั้งนี้มีผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการในหน่วยงานสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี จำนวน 188 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างของกลุ่มประชากรด้วยการใช้สูตร Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% จากการคำนวณ ได้กลุ่มตัวอย่างครั้งนี้จำนวน 128 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ และร้อยละ และวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี โดยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป หากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference test) ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	85	66.40
หญิง	43	33.60
รวม	128	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	7.00	5.47
21 - 30 ปี	36	28.13
31 - 40 ปี	32	25.00
41 - 50 ปี	34	26.56
ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	19	14.84
รวม	128	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	47	36.72
ระดับปริญญาตรี	58	45.31
สูงกว่าปริญญาตรี	23	17.97
รวม	128	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	14	10.94
พนักงานบริษัทเอกชน	38	29.69
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	23	17.97
รับจ้าง	18	14.06
ค้าขาย	25	19.53
เกษตรกร/ ทำสวน/ ทำไร่/ ทำนา	10	7.81
รวม	128	100.00

จากตารางที่ 4-1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 66.40 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 33.60 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.13 รองลงมามีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.56 มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.00 มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.84 และสุดท้ายมีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.47 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามจบระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 45.31 รองลงมาจบการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.72 และสุดท้ายจบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17.97 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 29.69 รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 19.53 ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 17.97 ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 14.06 ประกอบอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 10.94 และสุดท้ายประกอบอาชีพเกษตรกร/ ทำสวน/ ทำไร่/ ทำนา คิดเป็นร้อยละ 7.81 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 4-2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. สำนักงาน โยธาธิการ และผังเมืองจังหวัด จันทบุรี มีการจัดคิวการ รับบริการ ตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	-	22 (17.19)	50 (39.06)	42 (32.81)	14 (10.94)	2.63	0.90	ปาน กลาง	1
2. เจ้าหน้าที่ของ สำนักงาน คอยให้ คำแนะนำขั้นตอนการรับ บริการ แก่ผู้รับบริการ ลูกค้าอย่างเสมอภาค	-	27 (21.09)	39 (30.47)	50 (39.06)	12 (9.38)	2.63	0.92	ปาน กลาง	2

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
3. เจ้าหน้าที่ของ สำนักงาน มีการเอาใจ ใส่ในการบริการแก่ ผู้รับบริการทุกคนเท่า เทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ		20	48	48	12	2.59	0.86	น้อย	3
		(15.62)	(37.50)	(37.50)	(9.38)				
		-							
						2.62	0.84	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 4-2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.62$, $SD = 0.84$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ในเรื่องสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี มีการจัดคิวการรับบริการตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.63$, $SD = 0.90$) รองลงมาเรื่องเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน คอยให้คำแนะนำขั้นตอนการรับบริการ แก่ผู้รับบริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.63$, $SD = 0.92$) เป็นอันดับแรก และสุดท้ายเรื่องเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน มีการเอาใจใส่ในการบริการแก่ผู้รับบริการทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.59$, $SD = 0.86$)

ตารางที่ 4-3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา

ด้านการบริการอย่าง รวดเร็วทันต่อเวลา	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. สำนักงานโยธาธิการ และผังเมืองจังหวัด จันทบุรี มีช่องทาง การให้บริการที่หลากหลาย	-	30 (23.44)	48 (37.50)	38 (29.68)	12 (9.38)	2.75	0.92	ปาน กลาง	1
2. การบริการของ สำนักงานมีขั้นตอน การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	-	16 (12.50)	47 (36.72)	49 (38.28)	16 (12.50)	2.49	0.87	น้อย	3
3. การบริการของ สำนักงาน ระยะเวลา ในการบริการมี ความเหมาะสม	-	16 (12.50)	62 (48.44)	34 (26.56)	16 (12.50)	2.61	0.86	ปาน กลาง	2
ภาพรวม						2.62	0.83	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 4-3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.62$, $SD = 0.83$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ในเรื่องสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.75$, $SD = 0.92$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องการบริการของสำนักงาน ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.61$, $SD = 0.86$) และสุดท้ายเรื่อง

การบริการของสำนักงานมีขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.49, SD = 0.87$)

ตารางที่ 4-4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง

ด้านการให้บริการ อย่างพอเพียง	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด					
1. สำนักงานโยธาธิการ และผังเมืองจังหวัด จันทบุรี มีจำนวน เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ เพียงพอต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ		28 (21.88)	55 (42.96)	33 (25.78)	12 (9.38)	2.77	0.90	ปาน กลาง	2	
2. สำนักงานโยธาธิการ และผังเมืองจังหวัด จันทบุรี มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ให้บริการ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ที่ทันสมัย ในการรับ บริการ เพียงพอต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ			18 (14.06)	55 (42.96)	43 (33.60)	12 (9.38)	2.62	0.84	ปาน กลาง	3
3. สำนักงานโยธาธิการ และผังเมืองจังหวัด จันทบุรี มีสถานที่ ระหว่างรอรับบริการ เพียงพอต่อจำนวน ผู้รับบริการ	19 (14.84)	62 (48.44)	42 (32.81)	3 (2.34)	2 (1.56)	3.73	0.80	มาก	1	
						3.04	0.62	ปาน กลาง		

จากตารางที่ 4-4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$, $SD = 0.62$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ในเรื่องสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี มีสถานที่ระหว่างรอรับบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.80$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.77$, $SD = 0.90$) และสุดท้ายเรื่องสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัย ในการรับบริการ เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.62$, $SD = 0.84$)

ตารางที่ 4-5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. สำนักงานโยธาธิการ และผังเมืองจังหวัด จันทบุรี มีเจ้าหน้าที่ ให้บริการในตลอดเวลา เปิดทำการ	-	14	50	38	26	2.41	0.93	น้อย	2
		(10.94)	(39.06)	(29.69)	(20.31)				
2. สำนักงานโยธาธิการ และผังเมืองจังหวัด จันทบุรี มีการอำนวยความสะดวก จนเสร็จสิ้น ขั้นตอนการรับบริการ	-	18	38	41	31	2.34	1.00	น้อย	3
		(14.06)	(29.69)	(32.03)	(24.22)				

ตารางที่ 4-5 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
3. สำนักงานโยธาธิการ และผังเมืองจังหวัด จันทบุรี มีการแจ้งเวลา เปิด-ปิด ทำการ อย่าง ชัดเจน	23 (17.97)	66 (51.56)	32 (25.00)	4 (3.13)	3 (2.34)	3.80	0.85	มาก	1
	ภาพรวม					2.85	0.67	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 4-5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.85$, $SD = 0.67$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ในเรื่องสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี มีการแจ้งเวลา เปิด-ปิดทำการอย่างชัดเจน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, $SD = 0.85$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในตลอดเวลาเปิดทำการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.41$, $SD = 0.93$) และสุดท้ายเรื่องสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี มีการอำนวยความสะดวกจนเสร็จสิ้นขั้นตอนการรับบริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.34$, $SD = 1.00$)

ตารางที่ 4-6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการ
ต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ด้านการ
ให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ					\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. สำนักงานโยธาธิการ และผังเมืองจังหวัด จันทบุรี มีการให้ คำแนะนำ การแก้ไข ปัญหา ความชัดเจนของ ข้อมูลในการให้บริการ	35 (27.34)	58 (45.32)	31 (24.22)	3 (2.34)	1 (0.78)	3.96	0.83	มาก	2
2. สำนักงานโยธาธิการ และผังเมืองจังหวัด จันทบุรี มีการจัดเอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ และ ตัวอย่างการกรอกข้อมูล	38 (29.68)	58 (45.32)	28 (21.88)	3 (2.34)	1 (0.78)	4.01	0.83	มาก	1
3. สำนักงานโยธาธิการ และผังเมืองจังหวัด จันทบุรี มีการนำ เทคโนโลยีมาใช้เพื่อ เพิ่มความสะดวก	30 (23.44)	63 (49.22)	32 (25.00)	3 (2.34)	-	3.94	0.76	มาก	3
						3.97	0.75	มาก	

จากตารางที่ 4-6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น
ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ด้านการ
ให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงาน
โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.75$)
เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมือง
จังหวัดจันทบุรี ในเรื่องสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี มีการจัดเอกสารแบบฟอร์ม
ต่าง ๆ และตัวอย่างการกรอกข้อมูล มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$,

SD = 0.83) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี มีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูล ในการให้บริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, SD = 0.83) และสุดท้ายเรื่องสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มความสะดวก มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, SD = 0.76)

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน	\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	2.62	0.84	ปานกลาง	5
2. ด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา	2.62	0.83	ปานกลาง	4
3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	3.04	0.62	ปานกลาง	2
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	2.85	0.67	ปานกลาง	3
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.97	0.75	มาก	1
ภาพรวม	3.02	0.57	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม พบว่าความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.02$, SD = 0.57) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, SD = 0.75) เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการให้บริการอย่างพอเพียง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$, SD = 0.62) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.85$, SD = 0.67) ด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.62$, SD = 0.83) และสุดท้ายด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.62$, SD = 0.84)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบเพศ กับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี

เพศ	จำนวนคน	\bar{X}	SD	t	Sig
ชาย	85	2.99	0.59	.670	.504
หญิง	43	3.07	0.52		

จากตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบเพศ กับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี พบว่า ค่า Sig = .504 แสดงว่าผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-9 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	4	6.065	1.516	5.348	.001*
ภายในกลุ่ม	123	34.872	.284		
รวม	127	40.938			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-9 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี

แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี	2.29	-	-0.65*	-0.79*	-0.73*	-1.05*
21-30 ปี	2.94		-			
31-40 ปี	3.08			-		
41-50 ปี	3.02				-	
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	3.34					-

จากตารางที่ 4-10 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่

1. ผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี น้อยกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 21-30 ปี
2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี น้อยกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 31-40 ปี
3. ผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี น้อยกว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 41-50 ปี
4. ผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี น้อยกว่า ผู้รับบริการที่มีตั้งแต่อายุ 51 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-11 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2	.096	.048	.147	.863
ภายในกลุ่ม	125	40.842	.327		
รวม	127	40.938			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-11 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-12 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	5	3.823	.765	2.513	.033*
ภายในกลุ่ม	122	37.114	.304		
รวม	127	40.938			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-12 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี

จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่

ตารางที่ 4-13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง	ค้าขาย	เกษตรกร/ ทำ สวน/ ทำไร่/ ทำนา
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.41	-	.43*	.44*	.60*		.59*
พนักงาน บริษัทเอกชน	2.98		-				
ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	2.97			-			
รับจ้าง	2.81				-		
ค้าขาย	3.13					-	
เกษตรกร/ ทำสวน/ ทำไร่/ ทำนา	2.82						-

จากตารางที่ 4-13 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่

1. ผู้รับบริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี มากกว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน
2. ผู้รับบริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี มากกว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว

3. ผู้รับบริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี มากกว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับจ้าง
4. ผู้รับบริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี มากกว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกร/ ทำสวน/ ทำไร่/ ทำนา

ตารางที่ 4-14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ประชากรที่ใช้วิจัย ได้แก่ ผู้มาติดต่อรับบริการสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี จากข้อมูลสถิติผู้รับบริการของทางสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ช่วงเดือนมกราคม-พฤษภาคม โดยมีรายละเอียด ดังนี้ ผู้รับบริการเดือนมกราคม จำนวน 50 คน เดือนกุมภาพันธ์ จำนวน 67 คน เดือนมีนาคม จำนวน 30 คน และเดือนเมษายน จำนวน 41 คน รวมจำนวนผู้รับบริการช่วง 4 เดือน เป็นจำนวน 188 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มประชากรด้วยการใช้สูตร Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 128 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี โดยแต่ละคำถามจะมีระดับความคิดเห็น 4 ระดับ ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี

จากการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี พบว่าความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการให้บริการอย่างพอเพียงมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีความคิดเห็นในระดับปานกลางด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลามีความคิดเห็นในระดับปานกลาง และสุดท้ายด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า

1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน
3. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน
4. ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ

นงลักษณ์ สุขสงบ (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับในระดับปานกลาง ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยสามารถซึ่งอาจจะอธิบายได้ดังนี้

1.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค ผู้รับบริการมีความคิดเห็นในการรับบริการในระดับปานกลาง ซึ่งตามความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า การที่สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ได้มีการจัดคิวการรับบริการ ตามลำดับ ก่อน-หลัง มีเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน คอยให้คำแนะนำขั้นตอนการรับบริการ แก่ผู้รับบริการลูกค้าอย่างเสมอภาค เอาใจใส่ในการบริการแก่ผู้รับบริการทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ การบริการในด้านความเสมอภาคนี้ผู้รับบริการอาจจะยังสัมผัสหรือรับรู้ ไม่ได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม ผลของการศึกษาวิจัยระดับคุณภาพการบริการจึงมีระดับเพียงปานกลาง

1.2 การบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ผู้รับบริการมีความคิดเห็นในการรับบริการในระดับปานกลาง ซึ่งตามความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า การที่สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ได้จัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย รูปแบบขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก การบริการตามระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสมนั้นยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการระดับความคิดเห็นจึงอยู่ในระดับปานกลาง

1.3 การให้บริการอย่างพอเพียง ผู้รับบริการมีความคิดเห็นในการรับบริการในระดับปานกลาง ซึ่งตามความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า การที่สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ได้จัดให้มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัย ในการรับบริการ เพียงพอต่อสถานที่ระหว่างรอรับบริการเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ นั้นยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการระดับความคิดเห็นจึงอยู่ในระดับปานกลาง

1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้รับบริการมีความคิดเห็นในการรับบริการในระดับปานกลาง ซึ่งตามความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า การที่สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในตลอดเวลาเปิดทำการ มีการอำนวยความสะดวกจนเสร็จสิ้นขั้นตอนการรับบริการ และมีการแจ้งเวลา เปิด-ปิด ทำการ อย่างชัดเจน ยังไม่เพียงพอและต่อเนื่องเท่าที่ผู้รับบริการต้องการระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการจึงอยู่ในระดับปานกลาง

1.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นในการรับบริการในระดับมาก ซึ่งตามความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า การที่สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ได้มีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการมีการจัด

เอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ และตัวอย่างการกรอกข้อมูล และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มความสะดวก แก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ได้อย่างดีในระดับหนึ่งจึงทำให้ผลของการศึกษาวิจัยระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ผลการวิจัยพบว่า

2.1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของนิรันดร์ ปรัญญกุล (2547) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ผลการวิจัยพบว่าเพศที่ต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของบงกช สิงหะ (2549) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าเพศที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ซึ่งตามความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าเพศของผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากเพศหญิงและเพศชายที่มาติดงานรับบริการจากสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรีต่างมาเพื่อติดต่อกานด้านโยธา ซึ่งถือเป็นงานเฉพาะทางที่ผู้มาติดต่อต้องมาติดต่อต้องรู้และเข้าใจในรายละเอียดที่ต้องการมาติดต่อพอสมควร ซึ่งไม่ว่าเพศหญิงหรือชายที่เข้ามาติดต่อกานที่สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี อาจได้รับการบริการที่เหมือน ๆ กัน จึงทำให้การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

2.2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของบงกช สิงหะ (2549) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าอายุของประชาชนที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของวริศรา คงเดิม (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกัน

ซึ่งตามความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าอายุของผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน เนื่องจากการ ผู้รับบริการที่มาติดต่องานที่สำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรีที่มีอายุมากอาจมีประสบการณ์และความเข้าใจในกระบวนการ ขั้นตอน และระเบียบงาน ได้มากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย เมื่อมาติดต่องานจึงอาจจะไม่ได้คาดหวังคุณภาพการบริการมากเท่ากับผู้ที่มีอายุน้อย และผู้ที่มีอายุน้อยอาจประสบการณ์น้อยที่อาจคิดว่าทุกอย่างต้องราบรื่น ไม่ติดขัดปัญหาใด ๆ แต่เมื่อมารับบริการแล้วไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ทำให้การวัดระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

2.3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของธรรมาพรพงษ์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคลินิก นายแพทย์ชนสิทธิ์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีคุณภาพการบริการของคลินิกนายแพทย์ชนสิทธิ์โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของธนาธร เจริญจิตต์ (2548) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์ในจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ซึ่งตามความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าระดับการศึกษาของผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่นั้นจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี ซึ่งเป็นผู้รับบริการกลุ่มใหญ่ ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามนั้น โดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาที่ไม่แตกต่างกันการคาดหวังในคุณภาพการบริการจึงไม่แตกต่างกันมากนัก จึงทำให้การวัดระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

2.4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของนพรัตน์ หวลระลึก (2551) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ

นงลักษณ์ สุขสงบ (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าอาชีพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

ซึ่งตามความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าอาชีพของผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน เนื่องจากการอาชีพแต่ละอาชีพนั้นมีประสบการณ์ในการคิดที่ต่างกัน เนื่องจากมีพื้นฐานความคิดจากการประกอบอาชีพในชีวิตประจำวันต่างกัน จึงทำให้การวัดระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ได้ดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษาวิจัย ผลการศึกษาวิจัยพบว่าด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา เป็นด้านที่ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในระดับน้อยกว่าด้านอื่น ดังนั้นเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี จึงจำเป็นต้องปรับปรุงการปฏิบัติงานในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ซึ่งในส่วนของผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะบางประเด็น ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรกำหนดคนโยบายทางด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคเพื่อให้ผู้เข้ารับบริการทุกกลุ่มได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. ควรกำหนดคนโยบายด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลาเพื่อให้ผู้เข้ารับบริการได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำ

ข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ

1. ควรมีการจัดคิวการรับบริการ ตามลำดับ ก่อน-หลัง และจัดเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคอยให้คำแนะนำขั้นตอนการรับบริการ แก่ผู้รับบริการ
2. ควรจัดให้มีป้าย หรือเอกสารให้คำแนะนำขั้นตอนการรับบริการ แก่ผู้รับบริการที่สำนักงานอย่างทั่วถึง และชัดเจน
3. ควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ลดขั้นตอนการให้บริการจัดให้เป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก
4. ควรมีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละบริการของสำนักงานให้มี

ความเหมาะสม ไม่ให้ผู้รับบริการต้องรอนานเกินไป

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี โดยวิจัยในเชิงคุณภาพ

2. ควรศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี ในสำนักงานส่วนภูมิภาคของจังหวัดอื่นด้วย เพื่อนำผลการศึกษามาปรับใช้ในระดับกรม ในภาพรวม

บรรณานุกรม

- กรมโยธาธิการและผังเมือง. (2556). เข้าถึงได้จาก <http://www.dpt.go.th/#>
- ธนัทธ ศรีจันทร์สง่า. (2549). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนใบอนุญาตขับรถและผู้ประจำรถ กรมการขนส่งทางบก*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ธนาธร เจริญจิตต์. (2548). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์ในจังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ธราธร ไพรพงษ์. (2550). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของคลินิกนายแพทย์ธนสิทธิ์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นงลักษณ์ สุขสงบ. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นพรัตน์ หวลระลึก. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- นิรันดร์ ปรัชญกุล. (2547). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บงกช สิงหะ. (2549). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทองอำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปานจิต บูรณสมภพ. (2548). *ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ไพศาล บุตุตะ. (2554). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานบริการลูกค้า กสท ภาพสินธุ์*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, คณะเทคโนโลยีสังคม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มนต์ชัย พินประเสริฐ. (2547). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนิน โครงการหมู่บ้านปลอดยาเสพติดอำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิศิธา คงเดิม. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประกันภัย จังหวัดพังงา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ 1*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- ศิริพร วิษณุมหิมาชัย. (2548). *การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ*. เชียงใหม่: ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, กิ่งพร ทองใบ, สมชาย หิรัญกิตติ, สุพาดา สิริกุดตา และนุชนาฏ รามสมภพ. (2541). *นโยบายธุรกิจและการบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: ชีระการพิมพ์และไซเท็กซ์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บুকส์.
- สมศักดิ์ แซ่ม. (2552). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองออกแบบและก่อสร้าง ปลั๊กพลาพรี กรมโยธาธิการและผังเมือง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- สุขุม นวลสกุล. (2538). *ทำงานให้ดีขึ้นต้องมีหัวใจบริการ*. ในเอกสารประกอบการประชุมวิชาการ *เวชการสังคม* (หน้า 16-21). กรุงเทพฯ: ธรรมนิติ.
- สุนันทา อ่อนรัมย์. (2548). *ความคิดเห็นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โสภา พิสมัย. (2543). *ความคิดเห็นของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่มีต่อการลาออกก่อนเกษียณอายุ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- อิริตน์ ชันน้อย. (2550). *ความพึงพอใจและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้อง อำเภอลำดวนบุรี จังหวัดสุรินทร์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ (2553)*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- Good, M. L. (2006). *Integrating the individual and the organization*. New York: Wiley.
- Gronroos, C. (1990). Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research*, 20(1). 3-17
- Isaak, A. C. (1981). *Scope and Methods of Political Science: An Introduction to the Methodology of Political Inquiry* (3rd ed.). Illioni: The Dorsey Press.
- Lovelock, C. H. (2000). *Service marketing*. (4th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: Mc. Grew-Hill Book.
- Oskamp, S. (1977). *Attitudes and opinions*. NJ: Prentice-Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 44-50.
- 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. 12-40.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ
ของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี

- คำชี้แจง** 1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี
2. กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ เพราะความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการให้บริการของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายในช่องว่าง (✓) ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน หรือเติมข้อความในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ

- () 1. ชาย
() 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 2. 21-30 ปี () 3. 31-40 ปี
() 4. 41-50 ปี () 5. ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี
() 2. ระดับปริญญาตรี
() 3. สูงกว่าระดับปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () 1. ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ
() 2. พนักงานบริษัทเอกชน
() 3. ประกอบธุรกิจส่วนตัว
() 4. รับจ้าง
() 5. ค้าขาย
() 6. เกษตรกร/ ทำสวน/ ทำไร่/ ทำนา

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน
เพียง 1 ช่อง โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนความความคิดเห็น ดังนี้

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ให้ 5 คะแนน

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก ให้ 4 คะแนน

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ให้ 3 คะแนน

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย ให้ 2 คะแนน

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

คุณภาพบริการของสำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค					
1. สำนักงานโยธาธิการและผังเมือง จังหวัดจันทบุรี มีการจัดคิวการรับบริการ ตามลำดับ ก่อน- หลัง อย่างยุติธรรม					
2. เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน คอยให้ คำแนะนำขั้นตอนการรับบริการ แก่ ผู้รับบริการลูกค้าอย่างเสมอภาค					
3. เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน มีการเอาใจใส่ ในการบริการแก่ผู้รับบริการทุกคน เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ					
ด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา					
1. สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัด จันทบุรี มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย					
2. การบริการของสำนักงานมีขั้นตอน การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก					

คุณภาพบริการของสำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
3. การบริการของสำนักงาน ระยะเวลา ในการบริการมีความเหมาะสม					
ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง					
1. สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัด จันทบุรี มีจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2. สำนักงานโยธาธิการและผังเมือง จังหวัดจันทบุรี มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ ให้บริการ เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ ทันสมัย ในการรับบริการ เพียงพอต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต โต๊ะกรอก คำร้องในการรับบริการ ฯลฯ					
3. สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัด จันทบุรี มีสถานที่ระหว่างรอรับบริการ เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ					
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
1. สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัด จันทบุรี มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในตลอดเวลา เปิดทำการ					
2. สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัด จันทบุรี มีการอำนวยความสะดวกจนเสร็จ สิ้นขั้นตอนการรับบริการ					
3. สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัด จันทบุรี มีการแจ้งเวลา เปิด-ปิด ทำการ อย่างชัดเจน					

คุณภาพบริการของสำนักงาน โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดจันทบุรี	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ				
	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
1. สำนักงานโยธาธิการและผังเมือง จังหวัดจันทบุรี มีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูล ในการให้บริการ					
2. สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัด จันทบุรี มีการจัดเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ และตัวอย่างการกรอกข้อมูล					
3. สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัด จันทบุรี มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่ม ความสะดวก					

ภาคผนวก ข

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient)

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
.899	.891	15

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ด้านเจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค 1	2.6333	.99943	30
ด้านเจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค 2	2.6667	.99424	30
ด้านเจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค 3	2.7667	.93526	30
ด้านความเที่ยงพอ 1	2.8333	.98553	30
ด้านความเที่ยงพอ 2	2.5667	.93526	30
ด้านความเที่ยงพอ 3	2.6667	.92227	30
ด้านความต่อเนื่อง 1	2.9000	.88474	30
ด้านความต่อเนื่อง 2	2.7000	.87691	30
ด้านความต่อเนื่อง 3	3.2333	.72793	30
ด้านความก้าวหน้า 1	2.4333	.97143	30
ด้านความก้าวหน้า 2	2.1333	1.10589	30
ด้านความก้าวหน้า 3	3.4333	1.00630	30
ด้านการทันเวลา 1	3.8333	.74664	30
ด้านการทันเวลา 2	3.9000	.71197	30
ด้านการทันเวลา 3	3.8667	.77608	30

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	2.971	2.133	3.900	1.767	1.828	.306	15
Item Variances	.832	.507	1.223	.716	2.413	.043	15
Inter-Item Covariances	.310	-.368	.943	1.310	-2.563	.142	15
Inter-Item Correlations	.352	-.396	.949	1.345	-2.393	.175	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
ด้านเจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค 1	41.9333	63.099	.844	.972	.881
ด้านเจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค 2	41.9000	63.541	.818	.928	.882
ด้านเจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค 3	41.8000	64.441	.811	.862	.883
ด้านความเพียงพอ 1	41.7333	63.995	.795	.869	.883
ด้านความเพียงพอ 2	42.0000	64.207	.828	.931	.882
ด้านความเพียงพอ 3	41.9000	64.645	.809	.951	.883
ด้านความต่อเนื่อง 1	41.6667	65.747	.764	.935	.885
ด้านความต่อเนื่อง 2	41.8667	65.499	.791	.907	.884
ด้านความต่อเนื่อง 3	41.3333	76.782	.014	.607	.909
ด้านความก้าวหน้า 1	42.1333	65.085	.732	.848	.886
ด้านความก้าวหน้า 2	42.4333	62.461	.790	.853	.883
ด้านความก้าวหน้า 3	41.1333	79.223	-.153	.587	.921
ด้านการหันเวลา 1	40.7333	74.133	.218	.948	.904
ด้านการหันเวลา 2	40.6667	73.885	.254	.924	.902
ด้านการหันเวลา 3	40.7000	73.183	.279	.901	.902

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
44.5667	77.495	8.80315	15