



คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
ภาควิชาการบริหารการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
ภาควิชาการบริหารการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

SERVICE QUALITY OF BANPHEAO DISTRICT NON-FORMAL
AND INFORMAL EDUCATION CENTRE



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree
Master of Education in Educational Administration
Department of Educational Administration
Graduate School
SILPAKORN UNIVERSITY
2016

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว” เสนอโดย นายสยาม ชูกร เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศน์วงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย


วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัทนา วังถนอมศักดิ์

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สายสุดา เตี้ยเจริญ)

..... กรรมการ
(ดร.ปาริชาติ กมลยะบุตร)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัทนา วังถนอมศักดิ์)

56252337 : สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ

สยาม ชูกร : คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
อำเภอบ้านแพ้ว, อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : ผศ.ดร.มัทนา วัฒนอมศักดิ์. 70 หน้า

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว 2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว จำนวน 285 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของ พาราสุรามาน ไชทามและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) สถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าถึงจิตใจ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว 1) ด้านกายภาพ : ควรจัดหาเก้าอี้ที่นั่งรอให้มีจำนวนมากพอ มีหนังสือวารสารไว้ให้อ่าน ปรับภูมิทัศน์ให้มีบรรยากาศร่มรื่น 2) ด้านความน่าเชื่อถือ : พัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และแจ้งลำดับขั้นตอนการทำงานให้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือติดประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้รับทราบ 3) ด้านการสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ : พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความสามารถในการให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะหรือทางเลือกที่ดีให้กับผู้รับบริการ ลดขั้นตอนในการทำงาน 4) ด้านความไว้วางใจ : พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และประสบการณ์ มีความสุภาพอ่อนโยน และความซื่อสัตย์สุจริต 5) ด้านการเข้าถึงจิตใจ : อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีจิตบริการ มีความเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถ และติดตามสอบถามผู้รับบริการหลังจากที่ให้บริการไปแล้ว

ภาควิชาการบริหารการศึกษา

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2559

56252337 : MAJOR : EDUCATIONAL ADMINISTRATION

KEY WORDS : SERVICE QUALITY

SIAM CHOOKORN : SERVICE QUALITY OF BANPHEAO DISTRICT NON-FORMAL AND INFORMAL EDUCATION CENTRE. INDEPENDENT STUDY ADVISOR : ASST.PROF. MATTANA WANGTHANOMSAK, Ph.D. 70 pp.

This independent study aimed to identify 1) service quality of Banphaeo District Non-Formal and Informal Education Centre; 2) development guideline for service quality of Banphaeo District Non-Formal and Informal Education Centre . The sample was 285 students of Banphaeo District Non-Formal and Informal Education Centre. The research instrument was a questionnaire, regarding service quality based on Parasuraman, Zeithaml and berry's concept. The statistics used in this research were frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, and content analysis.

The findings were as follow:

1. Service Quality of Banphaeo District Non-Formal and Informal Education Centre, collectively and individually, was found at a high level; ranking from the highest mean to the lowest mean: assurance, empathy, reliability, responsiveness and tangibles.

2. A guideline for service quality improvement of Banphaeo Distric Non - formal and Informal Education Centre: 1) Tangible: sitting area and magazine, appealing physical facilities, 2) Reliability: improve staff performance to meet their promised time-frames, Keep accurate record, 3) Responsiveness: tell the customers when the service will be performed, provide prompt service, and willingly, 4) Staff should rave good knowledge, be trustworthy and polite. 5) Empathy: improve service mind, willingness to service and give personal attention.

Department of Educational Administration

Graduate School, Silpakorn University

Student's signature.....

Academic Year 2016

Independent study Advisor's signatures.....

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว” สำเร็จได้โดยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัทนา วัฒนอมศักดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผู้ซึ่งให้ความกรุณาชัดเจน แนะนำ ให้นำแนวคิดและกำกับดูแลการดำเนินการค้นคว้าอิสระนี้มาโดยตลอด ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สายสุตา เตียเจริญ ประธานกรรมการในการสอบการค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่พันตรี ดร.นพดล เจนอักษร ดร.ปาริชาติ กมลยะบุตร กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ และคณาจารย์ภาควิชาการบริหารการศึกษาทุกท่านที่กรุณาประสิทธิ์ประสาทความรู้ ให้คำปรึกษา แนะนำด้วยดีตลอดมา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่และคณะครูศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ที่ช่วยอนุเคราะห์เก็บรวบรวมแบบสอบถาม และขอขอบคุณนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อสุชาติ และคุณแม่ยุพา ชูกร ผู้ให้ชีวิตที่งดงาม ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจอย่างยิ่ง ขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ น้อง ๆ นักศึกษาปริญญาโทการบริหารการศึกษา รุ่น 33 และรุ่น 34 เจ้าหน้าที่ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร และกัลยาณมิตรที่ส่งเสริมสนับสนุนและให้กำลังใจที่ดียิ่งทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมี ผู้วิจัยขอมอบแด่วงการการศึกษาและผู้มีพระคุณทุกท่าน



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	2
ปัญหาของการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
คำถามในการวิจัย	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ขอบข่ายทางทฤษฎีของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย	8
นิยามศัพท์เฉพาะ	9
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	10
คุณภาพการให้บริการ.....	10
ความหมายของคุณภาพ.....	10
การจัดระบบและกิจกรรมคุณภาพ	11
ความหมายของบริการ.....	13
ลักษณะของบริการ.....	13
คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี.....	14
การให้บริการสาธารณะ.....	16
การพัฒนาระบบบริการ.....	17
ความหมายของคุณภาพบริการ.....	18
การสร้างคุณภาพบริการ	19
องค์ประกอบที่สัมพันธ์กับคุณภาพบริการ.....	21
การประเมินคุณภาพการให้บริการ.....	22
การประเมินคุณภาพการให้บริการแบบ SERVQUAL.....	23
การประเมินคุณภาพการให้บริการด้วยเครื่องมือ LibQUAL+ TM	25
ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
งานวิจัยในประเทศ.....	30
งานวิจัยต่างประเทศ.....	34
สรุป.....	36

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	37
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	37
ระเบียบวิธีวิจัย.....	38
แผนแบบการวิจัย.....	38
ประชากร.....	38
กลุ่มตัวอย่าง.....	39
ตัวแปรที่ศึกษา.....	40
เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย.....	41
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
สรุป.....	43
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	44
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว.....	46
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว.....	52
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	53
สรุปผลการวิจัย.....	53
การอภิปรายผล.....	54
ข้อเสนอแนะ.....	57
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	57
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	57
รายการอ้างอิง.....	58
ภาคผนวก.....	61
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	62
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	64
ประวัติผู้วิจัย.....	70

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 การดำเนินงานตามกิจกรรม 5 ส.	12
2 บุคลากรของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว.....	29
3 นักศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว.....	30
4 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง.....	39
5 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	45
6 คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอบ้านแพ้ว ในภาพรวม.....	46
7 คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอบ้านแพ้ว ด้านลักษณะทางกายภาพ.....	47
8 คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอบ้านแพ้ว ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ.....	48
9 คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอบ้านแพ้ว ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ.....	49
10 คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอบ้านแพ้ว ด้านความไว้วางใจ.....	50
11 คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอบ้านแพ้วด้านการเข้าถึงจิตใจ.....	51

บทที่ 1

บทนำ

ประเทศไทยกำลังเผชิญกับกระแสการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง จากทั้งภายนอกและภายในประเทศ การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและซับซ้อนมากขึ้นเป็นทั้งโอกาสและความเสี่ยงต่อการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ.2558 รัฐต้องเตรียมความพร้อมให้กับคน สังคม และระบบเศรษฐกิจของประเทศให้สามารถปรับตัวและรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม การเตรียมความพร้อมต้องเตรียมพร้อมทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควบคู่กับการยกระดับคุณภาพของคน การเสริมสร้างองค์ความรู้ การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ ให้เป็นพลังขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทย¹

การศึกษาเป็นเครื่องมือที่สำคัญมากในการพัฒนาคนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำเนินชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข มีจิตสำนึกที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเมืองการปกครองในระบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข รู้จักสิทธิหน้าที่ เคารพกฎหมาย มีความรู้อันเป็นสากล อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความสามารถในการประกอบอาชีพ พึ่งตนเองได้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ใฝ่รู้และเรียนรู้ด้วยตัวเองอย่างต่อเนื่อง การจัดการศึกษาต้องจัดให้บุคคลมีสิทธิและโอกาสเสมอกันในการรับการศึกษา และต้องจัดด้วยรูปแบบที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงความสามารถของบุคคลนั้น ซึ่งการจัดการศึกษามีด้วยกันสามรูปแบบคือ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย² และหน่วยงานที่มีหน้าที่จัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยก็คือ สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยมีหน้าที่หลักในการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยให้มีคุณภาพ เพื่อยกระดับการศึกษาของประชากรในวัยแรงงานที่ยังไม่จบการศึกษาภาคบังคับ จัดการศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพเพื่อการมีงานทำที่ยั่งยืนให้กับประชาชน จัดการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะชีวิตให้กับประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย³ ปัจจุบันการดำเนินงานตามบทบาทภารกิจของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย(สำนักงาน กศน.) ได้ขยายการให้บริการทางการศึกษาลงไปสู่พื้นที่เพื่อบริการให้กับประชาชน มี กศน.ตำบล และมีครู กศน.ตำบล

¹ สำนักคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, **สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 พ.ศ.2555 – 2559**, เข้าถึงเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2559, เข้าถึงได้จาก http://www.nesdb.go.th/download/article/article_20160323112431.pdf

² กระทรวงศึกษาธิการ, **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542** (กรุงเทพฯ : คุรุสภา, 2542), 3 – 5.

³ สำนักงาน กศน., **นโยบายและจุดเน้นการดำเนินงาน สำนักงาน กศน. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2557**, (กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์พริกหวานกราฟฟิค, 2556), 15 – 18.

ลงไปปฏิบัติงานในพื้นที่ครบทุกตำบลทั่วประเทศ กับบทบาทและภาระงานที่ทำหายที่ผู้ปฏิบัติ ต้องปฏิบัติงานในพื้นที่ ทำงานให้บริการทางการศึกษากับประชาชน ทั้งยังต้องติดต่อประสานงานกับผู้นำองค์กรในชุมชน เพื่อประสานความร่วมมือในการทำงาน การปฏิบัติงานให้สำเร็จต้องมีการบริหารจัดการที่ดี คำนึงถึงคุณภาพของงาน และมีคุณภาพการให้บริการที่ดี โดยคำนึงถึงทั้งบริการที่เป็นลักษณะทางกายภาพที่มองเห็นได้ จับต้องได้เช่นสภาพอาคารสถานที่ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ และสิ่งที่มองไม่เห็นจับต้องไม่ได้แต่รับรู้ได้ด้วยความรู้สึก ซึ่งมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน เช่น ความน่าเชื่อถือของการบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความไว้วางใจ และความใส่ใจของผู้ให้บริการ⁴

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประเทศให้มีความสามารถทางการแข่งขัน ทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมนั้น ต้องพัฒนาประชากรของประเทศให้มีความรู้ การศึกษาถือเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาคนให้มีความรู้และทักษะความสามารถ สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (สำนักงาน กศน.) สังกัดสำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มีบทบาทหน้าที่คือ ส่งเสริมการรู้หนังสือให้ผู้ไม่รู้หนังสืออ่านออกเขียนได้ คิดเลขเป็น จัดการศึกษานอกระบบ ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อยกระดับการศึกษาของประชาชนให้สูงขึ้น จัดการศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพเพื่อให้ประชาชนสามารถประกอบอาชีพที่มีความมั่นคง จัดการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะชีวิตให้ประชาชนมีความรู้ ความสามารถในการบริหารจัดการชีวิตของตนเองและอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข มีคุณธรรม จัดการศึกษาเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชนโดยเน้นการสร้างจิตสำนึกความเป็นพลเมืองที่ดีตามระบอบประชาธิปไตย การอนุรักษ์พลังงาน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการรองรับการเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน แต่จากการประเมินผลทางการศึกษาระดับนานาชาติ ด้านสมรรถนะผู้ใหญ่พบว่า ผู้เรียนที่สำเร็จการศึกษาในแต่ละระดับ (ประชากรที่มีอายุระหว่าง 15 - 21 ปี) ขาดทักษะที่จำเป็น ขาดการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหา การคิดเชื่อมโยง และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง และในวัยแรงงานช่วงอายุ 15 -59 ปี พบว่าแรงงานและคุณภาพของแรงงานยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของประเทศ ขาดทักษะความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของประเทศไทย และคุณภาพการให้บริการการศึกษาของสำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยซึ่งมีหน้าที่โดยตรงที่ต้องจัดการศึกษาให้กับประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มเป้าหมายที่มีช่วงอายุ 15 -59 ปี ที่ไม่ได้อยู่ในระบบโรงเรียน

ปัจจุบัน สำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยได้มีการจัดตั้ง กศน.ตำบลครบทุกตำบล เพื่อขยายโอกาสและพัฒนาคุณภาพการศึกษาของประชาชนในตำบล ให้เข้าบริการทางการศึกษาได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และหลากหลาย โดยที่ กศน.ตำบลมีบริการทางการศึกษา ได้แก่ การศึกษาขั้นพื้นฐานโดยจัดการศึกษา ระดับประถม มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย

⁴ Parasuraman, Zeithaml, and Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and its implications for future research", *Journal of Marketing* (1985) : 41-50.

⁵ สำนักนโยบายและแผนการศึกษา, "การประเมินผลทางการศึกษาระดับนานาชาติ ด้านสมรรถนะผู้ใหญ่," *วารสารการศึกษาไทย* 10,108 (ธันวาคม 2556):19-20.

การศึกษาต่อเนื่อง ได้แก่ การศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพ การศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะชีวิต การศึกษาเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชน และการศึกษาตามอัธยาศัย รูปแบบการให้บริการการศึกษาตามอัธยาศัย ได้แก่ บริการยืม – คืนหนังสือ ที่ กศน.ตำบล บริการ Internet เพื่อบริการการสืบค้นของประชาชน การหมุนเวียนหนังสือในตำบลเพื่อส่งเสริมการอ่านของประชาชน⁶ ที่ผ่านมากการติดตามผลหรือการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ดูจากรายงานผลการดำเนินงานของครู รายงานผลการประเมินตนเอง(SAR) และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ การติดตามการประเมินผลระหว่างและสิ้นสุดการดำเนินงาน⁷ ซึ่งข้อมูลที่ได้รับอาจยังไม่เพียงพอหรือไม่ครอบคลุมการประเมินคุณภาพบริการ และไม่ได้นำข้อมูลหรือผลการประเมินที่ได้ไปพัฒนาคุณภาพบริการอย่างจริงจัง ดังนั้นการประเมินคุณภาพการให้บริการด้วยเครื่องมือ SERVQUAL ที่ได้รับการยอมรับ และเป็นที่ยอมรับในการวัดคุณภาพการให้บริการจึงมีความจำเป็นอย่างมากที่จะช่วยให้ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วทราบถึงคุณภาพการให้บริการ ทราบถึงปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป

ปัญหาของการวิจัย

ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว เป็นสถานศึกษาที่ให้บริการทางการศึกษาทั้งการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย แต่เมื่อพิจารณาจากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบข้อควรพิจารณาหลายข้อดังนี้

1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของการศึกษานอกระบบระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน (ตัวบ่งชี้ที่ 1.5) ปีงบประมาณ 2558 มีคะแนนอยู่ที่ 5.36 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน ระดับคุณภาพต้องปรับปรุง⁸
2. การจัดตั้ง กศน.ตำบล เพื่อให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ มี กศน.ตำบล เพียง 3 แห่งที่ได้รับงบประมาณในการจัดตั้ง กศน.ตำบล และมีอาคารเป็นของตนเอง ส่วนที่เหลืออีก 9 แห่ง ไม่มีอาคารเป็นของตนเอง บางแห่งใช้สถานที่ของวัด บางแห่งใช้ศาลาประชาคมหมู่บ้าน บางแห่งใช้สถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาล บางแห่งขอใช้สถานที่ของหน่วยงานราชการ เช่น อาคารของสำนักงานประถมศึกษาอำเภอ ทำให้อาคารสถานที่ของ กศน.ตำบลหลายแห่งไม่อยู่ในสภาพที่เอื้ออำนวยต่อการจัดการศึกษา⁹

⁶ สำนักงาน กศน., ยุทธศาสตร์และจุดเน้นการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559:1-5.

⁷ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว, แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2558 : 176-177

⁸ _____ . รายงานการประเมินตนเอง ประจำปีงบประมาณ 2558: 3.

⁹ _____ . แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2559-2562 : 12

3. ครูผู้สอนไม่มีวุฒิทางการศึกษา แต่ต้องทำหน้าที่สอน จึงทำให้สถานศึกษาขาดครูผู้สอน ในวิชาภาษาอังกฤษ วิชาวิทยาศาสตร์ วิชาภาษาไทย และครูเพียงท่านเดียวที่จบคณิตศาสตร์ จึงอาจทำให้ผู้รับบริการขาดความมั่นใจในตัวครูผู้สอนได้

4. เครื่องมือ/อุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานรวมทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ ยั่งล้ำสมัยและขาดแคลน¹⁰

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาและปัญหาที่กล่าวข้างต้น ทำให้ข้าพเจ้าผู้วิจัยมีความสนใจที่จะประเมินคุณภาพการให้บริการ ด้วยเครื่องมือ SERVQUAL (Service Quality Model) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพบริการที่พาราสุรามาน ไชทามและเบอร์รี่ได้พัฒนาขึ้น เป็นเครื่องมือที่ได้รับการยอมรับและเป็นที่ยอมรับในการวัดคุณภาพบริการ¹¹ เพื่อที่จะช่วยให้ศูนย์การศึกษานอกกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วทราบคุณภาพของบริการ ทราบถึงปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการแก้ปัญหาเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาของการวิจัย ผู้วิจัยจึงกำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อทราบคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ บ้านแพ้ว
2. เพื่อทราบแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ บ้านแพ้ว

ข้อคำถามการวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดข้อคำถามสำหรับการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ บ้านแพ้ว อยู่ในระดับใด
2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ บ้านแพ้วเป็นอย่างไร

สมมติฐานของการวิจัย

เพื่อเป็นการตรวจสอบตามข้อคำถามของการวิจัยและให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานไว้ ดังนี้

คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ บ้านแพ้ว อยู่ในระดับปานกลาง

¹⁰ เรื่องเดียวกัน, หน้าเดียวกัน.

¹¹ Parasuraman, Zeithaml, and Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and its implications for future research", *Journal of Marketing* (1985) : 41-50.

ขอบข่ายทางทฤษฎีของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีเชิงระบบ (system analysis) ตามแนวคิดของ แคทซ์และคานซ์ (Katz and Kahn) มาเป็นกรอบของการวิจัย ซึ่งได้กล่าวถึงลักษณะองค์การระบบเปิด ประกอบด้วยระบบย่อยๆ ภายในองค์การที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมภายนอก โดยระบบจะรับ ปัจจัยนำเข้า (input) มีกระบวนการ (process) เป็นการนำปัจจัยทางการบริหารมาดำเนินงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ เปลี่ยนแปลงตัวป้อนให้กลายเป็นผลผลิต (output) มีการปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม (context) ทั้งภายในและภายนอกองค์กรและการให้ข้อมูลย้อนกลับซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ระบบยืนยาวอยู่ได้¹² สำหรับการจัดการศึกษา มีปัจจัยนำเข้า (input) ที่สำคัญต่อการบริหาร ได้แก่ นโยบายการจัดการศึกษา งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ครู บุคลากร ผู้เรียน ผ่านกระบวนการ (process) ได้แก่ การบริหาร การจัดเรียนการสอน การนิเทศ จนเกิดเป็นผลผลิต (output) ที่ได้คือ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน คุณภาพการให้บริการ บุคลากร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน องค์ประกอบทั้งหลายเหล่านี้มีผลกระทบต่อเนื่องและมีปัจจัยที่มีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม (context) ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของสถานศึกษาทั้งทางตรงและทางอ้อม ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ สภาพสังคม และนำข้อมูลจากผลผลิตที่ได้เป็นข้อมูลย้อนกลับ (feedback) เพื่อนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาการบริหารให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพยิ่งขึ้นไป¹³ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดทฤษฎีไว้ เช่น มิลเล็ท (Millet) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การสร้าง ความพึงพอใจให้กับประชาชน และมีหลักการให้บริการสาธารณะ 5 ประการด้วยกัน คือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) 2) การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) 3) การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service)¹⁴ อิลิฮูและดาเน็ต (Elihu and Danet) กล่าวถึงการบริการของระบบราชการและบริการสาธารณะว่าควรมีหลักปฏิบัติ 3 ประการด้วยกัน คือ 1) การให้ปฏิสัมพันธ์ด้วยกันเฉพาะเรื่องงาน (Specificity) หมายถึงผู้รับบริการและผู้ให้บริการติดต่อสื่อสารกันในรูปแบบที่เป็นทางการในขอบเขตเรื่องการบริหารขณะปฏิบัติงาน 2) การให้บริการในลักษณะที่เป็นทางการเป็นสากล (Universalism) หมายถึงผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการในลักษณะที่เป็นทางการ ไม่นำความสัมพันธ์ส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง ผู้บริการต้องให้บริการกับผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียม มีความเสมอภาค 3) การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึงการที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยอารมณ์สงบ สุขุม ระมัดระวังรักษาอารมณ์ส่วนตัวไม่ให้เกิดการกระทำที่ไม่เหมาะสมต่อผู้รับบริการ¹⁵ พาราสุรามาน

¹² Daniel Katz, and Robert L. Kahn, *The Social Psychology of Organization*, 2nd ed. (New York : John Wiley & Son, 1978), 20.

¹³ ทองอินทร์ วงศ์โสธร, “ทฤษฎีระบบ” ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา หน่วยที่ 3(นันทบุรี:สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,2536) 156-163.

¹⁴ John D.Millett, *Management in the Public Service* (New York : McGraw-Hill Company,1995), 397-400.

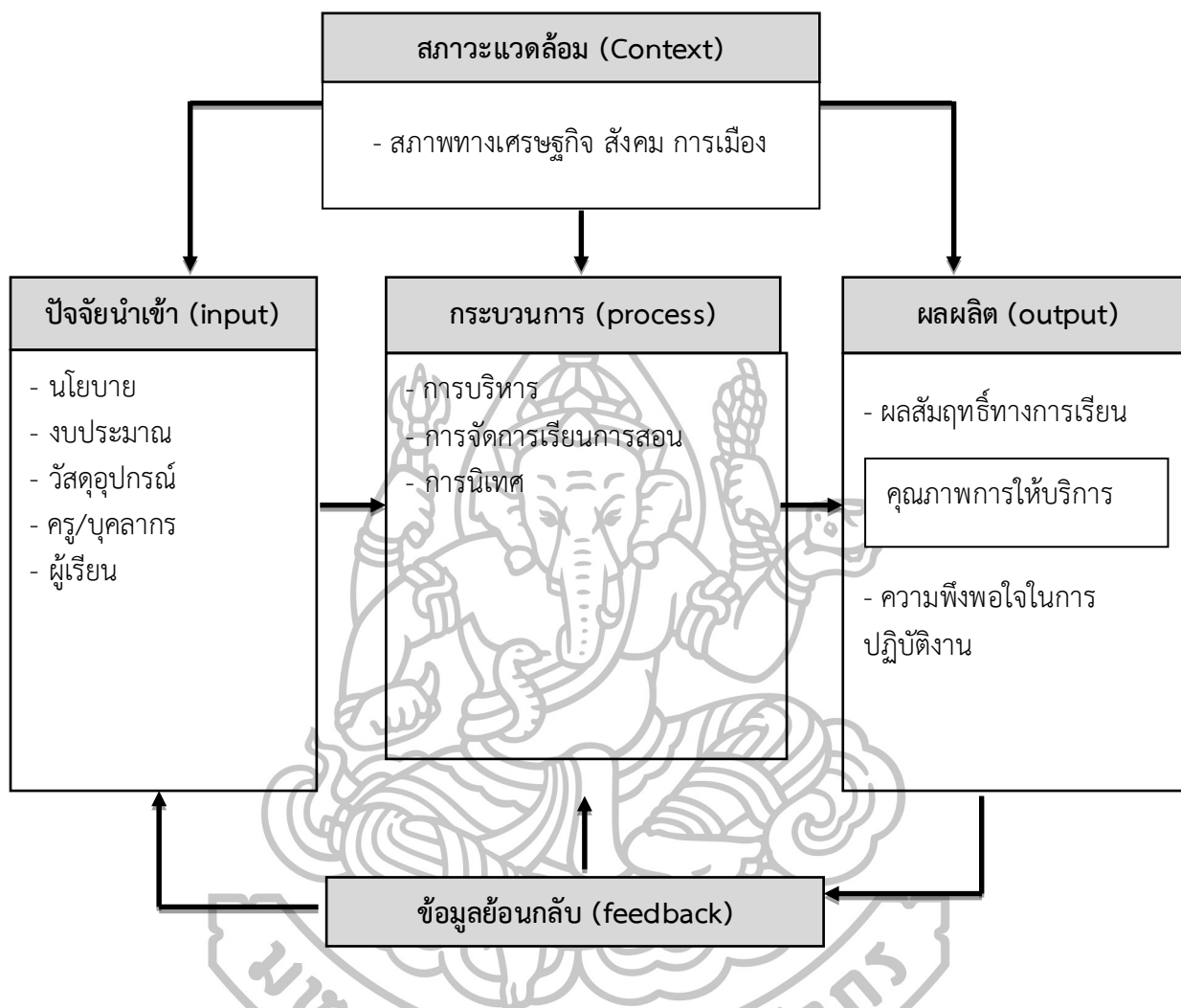
¹⁵ Katz Elihu and Brenda Danet, *Bureaucracy and the Public* (New York : Basic Books Ince., 1973), 4-5.

ไซทามและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ได้กล่าวถึง 5 สิ่งจำเป็นสำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการ 1) ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (Reliability) 3) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) 4) ความไว้วางใจ (Assurance) 5) การเข้าถึงจิตใจ (Empathy)¹⁶

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสามารถเสนอเป็นของข่ายทฤษฎีของการวิจัยดงแผนภูมิที่ 1



¹⁶ Parasuraman, Zeithaml, and Berry, “five Imperatives for improving Service Quality” *Sloan Management Review* (1990), 29-38.



แผนภูมิที่ 1 ขอบข่ายทางทฤษฎีของการวิจัย

ที่มา : Daniel Katz, and Robert L. Kahn, *The Social Psychology of Organization*, 2nd ed. (New York : John Wiley & Son, 1978), 20.

: ทองอินทร์ วงศ์โสธร, “**ทฤษฎีระบบ**” ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหาร การศึกษา หน้าที่ 3 (นนทบุรี:สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2536) 156-163.

: Parasuraman, Zeithaml, and Berry, “five Imperatives for improving Service Quality” *Sloan Management Review*, (1990), 29-38.

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดของ พาราสุรามาน ไชทาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์ในการ ประเมินคุณภาพการให้บริการไว้ 5 ด้าน ดังนี้คือ 1) ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) 2) ความน่าเชื่อถือ ของการบริการ (Reliability) 3) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) 4) ความไว้วางใจ (Assurance) 5) การเข้าถึงจิตใจ (Empathy)¹⁷ ดังแผนภูมิที่ 2

คุณภาพการให้บริการ (x_{tot})
1) ลักษณะทางกายภาพ (x_1)
2) ความน่าเชื่อถือของการบริการ (x_2)
3) การตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการ (x_3)
4) ความไว้วางใจ (x_4)
5) การเข้าถึงจิตใจ (x_5)

แผนภูมิที่ 2 ขอบเขตของการวิจัย

ที่มา : Parasuraman, Zeithaml, and Berry, “five Imperatives for improving Service Quality” *Sloan Management Review*, (1990), 29-38.

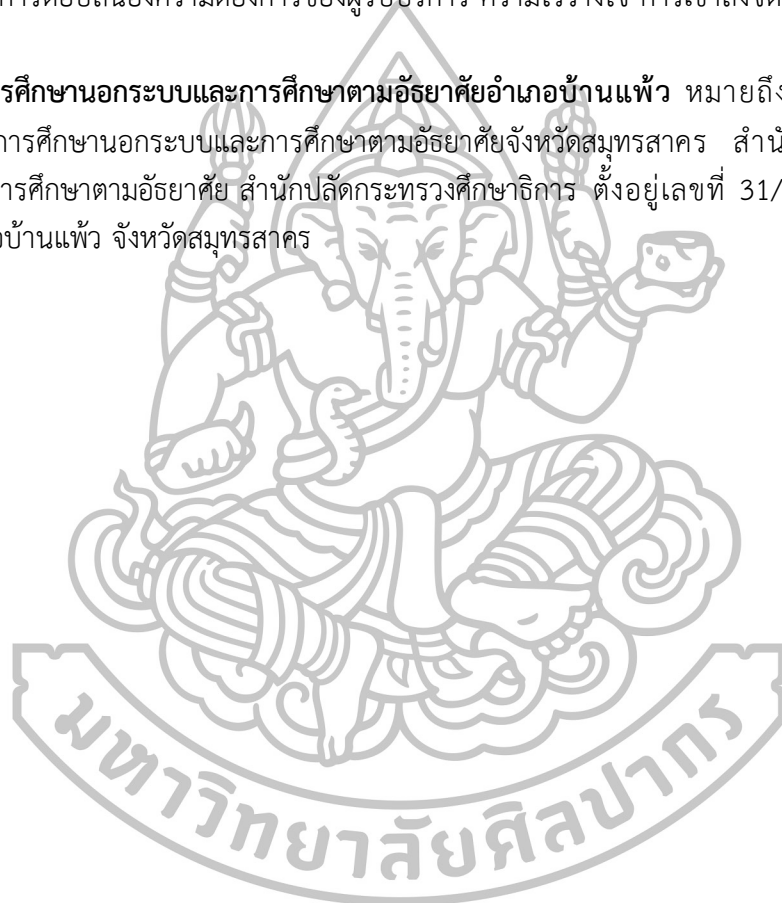
¹⁷ Parasuraman, Zeithaml, and Berry, “five Imperatives for improving Service Quality” *Sloan Management Review*, (1990), 29-38.

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เข้าใจความหมายเฉพาะของคำที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ให้ตรงกัน จึงได้นิยามความหมายของคำต่าง ๆ ไว้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการตามความคาดหวังหรือความต้องการของลูกค้าที่ได้รับจากการใช้บริการ ประกอบด้วย ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือของการบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความไว้วางใจ การเข้าถึงจิตใจ

ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว หมายถึง สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดสมุทรสาคร สำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย สำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ตั้งอยู่เลขที่ 31/8 หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านแพ้ว อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาปัญหา กำหนดวัตถุประสงค์ของวิจัย และตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งในบทนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยได้กำหนดเนื้อหาสาระสำคัญออกเป็น ส่วน ๆ ส่วนแรกเกี่ยวกับ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ส่วนที่สองเกี่ยวกับศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

คุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพ (Quality)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 ให้ความหมายไว้ว่าคุณภาพหมายถึงลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลหรือสิ่งของ¹⁹ ส่วน บรรจง จันทมาศ กล่าวว่าคุณภาพหมายถึงคุณสมบัติทุกประการของผลิตภัณฑ์/การบริการที่ตอบสนองและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า²⁰ ซึ่งสอดคล้องกับพิพัฒนา ก้องกิจกุล ที่ได้ให้ความหมายว่าคุณภาพหมายถึงสิ่งใดก็ตามที่ลูกค้าพึงพอใจและพูดถึงอยู่เสมอเมื่อพวกเขาได้ใช้สินค้าหรือบริการจากเรา²¹ แต่ รพีพรรณ แก้วรัศมีและคณะได้ให้ความหมายต่างออกไปว่าคุณภาพหมายถึง การเป็นไปตามหรือเกินไปกว่าความต้องการของลูกค้าด้วยราคาที่ต่ำสุด²² ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะเสนอว่าคุณภาพเป็นรูปร่างและลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สามารถสนองความจำเป็นที่กำหนดไว้ จากความหมายนี้เป็นความหมายของคุณภาพที่มุ่งความสำคัญที่ลูกค้ามีความจำเป็น ความต้องการและความคาดหวังและผู้ขายจะส่งมอบคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า²³ ดร.รชนี บุญเหมือนใจ ให้ความหมายไปในทิศทางเดียวกันว่าคุณภาพเป็นคุณลักษณะของสินค้าหรือบริการซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานหรือ

¹⁹ ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 (กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน, 2556), 263.

²⁰ บรรจง จันทมาศ, ระบบบริหารงานคุณภาพ (กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 1.

²¹ พิพัฒนา ก้องกิจกุล, คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า (กรุงเทพฯ: ปีเบิร์ตบุ๊กส์, 2546), 20.

²² รพีพรรณ แก้วรัศมีและคณะ, คู่ความเป็นเลิศในการผลิตและธุรกิจ (กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็มแอนอี จำกัด, 2541), 31.

²³ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, การบริหารการตลาดยุคใหม่ (กรุงเทพฯ: บริษัท ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด, 2541), 54.

ข้อกำหนดที่ต้องการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ณ เวลาที่ซื้อหรือใช้สินค้านั้นและมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสม²⁴ ไพรซ์ มากกาญจนกุล ให้ความหมายไว้ว่า สภาพโดยรวมของผลิตภัณฑ์ เช่น รสชาติ ความแข็งแรง ความคงทน ความปลอดภัย²⁵ ประเวศน์ มหารัตน์สกุล ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพหมายถึง ขนาดของความดีของทุกสิ่งๆ ที่สร้างความพึงพอใจให้กับคน กลุ่มคน หรือสังคม หากเป็นสินค้า คุณสมบัติของสินค้าต้องเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือถ้าเป็นบริการ ก็ต้องเป็นที่ถูกใจของผู้รับบริการ²⁶

จากความหมายของคุณภาพตามแนวคิดของนักวิชาการหลายๆ ท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพไว้หลากหลาย ซึ่งมีทั้งสอดคล้องและแตกต่างกันออกไป อย่างไรก็ตามผู้วิจัยสรุปได้ว่าคุณภาพหมายถึงลักษณะหรือคุณสมบัตินี้ดีของบุคคล ผลิตภัณฑ์ สิ่งของหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าจนทำให้เกิดความพึงพอใจและเป็นไปตามความคาดหวังหรือเกินความคาดหวังที่ลูกค้าได้รับจากการใช้สินค้าหรือบริการ

การจัดระบบและกิจกรรมคุณภาพ

การจะให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพได้นั้น มีกิจกรรมหลายกิจกรรม หลายระบบ ให้เลือกนำไปใช้ เช่น กิจกรรม 5s (5 ส.) กิจกรรม QCC (Quality Control Circle) ISO 9000 ระบบบริหาร TQC/TQM และ Reengineering เป็นต้น กิจกรรมและระบบเหล่านี้นับเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญ อันเป็นรากฐานของการควบคุมและพัฒนาคุณภาพ ในที่นี้จะขอกกล่าวถึงกิจกรรมและระบบต่อไปนี้

1. กิจกรรม 5 ส. เป็นกิจกรรม 5 ขั้นตอน ที่ต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่องซึ่งเป็นระบบหรือเทคนิคหนึ่งที่เราเรียกว่าเป็นการปูพื้นฐานในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ทั้งด้านการผลิต คุณภาพ ต้นทุน การจัดส่ง ความปลอดภัย ขวัญกำลังใจ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน กิจกรรม 5 ส. เป็นการสร้างนิสัยพื้นฐานของคนให้รักความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีระเบียบวินัย การทำงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หากหน่วยงานหรือองค์กรจัดกิจกรรม 5 ส.อย่างต่อเนื่อง จริงจังและได้รับความร่วมมือจากทุกคน ทุกฝ่ายก็จะทำให้งานเกิดผลสำเร็จ มีคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลก็จะเกิดขึ้นตามมา เป้าหมายของ 5 ส. คือ สร้างนิสัย สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีให้เป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ ไม่ใช่เป็นการเพิ่มงาน

²⁴ ดร.ชณี บุญเหมือนใจ, “TQM กับ ต้นทุนคุณภาพ” การจัดการสมัยใหม่ (มกราคม 2548), 47.

²⁵ ไพรซ์ มากกาญจนกุล, การจัดการเชิงกลยุทธ์ (ม.ป.ท., ม.ป.ป.), 41.

²⁶ ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ (กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2543), 38.

ตารางที่ 1 การดำเนินงานตามกิจกรรม 5 ส.

กิจกรรม	วิธีการดำเนินงาน	กิจกรรมที่มุ่งเน้นการกระทำ
1. สะสาง (SEIRI = เซหริ)	ขจัดของที่ไม่ใช้ออกจากบริเวณทำงาน ทั้ง จัดเก็บแยกออกไป	เน้นให้พนักงานมีจิตสำนึกของการเป็นนักเก็บขยะด้วยตนเอง
2. สะดวก (SEITON = เซตง)	จัดวางสิ่งของใช้ให้เป็นระเบียบ มีระบบ สะดวกในการหยิบใช้	เน้นให้พนักงานมีจิตสำนึกของการเป็นวิศวกรหรือนักอุตสาหกรรมด้วยตนเอง
3. สะอาด (SEISO = เซโซ)	ตรวจสอบทำความสะอาด เครื่องจักร อุปกรณ์ และสถานที่ทำงานเพื่อจัดข้อบกพร่อง สกปรกต่างๆ และดูแลรักษา	เน้นให้พนักงานมีจิตสำนึกของการเป็นวิศวกรบำรุงรักษาป้องกันด้วยตนเอง
4. สุขลักษณะ (SEIKETSU = เซเก้ทสี่)	การดูแลสถานที่ทำงานให้สะอาด ปลอดภัยต่อสุขภาพอนามัย	เน้นให้พนักงานคำนึงถึงเรื่องความปลอดภัยด้วยตนเอง
5. สร้างนิสัย (SHITSUKE=ชิทสี่เกะ)	การสร้างสังคมที่มีวินัย และปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด	เน้นให้พนักงานเป็นคนมีระเบียบวินัย ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์จนเป็นนิสัย

ที่มา : บรรจง จันทมาศ, ระบบบริหารงานคุณภาพ (กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2542), 6.

2. Quality Control Circle หรือ QCC หมายถึงกิจกรรม “วงกลมคุณภาพ” เหตุที่ใช้คำว่า “Circle” หรือ “วง” คือ มีการจัดตั้งกลุ่มควบคุมคุณภาพขึ้นตามจุดต่างๆ ของงานนั้นๆ และมีการจัดกิจกรรมในรูปแบบของการประชุม โดยมีสมาชิกของกลุ่มนั่งล้อมวงกันเพื่อแก้ปัญหาร่วมกัน หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “กลุ่มสร้างคุณภาพ” มีกิจกรรมดังนี้ การค้นหาปัญหา การแก้ปัญหา การปรับปรุงคุณภาพ การส่งเสริมประสิทธิภาพและคุณภาพ กิจกรรมทั้ง 4 อย่างนี้ จะทำในรูปแบบการประชุมกลุ่มและแบ่งงานมอบหมายหน้าที่ช่วยกันทำ ซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติที่นำไปสู่ระบบการมีส่วนร่วม

3. ระบบ TQM เป็นระบบงานที่ทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรม ซึ่งเป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการวิเคราะห์และแก้ปัญหา โดยมีกิจกรรม QCC เป็นกิจกรรมหนึ่งที่มีส่วนในการบริหารงาน นอกเหนือจากการให้ความรู้ด้านการศึกษาของพนักงาน การบริหารตามนโยบาย การประกันคุณภาพ การสร้างแรงจูงใจ ฯลฯ ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้จะนำไปสู่ความสำเร็จในมาตรฐานคุณภาพที่เป็นเลิศ²⁷

²⁷ บรรจง จันทมาศ, ระบบบริหารงานคุณภาพ (กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2542), 6.

ความหมายของบริการ (service)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ให้ความหมายไว้ว่า “บริการ” หมายถึง ปฏิบัติ รับประทานให้ความสะดวกต่าง ๆ²⁸ วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ เสนอว่าบริการ(service) คือ การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอนั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้²⁹ ส่วน อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ ให้ความหมายว่าของบริการ (service) หมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (hospitality) โดยเป็นการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ อย่างมีเมตตาริฉิต³⁰ แต่ชัยสมพล ชาวประเสริฐ ได้ให้ความหมายที่แตกต่างออกไปว่า บริการหมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้³¹ ซึ่งสอดคล้องกับ รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ ที่ได้ให้คำจำกัดความของบริการไว้ว่า บริการหมายถึงกิจกรรม กระบวนการ หรือการดำเนินการใดๆ ที่บุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือ และ/หรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจ³²

จากความหมายของการบริการตามแนวคิดของนักวิชาการหลายๆ ท่าน พบว่าได้ให้ความหมายของบริการไว้หลากหลาย อย่างไรก็ตามผู้วิจัยสรุปได้ว่า การบริการหมายถึงกระบวนการหรือการกระทำใดๆ ของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการอำนวยความสะดวก ความช่วยเหลือ โดยที่การกระทำนั้นๆ มีความมุ่งหวังให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกสบาย และเกิดความพึงพอใจตอบสนองความจำเป็น หรือต้องการของผู้รับบริการ

ลักษณะของบริการ

ไพรด์ และ เฟอร์เรล (Pride & Ferrell) กล่าวถึง ลักษณะพื้นฐานของการบริการไว้ 4 ประการด้วยกัน คือ

1. การบริการไม่มีตัวตน (intangibility) ตัวบริการนั้นเป็นนามธรรม มีผลลัพธ์ออกมาในรูปของผลงาน (performance) ที่ไม่ใช่ตัวสินค้า (product) จึงมีอาจจับต้องหรือมองเห็นได้ จะนับวัดหรือนำมาทดสอบโดยตรงไม่ได้ ทำให้ยากต่อการประเมินและตรวจสอบคุณภาพ
2. บริการไม่สามารถถูกแบ่งแยกได้ (inseparability) การผลิต การส่งมอบ และการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นพร้อมกัน ผู้รับบริการจะมีส่วนร่วมอย่างมากในกระบวนการผลิต และมีบทบาทสำคัญ

²⁸ ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (กรุงเทพฯ: บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์ จำกัด, 2542), 607.

²⁹ วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, การตลาดธุรกิจบริการ (กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2547), 14.

³⁰ อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, จิตวิทยาบริการ (กรุงเทพฯ: บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, 2548), 18.

³¹ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, การตลาดบริการบริการ (กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2546), 18.

³² รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์, จิตวิทยาบริการ (กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2551), 3.

ในการผลิตบริการที่มีคุณภาพ และยังคงเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับบุคลากรของหน่วยงาน ที่ให้บริการเป็นจำนวนมาก

3. บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perish ability) เมื่อการผลิต และการส่งมอบบริการเกิดขึ้นพร้อมกัน จึงเป็นเหตุให้ไม่สามารถผลิตไว้ล่วงหน้า แล้วเก็บรักษาไว้เพื่อส่งมอบหรือจำหน่ายได้เหมือนตัวสินค้า ดังนั้นเมื่อมีการจัดสรรทรัพยากรและเตรียมความสามารถในการผลิตบริการไว้แล้ว แต่ไม่มีผู้มารับบริการ ทรัพยากรที่ใช้นั้นก็สูญเปล่า สถานการณ์เช่นนี้ทำให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องไม่มีงานทำ และไม่ทำให้เกิดผลผลิต การควบคุมประสิทธิภาพจึงทำได้ยาก

4. บริการมีความหลากหลายในตนเอง (variability or heterogeneity) คุณภาพการบริการ อาจเกิดการเปลี่ยนแปลงไปได้ เมื่อมีการเปลี่ยนผู้ผลิตหรือผู้ใช้บริการ ผู้รับบริการ เวลา สถานที่ หรือ สิ่งแวดล้อม ทำให้ความสม่ำเสมอ (consistency) เกิดขึ้นได้ยาก สิ่งที่คุณให้บริการต้องการให้อาจจะไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ เนื่องจากการรับรู้หรือความเข้าใจไม่ตรงกัน³³

คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี

คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานเกี่ยวกับงานบริการ เพราะเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และจดจำในสินค้าบริการ เกิดการใช้บริการในครั้งต่อไป การบอกต่อของผู้รับบริการสร้างฐานของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรมีองค์ประกอบดังนี้

1. มีความรักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อลูกค้า มีความกระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ สามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าหรือบริการได้ง่าย

2. บุคลิกภาพและลักษณะการแต่งกาย การแต่งกายที่ดูสะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ และการแสดงออกของบุคลิกภาพที่ สุภาพ อ่อนโยน เป็นมิตร การใช้ท่าทางการแสดงออกที่ดูกระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความพร้อมในการให้บริการ

3. มีเทคนิคในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสนทนากับลูกค้า เพราะการสนทนาเป็นการสร้างความคุ้นเคยและความประทับใจให้กับลูกค้า ซึ่งการสร้าง ความประทับใจมีวิธีการดังนี้

3.1 สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยการแสดงออกทางสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง และน้ำเสียงที่สุภาพ

3.2 เน้นการฟังเป็นหลัก คือผู้ให้บริการควรตั้งใจ ฟังความต้องการของลูกค้า ขณะที่ลูกค้าพูดไม่ควรแสดงความไม่พอใจออกมา สบตากับลูกค้าเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ

3.3 ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้ลูกค้าทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ลูกค้าพูด และป้องกันการเข้าใจคลาดเคลื่อนระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้า

³³ M. Pride and O.C.Ferrell , **Marketing,5th** ed.Boston, Blackwell Scientific,1987, 630-632. อ้างถึงใน อำไพรัตน์ พูลสวัสดิ์, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ตากสินจันทบุรี” (งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพยาบาลศาสตรมหาวิทยาลัยบูรพา,2545), 17

4. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Product Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ปฏิบัติ สามารถตอบข้อซักถาม หรือแนะนำลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รู้ระเบียบและวิธีปฏิบัติ เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด เสียหาย และต้องศึกษาหาความรู้เพื่อให้เท่าทันเทคโนโลยีอย่างสม่ำเสมอ

5. มีความช่างสังเกต (Observant) ผู้ให้บริการต้องเป็นคนช่างสังเกตและพิจารณาว่าบริการอย่างไรจึงจะได้รับความพึงพอใจจากลูกค้า พยายามใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดรูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ และบริการที่ดียิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้มากที่สุด

6. ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) ความกระตือรือร้นจะแสดงออกความมีจริงใจในการต้อนรับ รวมถึงการบริการและให้ความช่วยเหลือลูกค้า ทำให้เกิดความประทับใจเกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ

7. ต้องมีกริยาวาจาสุภาพ (Manner) การกระทำและคำพูดเป็นสิ่งที่แสดงออกถึงความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี หากผู้ให้บริการมีกริยาวาจาที่สุภาพจะทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

8. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดริเริ่มใหม่ๆ ไม่ควรคิดยึดติดกับประเพณีหรือบริการที่ทำอยู่ ต้องหมั่นปรับปรุงเปลี่ยนแปลงค้นหารูปแบบ วิธีการให้บริการใหม่ๆ อยู่เสมอ

9. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional Control) งานบริการเป็นงานที่มีเกี่ยวข้องกับ การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายซึ่งมีความแตกต่างกัน ทั้งการศึกษา กิริยามารยาท บางครั้งเมื่อลูกค้าหรือผู้รับบริการไม่ได้ในสิ่งที่ตัวเองต้องการหรือคาดหวัง อาจพูดจาตำหนิ ก้าวร้าวหรือแสดงกริยาที่ไม่ดีออกมา ผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์และควบคุมสถานการณ์ได้

10. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ลูกค้าหรือผู้รับบริการส่วนใหญ่จะมาติดต่อขอรับบริการหรือขอความช่วยเหลือในตามปกติ แต่อาจมีบางกรณีที่ลูกค้ามีปัญหาหรือความจำเป็นเร่งด่วน ผู้ให้บริการต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และคิดวิธีแก้ปัญหาได้อย่างมีสติ และอาจจะแนะนำทางเลือกที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า

11. ต้องมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการต้องเป็นผู้ให้ ต้องมีความคิด ความรู้สึกที่ดีต่องานบริการ และเต็มใจที่จะให้บริการ ผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการจะให้ความสำคัญกับงานและปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ เป็นผลทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศได้

12. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในการขายสินค้าหรือบริการได้ มีการปลูกฝังทัศนคติให้กับให้กับผู้ขายหรือผู้ให้บริการว่า “ลูกค้าสำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อสร้างความตระหนักให้ผู้ขายหรือผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด³⁴

สรุปได้ว่าคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีนั้นจะต้องมีความรักในงานบริการ มีบุคลิกภาพที่ดี มีเทคนิคในการให้บริการสามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้า ทั้งยังต้องมีความรู้ในงานบริการที่ทำอยู่ เป็นอย่างดีเป็นคนช่างสังเกต สังเกตว่าอะไรคือความพอใจของลูกค้า มีความกระตือรือร้น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตลอดจนมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองได้เมื่ออยู่ในสภาวะการณ์มีความ

³⁴ จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, ศิลปะการให้บริการ (กรุงเทพฯ : บจก.ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2555), 52-55.

ตั้งเครียดอันเนื่องมาจากความไม่พอใจของลูกค้าหรือลูกค้าหนี ต้องมีสติในการแก้ปัญหา มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และสิ่งสำคัญต้องมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ

การให้บริการสาธารณะ

มิลเล็ท (Millet) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะ มีเป้าที่สำคัญอยู่ที่การสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนและมีหลักการให้บริการสาธารณะ 5 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของภาครัฐที่มีฐานคิดที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยก กีดกัน ในการให้บริการประชาชน ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในบริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐจะขาดประสิทธิผลถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้กับประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่ดี ต้องเป็นบริการที่ถูกต้อง เหมาะสม ทั้งปริมาณ สถานที่ และเวลา มิลเล็ท เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้าหากจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งไม่อยู่ในที่ที่ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึงการให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ไม่ถือเอาความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือจะหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึงการให้บริการที่มีการปรับปรุงรูปแบบ และวิธีทำงาน เกิดคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำงานได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม³⁵

อิลิฮูและดาเน็ต (Elihu and Danet) กล่าวถึง การบริการของระบบราชการและบริการสาธารณะว่าควรมีหลักปฏิบัติ 3 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. การให้ปฏิสัมพันธ์ด้วยกันเฉพาะเรื่องงาน (Specificity) หมายถึงผู้รับบริการและผู้ให้บริการติดต่อสื่อสารกันในรูปแบบที่เป็นทางการในขอบเขตเรื่องการบริหารขณะปฏิบัติงาน

2. การให้บริการในลักษณะที่เป็นทางการเป็นสากล (Universalism) หมายถึงผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการในลักษณะที่เป็นทางการ ไม่นำความสัมพันธ์ส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง ผู้บริการต้องให้บริการกับผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียม มีความเสมอภาค

³⁵ John D.Millett, **Management in the Public Service** (New York : McGraw-Hill Company,1995), 397-400.

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึงการที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยอารมณ์สงบ สุขุม รมัตระวังรักษาอารมณ์ส่วนตัวไม่ก่อให้เกิดการกระทำที่ไม่เหมาะสมต่อผู้รับบริการ³⁶

การพัฒนาระบบงานบริการ

การให้บริการจะดีมาน้อยเพียงใดจำเป็นต้องมีระบบงานบริการที่ดี และมีขั้นตอนที่สามารถใช้พัฒนาระบบงานบริการให้สำเร็จ มีเทคนิคต่างๆ ที่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานด้านการบริการ รวมถึงความสามารถในการปรับปรุงคุณภาพภายในองค์กร ซึ่งการพัฒนาระบบงานบริการมี 7 ขั้นตอนได้แก่

1. การได้รับการสนับสนุน เห็นพ้องเป็นอย่างดีจากฝ่ายบริหาร การดำเนินงานด้านการบริการ และการปรับปรุงคุณภาพการบริการ จะสำเร็จได้ด้วยดีนั้นเกิดจากการตระหนัก การให้ความสำคัญและการสนับสนุนจากผู้บริหารองค์กร ที่ต้องสร้างวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน และสื่อสารออกมาได้ว่า ระบบคุณภาพงานบริการจะเป็นอย่างไร สามารถปฏิบัติให้บรรลุผลได้อย่างไร พนักงานคาดหวังอะไรได้บ้างเมื่อนำระบบนี้มาใช้ จะสร้างความพึงพอใจ และรักษาลูกค้าไว้ได้อย่างไร ซึ่งในขั้นตอนนี้ ควรเริ่มด้วยการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ (Mission Statement) ที่เกี่ยวกับคุณภาพบริการ

2. การรู้จักและการศึกษาผู้รับบริการอย่างแท้จริง คือความพยายามที่จะเข้าใจผู้รับบริการอย่างถ่องแท้ว่าผู้รับบริการชอบหรือไม่ชอบสิ่งใดที่เกี่ยวกับการบริการ มีปัจจัยใดบ้างที่จูงใจให้ผู้รับบริการใช้บริการซ้ำหรือเปลี่ยนไปใช้บริการจากที่อื่น การเรียนรู้ความต้องการของลูกค้าต้องทำอย่างสม่ำเสมอ เพราะความต้องการของลูกค้านั้นเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ผู้ให้บริการต้องพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการให้ตรงตามความคาดหวังหรือเกินความคาดหวัง ผู้ให้บริการต้องติดต่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เช่นการส่งข้อมูลให้ลูกค้า การเชิญมาเยี่ยมชมสถานที่ การติดต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอจะช่วยให้เรื่องการใช้บริการซ้ำ การที่ผู้รับบริการมีใจผูกพันกับผู้ให้บริการก็เพราะว่าผู้ให้บริการได้แสดงออกถึงความใส่ใจที่มีต่อผู้รับบริการ

3. พัฒนามาตรฐานของคุณภาพงานบริการ ระบบบริการควรได้รับการดูแลและพัฒนาตั้งแต่กระบวนการแรกของการบริการ เช่น การรับโทรศัพท์ต้องไม่ปล่อยให้ผู้รับบริการรอนาน หาวิธีที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับการตอบรับให้เร็วที่สุด พัฒนาระบบบริการให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ร้องเรียนหรือต้องการ ทุกขั้นตอนของการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องพัฒนามาตรฐานและระบบการวัดที่สามารถบอกได้ถึงมุมมองของพวกเขามีต่อผู้ให้บริการ

4. การจ้าง การให้การอบรมและเสนอผลตอบแทนที่ดีให้กับพนักงาน พนักงานที่มากด้วยความสามารถและมีคุณสมบัติที่เหมาะสมจึงจะให้บริการได้อย่างดีเยี่ยมและมีผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจและสามารถรักษาผู้รับบริการเอาไว้ได้ กล่าวคือ คุณภาพบริการขององค์กรจะดีพอ ๆ กับพนักงานนั่นเอง ดังนั้นหากต้องการให้องค์กรประสบความสำเร็จ ก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการสรรหา และคัดเลือกเฉพาะพนักงานที่ดีเท่านั้น และเมื่อว่าจ้างแล้วควรให้การ

³⁶ Katz Elihu and Brenda Danet, *Bureaucracy and the Public* (New York : Basic Books Ince., 1973), 4-5.

ฝึกอบรมกับพนักงานอย่างรอบด้านในการที่จะให้บริการชั้นเลิศแก่ผู้รับบริการ และปฏิบัติงานต่างๆ ได้ถูกต้องตั้งแต่ต้น ต้องแน่ใจได้ว่า พนักงานเหล่านี้เข้าใจในมาตรฐานของคุณภาพการบริการที่องค์กรกำหนดไว้ เมื่อให้การฝึกอบรมแก่พนักงานแล้วก็ควรให้ผลตอบแทนที่ดีกับพนักงานและควรให้อำนาจในการตัดสินใจให้เหมาะสมกับขอบเขตความรับผิดชอบของงาน

5. ให้งานวัดกับผลสำเร็จของคุณภาพบริการ ผู้บริหารควรชมเชย ให้งานวัด และส่งเสริมผลงานด้านคุณภาพบริการที่ดีเยี่ยม อย่างสม่ำเสมอ มอบสิ่งจูงใจที่ให้คุณค่าทางจิตใจหรือในรูปแบบของตัวเงินในการกระทำสิ่งต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้นไปอีก

6. สร้างความใกล้ชิดกับผู้รับบริการ ควรติดต่อกับผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เช่นการเชิญผู้รับบริการเข้ามาเยี่ยมชมสถานประกอบการ การออกไปเยี่ยมผู้รับบริการ ตลอดจนการทำวิจัยอย่างต่อเนื่องเพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้รับบริการ พยายามสร้างเสริมหรือรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้รับบริการ ทำให้ชื่อขององค์กรอยู่ในใจผู้รับบริการตลอดไป

7. พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง ในการปรับปรุงคุณภาพบริการควรให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วม เนื่องจากผู้รับบริการเป็นแหล่งข้อมูลที่ดีที่สุดที่จะบอกได้ว่าในสายตาและมุมมองของผู้รับบริการ ควรจะปรับปรุงและพัฒนาในเรื่องใดบ้าง หากผู้ให้บริการได้ทำตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการแล้วจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณให้บริการได้ให้คุณค่า ให้ความสำคัญผลที่ตามมาคือ ผู้รับบริการจะกลับมาใช้บริการมากยิ่งขึ้น³⁷

ความหมายของคุณภาพบริการ

พิรุณ รัตนวิช ให้ความหมายของคุณภาพบริการว่า คุณภาพบริการ คือ การให้ความสะดวกต่างๆ ที่บุคคลลงความเห็นว่าดี เป็นลักษณะของการกระทำที่เป็นประจำ คงอยู่ รับรู้ได้โดยทั่วกันและเป็นงานบริการที่มีลักษณะดังนี้ คือ ผู้รับบริการได้รับบริการตามความคาดหวัง ผู้รับบริการได้รับบริการเกินความคาดหวัง สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังและได้รับการตอบสนองตามความประสงค์³⁸ ส่วน ปิยพรรณ กลั่นกลิน เห็นว่า คุณภาพบริการ คือ การส่งมอบการบริการที่ดี เหมาะสมทั้ง เวลา สถานที่ รูปแบบ และลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการใช้บริการ³⁹ สมิต สัจฉกร กล่าวว่าการให้บริการที่มีคุณภาพ คือ การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ ปัจจุบันการบริการทั้งภาครัฐและเอกชนได้มีการพัฒนาคุณภาพให้ก้าวหน้ามากขึ้น ให้ความสำคัญต่อตัวผู้รับบริการ ดังนั้นการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน จึงมุ่งเน้นที่การให้บริการ ด้วยเหตุผลที่ว่าบริการที่เป็นเลิศย่อมส่งผลดีทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ธุรกิจที่มีคุณภาพบริการที่เป็นเลิศเท่านั้นจึงจะดำรงอยู่

³⁷ พิพัฒนา ก้องกิจกุล, *คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า* (กรุงเทพฯ : ปีเบิร์ทบุ๊คส์, 2546), 29-36.

³⁸ พิรุณ รัตนวิช, *คุณภาพบริการด้านสาธารณสุขสำหรับพยาบาล* (ม.ป.ท. : 2543) 17.

³⁹ ปิยพรรณ กลั่นกลิน, “คุณภาพบริการ,” *วารสารวิทยาการจัดการ* 19 (มกราคม 2544), 58.

และเจริญก้าวหน้าและยั่งยืนได้⁴⁰ พัพฒ ก้องกิจกุล กล่าวถึง คุณภาพบริการว่า คุณภาพบริการนั้นเกี่ยวข้องกับความรู้สึกและเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ อย่างไรก็ตาม เราก็สามารถจัดการและวัดค่าของคุณภาพบริการได้ราวกับว่าเป็นสิ่งที่มองเห็น จับต้องได้ เช่น การตอบสนองในสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการหรือร้องเรียน ระยะเวลาที่ให้ผู้รับบริการรอคอย ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การค้นหาสิ่งที่ผู้รับบริการมองหาหรือต้องการ คุณภาพเป็นสิ่งที่ต้องพัฒนามาตรฐานและระบบวัดก็สามารถบอกได้ถึงมุมมองของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ⁴¹

กรอนรูส (Gronroos) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้ของคุณภาพผลิตภัณฑ์ (product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง⁴²

โดยสรุปแล้ว คุณภาพบริการ คือ การให้ความสะดวก สบาย การจัดหรือส่งมอบบริการที่ดีเหมาะสม ทั้งด้านสถานที่ ระยะเวลา รูปแบบ ให้กับผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการได้ตามความคาดหวังหรือเกินความคาดหวัง รวมทั้งสร้างความประทับใจและเกิดความพึงพอใจในสูงสุดจากการได้รับบริการ

การสร้างคุณภาพบริการ

การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพไม่ใช่เรื่องแปลกใหม่ ปัจจุบันคุณภาพบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับองค์กรธุรกิจ หน่วยงานและสถาบันต่าง ๆ คุณภาพบริการเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจบริการ หากสถานประกอบการหรือหน่วยงานใดสามารถผลิตสินค้าหรือจัดบริการที่ดีที่มีคุณภาพและตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้รับบริการก็จะเกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการนั้น ๆ และกลับมาใช้บริการใหม่ การสร้างคุณภาพบริการต้องอาศัยส่วนประกอบต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กัน โดยเริ่มตั้งแต่ การเข้าใจถึงความจำเป็นและความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งความคาดหวังและประสบการณ์ในการใช้บริการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ เพื่อนำมาสร้างองค์ประกอบในการให้บริการและจัดสัมพันธ์ต่างๆ ให้เกิดลักษณะเฉพาะของบริการนั้น⁴³ ดังที่ พัพฒ ก้องกิจกุล กล่าวถึงเทคนิค 5 ประการสู่การสร้างคุณภาพบริการชั้นเลิศไว้ว่า วิธีการปฏิบัติในการสร้างแผนงานคุณภาพบริการที่ดีให้กับองค์กรนั้น มีอยู่ 5 แนวทางด้วยกัน เทคนิคต่างๆ เหล่านี้จะช่วยปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการ พร้อมทั้งช่วยยกระดับงานบริการลูกค้าจากที่เป็นอยู่อีกด้วย

⁴⁰ สมิต รัชฎกร, การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร, 2543), 173-174

⁴¹ พัพฒ ก้องกิจกุล, คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า (กรุงเทพฯ : ปีเบิร์ทบุ๊คส์, 2546), 20.

⁴² Gronroos, "An Applied Service Marketing Theory", *European Journal of Marketing* 16,7 (1982):30-34.

⁴³ ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, "คุณภาพบริการ," *วารสารวิทยาการจัดการ* 19 (มกราคม 2544), 59- 60.

ให้ระลึกไว้เสมอว่า หัวใจสำคัญของการทำให้ลูกค้าพึงพอใจก็คือ การทำให้พวกเขาารู้สึกว่า คุณสามารถตอบสนองได้ตรงกับใจ หรือเกินความคาดหวัง เทคนิค 5 ประการมีดังนี้คือ

1. การเพิ่มคุณค่า ให้บางสิ่งบางอย่างที่มากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง เท่ากับว่าได้ให้บริการที่เหนือความคาดหมาย นั่นจะเป็นหนทางที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. อบรมพนักงานในด้านเทคนิคการวัดคุณภาพภายใน พนักงานต้องได้รับการอบรมให้มีทักษะในการวินิจฉัยว่า ปัญหาด้านคุณภาพการบริการ เกิดขึ้นที่ไหน เมื่อใด และรู้ถึงขั้นตอนในการจัดการกับปัญหา ก่อนที่ลูกค้าจะทันเห็นความผิดพลาดดังกล่าว เครื่องมือวัดค่าทางสถิติ และมาตรฐานคุณภาพ การปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่นำมาใช้ได้ดี และเปิดโอกาสให้พนักงานตรวจสอบการทำงานซึ่งกันและกัน และผู้บริหารคอยดูแลสนับสนุนให้พนักงานได้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

3. ติดต่อกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ลูกค้าที่ได้รับการติดต่อกับผู้ให้บริการอยู่เป็นประจำ จะมีความรู้สึกว่าได้รับการเอาใจใส่ และมีแนวโน้มที่จะให้อภัยข้อผิดพลาดเล็กๆ น้อยๆ การติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอนี้ กระทำได้ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การส่งจดหมายข่าว บัตรอวยพร และการโทรศัพท์ทักลูกค้า

4. รางวัลตอบแทน ลูกค้าเองก็น่าจะมีควายยินดีเมื่อได้รับรางวัล จึงแสดงให้เห็นถึงการรับรู้และให้รางวัลตอบแทนต่อลูกค้า ในโอกาสที่ลูกค้าใช้บริการเพิ่มเติม หรือใช้บริการในปริมาณมาก ๆ และเมื่อผู้ให้บริการนำลูกค้ารายใหม่ๆ มาให้

5. การสร้างพันธมิตร ต้องทำให้ลูกค้าเป็นคู่ค้าให้ได้ ไม่ว่าจะเป็เพียงแคในนามหรือมีส่วนในธุรกิจอย่างแท้จริง หากเราให้ลูกค้าได้ตรวจสอบ และให้ข้อเสนอในการปรับปรุงคุณภาพบริการ เราก็จะได้ข้อมูลเชิงลึกที่จะช่วยให้เราเอาไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพบริการ⁴⁴

การสร้างคุณภาพบริการและความเป็นเลิศในการบริการนั้นเป็นสิ่งจำเป็นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน เพราะคุณภาพบริการจะทำให้องค์กรนั้นมีความโดดเด่นและแตกต่างจากองค์กรอื่น ซึ่งหน่วยงานที่จะให้บริการที่เป็นเลิศได้จะมีคุณลักษณะข้อใดข้อหนึ่งหรือหลายข้อดังต่อไปนี้

1. ระบบข้าราชการสัมพันธ์ที่ดี กล่าวคือ ข้าราชการที่เป็นผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานต้องมีความเชื่อว่า การให้บริการที่ดีกว่าย่อมมาจากข้าราชการผู้ให้บริการที่ดีกว่า และการมีระบบข้าราชการสัมพันธ์ที่ดีกว่า

2. หน่วยงานมีการรณรงค์และปลูกฝังจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดีเยี่ยมแก่ประชาชนและมีการฝึกอบรม สร้างความเข้าใจให้กับข้าราชการทุกคนว่า การให้บริการคืองานของข้าราชการ

3. มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารที่เอื้อให้ข้าราชการทุกคน โดยเฉพาะบุคลากรที่ต้องสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนดได้อย่างราบรื่น

4. หน่วยงานต้องตระหนักว่าผลการปฏิบัติการใดๆ ของหน่วยงานมีผลกระทบต่องานบริการประชาชนเสมอ ดังนั้น จึงต้องมีระบบเกื้อกูลกันภายในองค์กรอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพเพื่อมิให้จุดด้อยใดๆ มาทำให้การบริการมีปัญหา

⁴⁴ พิพัฒน์ ก้องกิจกุล, คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า (กรุงเทพฯ : ปีเบิร์ทบุ๊คส์, 2546), 37-39.

5. หน่วยงานสามารถบริหารระบบงาน เพื่อให้การบริการได้มาตรฐานสูง และเป็นจริงตามที่วางไว้ คือสามารถเปลี่ยนแนวความคิดนั้นให้เป็นพฤติกรรมที่จับต้องได้จริง

6. มีการฝึกอบรมบุคลากรทั้งในระดับหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงาน ให้สามารถรักษามาตรฐานงานบริการของตนเองได้

7. มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และขอบข่ายความรับผิดชอบอย่างชัดเจนทั้งในระดับผู้บังคับบัญชา หัวหน้างานทุกระดับ ให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อการส่งเสริมและปรับปรุงมาตรฐานการบริการให้ดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

8. มีการจูงใจและให้กำลังใจแก่ข้าราชการที่ให้บริการได้ดีเด่น เช่น การประกาศเกียรติคุณ และการให้รางวัลตอบแทน เพื่อให้แต่ละคนมีกำลังใจ และยึดมั่นอยู่กับการให้บริการที่ดีเลิศตลอดไป

9. มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในเชิงปริมาณ นั่นคือ วัดออกมาได้เป็นตัวเลข เช่น ความเร็วเป็นนาที การประหยัดเป็นจำนวนเงิน เพื่อประเมินความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของการบริการ

10. มีกลไกภายในองค์กรที่ช่วยเกื้อหนุนให้เกิดค่านิยมด้านการให้บริการที่ดี อาจเป็นค่านิยมอย่างจริงจังของผู้บังคับบัญชาระดับสูงทุก ๆ ระดับที่จะทำให้งานบริการพัฒนาต่อไป⁴⁵

จะเห็นได้ว่าการสร้างคุณภาพบริการนั้นมีความสำคัญทั้งหน่วยงานที่ให้บริการและต่อผู้รับบริการ กล่าวคือ หน่วยงานก็จะได้รับความไว้วางใจ ได้รับการพัฒนาทั้งบุคลากรและองค์กร มีความเจริญก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงาน ส่วนผู้รับบริการก็จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ

องค์ประกอบที่สัมพันธ์กับคุณภาพบริการ

การบริการเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีความเชื่อมโยงและสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ โดยทั่วไปแล้วสามารถแยกองค์ประกอบได้ดังนี้ 1) ผู้ให้บริการ (Provider) ได้แก่ผู้ที่ทำการผลิตสินค้าหรือบริการ ผู้จัดให้เกิดการบริการและผู้นำเสนอสินค้าหรือบริการ 2) กระบวนการในการให้บริการ (Service) ได้แก่กระบวนการ ขั้นตอน วิธีการ ในการนำเสนอสินค้าบริการจากผู้ให้บริการไปสู่ผู้รับบริการ 3) ผู้รับบริการ (Customer) ได้แก่ ผู้ที่มารับบริการที่ผู้ให้บริการจัดให้ โดยที่ผู้รับบริการเข้าร่วมในกระบวนการให้บริการ ส่วนองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการได้แก่

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีนั้นจะมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการเป็นสำคัญ โดยที่ผู้ให้บริการต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่ต้องพยายามให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ เพราะผู้รับบริการย่อมมีความมุ่งหมายของการมารับบริการและมีความคาดหวังให้ได้รับการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการสามารถรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการแล้วตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงตามความต้องการ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อบริการ

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้รับบริการนั้นจะเกิดความคาดหวังจากบริการผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องสำรวจและรับรู้เกี่ยวกับความคาดหวัง และให้กระทำให้ผู้รับบริการเกิดความ

⁴⁵ สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, การบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศ (นนทบุรี : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2545), 43-44.

พึงพอใจหรือเกิดความประทับใจ ส่วนใหญ่ความคาดหวังของผู้รับบริการอยู่ที่การบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพ และการแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ

3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการ ภายในระยะเวลาและตรงตามรูปแบบที่ตามที่ต้องการ ย่อมเกิดประสิทธิภาพของการบริการ หน่วยงานที่ให้บริการจึงจำเป็นต้องมีการตรวจสอบดูแล ทั้งบุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ ให้อยู่ในสภาพที่มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาเพื่อการบริการที่รวดเร็วทันใจ

4. การมีคุณค่าของบริการ (Value) คือ การให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้า และการที่แสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ คุณค่าของบริการนั้นจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับจริงและเกิดความรู้สึกประทับใจ

5. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อผู้รับบริการทุกระดับ ทุกคนอย่างมีความยุติธรรม เท่าเทียมกันเป็นหลักสำคัญของการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องให้ความสนใจ ต่อผู้รับบริการที่มาติดต่อขอใช้บริการ อย่างเสมอภาคกันและให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลา

6. ความมีไมตรีจิตในการให้บริการ (Courtesy) ต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีท่าที ที่สุภาพอ่อนโยน แสดงออกถึงความเป็นมิตร พยายามค้นหาความต้องการของผู้รับบริการและการสร้าง บรรยากาศของการบริการที่อบอุ่น เป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกประทับใจ

7. ความมีประสิทธิภาพของการให้บริการ (Efficiency) จะขึ้นอยู่กับบริการที่เป็นระบบ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน มีการกำหนดแผนในการให้บริการ และการพัฒนาวิธีการบริการ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพ มีความสม่ำเสมอของคุณภาพ การสร้างประสิทธิภาพของการบริการเริ่มต้น จากการวิเคราะห์ วิจัย ความต้องการ ปฏิกริยาตอบสนองของผู้รับบริการเพื่อนำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ⁴⁶

การประเมินคุณภาพการให้บริการ

การประเมินเป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่เกิดขึ้น เมื่อต้องมีการตัดสินใจหรือต้องพิจารณา ลงไปว่า สิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นมีคุณค่าหรือไม่ ซึ่งการประเมินประกอบด้วย การเปรียบเทียบระหว่าง “สิ่งที่เป็นอย่าง” กับ “สิ่งที่ควรจะเป็น” และถือว่าการประเมินเปรียบเสมือนแบบฝึกหัดของการวินิจฉัย ตัดสิน การประเมินต้องมีหลักและกระบวนการที่ช่วยให้การตัดสินใจมีความเหมาะสม ถูกต้องและ สอดคล้องกับความเป็นจริง โดยการรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา แล้วจึงนำ ข้อมูลมาวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ พร้อมกับเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และหาข้อสรุปที่ดีที่สุดเพื่อการ บรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงาน

การประเมินคุณภาพของบริการจะพิจารณาจากปัจจัยคุณภาพต่าง ๆ และทำในลักษณะที่สามารถตรวจสอบประเมินค่า หรือให้หน่วยคะแนน หรือระดับความรู้สึกความพึงพอใจ หรือลักษณะอื่น ที่เป็นที่ยอมรับ โดยประเมินตลอดระยะเวลาที่ลูกค้าได้ใช้บริการ ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการใช้บริการ

⁴⁶ จิตตินันท์ เดชะคุปต์, ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ (นนทบุรี: ศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2546), 61-63.

การประเมินคุณภาพบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่ต้องพิจารณา หากจุดมุ่งหมายในการประเมินไม่ถูกต้อง แนวทางการประเมินย่อมมีความผิดพลาดและไม่สามารถวัดคุณภาพออกมาได้จริง และสิ่งที่ผู้ประเมินต้องมองหาจากกระบวนการให้บริการก็คือ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ รายละเอียดที่ต้องพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นการพิจารณาจากปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ทรัพยากร ทั้งทรัพยากรที่เป็นทุน และทรัพยากรมนุษย์ เวลา องค์ความรู้ต่าง ๆ ที่ผ่านกระบวนการการให้บริการออกมาเป็นปัจจัยนำออกก็คือสินค้าบริการได้อย่างไร มีคุณภาพเพียงใด เกิดความเสียหายหรือบกพร่องที่จุดใด

2. ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นการพิจารณาตัวปัจจัยนำออกว่าการบริการนั้นสนับสนุนเป้าหมายขององค์กรเพียงไร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเพียงใด⁴⁷

การประเมินคุณภาพดังกล่าวสอดคล้องกับแนวทางการวัดคุณภาพของ พิชิตน์ ก้องกิจกุล ที่ได้เสนอเอาไว้ว่า การวัดคุณภาพเกี่ยวข้องกับทุกคนในองค์กร และต้องทำการวัดจากทุกสิ่งทุกอย่างที่มีผลต่อผู้รับบริการและต้องทำตลอดเวลา ในทุกๆขั้นตอนของการให้บริการและต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง โดยต้องกำหนดมาตรฐานของผลการดำเนินงานขึ้นมา รวมทั้งเกณฑ์ในการวัดในเชิงตัวเลขโดยที่สามารถประเมินผลงานเทียบเคียงได้ด้วยการใช้ค่าที่เป็นตัวเลข หรือเป็นค่าเชิงคุณภาพ⁴⁸

การประเมินคุณภาพการให้บริการแบบ SERVQUAL

SERVQUAL (Service Quality Model) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ ซึ่ง พาราสุรามาน ไชทาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ได้พัฒนาและปรับปรุงขึ้น โดยอาศัยหลักการหาช่องว่างระหว่างคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังกับคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง โดยกำหนดเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการไว้ 10 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) คือสภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย อาคารสถานที่ เครื่องมือหรืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก การแต่งกายของผู้ให้บริการ เอกสารสิ่งพิมพ์ หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

2. ความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการได้ตามคำสัญญาที่ให้ไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้อง

3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) คือการแสดงออกของผู้ให้บริการที่จะให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจและพร้อมให้บริการในทันที

4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) คือการมีความรู้ ทักษะและความสามารถของผู้ให้บริการในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบ

5. ความมีอัธยาศัย (Courtesy) คือการแสดงออกถึงความมีมิตรไมตรี มีความสุภาพ ให้เกียรติ มีความจริงใจและมั่นใจ มีมนุษยสัมพันธ์

⁴⁷ อเนก สุวรรณบัณฑิต, จิตวิทยาการบริการ (กรุงเทพฯ: อุดุลพัฒนกิจ, 2550), 278-280.

⁴⁸ พิชิตน์ ก้องกิจกุล, คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า (กรุงเทพฯ :

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือการสร้าง ความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการต่อผู้รับบริการ รวมทั้งการเสนอบริการที่ดีที่สุด

7. ความปลอดภัย (Security) คือ การสร้างความเชื่อมั่นในเรื่องการปราศจากอันตรายในการใช้บริการ และไม่มีความเสี่ยงหรือข้อสงสัยต่างๆ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) คือ การติดต่อเข้ารับบริการได้ด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการไม่เนิ่นนาน หรือยืดเยื้อ

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ การให้ข้อมูลข่าวสาร ที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจ และการรับฟังผู้รับบริการ

10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding of customer) คือความพยายามค้นหาและเข้าใจความต้องการของลูกค้า ให้ความสำคัญและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้⁴⁹

ต่อมาในปี ค.ศ. 1990 นักวิจัยชุดเดิม พาราสุรามาน ไชทาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ได้พัฒนาและปรับปรุงเครื่องมือ SERVQUAL โดยมีการสำรวจการใช้เครื่องมือดังกล่าวในองค์กรธุรกิจที่มีการให้บริการแตกต่างกัน ได้แก่ ธุรกิจด้านการซ่อมแซมและบำรุงรักษา ด้านการเงิน การรักษาความปลอดภัย และการให้บริการบัตรเครดิต ซึ่งการปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือ SERVQUAL ขึ้นใหม่นี้ ได้กำหนดปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการเหลือเพียง 5 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) คือ การแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพที่ทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวก ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคคล และเครื่องใช้ในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ ได้แก่ บริเวณที่ให้บริการสะดวกต่อผู้ใช้ เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย วัสดุอุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

2. ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (Reliability) คือ ความสามารถในการทำตามสัญญาที่ให้ไว้ในการให้บริการ การสร้างความไว้วางใจ ความถูกต้อง และความสม่ำเสมอ ซึ่งประกอบด้วย ข้อคำถาม 5 ข้อ ได้แก่ เมื่อลูกค้ามีปัญหาผู้ให้บริการแสดงออกถึงความสนใจและจริงจังที่จะแก้ปัญหา สามารถรับรู้ปัญหาของลูกค้าได้ถูกต้อง สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าตั้งแต่ครั้งแรก สามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้ ให้บริการได้ตามระยะเวลาที่แจ้งไว้

3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ ความปรารถนาในการให้ความช่วยเหลือลูกค้า และจัดหาบริการได้ตามสัญญา ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ ได้แก่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการให้ลูกค้าได้เข้าใจง่าย ๆ ตอบสนองการร้องขอของลูกค้าได้ตรงตามความต้องการ

4. ความไว้วางใจ (Assurance) คือ การมีความรู้ความสามารถ ความสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และการทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ ผู้ให้บริการมีความรู้ตอบคำถามของลูกค้าได้ ผู้ให้บริการสามารถอธิบายข้อสงสัยต่างๆ ได้ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในบริการ ผู้ให้บริการมีความสุภาพ

⁴⁹ Parasuraman, Zeithaml, and Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and its implications for future research", *Journal of marketing* (1985): 41-50.

5. การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) คือ การให้ความเป็นห่วงและสนใจต่อผู้รับบริการแต่ละคน และมีความตั้งใจที่จะหาสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการมาตอบสนองความตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย ข้อคำถาม 5 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความเป็นกันเอง ผู้ให้บริการคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการเข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอรับบริการ⁵⁰

การประเมินคุณภาพการให้บริการด้วยเครื่องมือ LibQUAL+™

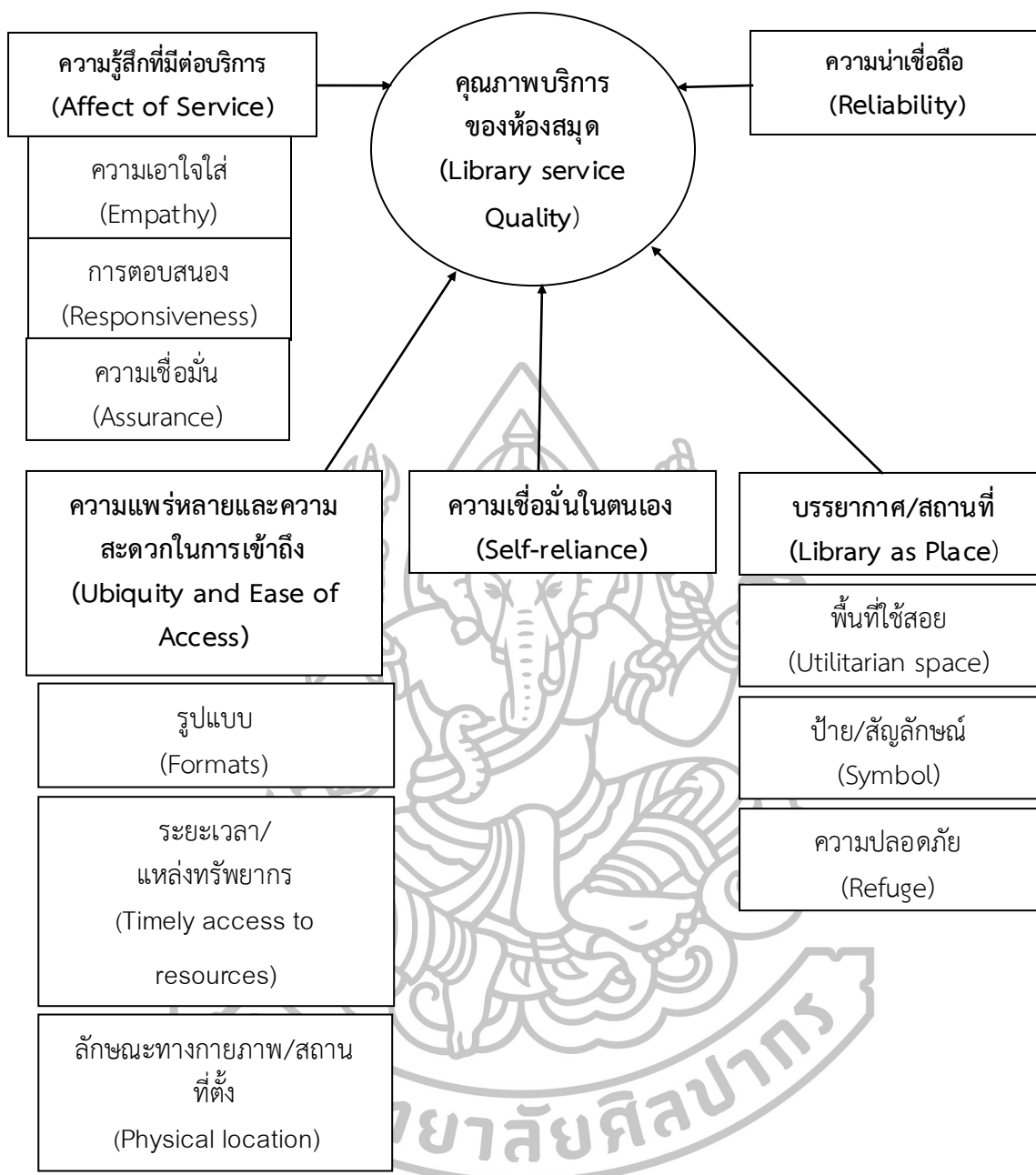
ในปี ค.ศ. 1999 สมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย (ARL) ร่วมกับนักวิจัยจากมหาวิทยาลัย Texas A&M ได้พัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพบริการขึ้นเพื่อประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดโดยเฉพาะเรียกว่า LibQUAL+™ ซึ่งได้ปรับปรุงมาจากเครื่องมือ SERVQUAL เนื่องมาจากองค์ประกอบเดิมของ SERVQUAL ที่มีเกณฑ์ 5 ด้าน ยังไม่สามารถนำมาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดได้ครบถ้วน ไม่ครอบคลุมถึงสภาพแวดล้อมห้องสมุด ในการพัฒนาเครื่องมือ LibQUAL+™ สมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยและนักวิจัยจากมหาวิทยาลัย Texas A&M ได้ปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินหลายครั้ง ในปี ค.ศ. 2000 เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินมีองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านผลของการให้บริการ (Affect of serviced) ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability) ด้านสถานที่ (Library a place) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Provision of physical collections) การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร (Access to information)

ในปี ค.ศ. 2001 ARL และ A&M ได้มีการปรับปรุงเครื่องมือ และกำหนดองค์ประกอบในการประเมินเป็น 5 ด้านดังนี้ คือ

1. ด้านผลของการให้บริการ (Affect of service)
2. ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability)
3. ห้องสมุดในฐานะแหล่งค้นคว้า (Library as place)
4. ด้านความเชื่อมั่นในตน (self reliance)
5. ความแพร่หลายและความสะดวกในการเข้าถึง (Ubiquity and Ease of Access)⁵¹

⁵⁰ Parasuraman, Zeithaml and Berry, "SERVQUAL:A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing* (1988): 12-40.

⁵¹ Blixrud and C.Julia, "Evaluating library service quality", *Association of Research Libraries* (2003) : 1-6.



Dimensions of Library service Quality

ที่มา : Cook, Colleen, and other, "LibQual +: Service Quality Assessment in Research Libraries" *IFLA Journal* (April 2001): 265.

ในปี ค.ศ. 2002 มีการปรับข้อความจากเดิมที่มีองค์ประกอบในการประเมิน 5 ด้าน เหลือเพียง 4 ด้าน ดังนี้ คือ

1. ด้านผลของการให้บริการ (Service affect) ได้แก่ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การสร้างความไว้วางใจ การสร้างความเชื่อมั่น และการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ
2. ห้องสมุดในฐานะแหล่งค้นคว้า (Library a place) การเป็นสถานที่ค้นคว้าของนักวิชาการ

3. การควบคุมด้วยตนเอง (Personal control) การเข้าถึงสารสนเทศเรื่องทั่วไปและเฉพาะด้าน

4. การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร (Information access) การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายตามรูปแบบ และเวลาที่ต้องการ

ลักษณะของข้อคำถามของแบบสำรวจ LibQUAL+TM ประกอบด้วยคำถาม 22 ข้อดังนี้

ข้อ 1 ความรวดเร็วในการให้บริการ

ข้อ 2 ความสุภาพอย่างเสมอต้นเสมอปลาย

ข้อ 3 การปฏิสัมพันธ์ ความใส่ใจต่อลูกค้า

ข้อ 4 จัดบริการให้ทันเวลาตามที่สัญญาไว้ การให้บริการได้ตามสัญญา

ข้อ 5 ความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า

ข้อ 6 วัสดุที่มีให้บริการมีความหลากหลายและน่าสนใจ

ข้อ 7 บริการด้วย มีใจให้บริการ

ข้อ 8 ความช่วยเหลือลูกค้า

ข้อ 9 การรักษาความลับต่อข้อมูลของลูกค้า ไม่เปิดเผยข้อมูลซึ่งเป็นความลับของลูกค้า

ข้อ 10 การแจ้งข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการให้ผู้รับทราบ

ข้อ 11 การให้บริการตามสัญญา

ข้อ 12 การสร้างความมั่นใจในบริการให้แก่ลูกค้า

ข้อ 13 ความรู้ในการตอบคำถามให้กับลูกค้า

ข้อ 14 ความพร้อมในการตอบคำถาม

ข้อ 15 ความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับลูกค้า

ข้อ 16 การให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง

ข้อ 17 สิ่งอำนวยความสะดวกที่น่าพอใจหรือน่าดึงดูดใจ

ข้อ 18 การเอาใจใส่ลูกค้า

ข้อ 19 ความเชี่ยวชาญเป็นมืออาชีพของพนักงาน

ข้อ 20 ความเหมาะสมในการเปิดให้บริการ ชั่วโมงที่เปิดบริการ

ข้อ 21 เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย

ข้อ 22 ความไว้วางใจในความถูกต้องและความน่าเชื่อถือที่ลูกค้ามีต่อการดำเนินงานของธุรกิจ⁵²

⁵² เสวภา ประพันธ์วงศ์, “การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด” วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ, (2554), 23-24.

ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว

ประวัติความเป็นมา

ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว เป็นสถานศึกษาจัดตั้งโดยประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เมื่อวันที่ 13 พฤศจิกายน พ.ศ.2537 โดยแบ่งใช้พื้นที่ของห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” อำเภอบ้านแพ้ว เป็นสถานที่ทำการชั่วคราว ต่อมาในปี พ.ศ.2539 ได้จัดสร้างอาคารที่ทำการถาวรขึ้นในที่ดินของห้องสมุดดังกล่าว และได้ความอนุเคราะห์จากท่านเจ้าอาวาสวัดใหม่ราษฎร์นุกูล จัดทอดผ้าป่าเพื่อหาทุนก่อสร้างอาคารที่ทำการปัจจุบันศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว

ที่ตั้ง

ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ตั้งอยู่เลขที่ 31/8 หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านแพ้ว อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร อำเภอบ้านแพ้วมีขนาดพื้นที่ 245,031 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 153,144 ไร่ อาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียง ดังนี้ ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอสสามพราน (จังหวัดนครปฐม) ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอกระทุ่มแบน ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอเมืองสมุทรสาคร และอำเภอเมืองสมุทรสงคราม (จังหวัดสมุทรสงคราม) ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอดำเนินสะดวกและอำเภอบางแพ (จังหวัดราชบุรี)⁵³

ปรัชญา วิสัยทัศน์

ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วได้กำหนดปรัชญาสถานศึกษาไว้คือ “เรียนรู้ตลอดชีวิต คิดเป็น เน้นคุณธรรม น้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” และได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “ประชาชนอำเภอบ้านแพ้วได้รับการศึกษาตลอดชีวิตและการศึกษาอาชีพเพื่อการทำงานทำที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึงและยั่งยืน โดยปลูกฝังคุณธรรม นำประชาธิปไตย ตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง”

พันธกิจ

ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ได้กำหนดพันธกิจไว้ดังนี้

1. จัดและส่งเสริมการศึกษานอกระบบ การศึกษาตามอัธยาศัย และส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิตให้มีคุณภาพ
2. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายในการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

⁵³ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว, แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2559 : 1-2

3. ส่งเสริมชุมชนให้พัฒนากระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
4. พัฒนาและส่งเสริมการนำเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพต่อการศึกษตลอดชีวิต
5. พัฒนาบุคลากร และภาคีเครือข่ายเพื่อการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
6. ดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน การเทียบโอนความรู้และประสบการณ์
7. ดำเนินการประกันคุณภาพภายในให้สอดคล้องกับระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนด
8. กำกับ ดูแล ตรวจสอบ นิเทศภายใน ติดตามประเมินผลและรายงานผลการดำเนินการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย⁵⁴

ตารางที่ 2 บุคลากรของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว

ประเภทบุคลากร	วุฒิการศึกษา			รวม
	ต่ำกว่าปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
ผู้บริหาร		-	1	1
ข้าราชการครู		1	-	1
ลูกจ้างประจำ ตำแหน่ง พนักงานพิมพ์ดีด ส.3		1	-	1
ลูกจ้างประจำ ตำแหน่ง พนักงานขับรถ ส.2	1	-	-	1
พนักงานราชการ ตำแหน่ง ครูอาสาสมัคร กศน.		2	1	3
พนักงานราชการ ตำแหน่ง ครู กศน.ตำบล		11	2	13
ครู ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน (อัตราจ้าง)		1	-	1
ครู ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (อัตราจ้าง)		2	-	1
บรรณารักษ์ห้องสมุด (อัตราจ้าง)		2	-	2
รวมทั้งสิ้น	1	19	4	24

ข้อมูลบุคลากร ณ วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2559

⁵⁴ เรื่องเดียวกัน,19-20.

ตารางที่ 3 นักศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว

ระดับ	จำนวน/คน
ประถมศึกษา	32
มัธยมศึกษาตอนต้น	396
มัธยมศึกษาตอนปลาย	521
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	67
รวมทั้งสิ้น	1,016

ข้อมูลนักศึกษา ปีการศึกษา 2558

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศพบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการหลายเรื่องด้วยกัน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

งานวิจัยในประเทศ

อรรถชัย ทราญผึ่ง ศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการของหน่วยบริการข้อมูลทางการแพทย์ บริษัท แอสตรา เซนเนก้า (ประเทศไทย จำกัด) วัดสูงประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยบริการข้อมูลทางการแพทย์ บริษัท แอสตรา เซนเนก้า (ประเทศไทย จำกัด) โดยใช้แบบสอบถามที่ปรับปรุงและพัฒนาขึ้นโดย บุษยารัตน์ คู่เทียม (2548) โดยสอบถามพนักงานจำนวน 83 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพบริการที่คาดหวังและที่รับรู้อยู่ในระดับมาก โดยที่ระดับคุณภาพบริการที่รับรู้มีค่ามากกว่าระดับบริการที่คาดหวัง ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 77.11 ประเมินว่าการบริการของหน่วยบริการข้อมูลทางการแพทย์มีคุณภาพโดยรวมเท่ากับและเหนือกว่าความคาดหวัง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านของเกณฑ์การประเมินพบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 86.75 ประเมินว่าการบริการมีคุณภาพเท่ากับและเหนือกว่าความคาดหวัง ด้านผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 77.11 ประเมินว่าการบริการมีคุณภาพเท่ากับและเหนือกว่าความคาดหวัง ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 74.70 ประเมินว่าการบริการมีคุณภาพเท่ากับและเหนือกว่าความคาดหวัง⁵⁵

⁵⁵ อรรถชัย ทราญผึ่ง, “การประเมินคุณภาพการบริการของหน่วยบริการข้อมูลทางการแพทย์ บริษัท แอสตรา เซนเนก้า (ประเทศไทย จำกัด)” (ค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการสังคม และการจัดการระบบคุณภาพ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2552), ง.

จิรนนท์ เกรียงธีรศักดิ์ ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของนักเรียนโรงเรียนมหิตลิวทยาานุสรณ์ (องค์การมหาชน) โดยทำศึกษาจากนักเรียนโรงเรียนมหิตลิวทยาานุสรณ์ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4-6 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพบริการตามความคาดหวังและคุณภาพบริการตามการรับรู้ของนักเรียนโรงเรียนมหิตลิวทยาานุสรณ์ (องค์การมหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยนักเรียนคาดหวังมากที่สุดในด้านความมั่นใจในสมรรถนะของบุคลากร และมีการรับรู้มากที่สุดในด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ 2) คุณภาพบริการตามความคาดหวังกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของนักเรียนมหิตลิวทยาานุสรณ์ (องค์การมหาชน) ทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจเท่านั้นที่ไม่แตกต่างกัน โดยมียกระดับความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ทุกด้าน ดังนั้น นักเรียนมหิตลิวทยาานุสรณ์(องค์การมหาชน) จึงไม่พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ 3)นักเรียนมหิตลิวทยาานุสรณ์ (องค์การมหาชน) ที่มีระดับชั้นและคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนนักเรียนที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05⁵⁶

เกศสุดา เหมทานนท์ ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการของสถานีนอนามัยตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยศึกษาผู้รับบริการในอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยการสุ่มอย่างมีระบบ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 188 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพบริการของสถานีนอนามัยตามความคาดหวังของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกรายด้านพบว่า มีทั้งระดับมากที่สุดและมาก ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการดูแลแบบองค์รวม ด้านความมั่นใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สถานีนอนามัย และด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ส่วนด้านที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเสมอภาคและการเข้าถึงบริการ ด้านความพร้อมของสถานที่ อุปกรณ์ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนและองค์กรอื่น และด้านการดูแลแบบต่อเนื่อง 2) คุณภาพบริการของสถานีนอนามัยตามการรับรู้ของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกรายด้านพบว่า มีทั้งระดับมากและปานกลาง ด้านที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านการดูแลแบบองค์รวม ด้านความมั่นใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สถานีนอนามัย ด้านความเสมอภาคและการเข้าถึงบริการ ด้านความพร้อมของสถานที่ อุปกรณ์ และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนและองค์กรอื่น ส่วนด้านการดูแลแบบต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง 3) คุณภาพบริการของสถานีนอนามัยตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการทั้งภาพรวมและเมื่อจำแนกเป็นรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากกว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการทุกด้าน⁵⁷

⁵⁶ จิรนนท์ เกรียงธีรศักดิ์, “คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของนักเรียนโรงเรียนมหิตลิวทยาานุสรณ์(องค์การมหาชน)” (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2552), ง.

⁵⁷ เกศสุดา เหมทานนท์, “คุณภาพบริการของสถานีนอนามัยตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ” (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการจัดการระบบสุขภาพมหาวิทยาลัยทักษิณ, 2553), ง.

ปัญญาวุธ ฤมยาวิทย์ ศึกษาเรื่องการวัดระดับคุณภาพการบริการหลังการขายโดยใช้แบบจำลอง SERVQUAL กลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้าจำนวน 70 บริษัท ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการหลังการขายของบริษัท ทั้ง 5 ด้าน กลุ่มลูกค้าความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ลำดับต่อมาด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านลักษณะทางกายภาพตามลำดับ 2) การรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการหลังการขายของบริษัท ทั้ง 5 ด้าน กลุ่มลูกค้ามีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านรูปลักษณะทางกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนองตามลำดับ 3) ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการหลังการขายของบริษัท ทั้ง 5 ด้าน กลุ่มลูกค้ามีระดับความพึงพอใจเป็นลบ หมายถึงกลุ่มลูกค้าไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ⁵⁸

อมรพิมล พิทักษ์ ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต(กำแพงแสน) กับคุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน กลุ่มตัวอย่างคือ นิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จำนวน 361 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต(กำแพงแสน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยเลขคณิตจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจตามลำดับ 2) คุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยเลขคณิตจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย ตามลำดับ และอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านสิ่งแวดล้อม 3) คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) กับคุณภาพชีวิตนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05⁵⁹

สุกัญญา อิมลิมทาน ศึกษาคุณภาพบริการของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาสถาบันปัญญาภิวัฒน์ จำนวน 164 คน ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าแตกต่างกัน นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ชั้นปีต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าแตกต่างกัน นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์กลุ่มนักศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพบริการของสถาบัน

⁵⁸ ปัญญาวุธ ฤมยาวิทย์, “กรณีศึกษาการวัดระดับคุณภาพการบริการหลังการขายโดยใช้แบบจำลอง SERVQUAL” (การค้นคว้าอิสระปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2553), ง.

⁵⁹ อมรพิมล พิทักษ์, “คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) กับคุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2555), ง.

ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนองแตกต่างกัน การรับรู้คุณภาพบริการของสถาบันด้านการความมั่นคงในมีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา⁶⁰

สมบัติ พุทธา ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ความสำคัญในมิติคุณภาพบริการของห้องปฏิบัติการสอบเทียบเครื่องมือวัดโดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปทุมธานี กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ ฉะเชิงเทรา ชลบุรี และระยอง จำนวน 397 โรงงาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ระดับการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการของห้องปฏิบัติการเทียบเครื่องมือวัดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านการเอาใจใส่ต่อการบริการให้ความสำคัญสูงสุด รองลงมาคือด้านรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และประสบการณ์ ปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่ วัตถุประสงค์ นโยบาย โครงสร้างองค์กร ระบบคุณภาพ และปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ ที่ตั้ง ประเภทอุตสาหกรรม ขนาดของเงินลงทุน ปริมาณของเครื่องมือที่มีใช้งาน และงบประมาณที่ใช้บริการในการสอบเทียบเครื่องมือวัดต่อปี มีระดับการรับรู้ความสำคัญในมิติคุณภาพบริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05⁶¹

วาปี ครองวิริยะภาพ ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือผู้รับบริการและกลุ่มพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วย ทั้งหมด 400 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก 2) คุณภาพบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับมาก 3) คุณภาพบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานครตามการรับรู้ระหว่างพยาบาลวิชาชีพและผู้รับบริการโดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05⁶²

ภาคภูมิ รักเกียรติยศ ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการระบบรักษาความปลอดภัย บริษัท ซันบี (ประเทศไทย) จำกัด โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูง พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านให้บริการ และผู้รับบริการ รวม 20 คน พบว่า บริษัทมีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนตามหลักจรรยาบรรณของบริษัท ที่เน้นความถูกต้อง รวดเร็ว ให้ความสำคัญต่อความต้องการของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพบริษัทได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจเนื่องมาจากความเป็นมืออาชีพ เอาใจใส่ในการให้บริการ ตอบสนองและแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว แต่ยังพบปัญหาด้านทักษะความรู้ ความชำนาญในการให้บริการเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ แนวทางการพัฒนา

⁶⁰ สุกัญญา อิมลิมทาน, “ศึกษาคุณภาพบริการของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา” (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2555), ง.

⁶¹ สมบัติ พุทธา, “การรับรู้ความสำคัญในมิติคุณภาพบริการของห้องปฏิบัติการสอบเทียบเครื่องมือวัด” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2556), ง.

⁶² วาปี ครองวิริยะภาพ, “คุณภาพบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2556), ง.

คุณภาพ บริษัทต้องฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจและสามารถใช้งาน อุปกรณ์ให้เกิดความชำนาญและมีประสิทธิภาพ⁶³

ละออง ศรีจันทร์ ศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของรีสอร์ท โดยสัมภาษณ์เชิงลึกจาก ผู้ประกอบการ 5 คน และใช้แบบสอบถามด้านคุณภาพบริการจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวจำนวน 385 คน พบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เน้นบริการที่เป็นกันเอง ความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านมีดังนี้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือและไว้วางใจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง⁶⁴

งานวิจัยต่างประเทศ

มูน (Moon) ศึกษาคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยโรดส์ (Rhodes University Library) โดยใช้ LibQUALTM ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 22 ข้อ เกี่ยวข้องกับ 3 ด้าน อันได้แก่ ความรู้สึกรู้สีกที่มีต่อบริการ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และสถานที่ของห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ใช้บริการ 4 กลุ่ม คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ทุกกลุ่มไม่พึงพอใจกับอาคารของห้องสมุด แต่มีความพึงพอใจเป็นอย่างมากกับการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด และมีความพึงพอใจเล็กน้อยเกี่ยวกับการรับรู้ที่มีต่อบริการของห้องสมุด⁶⁵

เมฮรานและมอสตาฟา (Mehran และ Mostafa) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพบริการ ของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัย Teharan ประเทศอิหร่าน โดยใช้แบบสอบถาม ตามแนวคิดของเครื่องมือ SERVQUAL จำนวน 20 ข้อ ครอบคลุมองค์ประกอบของคุณภาพบริการ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านความเห็นอกเห็นใจ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้รับบริการของห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัย Teharan ผลการวิจัยพบว่า ข้อคำถามที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังมากใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นมีบริการมากพอไม่ต้องรอ เวลาที่รอคอย ที่จุดบริการ ยืม-คืน และระเบียบที่จัดเก็บสอดคล้องกับสภาพจริง ซึ่งอยู่ในด้านการเข้าถึงได้และด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ ข้อคำถามที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังในคุณภาพบริการน้อย 3 อันดับแรกคือ การ

⁶³ ภาคภูมิ รักเกียรติยศ, “แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการระบบรักษาความปลอดภัย บริษัท ซันป์ (ประเทศไทย) จำกัด”(วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร,2557), ง.

⁶⁴ ละออง ศรีจันทร์, “แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของรีสอร์ท”(วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร,2557), ง.

⁶⁵ Moon, Anne, “LibQUALTM at Rhodes University Library An overview of the first South African implementation” (Rhodes University, 2007): 72-87.

หลักเกณฑ์เฉพาะทางของห้องสมุด การกำหนดความต้องการของผู้รับบริการผ่านคำถามที่อ่อนโยน และประสิทธิภาพของการจัดทำข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในด้านการติดต่อสื่อสารและด้านความน่าเชื่อถือ สำหรับบริการที่ได้รับจริงพบว่าข้อคำถามที่ผู้รับบริการได้รับจริงในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ตำแหน่งที่ตั้งและความสะดวกสบายของห้องสมุด เวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการอยู่เหนือความคาดหมาย การบริการข้อมูลเพื่อการค้นคว้ามีความเท่าเทียมกัน ซึ่งอยู่ในด้านการเข้าถึงและด้านความมั่นใจ ข้อคำถามที่ผู้รับบริการได้รับบริการจริงในระดับน้อย 3 อันดับ คือ เวลาที่รอคอยที่จุดบริการ ความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไม่ต้องรอ และความมั่นใจว่าปัญหาของผู้รับบริการได้รับการแก้ไข ซึ่งอยู่ในด้านการเข้าถึงและด้านการติดต่อสื่อสาร⁶⁶

ซาคาเรีย (Zakaria) และคณะ ได้ศึกษาคุณภาพบริการในห้องสมุดประชาชน Sungai Petani รัฐเคดาห์ ประเทศมาเลเซีย โดยใช้แบบสอบถามที่ประยุกต์จากเครื่องมือ SERVQUAL ซึ่งมีองค์ประกอบครอบคลุม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้รับบริการจำนวน 132 คน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างมิติด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนองความต้องการ กับคุณภาพบริการในห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์กัน โดยด้านความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมากกับคุณภาพบริการ ผู้วิจัยได้ให้ความเห็นว่าการบริหารจัดการของห้องสมุดประชาชน Sungai Petani ยังต้องปรับปรุง เช่น การให้บริการสืบค้นแบบออนไลน์ และบรรยากาศการต้อนรับ⁶⁷

ชิงแกงและลุกอง (Chingang and Lukong) ได้ศึกษาคุณภาพบริการของร้านขายของชำในมหาวิทยาลัยอูเมอา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของร้านขายของชำ 2) หาแนวทางในการพัฒนาการจัดการร้านค้าปลีก แนวทางแก้ไขปัญหา และการพัฒนาร้านค้าปลีกสู่การเจริญเติบโต โดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL เป็นเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยใช้นักศึกษามหาวิทยาลัยที่ใช้บริการในร้านขายของชำเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 คน ผลการวิจัยพบว่า คะแนนการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า อยู่ในคะแนนช่องว่างเชิงลบแสดงคุณภาพการให้บริการที่ไม่ดี ไม่มีความพึงพอใจของลูกค้า ผลการศึกษาโดยภาพรวมคุณภาพบริการถูกมองว่าต่ำ ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า ต้องปรับปรุงการบริการจึงจะทำให้ลูกค้าพอใจ⁶⁸

⁶⁶ Mehran, and Mostafa, “Service Quality at University of Tehran Central Library” *Library Management* (2008): 571-582

⁶⁷ Zakaria, and other, “Service Quality in Sungai Petane Public Library” *Canadian social science* 5,6 (2009) :49-59.

⁶⁸ Chingang, and Lukong, “Using the SERVQUAL Model to assess Service Quality and Customer Satisfaction” (Umea University 2010.) :7-56.

สรุป

คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กร และทุกคนในองค์กรต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน โดยที่ทุกคน ทุกฝ่ายจะต้องร่วมกันคิด ร่วมกันปฏิบัติอย่างเสียสละทุ่มเทเพื่อให้การบริการมีคุณภาพ มีมาตรฐาน บรรลุเป้าหมายขององค์กร ผู้รับบริการได้รับความสะดวก สบาย ได้รับการตอบสนองในการบริการที่ดีมีคุณภาพหรือได้รับการส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสม ทั้งด้านสถานที่ ระยะเวลา รูปแบบ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและเป็นไปตามความคาดหวังเกิดความประทับใจในบริการ ส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรและบุคลากร ทั้งยังเป็นการเพิ่มปริมาณผู้รับบริการในแง่ของการรักษาลูกค้าเดิม คือเมื่อผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจในบริการนั้นๆ ก็จะกลับมาใช้บริการใหม่ และการได้ลูกค้าใหม่ด้วยการบอกต่อ เนื่องมาจากการที่ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจก็จะบอกต่อในกลุ่มเพื่อนสนิทหรือญาติมิตร ซึ่งถือเป็นการประชาสัมพันธ์ที่ดี ส่งผลให้องค์กรได้รับความไว้วางใจจากผู้ใช้บริการ จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยของหลายๆท่านที่กล่าวมาข้างต้น ผู้เขียนได้เลือกใช้แนวคิดของ พาราสุรามาน ไชทามและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ในการประเมินคุณภาพการบริการ ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความไว้วางใจ และการเข้าถึงจิตใจ เป็นตัวแปรของการวิจัยครั้งนี้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) โดยใช้นักศึกษาในศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว สังกัดสำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดสมุทรสาครเป็นหน่วยวิเคราะห์ (Unit of analysis) ผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดของขั้นตอนการดำเนินการวิจัยและระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปอย่างมีระบบและบรรลุจุดมุ่งหมายของการวิจัยที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงกำหนดขั้นตอนของการวิจัยเป็น 3 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การจัดเตรียมโครงการวิจัย เป็นการศึกษาค้นคว้า สืบค้น วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ จากตำรา เอกสารทางวิชาการ วารสาร เว็บไซต์ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาจัดทำโครงร่างงานวิจัย รับผิดชอบต่อคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์มาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง และขออนุมัติโครงร่างงานวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการวิจัย เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยจัดสร้างเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล ทดสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยนำไปหาความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และหาความเชื่อมั่น (reliability) แล้วนำเครื่องมือที่สร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลจากประชากร แล้วนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ มาตรวจสอบความถูกต้อง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และแปลผล การวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 3 การรายงานผลการวิจัย เป็นขั้นตอนของการจัดทำรายงานผลการวิจัยนำเสนอคณะกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องตามที่คณะกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์เสนอแนะ จัดทำรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขออนุมัติเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ระเบียบวิธีวิจัย

เพื่อให้งานวิจัยครั้งนี้มีประสิทธิภาพสูงสุด และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งประกอบด้วยแผนแบบการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ตัวแปรที่ศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

แผนแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) ที่มีแผนแบบการวิจัยลักษณะกลุ่มประชากรเดียว ศึกษาสภาวะการณ์ ไม่มีการทดลอง (the one shot, non-experimental case study) ซึ่งเขียนเป็นแผนผัง (diagram) ได้ดังนี้



R	หมายถึง	ประชากร
X	หมายถึง	ตัวแปรที่ศึกษา
O	หมายถึง	ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา

ประชากร

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ปีการศึกษา 2558 จำนวน 1,016 คน จำแนกตามระดับชั้นดังนี้ คือ ระดับประถมศึกษา 32 คน ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น 396 คน ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย 521 คน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) 67คน⁶⁴

⁶⁴ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว “สรุปลงานศึกษาที่ลงทะเบียนประจำปีการศึกษา 2558,” 30 มีนาคม 2558.

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ปีการศึกษา 2558 ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างจากการเปิดตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของเคร์จซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan)⁶⁵ ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 285 คน และผู้วิจัยทำการสุ่มแบบแบ่งประเภท ดังมีรายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ระดับการศึกษาของนักศึกษา ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษา ตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ระดับประถมศึกษา	32	9
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	396	111
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	521	146
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	67	19
รวม	1,016	285

ที่มา : ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว “สรุปสถิตินักศึกษาที่ลงทะเบียนประจำปีการศึกษา 2558,” 30 มีนาคม 2558.



⁶⁵ Robert V. Krejcie and Darley W. Morgan, *Statistics: An Introductory Analysis* (New York : Harper & Rows Publisher,1973),109.

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ตัวแปรพื้นฐาน และตัวแปรที่ศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. **ตัวแปรพื้นฐาน** เป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับที่กำลังศึกษา

2. **ตัวแปรตาม** เป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของพาราสุรามาน ไชทาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการไว้ 5 ด้าน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) หมายถึง การแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพที่ทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวก ได้แก่ บริเวณที่ให้บริการ สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคคล และเครื่องใช้ในการติดต่อสื่อสาร สะดวกต่อผู้ใช้ เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย วัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน

2.2 ความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการทำตามสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ใช้บริการ การสร้างความไว้วางใจ ความถูกต้อง และความสม่ำเสมอ ได้แก่ เมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาจะสนใจแก้ปัญหาอย่างจริงจัง สามารถรับรู้ถึงปัญหาของผู้รับบริการอย่างถูกต้อง สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก สามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานที่แจ้งไว้ ให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้

2.3 การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง การแสดงออกของผู้ให้บริการที่จะให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจ พร้อมให้บริการในทันที และจัดหาบริการมาให้ตามที่ได้ตกลงหรือสัญญาไว้ ได้แก่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้ตรงตามที่ต้องการ ให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว แจ้งข้อมูลให้ผู้ใช้บริการทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ

2.4 ความไว้วางใจ (assurance) หมายถึง การมีความรู้ มีทักษะและความสามารถของผู้ให้บริการในการปฏิบัติงาน การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุภาพอ่อนโยน และการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจ ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรู้ที่จะตอบปัญหาของผู้รับบริการได้ ผู้ให้บริการสามารถอธิบายหรือทำความเข้าใจในข้อสงสัยต่างๆ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในบริการ

2.5 การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) หมายถึง การให้ความเป็นห่วงและสนใจต่อผู้รับบริการแต่ละคน มีความตั้งใจที่จะหาสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการมาตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ มีความเป็นกันเอง บริการด้วยความเสมอภาค คำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการและผู้ให้บริการเข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอใช้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) เพื่อสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับที่กำลังศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการซึ่งผู้วิจัยพัฒนาจากเครื่องมือวิจัยของนางสาวอมรพิมล พิทักษ์⁶⁶ โดยเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert's scales) โดยกำหนดค่าคะแนน 5 ระดับ มีความหมายดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน

ระดับ 4 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว อยู่ในระดับมาก มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน

ระดับ 3 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน

ระดับ 2 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว อยู่ในระดับน้อย มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน

ระดับ 1 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว อยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องมือเป็นแบบสอบถามจากเครื่องมือวิจัยของ อมรพิมล พิทักษ์ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ 0.893

⁶⁶ อมรพิมล พิทักษ์, คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต(กำแพงแสน)กับคุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2555),140-144.

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรตามขั้นตอนที่วางไว้ดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามแจกให้กับนักศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว จำนวน 285 คน

2. ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลและติดตามรวบรวมแบบสอบถามคืนจากสถานศึกษาด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้กำหนดให้นักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว เป็นหน่วยวิเคราะห์ (Unit of Analysis) เมื่อได้รับข้อมูลทั้งหมดคืนมานำข้อมูลทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. การวิเคราะห์สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับที่กำลังศึกษา ใช้ความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

2. การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ใช้ค่ามัธยเลขคณิต (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ตามเกณฑ์ของเบสต์ (Best)⁶⁷ ดังนี้

ค่ามัธยเลขคณิต 4.50 – 5.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่ามัธยเลขคณิต 3.50 – 4.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว อยู่ในระดับมาก

ค่ามัธยเลขคณิต 2.50 – 3.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว อยู่ในระดับปานกลาง

ค่ามัธยเลขคณิต 1.50 – 2.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว อยู่ในระดับน้อย

ค่ามัธยเลขคณิต 1.00 – 1.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

⁶⁷ John W. Best, *Research in Education* (Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall Inc, 1970), 190.

สรุป

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของครูศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอบ้านแพ้ว เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ

- 1) คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว
- 2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว

ตัวอย่างที่ศึกษา คือ นักศึกษาระดับประถม จำนวน 9 คน ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 111 คน ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 146 คน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) จำนวน 19 คน รวมทั้งสิ้น 285 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของพาราสุรามัน ไชทามและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่ามัชฌิมเลขคณิต (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว 2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว โดยมีนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว เป็นหน่วยวิเคราะห์ (Unit of Analysis) ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วที่กำลังศึกษาอยู่ จำนวน 285 คน แบ่งเป็นระดับประถมศึกษา จำนวน 9 คน ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 111 คน ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 146 คน และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 19 คน ได้รับแบบสอบถามคืนครบทุกฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อได้ข้อมูลจากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์โดยใช้ตารางประกอบคำบรรยาย จำแนกออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ นักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 285 คน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับที่กำลังศึกษา โดยหาค่าความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage) ดังรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.	เพศ		
	ชาย	121	42.46
	หญิง	164	57.54
รวม		285	100.00
2.	อายุ		
	ไม่เกิน 25 ปี	199	69.83
	26 - 35 ปี	71	24.91
	36 - 45 ปี	10	3.51
	46 ปีขึ้นไป	5	1.75
รวม		285	100.00
3.	ระดับที่กำลังศึกษา		
	ระดับประถมศึกษา	9	3.16
	ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	111	38.95
	ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	146	51.23
	ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	19	6.66
รวม		285	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 285 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย คือมีเพศหญิง จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 57.54 ส่วนเพศชายมี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 42.46

อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 69.83 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 25 – 35 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 24.91 อายุระหว่าง 36 – 45 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.51 และอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75

สำหรับระดับที่กำลังศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 51.23 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 38.95 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.66 และน้อยที่สุดคือระดับประถมศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.16

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว

ตารางที่ 6 คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ บ้านแพ้ว ในภาพรวม

(n = 285)

ด้าน	คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ บ้านแพ้ว	\bar{x}	SD	ระดับ
1	ด้านลักษณะทางกายภาพ (X_1)	3.99	0.59	มาก
2	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (X_2)	4.08	0.64	มาก
3	ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (X_3)	4.07	0.65	มาก
4	ด้านความไว้วางใจ (X_4)	4.28	0.63	มาก
5	ด้านการเข้าถึงจิตใจ (X_5)	4.16	0.64	มาก
	รวม (X_{tot})	4.13	0.55	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ บ้านแพ้วโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$, $SD = 0.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่ามีซิมิลเลขคณิตจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความไว้วางใจ ($\bar{x} = 4.28$, $SD = 0.63$) ด้านการเข้าถึงจิตใจ ($\bar{x} = 4.16$, $SD = 0.64$) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ($\bar{x} = 4.08$, $SD = 0.64$) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.07$, $SD = 0.65$) และด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{x} = 3.99$, $SD = 0.59$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละด้าน พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 0.59 – 0.64 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ บ้านแพ้วสอดคล้องกัน

ตารางที่ 7 คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ด้านลักษณะทางกายภาพ

(n = 285)

ข้อ	คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว	\bar{x}	SD	ระดับ
1	สถานที่ตั้งของอาคารมีความเหมาะสมกับการมาติดต่อขอรับบริการ	4.08	0.71	มาก
2	สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ เช่น ที่นั่งรอ กระดาษ ปากกา มีเพียงพอและพร้อมใช้งาน	4.04	0.75	มาก
3	เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ มีความทันสมัย	3.82	0.83	มาก
4	อาคารมีความสะอาดและปลอดภัย	4.01	0.75	มาก
5	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	4.00	0.81	มาก
	รวม	3.99	0.59	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.99$, $SD = 0.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่ตั้งของอาคารมีความเหมาะสมกับการมาติดต่อขอรับบริการ ($\bar{x} = 4.08$, $SD = 0.71$) สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ เช่น ที่นั่งรอ กระดาษ ปากกา มีเพียงพอและพร้อมใช้งาน ($\bar{x} = 4.04$, $SD = 0.75$) อาคารมีความสะอาดและปลอดภัย ($\bar{x} = 4.01$, $SD = 0.75$) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{x} = 4.00$, $SD = 0.81$) เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย ($\bar{x} = 3.82$, $SD = 0.83$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละข้อ พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 0.71 – 0.83 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ด้านลักษณะทางกายภาพค่อนข้างไม่สอดคล้องกัน

ตารางที่ 8 คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ บ้านแพ้ว ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ

(n = 285)

ข้อ	คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว	\bar{x}	SD	ระดับ
1	นักศึกษาให้ความเชื่อถือในการบริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว	4.26	0.68	มาก
2	บริการที่นักศึกษาได้รับมีความถูกต้อง	4.18	0.78	มาก
3	บริการที่นักศึกษาได้รับเป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	4.02	0.82	มาก
4	ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วจัดบริการประเภทต่างๆ ครบถ้วนตามที่แจ้งไว้	4.16	0.78	มาก
5	มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.06	0.81	มาก
รวม		4.08	0.64	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.08$, $SD = 0.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่ามัธยเทศจากมากไปหาน้อย ดังนี้ นักศึกษาให้ความเชื่อถือในการบริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ($\bar{x} = 4.26$, $SD = 0.68$) บริการที่นักศึกษาได้รับมีความถูกต้อง ($\bar{x} = 4.18$, $SD = 0.78$) ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วจัดบริการประเภทต่างๆ ครบถ้วนตามที่แจ้งไว้ ($\bar{x} = 4.16$, $SD = 0.78$) มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.06$, $SD = 0.81$) บริการที่นักศึกษาได้รับเป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ ($\bar{x} = 4.02$, $SD = 0.82$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละข้อ พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 0.68 - 0.82 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ไม่สอดคล้องกัน

ตารางที่ 9 คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ บ้านแพ้ว ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

(n = 285)

ข้อ	คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ บ้านแพ้ว	\bar{x}	SD	ระดับ
1	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเมื่อผู้รับบริการมาขอรับบริการ	4.15	0.76	มาก
2	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาในการให้บริการได้ทันที	4.01	0.80	มาก
3	เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ	4.12	0.76	มาก
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	4.02	0.78	มาก
รวม		4.07	0.65	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ บ้านแพ้ว ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$, $SD = 0.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่ามัธยฐานจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเมื่อผู้รับบริการมาขอรับบริการ ($\bar{x} = 4.15$, $SD = 0.76$) เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ ($\bar{x} = 4.12$, $SD = 0.76$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.02$, $SD = 0.78$) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาในการให้บริการได้ทันที ($\bar{x} = 4.01$, $SD = 0.80$)

เมื่อพิจารณาสวนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละข้อ พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 0.76 – 0.80 แสดงว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ บ้านแพ้ว ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ สอดคล้องกัน

ตารางที่ 10 คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ด้านความไว้วางใจ

(n = 285)

ข้อ	คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว	\bar{x}	SD	ระดับ
1	เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต	4.29	0.78	มาก
2	เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความสุภาพและเป็นมิตร	4.30	0.73	มาก
3	เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงการเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษา	4.31	0.77	มาก
4	เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความรู้และประสบการณ์ในการให้บริการ	4.24	0.75	มาก
5	นักศึกษาให้ความไว้วางใจในการบริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว	4.26	0.76	มาก
	รวม	4.28	0.63	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ด้านความไว้วางใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.28$, $SD = 0.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงการเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษา ($\bar{x} = 4.31$, $SD = 0.77$) เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความสุภาพและเป็นมิตร ($\bar{x} = 4.30$, $SD = 0.73$) เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{x} = 4.29$, $SD = 0.78$) นักศึกษาให้ความไว้วางใจในการบริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ($\bar{x} = 4.26$, $SD = 0.76$)

เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละข้อ พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 0.73 - 0.78 แสดงว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ด้านความไว้วางใจสอดคล้องกัน

ตารางที่ 11 คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ด้านการเข้าถึงจิตใจ

(n = 285)

ข้อ	คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว	\bar{x}	SD	ระดับ
1	เจ้าหน้าที่สนใจติดต่อสอบถามผู้ใช้บริการหลังจากที่ให้บริการไปแล้ว	4.11	0.77	มาก
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการแบบเอาใจเขามาใส่ใจเรา	4.14	0.73	มาก
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.14	0.80	มาก
4	เมื่อนักศึกษามีความกังวลใจ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ	4.18	0.76	มาก
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่นักศึกษาจนเสร็จสิ้นแม้จะหมดเวลาแล้วก็ตาม	4.21	0.81	มาก
	รวม	4.16	0.64	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ด้านการเข้าถึงจิตใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$, $SD = 0.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่ามัธยฐานเลขคณิตจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่นักศึกษาจนเสร็จสิ้นแม้จะหมดเวลาแล้วก็ตาม ($\bar{x} = 4.21$, $SD = 0.81$) เมื่อนักศึกษามีความกังวลใจเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ ($\bar{x} = 4.18$, $SD = 0.76$) เจ้าหน้าที่ให้บริการแบบเอาใจเขามาใส่ใจเรา ($\bar{x} = 4.14$, $SD = 0.73$) เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x} = 4.14$, $SD = 0.80$) เจ้าหน้าที่สนใจติดต่อสอบถามผู้ใช้บริการหลังจากที่ให้บริการไปแล้ว ($\bar{x} = 4.11$, $SD = 0.77$)

เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละข้อ พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 0.73 – 0.81 แสดงว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ด้านการเข้าถึงจิตใจสอดคล้องกัน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว

สรุปความคิดเห็นจากคำถามปลายเปิดของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ทั้ง 5 ด้าน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าดีทุกด้าน แต่อย่างไรก็ตามก็มีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนคิดเป็นร้อยละ 10.53 ให้ข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ
 - 1.1 จัดหาและปรับปรุงเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ให้มีความทันสมัย และให้มีจำนวนเพียงพอแก่ผู้รับบริการ
 - 1.2 จัดหาเก้าอี้ ที่นั่งรอ ให้มีจำนวนมากพอ จัดภูมิทัศน์ให้มีบรรยากาศร่มรื่น และควรมีหนังสือ เอกสาร วารสารไว้ให้อ่าน
2. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ
 - 2.1 พัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
 - 2.2 ควรแจ้งลำดับขั้นตอนการทำงานให้เป็นลายลักษณ์อักษร หรือติดประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้รับทราบ
3. ด้านการสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ
 - 3.1 พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความสามารถในการให้ข้อมูลที่จำเป็นหรือให้ข้อเสนอแนะทางเลือกที่ดีแก่ผู้รับบริการ
 - 3.2 ควรลดขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้เกิดรวดเร็วในการให้บริการ
 - 3.3 ตั้งกล่องรับฟังความคิดเห็นหรือมีแบบสอบถามความคิดเห็นให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นหรือให้คะแนนการให้บริการ
4. ด้านความไว้วางใจ
 - 4.1 พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้สามารถแสดงออกถึงความรู้และประสบการณ์มากกว่าที่เป็นอยู่
 - 4.2 อบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ในเรื่องเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรมและความซื่อสัตย์สุจริต
 - 4.3 อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความสุขภาพ อ่อนโยน
5. ด้านการเข้าถึงจิตใจ
 - 5.1 พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ
 - 5.2 พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความเต็มใจ ที่จะให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถ
 - 5.3 เจ้าหน้าที่ควรติดตามสอบถามผู้รับบริการหลังจากการให้บริการไปแล้ว

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว” เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว 2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วที่กำลังศึกษาอยู่ จำนวน 285 คน ประกอบด้วยนักศึกษาระดับประถมศึกษา นักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น นักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ตามแนวคิดของพาราสุรามาน ไชทาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.893 ข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ จำนวน 285 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 100 นำมาวิเคราะห์ผล สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปสำหรับสังคมศาสตร์

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว สรุปดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยเลขคณิตจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าถึงจิตใจ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว 1) ด้านกายภาพ : ควรจัดหาและปรับปรุงเครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ให้มีความทันสมัย จัดหาเก้าอี้ ที่นั่งรอ ให้มีจำนวนมากพอ มีหนังสือ วารสารไว้ให้อ่าน ปรับภูมิทัศน์ให้มีบรรยากาศร่มรื่น 2) ด้านความน่าเชื่อถือ : พัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และแจ้งลำดับขั้นตอนการทำงานให้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือติดประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้รับทราบ 3) ด้านการสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ : พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความสามารถในการให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะหรือทางเลือกที่ดีให้กับผู้รับบริการ ลดขั้นตอนในการทำงานและควรตั้งกล่องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ

4) ด้านความไว้วางใจ : พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และประสบการณ์ มีความสุภาพอ่อนโยน มีคุณธรรม จริยธรรมและความซื่อสัตย์สุจริต 5) ด้านการเข้าถึงจิตใจ : อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีจิตบริการ โดยให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถ และติดตามสอบถามผู้รับบริการหลังจากที่ให้บริการไปแล้ว

การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผลของการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้นำไปสู่การอภิปรายผลดังนี้

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วได้ดำเนินงานตามนโยบายและจุดเน้นของสำนักงาน กศน. ที่เน้นการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ PDCA เริ่มจากการสำรวจข้อมูลระดับจุลภาค (หมู่บ้าน ตำบล) มาจัดทำเป็นแผนกลยุทธ์(P) ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนและบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล (D) มีการนิเทศติดตาม ประเมินตามตัวชี้วัดและรายงานผล (C) และการวิจัย ปรับปรุง พัฒนา(A) นอกจากนี้ อาจเป็นเพราะผู้บริหารและบุคลากรของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วได้ดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ทั้งยังได้จัดทำรายงานผลการประเมินตนเองประจำปี (SAR) และนำข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาจากการรายงานผลการประเมินตนเองประจำปี (SAR) จากการประเมินโดยต้นสังกัดและการประเมินจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(สมศ.) มาเป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาและแผนปฏิบัติการประจำปี และดำเนินงานตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาโดยให้ความสำคัญกับมาตรฐานที่ 1 คุณภาพผู้เรียน/ผู้รับบริการ มาตรฐานที่ 2 เรื่องคุณภาพการจัดการศึกษา/การให้บริการ คุณภาพสื่อ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วได้จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ไว้ให้กับนักศึกษาและผู้รับบริการ อย่างเพียงพอและมีความทันสมัย ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วยังได้รับความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายและองค์กรนักศึกษาในการปรับปรุงและพัฒนาอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมให้สะอาด สวยงาม ร่มรื่นอยู่เสมอ และยังได้บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้ 1) หลักประสิทธิผล 2) หลักประสิทธิภาพ 3) หลักการมีส่วนร่วม 4) หลักความโปร่งใส 5) หลักการตอบสนอง 6) หลักความรับผิดชอบ 7) หลักนิติธรรม 8) หลักการกระจายอำนาจ 9) หลักความเสมอภาค ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องโดยดำเนินงานตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ให้มีการปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ และวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำข้อคิดเห็นมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับงานวิจัยของ นางสาวอมรพิมล พัทธ์กี ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการ พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก 2) คุณภาพการให้บริการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

เมื่อพิจารณา คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอบ้านแพ้ว ทั้ง 5 ด้าน ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมากอาจเป็นเพราะศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วได้รับการจัดสรรงบประมาณประจำปีจาก สำนักงาน กศน.จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อใช้เป็นค่าใช้จ่ายในการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ นอกจากนี้ ภาศิเครือข่าย องค์กรนักศึกษาได้ร่วมกัน ปรับภูมิทัศน์โดยรอบให้มีความสะอาด สวยงาม ปลูกต้นไม้จัดสวน มีความพร้อมสำหรับบริการนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุกัญญา อิมลิมทาน ที่ศึกษาคุณภาพบริการสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ พบว่าคุณภาพบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก สภาพแวดล้อมและห้องเรียนมีความสะอาด เรียบร้อยและอุปกรณ์มีเพียงพอ เทคโนโลยีและอุปกรณ์มีความทันสมัย อย่างไรก็ตาม จากแบบสอบถามปลายเปิดผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนเสนอแนะไว้ว่า ควรจัดหาและปรับปรุง เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ให้มีความทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์และโปรแกรม จัดหาเก้าอี้ ที่นั่งรอให้มี จำนวนมากพอ ปรับภูมิทัศน์ให้ร่มรื่นและควรมีหนังสือไว้ให้อ่านระหว่างที่รอ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็น เพราะ ห้องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการมีขนาดเล็กและคอมพิวเตอร์มีจำนวนน้อย มุมที่นั่งรอคอย ระหว่างที่ให้บริการไม่ได้รับการปรับปรุงให้มีความเหมาะสม ทำให้บางครั้งผู้มาขอรับบริการต้องนั่งอยู่ ภายนอกอาคาร 2) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะศูนย์การศึกษานอก ระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วบริหารงานแบบมีส่วนร่วม ให้ความสำคัญกับการ ให้บริการนักศึกษาโดยได้จัดประชุมภาคีเครือข่าย องค์กรนักศึกษา และบุคลากรเพื่อร่วมกันกำหนด แนวทาง ขั้นตอนการทำงาน การให้บริการที่ชัดเจน เพื่อให้บริการที่นักศึกษาได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นไปตามระยะเวลาที่ได้แจ้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาปี ครองวิริยะภาพ ที่ ศึกษาคุณภาพบริการ พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือของบริการอยู่ในระดับมาก เกิดจากความสามารถในการ ให้บริการได้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ โดยที่การให้บริการทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสมและสม่ำเสมอ ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าการที่ให้บริการได้รับมีความน่าเชื่อถือ อย่างไรก็ตามผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า ควรพัฒนาการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และควรแจ้งลำดับขั้นตอนการทำงานให้เป็น ลายลักษณ์อักษรหรือติดประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้รับทราบ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการได้กำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานและได้นัดหมายกับผู้รับบริการไว้ แต่ไม่เป็นไปตามที่ได้ นัดหมายหรือตกลงไว้ เจ้าหน้าที่ไม่ได้จัดทำลำดับขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนให้ผู้รับบริการ ได้รับทราบ 3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้บริการให้มีความพร้อม มีความกระตือรือร้น บริการด้วยความรวดเร็ว และ พยายามหาแนวทางแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ พัฒนารูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ลดขั้นตอน ในการทำงานให้มีความคล่องตัว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัญญาวุธ ฅมยาวิทย์ ที่ทำการศึกษาการ วัดระดับคุณภาพบริการ พบว่าด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากและ ผู้รับบริการมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที มีความเต็มใจ มี ความกระตือรือร้น การดำเนินงานในขั้นตอน ต่าง ๆ ต้องมีความรวดเร็ว อย่างไรก็ตามมีผู้ตอบ แบบสอบถามบางส่วนได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความสามารถในการให้ข้อมูลที่ จำเป็นหรือให้ข้อเสนอแนะทางเลือกที่ดีแก่ผู้รับบริการ ควรลดขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้เกิด

ความรวดเร็ว และตั้งกล่องรับฟังความคิดเห็นหรือมีแบบสอบถามความคิดเห็นให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นหรือให้คะแนนการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบางครั้งผู้รับบริการมาขอรับบริการแต่เจ้าหน้าที่งานที่ปฏิบัติงานด้านนั้นๆ ไม่อยู่ ผู้รับมอบงานหรือปฏิบัติงานแทนในวันนั้นไม่สามารถให้ข้อมูลที่จำเป็นหรือให้ข้อเสนอแนะที่ดีแก่ผู้รับบริการได้ การให้บริการเรื่องเกี่ยวกับเอกสารทางการศึกษาอาจมีบางส่วนที่ล่าช้าอันเนื่องมาจากเอกสารประกอบมีมากและขั้นตอนการตรวจสอบค่อนข้างละเอียด เจ้าหน้าที่งานในฝ่ายต่างๆไม่ได้ตั้งกล่องรับฟังความคิดเห็นหรือช่องทางการให้คะแนนในการให้บริการ 4) ด้านความไว้วางใจอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะศูนย์การศึกษา นอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน มีการบริหารความเสี่ยงและระบบตรวจสอบภายใน อบรมให้เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตเพื่อให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษา แสดงออกอย่างสุภาพอ่อนโยน และให้บริการด้วยความเป็นมิตร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาคภูมิ รักเกียรติยศ ที่ทำการศึกษาวิจัย การพัฒนาคุณภาพการให้บริการพบว่า คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจเกิดจาก พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริต มีการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาไม่มีลัทธิลบลบใน ดำเนินงานอย่างเปิดเผย ตรวจสอบได้ อย่างไรก็ตามมีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้สามารถแสดงออกถึงความรู้และประสบการณ์มากกว่าที่เป็นอยู่ อบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องเกี่ยวกับ คุณธรรม จริยธรรมและความซื่อสัตย์สุจริต อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความสุภาพอ่อนโยน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในเวลาเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานนั้นๆ ไม่อยู่ บุคคลอื่นไม่สามารถทำงานทดแทนได้เนื่องจาก ไม่ได้ถ่ายทอดหรือฝึกหัดให้บุคลากรในกลุ่มมีความรู้ความชำนาญพอที่จะสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ ประกอบกับเจ้าหน้าที่งานบางตำแหน่งปรับเปลี่ยนบ่อยจึงไม่มีความชำนาญและยังไม่ได้รับการอบรมพัฒนาให้มีความรู้ความชำนาญและการให้บริการที่ดี 5) ด้านการเข้าถึงจิตใจอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ให้ความสำคัญกับการบริการ มีการติดตามหลังจากที่ให้บริการไปแล้ว ให้บริการแบบเอาใจเขามาใส่ใจเรา เสียสละ และอุทิศเวลาส่วนตัวในการให้บริการแม้จะเป็นเวลาที่เลยเวลาให้บริการไปแล้ว ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงความต้องการที่ความแตกต่างกันของผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ละออง ศรีจันทร์ ที่ทำการศึกษารื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ พบว่า การพัฒนาคุณภาพบริการด้านการเข้าถึงจิตใจต้องทำให้ผู้รับบริการรับรู้และสัมผัสได้ถึงความเป็นกันเอง เข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการและตอบสนองได้ถูกต้อง รับฟังข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะและแสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ อย่างไรก็ตามมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนหนึ่งให้ความเห็นไว้ว่า ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถ เจ้าหน้าที่ควรติดตามสอบถามผู้รับบริการหลังจากการให้บริการไปแล้ว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ นักศึกษาหรือผู้รับบริการบางท่านมีอายุมาก บางท่านก็เป็นผู้นำชุมชนผู้ให้บริการจึงมีความนอบน้อมและให้การดูแลช่วยเหลือมากกว่าผู้รับบริการที่เป็นหนุ่มสาว จนบางครั้งอาจเหมือนเป็นการเลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่งานบางคนก็เริ่มมีอายุมากแล้ว อาจดูแข็งขี้ไม่กระฉับกระเฉงทำให้ดูเหมือนไม่เต็มใจให้บริการ และบางคนก็เป็นคนที่เข้ามาใหม่และยังไม่ได้รับการพัฒนาให้มีความสามารถในการให้บริการ การติดตามผู้รับบริการหลังจากการให้บริการไปแล้ว มีการติดตามแต่อาจทำการติดตามผู้รับบริการในสัดส่วนที่น้อยเกินไป

ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบการวิจัย การอภิปรายผล ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั่วไปและข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะทั่วไป

เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นจึงควรดำเนินการดังนี้

1. ควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการอย่างแท้จริง ให้มีจิตบริการ บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพอ่อนโยน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และควรให้เจ้าหน้าที่ได้ศึกษาดูงานจากภายนอกที่มีชื่อเสียงหรือได้รับรางวัล เพื่อให้ได้รับประสบการณ์ และแนวคิดใหม่ๆ ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

2. ควรจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ ให้มีความทันสมัย เช่นคอมพิวเตอร์ สื่อมัลติมีเดีย และสื่อการเรียนรู้

3. ควรปรับปรุงทัศน จัดหาโต๊ะเก้าอี้ จัดมุมที่นั่งรอให้มีความสะดวก สบาย จัดหาหนังสือพิมพ์ วารสารไว้ให้ผู้รับบริการได้อ่านระหว่างนั่งรอ

4. เพิ่มช่องทางรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ พัฒนาเว็บไซต์ของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วให้ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็น ประเมินการให้บริการหรือให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ตามที่คุณวิจัยได้มีข้อเสนอแนะของการวิจัยข้างต้น เพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าข้อมูลของผู้ให้บริการ นักวิชาการ และผู้สนใจทั่วไป จึงขอเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วในทรรศนะของบุคลากร

2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว

3. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ ในระดับกลุ่มศูนย์ภาคกลาง

4. ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วกับศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอในจังหวัดอื่น

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กระทรวงศึกษาธิการ. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542. กรุงเทพฯ:

คุรุสภา, 2542.

เกศสุดา เหมทานนท์. “คุณภาพบริการของสถานีนอนามัยตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการระบบสุขภาพ มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2553.

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: บจก.ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2555.

จิรนนท์ เกรียงธรรมาภรณ์. “คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของนักเรียนโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2552.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2546.

ทองอินทร์ วงศ์โสธร. ทฤษฎีระบบ. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2536.

บรรจง จันทมาศ. ระบบบริหารงานคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). ม.ป.ป.

ปัญญาวุธ ฌมยาวิทย์, “กรณีศึกษาการวัดคุณภาพบริการหลังการขายโดยใช้แบบจำลอง SERVQUAL.” การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยวิศวกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2553.

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. “คุณภาพบริการ.” วิทยาการจัดการ 19, (มกราคม 2544), 58.

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพฯ: ปีเบิร์ทบุ๊คส์, 2546.

พิรุณ รัตนวิช. คุณภาพบริการด้านสาธารณสุขสำหรับพยาบาล. ม.ป.ท., 2543.

ภาคภูมิ รักเกียรติยศ. “การพัฒนาคุณภาพการให้บริการระบบรักษาความปลอดภัยบริษัท ชัยบี (ประเทศไทย) จำกัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2557.

รพีพรรณ แก้วรัศมีและคณะ. สู่ความเป็นเลิศในการผลิตและธุรกิจ. กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็มแอนอี จำกัด, 2541.

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, 2551.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน, 2556.

_____. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ: บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, 2556.

_____. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์ จำกัด, 2542.

ละออง ศรีจันทร์. “แนวทางพัฒนาคุณภาพบริการของรีสอร์ท.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2557.

- วาปี ครอบงวิริยะภาพ. “คุณภาพบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2556.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2547.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : บริษัท วีระฟิล์ม และโซเท็กซ์ จำกัด, 2541.
- ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว. **แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2556 – 2558.** ม.ป.ท., 2556.
- _____. **แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2559-2562.** ม.ป.ท., 2559.
- _____. **รายงานการประเมินตนเอง ประจำปีงบประมาณ 2558.** ม.ป.ท., 2558.
- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. **การบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศ.** นนทบุรี: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2545.
- สมบัติ พุทธา. “การรับรู้ความสำคัญในมิติคุณภาพบริการของห้องปฏิบัติการสอบเทียบเครื่องมือวัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2556.
- สมิต สัจฉกร. **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร, 2543.
- สุกัญญา อิมลิมทาน. “ศึกษาคุณภาพบริการของสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา.” การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2553.
- เสวกา ประพันธ์วงศ์. “การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด.” **สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ,** (2554): 23-24.
- สำนักคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. **สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 พ.ศ.2555 – 2559.** เข้าถึงเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2559. เข้าถึงได้จาก http://www.nesdb.go.th/download/article/article_20160323112431.pdf
- สำนักงาน กศน. **นโยบายและจุดเน้นการดำเนินงาน สำนักงาน กศน. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พรทิทวานกราฟฟิค, 2556.
- _____. **ยุทธศาสตร์และจุดเน้นการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559.** ม.ป.ท., 2559
- สำนักนโยบายและแผนการศึกษา. “การประเมินผลทางการศึกษาระดับนานาชาติ ด้านสมรรถนะผู้ใหญ่.” **การศึกษาไทย** 10,108 (ธันวาคม 2554): 19-20.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. **จิตวิทยาบริการ.** กรุงเทพฯ: บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, 2548.
- อมรพิมล พิทักษ์. “คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) กับคุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร, 2555.
- อรรถชัย ทราญผึ่ง. “การประเมินคุณภาพการบริการของหน่วยบริการข้อมูลทางการแพทย์ บริษัท แอสตรา เซนเนก้า (ประเทศไทย จำกัด).” **ค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการสังคมและการจัดการระบบคุณภาพ มหาวิทยาลัยศิลปากร,** 2552.

ภาษาต่างประเทศ

- Best, John W. **Research in Education**. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall Inc., 1970.
- Blixrud, C.Julia. “Evaluating library service quality.” **Association of Research Libraries** (2003): 1-6.
- Cook, Colleen, and other. “LibQual +: Service Quality Assessment in Research Libraries.” **IFLA Journal** (April 2001): 265.
- Daniel, Chingang N. and Lukong P. Berinyuy. “Using the SERVQUAL Model to assess Service Quality and Customer Satisfaction.” Umea University, 2010.
- Elihu, Kate and Brenda Danet. **Bureaucracy and the Public**. New York : Basic Books Ince., 1973.
- Gronroos. “An Applied Service Marketing Theory.” **European Journal of Marketing** (1982): 30-34.
- Kat, Daniel and Robert L. Kahn. **The Social Psychology of Organization**. Newyork: John Wiley & Son, 1978.
- Krejcie, Robert V. and Darley W. Morgan, **Statistics: An Introductory Analysis**. New York : Harper & Rows Publisher, 1973.
- Millett, John D. **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill Company, 1995.
- Moon, Anne. “LibQUAL™ at Rhodes University Library An overview of the first South African implementation” Rhodes University, 2007.
- Nejati, Mehran and Mostafa Nejati. “Service Quality at university of Tehran central Library.” **Library Management** (2008): 571-582.
- Parasuraman, Zeithaml, and Berry. “five Imperatives for improving Service Quality.” **Sloan Management Review**, (1990): 29-38.
- _____. “A Conceptual Model of Service Quality and its implications for future research.”, **Journal of marketing** (1985): 41-50.
- _____. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” **Journal of Retailing** (1988): 12-40.
- Pride and Ferrell. **Marketing, 5th ed**. Boston: Blackwell Scientific, 1987. อ้างถึงใน
อำไพรัตน์ พูลสวัสดิ์. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสิน
จังหวัดบุรีรัมย์.” งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา นโยบายสาธารณสุข
มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545.
- Zakaria and other. “Service Quality in Sungai Petane Public Library.” **Canadina social science**, 2009.



ภาคผนวก

มหาวิทาลัยศิลปากร





ที่ ศธ 0520.107(นฐ)/ 5665

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์
อ.เมือง จ.นครปฐม 73000

18 สิงหาคม 2559

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว

ด้วย นายสยาม ชูกร รหัสประจำตัว 56252337 นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต
สาขาวิชา การบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง " คุณภาพการให้
บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว " มีความประสงค์ จะขอเก็บรวบรวม
ข้อมูลจาก นักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว เพื่อประกอบการทำการค้น
คว้าอิสระ

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดแจ้ง นักศึกษา ทราบ
เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้แก่ นักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัทสนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
นครปฐม โทร.034-218790



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
อำเภอบ้านแพ้ว

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอบ้านแพ้ว โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อทราบคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว 2) เพื่อทราบแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว

2. แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 3 ตอน คือ

แบบสอบถาม ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถาม ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว

แบบสอบถาม ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว

3. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว จะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานหรือองค์กรท่านประการใด และคำตอบที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อท่านช่วยในการดำเนินการบริหารงานศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ดังนั้น ขอเท็จจริงในการตอบแบบสอบถามของท่านช่วยให้การดำเนินการวิจัยครั้งนี้บรรลุผลและเกิดประโยชน์ต่อการจัดการศึกษาในโอกาสต่อไป

4. เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ มา ณ โอกาสนี้

นายสยาม ชูกร

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อความต่อไปนี้แล้วกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- ไม่เกิน 25 ปี 26 - 35 ปี
 36 - 45 ปี 46 ปีขึ้นไป

3. ระดับที่กำลังศึกษา

- ประถมศึกษา
 มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย
 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)



ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

5 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อ ที่	คำถาม	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
ด้านลักษณะทางกายภาพ							
1	สถานที่ตั้งของอาคารมีความเหมาะสมกับการมาติดต่อขอรับบริการ						
2	สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ เช่น ที่นั่งรอ กระดาษ ปากกา มีเพียงพอและพร้อมใช้งาน						
3	เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย						
4	อาคารมีความสะอาดและปลอดภัย						
5	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ						
ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ							
6	นักศึกษาให้ความเชื่อถือในการบริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว						
7	บริการที่นักศึกษาได้รับมีความถูกต้อง						
8	บริการที่นักศึกษาได้รับเป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งไว้						
9	ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วจัดบริการประเภทต่างๆ ครบถ้วนตามที่แจ้งไว้						
10	มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน						

ข้อ ที่	คำถาม	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ							
11	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเมื่อผู้รับบริการมาขอรับบริการ						
12	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาในการให้บริการได้ทันที						
13	เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ						
14	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว						
ด้านความไว้วางใจ							
15	เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต						
16	เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความสุภาพและเป็นมิตร						
17	เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงการเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษา						
18	เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความรู้และประสบการณ์ในการให้บริการ						
19	นักศึกษาให้ความไว้วางใจในการบริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว						
ด้านการเข้าถึงจิตใจ							
20	เจ้าหน้าที่สนใจติดตามสอบถามผู้ใช้บริการหลังจากที่ให้บริการไปแล้ว						
21	เจ้าหน้าที่ให้บริการแบบเอาใจเขามาใส่ใจเรา						
22	เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
23	เมื่อนักศึกษามีความกังวลใจ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ						
24	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่นักศึกษาจนเสร็จสิ้นแม้จะหมดเวลาแล้วก็ตาม						

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบ
และการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้แล้วแสดงตามความคิดเห็นของท่าน

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ

ข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนา

.....

.....

.....

2. ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ

ข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนา

.....

.....

.....

3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนา

.....

.....

.....

4. ด้านความไว้วางใจ

ข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนา

.....

.....

.....

5. ด้านการเข้าถึงจิตใจ

ข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนา

.....

.....

.....



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล นายสยาม ชูกร
 ที่อยู่ 72/1 หมู่ 5 ตำบลเกษตรพัฒนา อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร
 ที่ทำงาน ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2548 สำเร็จการศึกษาเศรษฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
 พ.ศ.2554 สำเร็จการศึกษาศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสาร การศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
 พ.ศ.2556 ศึกษาต่อระดับปริญญาโท สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

ประวัติการทำงาน

พ.ศ.2554 - 2556 ครูผู้ช่วย ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ บ้านคา จังหวัดราชบุรี
 พ.ศ.2557 - 2558 ครู ค.ศ.1 ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ ดอนตูม จังหวัดนครปฐม
 พ.ศ.2558 - ปัจจุบัน ครู ค.ศ.1 ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ บ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร

