การสร้างความประทับใจในการรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง

นายธนพจน์ หมื่นฝั้น

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2553

Creation of the Impression for the Services of Meung Lampang District Office

Mr. Thanaphot Muenfan

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2010

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	การสร้างความประทับใจในการรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง
ชื่อและนามสกุล	นายธนพจน์ หมื่นฝั้น
แขนงวิชา	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. เชาว์ โรจนแสง

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2553

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. เชาว์ โรจนแสง)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์เสาวภา มีถาวรกุล)

.....
(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การสร้างความประทับใจในการรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง
ผู้ศึกษา นายธนพจน์ หมื่นฝั้น **รหัสนักศึกษา** 2513004628 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. เชาว์ โรจนแสง **ปีการศึกษา** 2553

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความประทับใจของผู้มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง (2) ข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า มีค่าความเที่ยง 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า (1) ประชาชนที่มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง มีความประทับใจต่อการมารับบริการทุกด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (2) ประชาชนที่มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง มีข้อเสนอแนะให้ทางอำเภอจัดสถานที่จอดรถ สถานที่นั่งระหว่างรอเจ้าหน้าที่ ให้เพียงพอ บุคลากร/เจ้าหน้าที่ ควรเพิ่มความเอาใจใส่ กระตือรือร้น รวมทั้งมีความพร้อมในการให้บริการมากขึ้น และด้านระยะเวลาในการให้บริการ ควรปรับปรุงให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ ความประทับใจ ประชาชนที่มารับบริการ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร. เชาว์ โรจนแสง อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาอนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือตรวจแบบสอบถาม แนะนำในการแก้ไขเพิ่มเติมแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น จนกระทั่งทำให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีตามวัตถุประสงค์ทุกประการ รวมทั้งขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์เสาวภา มีถาวรกุล ที่เสียสละเวลาอันมีค่ามาร่วมเป็นกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ และขอขอบคุณประชาชนในเขตอำเภอเมืองลำปางทุกท่าน ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามด้วยความเต็มใจอย่างดียิ่ง จึงทำให้การศึกษาครั้งนี้ประสบผลสำเร็จ

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่าน ที่ได้กล่าวนามและที่ไม่ได้กล่าวนาม มา ณ โอกาสนี้

ธนพจน์ หมื่นฝั้น

พฤศจิกายน 2553

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

กิตติกรรมประกาศ ..... จ

สารบัญตาราง ..... ช

สารบัญภาพ ..... ฌ

บทที่ 1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์การศึกษา 3

กรอบแนวคิดการศึกษา 3

ขอบเขตการศึกษา 4

นิยามศัพท์เฉพาะ 4

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 4

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 6

แนวคิดเกี่ยวกับความประทับใจ 6

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ 15

โครงสร้าง ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง 22

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 24

บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา 26

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 26

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา 27

การเก็บรวบรวมข้อมูล 27

การวิเคราะห์ข้อมูล 27

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 29

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 29

ผลการวิเคราะห์ความประทับใจในการรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง 32

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง 45

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 47
สรุปผลการศึกษา 47
อภิปรายผล 50
ข้อเสนอแนะ 51
บรรณานุกรม 52
ภาคผนวก 56
ก แบบสอบถาม 57
ข ความเที่ยงของแบบสอบถาม 62
ประวัติผู้ศึกษา 65

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 29

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน 30

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความประทับใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปางโดยรวม 32

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความประทับใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง รายด้าน 32

ตารางที่ 4.5 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความประทับใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามเพศ 35

ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความประทับใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามอายุ 35

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความประทับใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามสถานภาพ 36

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความประทับใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามระดับการศึกษา 36

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความประทับใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามระดับการศึกษา รายคู่ (โดยใช้ LSD) 37

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความประทับใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามอาชีพประจำ 39

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความประทับใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามอาชีพประจำ รายคู่ (โดยใช้ LSD) 39

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความประทับใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามรายได้รวมต่อเดือน 42

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความประทับใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามรายได้รวมต่อเดือนรายคู่ (โดยใช้ LSD) 43

ตารางที่ 4.14 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง 45

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 แสดงแผนผังโครงสร้างองค์กรฝ่ายบริหาร 2
ภาพที่ 1.2 แสดงกรอบแนวคิดการศึกษา 3
ภาพที่ 2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 8
ภาพที่ 2.2 แสดงแผนผังโครงสร้างองค์กรฝ่ายบริหาร 22
ภาพที่ 2.3 แสดงแผนผังโครงสร้างองค์กรพนักงานสำนักงานอำเภอ 23

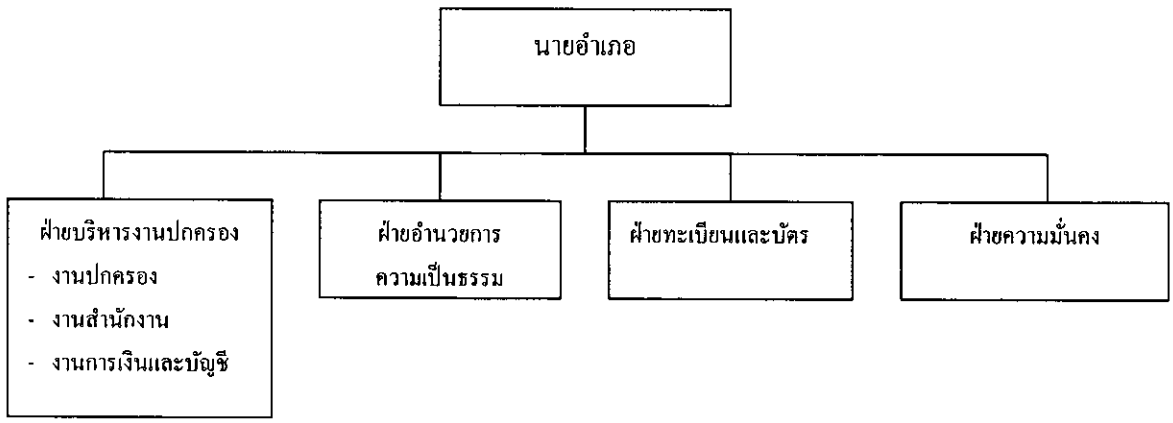
บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ที่ว่าการอำเภอแต่ละอำเภอ เป็นสถานที่ที่สำคัญและมีความเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกคนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอนั้นๆ ตั้งแต่แรกเกิดจนถึงเสียชีวิต ดังจะเห็นได้จากเมื่อมีทารกเกิดขึ้น จะต้องไปแจ้งเกิดที่อำเภอ เพื่อเข้าทะเบียนบ้าน เมื่อเจริญเติบโตขึ้นก็ต้องไปทำเรื่องขอมีบัตรประจำตัวประชาชน เมื่อมีการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล เมื่อแต่งงานก็ต้องไปจดทะเบียนสมรส เมื่อเลิกราแยกทางกันก็ต้องไปจดทะเบียนหย่า เมื่อมีการย้ายเข้า - ย้ายออกของบุคคลในบ้านรวมถึงการแจ้งตายทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นล้วนแล้วแต่จะต้องไปติดต่อขอรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอทั้งสิ้น ดังนั้นที่ว่าการอำเภอจึงเป็นหน่วยงานที่ต้องมีการติดต่อสื่อสารกับประชาชนตลอดเวลา และมีการทำงานในรูปแบบของการให้บริการประชาชนเป็นหลัก เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานจะต้องเป็นบุคคลที่มีจิตใจเป็นผู้ให้บริการ เต็มใจให้บริการ มีความสุภาพ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ฯลฯ สถานที่ตั้งของที่ว่าการอำเภอจะต้องมีความกว้างขวางพอสมควร เพื่อที่จะรองรับประชาชนจำนวนมากที่มาติดต่อขอรับบริการ รวมถึงมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ควรมีให้เพียงพอ

อำเภอเมืองลำปางเป็นอำเภอศูนย์กลางการบริหาร ศูนย์กลางธุรกิจและวัฒนธรรมของจังหวัดลำปาง นับเป็นหนึ่งในอำเภอเมืองที่มีความเจริญมากที่สุดในภาคเหนือตอนบน นอกเหนือจากอำเภอเมืองเชียงใหม่ และอำเภอเมืองเชียงราย อำเภอเมืองลำปางตั้งอยู่ทางตอนกลางของจังหวัด มีพื้นที่ 800.8 ตารางกิโลเมตร มีจำนวนประชากร 234,176 คน (พ.ศ. 2552) ความหนาแน่นของประชากร 292.42 คน/ตร.กม. แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 19 ตำบล 179 หมู่บ้าน โดยทิศเหนือติดกับอำเภอแม่ออน (จังหวัดเชียงใหม่) อำเภอเมืองปาน อำเภอแจ้ห่ม และอำเภอแม่เมาะ ทิศตะวันออกติดกับอำเภอเกาะคา ทิศใต้ติดกับอำเภอแม่ทะ และอำเภอเกาะคา ทิศตะวันตกติดกับอำเภอห้างฉัตร และอำเภอแม่ทา (จังหวัดลำพูน) ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง ตั้งอยู่เลขที่ 9 ถนนบุญวาทย์ ตำบลหัวเวียง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง 52000 (วิกีพีเดีย สารานุกรมเสรี, [online]. ค้นคืนเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2553) มีแผนผังแสดงโครงสร้างองค์กรฝ่ายบริหารดังภาพที่ 1

แผนผังแสดงโครงสร้างองค์กรฝ่ายบริหาร



ภาพที่ 1.1 แสดงแผนผังโครงสร้างองค์กรฝ่ายบริหาร

ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปางเป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่ทำงานเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ซึ่งเมื่อมีงานบริการเกิดขึ้น ย่อมจะมีเรื่องความพึงพอใจ รวมถึงความประทับใจในการให้บริการเกิดขึ้นตามมาด้วยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การที่จะทำให้ประชาชนพึงพอใจ หรือประทับใจในการให้บริการนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายๆ อย่างประกอบกัน อาทิเช่น ด้านสถานที่ตั้ง ความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อขอรับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการ และมีความเต็มใจในการให้บริการมากน้อยเพียงใด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนหรือไม่ เป็นต้น ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มีส่วนสำคัญในการสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นกับผู้มาใช้บริการ เนื่องจากอำเภอเมืองลำปาง เป็นอำเภอที่มีจำนวนประชากรมากที่สุดในจังหวัดลำปาง ดังนั้น จึงมีประชาชนมาใช้บริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปางมากกว่าที่ว่าการอำเภออื่นๆ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความประทับใจของผู้ที่มาใช้บริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง ในด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ว่ามีระดับความประทับใจเป็นอย่างไร จึงทำการวิจัยขึ้นมาโดยมีหัวข้อในวิจัยคือ การสร้างความประทับใจในการรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง.

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะศึกษาเรื่อง "การสร้างความประทับใจในการรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง" โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาความประทับใจของผู้มารับบริการ ที่มีต่อผู้บริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง

2.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ที่มีต่อการบริการของผู้บริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง

2.3 เพื่อศึกษาระดับความประทับใจของผู้มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง

2.4 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความประทับใจจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

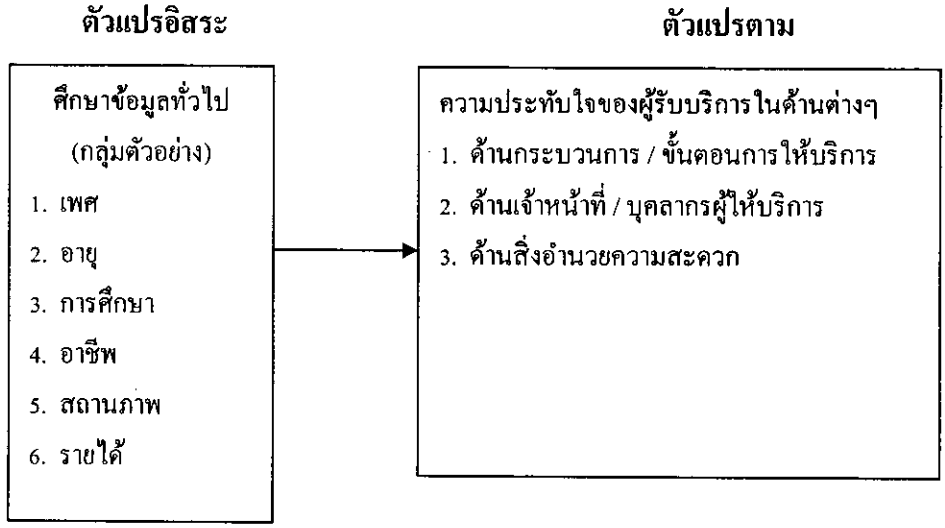
3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้มุ่งศึกษาถึงความประทับใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง ในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

3.1 ด้านกระบวนการในการให้บริการ

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ภาพที่ 1.2 แสดงกรอบแนวคิดการศึกษา

4. ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาการสร้างความประทับใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

4.2 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาเรื่อง การสร้างความประทับใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผู้ศึกษาให้นิยามศัพท์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

5.1 ความประทับใจของผู้รับบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการให้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้จัดไว้ให้บริการแก่ผู้มารับบริการ จนกระทั่งก่อให้เกิดความชื่นชอบ และประทับใจแก่ผู้มารับบริการในระดับมากที่สุด ระดับมาก และระดับควรปรับปรุง

5.2 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขต ณ ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ที่ได้มาขอรับบริการจากที่ว่าการอำเภอเมือง

5.3 ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง หมายถึง สถานที่ราชการที่ให้บริการด้านเอกสารที่เกี่ยวกับตัวบุคคลของประชาชนที่อาศัย ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองลำปาง

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาเรื่อง การสร้างความประทับใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จะเกิดประโยชน์ ดังนี้

6.1 ผลของการศึกษาระดับความประทับใจของประชาชนที่มีต่อระบบการให้บริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง ในการตอบสนองต่อปัญหา และความต้องการของประชาชน เป็นการประเมินผลการให้บริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง

6.2 ผลของข้อเท็จจริง ระดับความประทับใจ และความต้องการของประชาชน ใช้เป็นข้อมูลของที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานด้านบริการ และระเบียบวิธีปฏิบัติงานให้เหมาะสม

6.3 เป็นการเผยแพร่ให้ประชาชนและผู้สนใจทั่วไปได้เห็นความสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในระบบราชการระดับอำเภอ

6.4 เพื่อให้ข้อเสนอแนะกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสร้างความประทับใจต่อประชาชนที่มารับบริการและเป็นแบบอย่างแก่อำเภออื่นๆ ในจังหวัดลำปาง ต่อไป

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับสร้างความประทับใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำเสนอดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความประทับใจ
   - 1.1 ความหมายของความประทับใจ
   - 1.2 การสร้างความประทับใจ
   - 1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความประทับใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
   - 2.1 ความหมายของการบริการ
   - 2.2 หลักการบริการ
   - 2.3 คุณสมบัติของการบริการ
   - 2.4 ลักษณะของงานบริการ
   - 2.5 การเข้าถึงการบริการ
   - 2.6 องค์ประกอบของงานบริการ
   - 2.7 ลักษณะบริการที่พึงประสงค์
3. โครงสร้าง ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
   - 3.1 โครงสร้างองค์กรฝ่ายบริหาร
   - 3.2 โครงสร้างองค์กรพนักงานสำนักงานอำเภอ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความประทับใจ

1. ความหมายของความประทับใจ

ความประทับใจ เป็นกระบวนการทางจิตใจ (Mental Process) ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความรู้สึก ซึ่งทำให้คนเกิดจิตสำนึก เนื่องจากจิตสำนึกของคนจะเกี่ยวข้องกับวัตถุหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด กล่าวคือ คนจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับวัตถุหรือสิ่งนั้นๆ เสียก่อน เมื่อมีความรู้เกิดขึ้น คนก็จะเกิดความประทับใจ หรือไม่ประทับใจในสิ่งนั้นๆ เพราะความประทับใจ เกิดจากการสัมผัสจากความรู้สึก และเป็นต้นเหตุที่ทำให้คนสะท้อนถึงผลที่ได้สัมผัส (ชัยศักดิ์ แน่นอุดร, 2545: 8) ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าถึงความหมายของความประทับใจ ดังนี้

ความประทับใจ หมายถึง ความซาบซึ้ง ความตรึงใจ ความติดอก ติดใจหรือฝังอยู่ในใจนาน (English-Thai: NECTEC's Lexitron Dictionary)

ความประทับใจ หมายถึง ความซาบซึ้ง ความรู้สึกชื่นชม ความรู้สึกน่าชื่นชม (พจนานุกรม ไทย-ไทย อ.เปลื้อง ณ นคร)

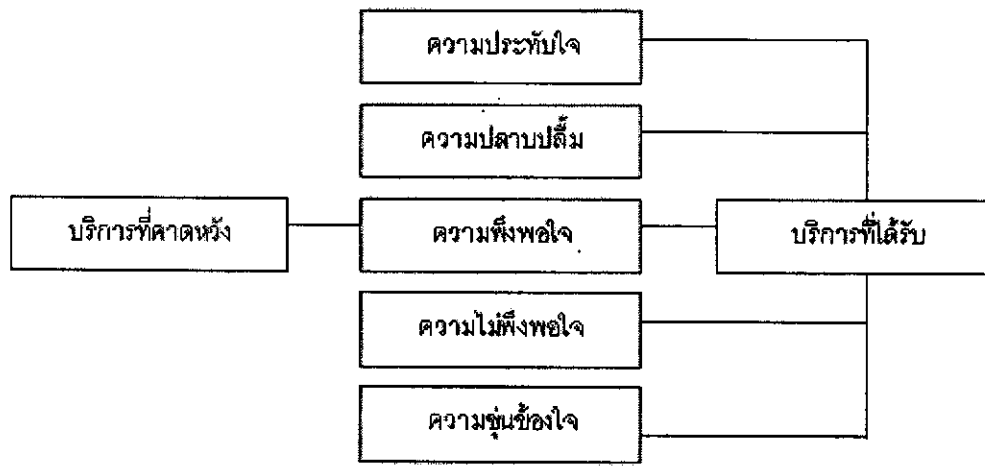
กูด (Good, 1973: 320) ได้ให้ความหมายของความประทับใจหรือความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความประทับใจหรือความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

เชตลี่ (Shelley, 1975 อ้างถึงใน ชัยศักดิ์ แน่นอุดร, 2545: 8) ในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยแบ่งความรู้สึกของมนุษย์ออกเป็น 2 ประเภท คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ส่วนความรู้สึกในทางลบ เป็นความรู้สึกชนิดที่เกิดขึ้นแล้ว ทำให้เกิดความไม่สบายใจ ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน ซึ่งสามารถทำให้เกิดความรู้สึกในทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสองชนิดนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ

Morse (1975: 27) กล่าวว่า ความประทับใจหรือความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) อ้างถึงใน พิกุล บุญธิมา, 2547: 7) ได้อ้างถึงแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าของ Philip Kotler ไว้ว่าเป็นแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า กับการให้บริการที่เขาคาดหวังของสินค้าของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าที่ตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

พิภพ อุดม (2537: 62) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และความประทับใจที่เกี่ยวกับการบริการไว้ว่า ผู้บริหารการบริการจำเป็นที่จะต้องให้ความสนใจและพยายามที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับให้มากที่สุด ทั้งนี้ระดับของความพึงพอใจของลูกค้าขึ้นอยู่กับว่าบริการที่ลูกค้าได้รับและบริการที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับมีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด หากไม่มีความแตกต่างระหว่างบริการที่ได้รับกับบริการที่คาดหวัง ลูกค้าย่อมมีความพึงพอใจ ซึ่งเป็นระดับพื้นฐานที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้า ถ้าบริการที่ได้รับเบี่ยงเบนไปในทางที่น้อยกว่าบริการที่คาดหวัง ความไม่พึงพอใจก็จะทวีความรุนแรงขึ้นตามลำดับ ซึ่งความไม่พอใจจะกลายเป็นความขุ่นข้องใจ และความโกรธได้ในที่สุด ภาพขององค์การบริการที่เป็นลบก็จะติดอยู่ในความทรงจำของลูกค้าไปอีกนาน ในทางตรงข้าม หากผู้ให้บริการสามารถนำเสนอบริการได้ดีเกินกว่าที่สัญญาไว้จนเหนือความคาดหวังของลูกค้า ความพึงพอใจก็จะทวีสูงขึ้นเป็นความปลาบปลื้มใจ และความประทับใจ จนติดตรึงใจลูกค้าไปนานเช่นเดียวกัน ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการศึกษาความหมายของความประทับใจ พบว่า มีความหมายใกล้เคียงกับความพึงพอใจ แต่ความประทับใจไม่ใช่แค่ความพอใจ แต่มีความลึกซึ้งยิ่งกว่า และอยู่ในระดับสูงกว่าความพึงพอใจ เพราะความประทับใจ หมายถึง ความรู้สึกดีๆ ที่สามารถจดจำไปได้อีกนาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพิจารณาว่า "ผู้รับบริการ" คือ บุคคลที่สำคัญที่สุดของทุกหน่วยงาน ทุกสายวิชาชีพ ดังนั้น ความแตกต่างระหว่าง "ประทับใจ" กับ "พอใจ" จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะการที่ผู้ให้บริการจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจนั้นไม่ใช่เรื่องยาก แต่ผู้ให้บริการจะทำอย่างไรให้ผู้รับบริการจดจำและระลึกถึงสิ่งดีๆ ที่ผู้ให้บริการกระทำให้อย่างไม่รู้ลืม และประทับใจตลอดไปนั้นเป็นเรื่องที่ยากยิ่งกว่า ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงทำการศึกษาถึงวิธีการสร้างความประทับใจ เพื่อพัฒนาความพึงพอใจให้เปลี่ยนแปลงไปเป็นความประทับใจในที่สุด

2. การสร้างความประทับใจ

เนื่องจากการสร้างความประทับใจมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ ความเข้าใจเรื่องธรรมชาติของการรับรู้ของมนุษย์จึงเป็นประโยชน์ต่อการสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้น มนุษย์ทุกคนเลือกรับรู้ในสิ่งที่ตนต้องการรับรู้ ไม่ได้รับรู้ทุกข้อเท็จจริงเสมอไป ฉะนั้นในสถานการณ์เดียวกันหรือเรื่องราวเดียวกันคนแต่ละคนที่เกี่ยวข้องอาจรับรู้คนละแบบก็ได้ การรับรู้ที่สำคัญอีกอย่างคือคนเรามักจะมองผู้อื่นตามภาพพจน์ หรือภาพลักษณ์ที่เห็นครั้งแรก และมักจะประเมินผู้นั้นตามข้อมูลอันจำกัดที่มีอยู่ ส่วนใหญ่คนทั่วไปมักจะไม่พยายามหาข้อมูลในทุกแง่ทุกมุม แค่มีข้อมูลบางส่วนก็ตัดสินคนคนนั้นไปแล้ว นอกจากนี้ยังมักจะมองคนที่มีลักษณะเหมือนกับตนเองว่าดีกว่าปกติ เมื่อเข้าใจถึงธรรมชาติของการรับรู้ของมนุษย์แบบนี้แล้ว สิ่งแรกที่ควรทำคือปรับปรุงลักษณะทั้งภายนอกและพฤติกรรมการแสดงออกที่จำเป็นเพื่อที่จะสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้น

การสร้างความประทับใจ หมายถึง ความตั้งใจของคนคนหนึ่งที่จะควบคุมการรับรู้ของบุคคลอื่นที่มีต่อตน คนทุกคนล้วนพยายามทำให้คนอื่นประทับใจในตนเองหรือมองตนเองในทางบวก ดังนั้นการสร้างความประทับใจจึงนับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นสำหรับงานบริการ และควรที่จะได้ศึกษาถึงวิธีการสร้างความประทับใจ เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการสร้างความประทับใจ ดังนี้

วัชรา ทองหยอด [online. การสร้างความประทับใจ: ค้นคืนเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2553] กล่าวว่า การที่ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น เป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่ทำให้คนมุ่งหวังที่จะสร้างความประทับใจอย่างจริงใจให้แก่ผู้คนรอบข้าง คนส่วนใหญ่ต้องการให้ตนเองเป็นที่ประทับใจ และเป็นที่ชื่นชอบของบุคคลอื่น แต่ไม่รู้ว่าควรจะทำอย่างไร และสิ่งที่กำลังกระทำอยู่นั้น ถูกต้องตรงใจผู้อื่นหรือไม่ เกิดความประทับใจหรือไม่อย่างไร ดังนั้นจึงมีหลักในการสร้างความประทับใจ ดังนี้

1. การแนะนำตนเอง ความสัมพันธ์และมิตรภาพระหว่างกันจะเกิดขึ้นไม่ได้เลย หากไม่ทำความรู้จักกันเสียก่อน การแนะนำตนเองที่ดีนับเป็นการสร้างความประทับใจแรกพบที่ทำให้ผู้อื่นยินดีที่จะคบหา และทำความรู้จักกันให้มากขึ้นต่อไป

2. การรู้จักคล้อยตามความคิดเห็นและพฤติกรรม เพราะคนส่วนใหญ่ชอบผู้ที่มีความเชื่อทัศนคติ และพฤติกรรมคล้ายๆ กับตนเอง ดังนั้น อีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้คนชอบ ก็คือ การคล้อยตามทั้งความคิดเห็นและพฤติกรรม ซึ่งสามารถทำได้โดยการแสดงความไม่เห็นด้วยกับจุดที่ไม่สำคัญ และเห็นด้วยกับเรื่องที่สำคัญๆ เพียงเท่านี้ก็จะทำให้เกิดความประทับใจได้

3. การยกย่องที่ดี ผู้ที่ต้องการให้ตนเองเป็นที่รักใคร่หรือประทับใจผู้อื่นนั้น จำเป็นต้องแยกแยะความแตกต่างระหว่างการยกย่องและการยอมรับให้ได้ เพราะการยกย่องต่างจากการยกยอ การยกย่องเป็นการชมเชยที่น่าเชื่อถือ และแสดงออกด้วยความสมัครใจ ซึ่งผู้ได้รับการยกย่องสามารถรับรู้ถึงความจริงใจที่สื่อออกมาได้ดี ส่วนการยกยอนั้นมักทำด้วยความไม่สมัครใจและไม่จริงใจ

4. การให้ที่ดี ควรเป็นการให้ที่เหมาะสมกับวาระและโอกาส จึงจะเกิดความประทับใจสมกับความตั้งใจของผู้ให้ เช่นของขวัญวันเกิดก็ต้องให้ตรงกับวันเกิด เป็นต้น

Aronrat W., [online. การสร้างความประทับใจ: ค้นคืนเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2553] กล่าวว่า การสร้างความประทับใจ เป็นเรื่องที่ทำได้ยาก เพราะดูเหมือนว่าเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและกระทำได้ยาก แต่ความเป็นจริงแล้ว การทำให้คนประทับใจนั้น สามารถทำได้ง่ายๆ โดยอาศัยหลักดังต่อไปนี้

1. การแต่งกาย ดังสุภาษิตโบราณที่ว่า “ไก่งามเพราะขน คนงามเพราะแต่ง” ยังคงเป็นความจริงอยู่เสมอ ดังนั้น หลักพื้นฐานในการทำตนให้เป็นที่ประทับใจ ก็คือ การเลือกการแต่งกายที่เหมาะสมกับตัวเองและโอกาส การแต่งตัวดี มีส่วนช่วยในการสร้างความประทับใจ เครื่องแต่งกายที่สะอาด เรียบร้อย ทรงผม รองเท้า ที่เหมาะกับตัวเอง ย่อมส่งเสริมให้ดูดี และสร้างความประทับใจได้ดี

2. ยิ้มแย้มแจ่มใส ฝึกเป็นคนอารมณ์ดี ยิ้มง่าย และยิ้มสวย บางคนอาจจะวิตกกับหน้าตา รูปร่าง จนลืมเรื่องที่มีความสำคัญไม่น้อยกว่า ก็คือ บุคลิก การที่แต่งตัวดีแต่ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาบูดบึ้ง ดูยังไงก็ไม่สวย ดังนั้น การที่มีบุคลิกที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร เป็นการสร้างสัญญาณแห่งมิตรภาพที่ดี และ สามารถสร้างความประทับใจได้ดีไม่แพ้การแต่งตัวที่ดี

3. มองโลกในแง่ดี เป็นคนที่หัวเราะเป็น มีอารมณ์สนุกร่วมกับคนอื่น มากกว่าเป็นเสือยิ้มยาก หัวเราะไม่เป็น เพราะถึงแม้จะยิ้มเก่ง แต่ไม่รู้จักหัวเราะร่วมกับคนอื่น หรือมองโลกในแง่ดี ก็อาจจะทำให้ดูน่าเบื่อ หรือไม่น่าสนใจ

4. ภาษาและการพูด คนที่พูดสุภาพและเหมาะกับกลุ่ม เน้นความจริงใจไม่เสแสร้ง จะทำให้เกิด ความประทับใจต่อผู้ฟังได้มากขึ้น อย่าพูดโอ้อวด หรือแก้ตัว เพราะถ้าถูกจับโกหกได้ จะทำให้ไม่มีใครให้ความไว้วางใจ อย่าพูดเรื่องไม่ดี หรือจุดไม่ดีของคนอื่น อย่าพูดตะโกน หรือเสียงเบาจนเกินไป รู้จักพูดคำว่า ขอบคุณ ขอโทษ และเป็นคนรักษาคำพูด

5. มีความสุภาพอ่อนโยน หรือรู้จักการให้เกียรติให้คนอื่น มีกริยามารยาทที่สุภาพ ทำให้ดูเป็นคนมีระดับ มีสังคมที่ดี

6. ภาษากาย เรียนรู้ที่จะหัดอ่านภาษากาย และเข้าใจภาษากาย เพราะหลายๆ คนสื่อความรู้สึกทางภาษากายมากกว่าการพูด ดังนั้น ภาษากายจึงมีส่วนในการสร้างความประทับใจได้มาก ภาษากายที่ถูกต้องในการเข้าสังคม ที่ทำให้เกิดความประทับใจ เช่น

- การใช้หน้าและศีรษะ สำหรับการฟังคู่สนทนา ต้องรู้ในการมองหน้าผู้พูด ยิ้ม และแสดงความสนใจในสิ่งที่เขาพูด

- มือและแขน อย่ากอดอก เมื่ออยู่ร่วมกับคนอื่นเพราะเป็นการแสดงให้เห็นว่ากำลังป้องกันตนเอง หรือ อึดอัดในการอยู่ร่วมกับคนอื่น

- ร่างกายอื่นๆ เช่น ไม่ควรนั่งไขว่ห้าง เป็นต้น

7. รู้จักปล่อยวางและยืดหยุ่น อย่าเป็นคนคิดมาก หรือคิดเล็กคิดน้อยกับคำพูดของผู้อื่นมากจนเกินไป

8. ควบคุมอารมณ์ อย่าเป็นคนอารมณ์ร้อนเอาแต่ใจ หัดเรียนรู้ผู้อื่น หรือถ้ารู้สึกอึดอัดไม่พอใจ ให้เลี่ยงออกมาดีกว่าการทำตัวเป็นคนวู่วาม

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความประทับใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความประทับใจที่จะกล่าวถึงในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ

3.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2545) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยาชื่อ Abraham Maslow โดย มาสโลว์ ได้เสนอแนวคิดว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและมีอยู่ตลอดเวลา เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับนั้นก็จะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้นอีก และมนุษย์ก็จะมีความต้องการในระดับอื่นที่สูงขึ้นไป

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ตั้งอยู่บนสมมุติฐาน 3 ประการ คือ (Abraham Maslow, 1960)

1) มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนั้นไม่มีที่สิ้นสุด

2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีก ความต้องการที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

3) ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะติดตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ต่อไป

ลำดับความต้องการของมนุษย์ Maslow แบ่งไว้เป็น 5 ลำดับขั้นจากต่ำไปสูง ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545)

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เช่นความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่พักอาศัย และความต้องการทางเพศ

2) ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองป้องกันภัยต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับชีวิต ทรัพย์สิน สิทธิเสรีภาพ ความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

4) ความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศ ได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้ความสามารถ รวมถึงความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ หรือเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม และความต้องการในด้านสถานภาพ

5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดหรือความหวังของตนเอง

3.2 ทฤษฎีแรงจูงใจ ERG (ERG Theory) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2545) Alderfer ได้เสนอแนวความคิดที่สอดคล้องกับ Maslow โดย Alderfer ได้ชี้ความแตกต่างระหว่างความต้องการในระดับต่ำกับความต้องการในระดับสูง 3 ประเภท ดังนี้

1) ความต้องการอยู่รอด หรือความต้องการการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs: E) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุด และมีลักษณะเป็นรูปธรรม ประกอบด้วยความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ คือ ความต้องการของร่างกาย และความต้องการความปลอดภัย

2) ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness Needs: R) มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วย ความต้องการทางสังคมตามทฤษฎีของมาสโลว์ บวกด้วยความต้องการความปลอดภัย และความต้องการการยกย่อง

3) ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs: G) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดในระดับขั้นตอนของ Alderfer และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการการประสบความสำเร็จตามทฤษฎีของมาสโลว์

ทฤษฎีของ Alderfer มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ แต่ Alderfer มีแนวคิดที่แตกต่างว่า ความต้องการของมนุษย์อาจกลับไปกลับมาได้ เช่น กระบวนการความพึงพอใจในเรื่องความก้าวหน้า อาจทำให้บุคคลนั้นอึดอัดไม่สบายใจ เนื่องจากต้องเพิ่มภาระหน้าที่ในความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น จึงกลับมาสนใจความต้องการทางสังคม หรือความต้องการความเป็นอยู่อย่างสุขสบายแทน เรียกสถานการณ์เช่นนี้ว่า Frustration Regression Process (นันทนา ประกอบกิจ, 2538: 37-38)

3.3 ทฤษฎีการจูงใจของเฮอร์ซเบิร์ก (Herzbergs's Theory) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545) เฮอร์ซเบิร์ก ได้สรุปถึงความต้องการของคนในองค์การหรือการจูงใจจากการทำงานว่า ความพอใจในงานที่ทำ และความไม่พอใจในงานที่ทำไม่ได้มาจากปัจจัยกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) กับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มีรายละเอียด ดังนี้

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้นซึ่งช่วยให้บุคคลรักและชอบงานที่ปฏิบัติอยู่ ทำให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

(1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง ความสำเร็จสมบูรณ์ของงาน ความสามารถในการแก้ปัญหา การมองเห็นผลงาน ความชัดเจนของงานเป็นความสำเร็จที่วัดได้ จากการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ตามกำหนดเวลา ความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และความพอใจในผลการปฏิบัติงาน

(2) การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การยอมรับหรือเห็นด้วยกับความสำเร็จ การได้รับการชมเชย ยกย่อง ชื่นชม เชื่อถือ ไว้วางใจในผลงานหรือการดำเนินงานจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคคลอื่นๆ ซึ่งถ้าหากไม่ได้รับการยอมรับนับถือก็จะทำให้เกิดการไม่ยอมรับ การได้รับคำตำหนิติเตียน หรือการกล่าวโทษ

(3) ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง การลงมือกระทำหรือการทำงานเป็นชิ้นเป็นอัน ซึ่งกำหนดเวลาเป็นกิจวัตรหรือยืดหยุ่นได้ มีการสร้างสรรค์งานไม่ว่าเป็นงานง่ายหรืองานยาก เป็นงานที่ชวนให้ปฏิบัติไม่น่าเบื่อ เป็นงานที่ส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่มีคุณค่า รวมทั้งสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์ หรือทำงานให้เสร็จในเวลาอันสั้น

(4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การจัดลำดับของการทำงานได้เอง ความตั้งใจ ความสำนึกในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ตลอดจนอิสระในการปฏิบัติงาน

(5) ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement) หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสภาพบุคคล หรือตำแหน่ง โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น และมีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะที่เพิ่มขึ้นในวิชาชีพจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนโอกาสการศึกษาต่อ อบรม ดูงาน

2) ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เฮอร์ซเบิร์ก กล่าวถึงปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัยว่า เป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงความไม่พอใจในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลยังคงปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ประกอบด้วย

(1) เงินเดือน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน รวมทั้งสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆ ตามความเหมาะสมของเงินเดือนและขั้นเงินเดือน

(2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) หมายถึง สภาพความสัมพันธ์ การมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับคนอื่นๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา การร่วมมือปฏิบัติงาน การช่วยเหลือ การสนับสนุน และการปรึกษาหารือ

(3) การปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง สภาพการปกครองบังคับบัญชางานของผู้บริหารระดับสูง ในเรื่องการวิเคราะห์ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน การกระจายงาน การมอบหมายอำนาจ ความยุติธรรม

(4) นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงนโยบายของหน่วยงาน การบริหารงาน การจัดระบบงานของผู้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

(5) สภาพการปฏิบัติงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพเหมาะสมในการทำงาน สภาพการทำงานที่เป็นกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ ความสะดวกสบายในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่างๆ

(6) สถานภาพของวิชาชีพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสังคมที่มีวิชาชีพเดียวกัน หรือสถานภาพของวิชาชีพในสายตาของสังคมที่มีวิชาชีพต่างกัน หรือเป็นการรับรู้จากบุคคลวิชาชีพอื่น ที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลรู้สึกต่องาน ให้คุณค่าแก่งานที่ปฏิบัติ

(7) ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในตำแหน่ง และความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

(8) ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factor in Personal Life) หรือสภาพความเป็นอยู่ หมายถึง สถานการณ์ที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกดี หรือไม่ดีในช่วงเวลาที่ได้ทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการคือการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการขายซ้ำ คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ๆ ตามมา (เทพ สงวนกิตตินธุ์) [online: ค้นคืนเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2553].

1. ความหมายของการบริการ

การบริการ (วชิรา, 2529: อ้างถึงในขนิษฐา อภัยจิต และสุรศักดิ์ แพงบุดดี, 2551: 4) หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดขึ้น เพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพึงพอใจแก่สมาชิก

เกศสินี กลั่นบุศย์, 2540: 23 (อ้างถึงในขนิษฐา อภัยจิต และสุรศักดิ์ แพงบุดดี, 2551: 4) ให้ความหมายของคำว่า "การบริการ" หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ ต่อผู้มาใช้บริการ ซึ่งจะกำหนดเงื่อนไขของการมารับบริการ เช่น การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ

จิราภรณ์ กนิษฐรัต, 2535: 9 ให้ความหมายของคำว่า "บริการ" คือ สิ่งที่มีจำหน่ายในลักษณะของกิจกรรมต่างๆ อาทิ การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ โดยมักจะไม่เห็นเป็นตัวตน หากแต่จะมีสิ่งของมาประกอบการบริการดังกล่าว เพื่อให้เห็นเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น

สมชาติ กิจยรรยง, 2537: 42 ให้ความหมายของคำว่า "การบริการ" หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้การบริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

กรมปกครอง, 2537: 23 (อ้างถึงใน ชัยศักดิ์ แน่นอุดร, 2545: 13) ให้ความหมายของการบริการประชาชนว่า คือ การทำงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชนผู้รับบริการ

กรอนรูส (Gronroos, อ้างถึงใน ชัยศักดิ์ แน่นอุดร, 2545: 13) กล่าวถึงการบริการว่า เป็นกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า

เวอร์มา บี เอ็ม (Verma B. M, อ้างถึงใน ชัยศักดิ์ แน่นอุดร, 2545: 13) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการบริการซึ่งการมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงาน

2. หลักการบริการ

กุลธน ธนาพงศ์ธร: 2544 ได้ให้หลักการของการบริการไว้ ดังนี้

1) หลักตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร กล่าวคือ ประเภทของประโยชน์ และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร แต่มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์การเพียงบางคนเท่านั้น เนื่องจากการจัดประโยชน์และบริการมีวัตถุประสงค์สำคัญในการที่จะตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ ของสมาชิก เช่น ความต้องการทางเศรษฐกิจ ทางสังคม ความมั่นคงและความปลอดภัย เป็นต้น ดังนั้น ผู้ทำหน้าที่จัดประโยชน์และบริการจึงควรพยายามศึกษา สำรวจ และวางแผนจัดประโยชน์ และบริการในสิ่งที่บุคลากรขององค์การต้องการ เพื่อให้บุคลากรสามรถนำสิ่งที่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการแล้ว ยังทำให้เกิดความพอใจ และความผูกพันตลอดจนมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ

2) หลักตรงกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การนั้นผู้จัดประโยชน์และบริการ ควรจัดให้ตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคลากรผู้ใดหรือกลุ่มใดโดยเฉพาะเท่านั้น ทั้งนี้เพราะถ้าหากกระทำโดยคำนึงถึงบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นการเฉพาะเท่านั้นแล้ว จะไม่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการจัดประโยชน์และบริการ และไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้นๆ ด้วย ดังนั้น ในการดำเนินการจ่ายค่าตอบแทนทางอ้อม ผู้ที่เกี่ยวข้องจึงควรพิจารณาจัดลำดับความต้องการของบุคลากร และพิจารณาจัดขึ้นให้เป็นไปตามความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ด้วย

3) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การจัดประโยชน์และบริการให้แก่บุคลากรขององค์การนั้นจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่กระทำหรือจัดประโยชน์และบริการโดยทำๆ หยุดๆ เพียงเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์การ ทั้งนี้เพราะถ้าหากดำเนินการอย่างไม่ต่อเนื่องแล้ว ย่อมจะทำให้บุคลากรขององค์การไม่เกิดความรู้สึกผูกพัน และไม่มีความจงรักภักดีต่อองค์การ

4) หลักความสามารถในการจ่าย กล่าวคือ การจัดประโยชน์และบริการขององค์การจะต้องมีค่าใช้จ่ายทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมแก่องค์การ ดังนั้น การจัดประโยชน์และบริการ นอกจากจะต้องสอดคล้องกับหลักการข้างต้นแล้ว ยังต้องมีความเหมาะสมในแง่ของการลงทุน และการดำเนินกิจการขององค์การด้วย มิเช่นนั้น อาจจะก่อให้เกิดปัญหาทางด้านการเงินและปัญหาด้านการดำเนินงานขององค์การได้ ตลอดจนอาจเกิดผลกระทบที่เกิดจากความรู้สึกไม่ดีจากบุคลากรทั้งในระยะสั้น และในระยะยาวอีกด้วย

5) หลักการประหยัด โดยคำนึงถึงความสามรถทางการเงินที่องค์การสามารถจ่ายได้แล้ว องค์การควรจัดโดยประโยชน์และบริการ ที่มีลักษณะการจัดค่าตอบแทนทางอ้อม ที่ประหยัดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็นโดยเป็นการเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรในการช่วยตนเองได้ต่อไปในอนาคต มิใช่เป็นการจัดให้ความช่วยเหลือในลักษณะที่เพาะนิสัยในการพึ่งพาอาศัยบุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลา โดยไม่รู้จักจบสิ้น อนึ่งผู้บริหารองค์การควรจัดให้มีการควบคุมการใช้จ่าย และวัดผลการปฏิบัติงานจากการใช้จ่ายดังกล่าวด้วย เพื่อสามารถประเมินได้ว่าการจัดค่าตอบแทนทางอ้อมดังกล่าวนั้นคุ้มค่าและเกิดประสิทธิภาพด้วย

6) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่จะจัดขึ้นนั้นต้องให้แก่บุคลากรทุกคน ขององค์การอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติเป็นการเฉพาะต่อบุคคลใดหรือกลุ่มใด หรือให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใดหรือกลุ่มใด ในลักษณะที่แตกต่างกันไปจากผู้อื่นหรือกลุ่มอื่น ทั้งนี้จะต้องไม่มีการกำหนดเงื่อนไขใดๆ ที่จะทำให้เกิดความไม่เสมอภาคด้วย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเพศ อายุ สถานภาพทางสังคม ความเชื่อทางศาสนา หรือเรื่องอื่นใดก็ตามอีกด้วย

7) หลักความสะดวกในการปฏิบัติ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการ ที่องค์การจัดให้มีขึ้นจะต้องสามารถนำเอาไปใช้ปฏิบัติได้โดยสะดวก และสิ้นเปลืองทรัพยากรต่างๆ ขององค์การไม่มากนัก อีกทั้งไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่บุคลากรขององค์การที่ได้รับประโยชน์และบริการนั้น ๆ อีกด้วย เช่น การกำหนดเงื่อนไขให้ผู้ที่จะขอรับประโยชน์หรือบริการนั้น ทางองค์การหรือผู้จัดประโยชน์และบริการไม่ควรกำหนดให้บุคลากรขององค์การต้องเสียเงินค่าธรรมเนียมหรือออกเงินสมทบอีกส่วนหนึ่งด้วย เป็นต้น หรือในกรณีที่การจัดค่าตอบแทนทางอ้อมให้แก่บุคลากรนั้น ผู้จัดหรือผู้เกี่ยวข้องควรอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ โดยจัดทำแบบฟอร์มให้แก่บุคลากร เพื่อยื่นคำขอค่าตอบแทนทางอ้อมประเภทต่างๆ ให้ง่ายต่อการปฏิบัติ ไม่ต้องใช้เวลามากเกินไปในการทำเรื่องขอเบิกจ่ายหรืออนุมัติ และไม่ควรมีขั้นตอนหรือเงื่อนไขที่ยุ่งยากมากเกินไป

จากหลักการบริการที่สำคัญทั้ง 7 ข้อ ของกุลธน ธนาพงศ์ธร พอสรุปได้ว่า ถ้าหากองค์การใดองค์การหนึ่ง ได้จัดบริการให้ตรงกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ ทำด้วยความสม่ำเสมอ ให้ความสะดวก ประหยัด และมีความจริงใจแล้ว จะทำให้การบริการนั้นมีประสิทธิภาพ

3. คุณสมบัติของการบริการ

ไซร์ทาเนล และแบร์รี่ (Zeithanel and Barry, 1985: 79-81 อ้างถึงใน จรวยพร กุลอำนวยชัย, 2538: 45-46) กล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ซึ่งผู้รับบริการมีความต้องการต่อการบริการประกอบด้วย
   - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
   - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
   - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
   - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
   - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
   - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ
   - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
   - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
   - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
   - 4.1 ผู้รับบริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากซับซ้อนเกินไป
   - 4.2 ผู้รับบริการใช้เวลารอคอยน้อย
   - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้รับบริการ
   - 4.4 ตั้งอยู่ในสถานที่ที่ผู้รับบริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
   - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้รับบริการ
   - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
   - 5.3 ผู้รับบริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
   - 6.1 มีการสื่อสารที่ชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
   - 6.2 การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้รับบริการ

9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้สวยงาม สะอาด

4. การเข้าถึงบริการ

Penchansky R. และ Tomas W.J. (อ้างถึงใน ชัยศักดิ์ แน่นอุดร, 2545: 18) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการไว้ ดังนี้

1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้สะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation)

4) ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5) การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

5. ลักษณะของงานบริการ

จรวยพร กุลอำนวยชัย, 2538 กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ ดังนี้

1) งานบริการเป็นงานที่มีงานผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2) งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมารับบริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้รับบริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3) งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ผู้รับบริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้รับจากการมาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4) งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้รับบริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและเมื่อนัด วัน เวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

6. องค์ประกอบของงานบริการ

กอร์เบร์ก (Gothberg, อ้างถึงใน จรวยพร กุลอำนวยชัย, 2538: 44-45) ให้ความเห็นว่า งานบริการ ต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1) คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่า สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีคุณภาพดี

2) คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี

3) การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ การใช้ภาษา การใช้สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

7. ลักษณะบริการที่พึงประสงค์

ปรัชญา เวสารัชช์, 2540 กล่าวถึงบริการที่พึงปรารถนาจากแง่มุมต่างๆ ดังนี้

บริการยอดนิยมฉบับคำกลอน

ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ ทำงานฉับไว ปราศรัยไพเราะ เหมาะสมโอกาส ไม่ขาดน้ำใจ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ยิ้มแย้มแจ่มใส: หมายถึง ยิ้มด้วยไมตรี แสดงเจตนาช่วยเหลือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นเสน่ห์ที่น่ารักที่สุดในการบริการ หากเจ้าหน้าที่ผู้ต้อนรับมีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ที่ร้อนและเหนื่อยก็คลายไป เรื่องที่เป็นกังวลก็ผ่อนลง พร้อมรับฟัง พร้อมร่วมมือกับเจ้าหน้าที่

เต็มใจบริการ: หมายถึง การเต็มใจบริการแสดงออกได้ทั้งอากัปกิริยา คือ ไม่ทำสะบัดฉุนเฉียว ทำแบบเสียไม่ได้ แต่ต้องตื่นตัว กุลีกุจอ สบตาขณะรับฟัง เต็มใจรับฟังปัญหา ตั้งใจพิจารณาเรื่อง

ทำงานฉับไว: หมายถึง บริการมีลักษณะฉับไว รวดเร็ว

ปราศรัยไพเราะ: หมายถึง พูดแล้วคนฟังสบายหู สบายใจ เริ่มด้วยการทักทาย "สวัสดีครับ สวัสดีค่ะ" ตามด้วย "มีอะไรจะให้ช่วยไหมครับ ค่ะ" ถ้าทำอะไรไม่ถูกต้องขาดความเหมาะสมก็ต้องพร้อมที่จะพูดขอโทษ เป็นต้น

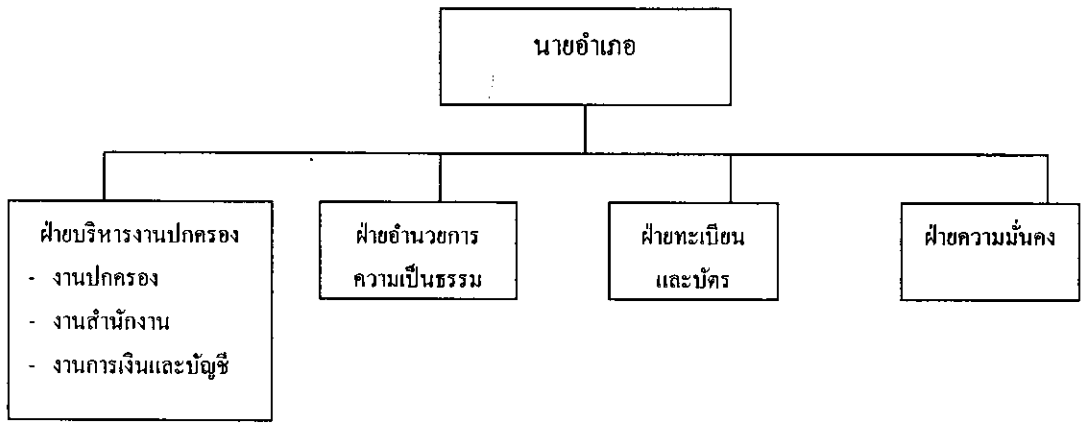
เหมาะสมโอกาส: หมายถึง การให้บริการที่เหมาะสมกับจังหวะเวลาโดยเสมอภาพกัน

ไม่ขาดน้ำใจ: หมายถึง ความเอื้ออาทร เห็นใจ ให้ความช่วยเหลือมีความเอื้อเฟื้อ

โครงสร้าง ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

1. โครงสร้างองค์กรฝ่ายบริหาร

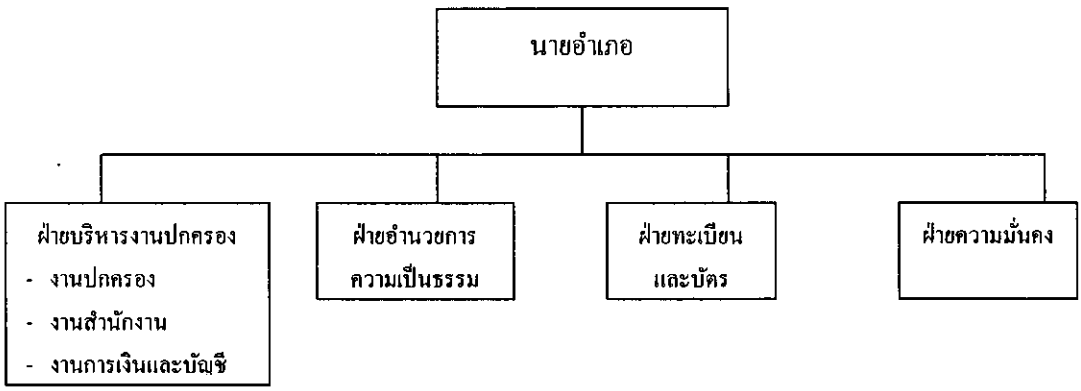
แผนผังแสดงโครงสร้างองค์กรฝ่ายบริหาร



ภาพที่ 2.2 แสดงแผนผังโครงสร้างองค์กรฝ่ายบริหาร

2. โครงสร้างองค์กรพนักงานสำนักงานอำเภอ

แผนผังแสดงโครงสร้างองค์กรพนักงานสำนักงานอำเภอ



- งานปกครอง
  - หน.ฝ่ายบริหารงานปกครอง
  - ปลัดอำเภอ
  - ปลัดอำเภอ
  - จนท.ปกครอง
  - พนง.ราชการ
  - นักการภารโรง
  - สมาชิก อส.
  - จนท.ปกครอง
- งานสำนักงาน
  - ปลัดอำเภอ
  - จนท.ปกครอง
  - นักการภารโรง
  - ลูกจ้างโครงการ
- งานการเงินและบัญชี
  - เสมียนตราอำเภอ
  - จนท.การเงินและบัญชี
  - นักการภารโรง

- ปลัดอำเภอ
- จนท.ปกครอง
- พนง.ราชการ

- หน.ฝ่ายทะเบียน
- ปลัดอำเภอ
- นักการภารโรง
- จนท.ปค. (ลูกจ้างชั่วคราว)

- หน.ฝ่ายความมั่นคง
- ปลัดอำเภอ
- เจ้าหน้าที่ปกครอง
- นักการภารโรง
- สมาชิก อส.

ภาพที่ 2.3 แสดงแผนผังโครงสร้างองค์กรพนักงานสำนักงานอำเภอ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฉัตรชัย คงสุข, 2535 ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกคลังพัสดุฝ่ายภัตตาคารและโภชนาการภายในประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า มิติด้านทรัพยากร มิติของคุณภาพของผลผลิตที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับเป็นกลาง ส่วนมิติด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และมิติด้านระบบการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดี และไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ การศึกษา และรายได้กับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกคลังพัสดุ

มณีรัตน์ สุวรรณพรหม, 2538 ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการศูนย์บริการการศึกษาเฉพาะกิจมุม มสธ. ผลการศึกษามี ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในมุม มสธ. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพปัจจุบัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ปัจจัยจูงใจ - ค้ำจุนด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน การบังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ปัจจัยจูงใจ-ค้ำจุนด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และค่าตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จิราภรณ์ รตารุณ, 2541 ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่องานกิจการของนักเรียนอนุบาลเอกชน จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า การให้บริการรถรับ - ส่งนักเรียน บริการอาหารและบริการน้ำดื่ม ผู้ปกครองมีความพึงพอใจมาก ส่วนด้านสุขภาพ อนามัย และการจัดกิจกรรม ผู้ปกครองพอใจปานกลาง

ไพฑูรย์ กันสิงห์, 2544 บทคัดย่อ [online. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา: คืนคืนเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2553.] ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในการให้บริการงานวิชาการ ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยจำแนกตามเพศและชั้นปีที่ศึกษา กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผลการศึกษา พบว่า

1. นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับปานกลาง

2. นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปราโมทย์ สัจจรักษ์ (อ้างถึงใน ชัยศักดิ์ แน่นอุดร, 2545: 35-36) ศึกษาเรื่อง "นโยบายด้านการทะเบียนของกรมการปกครอง: ศึกษาเฉพาะกรณีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ" ปี พ.ศ. 2533 ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการทะเบียน โดยใช้วิธีวิจัยสนามที่ว่าการอำเภอ 6 แห่ง ในจังหวัดทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ใช้สอบถามประชาชนผู้มารับบริการอำเภอละ 30 ชุด รวมทั้งสิ้น 180 ชุด ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนยังไม่พึงพอใจในขนาดของสถานที่ซึ่งคับแคบ จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ และวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการบริการยังไม่เพียงพอ ส่วนความพึงพอใจในการบริการที่อยู่ในระดับพึงพอใจค่อนข้างสูง ได้แก่ ความเท่าเทียมในการให้บริการ ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่แก่ผู้มาใช้บริการ ความถูกต้องเรียบร้อยในการปฏิบัติงาน การบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว การช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการของเจ้าหน้าที่ และความน่าเชื่อถือในการวางตัวของเจ้าหน้าที่

จากการศึกษาผลงานวิจัยข้างต้น สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความประทับใจมาก ในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานที่ให้บริการ คุณภาพในการให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ศึกษาได้ตั้งข้อสังเกตว่าระดับความประทับใจของผู้รับบริการ มักจะขึ้นอยู่กับแนวทางการบริการของผู้ให้บริการและสภาพแวดล้อมในการบริการ รวมทั้งปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องเพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามุ่งเน้นศึกษา "การสร้างความประทับใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง" โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จากสถิติเมื่อวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2552 มีประชากรที่อาศัยในเขตอำเภอเมืองลำปางทั้งหมด จำนวน 234,176 คน (วิกีพีเดีย. สารานุกรมเสรี. [online]. ค้นคืนเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2553) ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การคำนวณจากสูตร ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2543)

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือขนาดของประชากร

e คือ ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดได้

การศึกษาครั้งนี้มีจำนวนกลุ่มประชากรเป้าหมาย 234,176 คน และในการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความคาดเคลื่อน 5% และกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95 %

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{234,176}{1+[(234,176)(0.05)^2]}$$

$$n = 399.32$$

ฉะนั้น ผู้ศึกษาจึงกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำไว้ที่ 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นเครื่องมือที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง นำมาสังเคราะห์เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการสร้างความประทับใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เริ่มเก็บข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคม - กันยายน พ.ศ. 2553

2. การเก็บรวมรวบข้อมูลทุติยภูมิ

จากตำรา หนังสือ บทความ เอกสาร วารสาร รายงานจากสถาบันการศึกษาต่างๆ และสถาบันอื่นๆ ทั้งในส่วนราชการและเอกชน ตลอดจนข้อมูลที่ได้จาก online (internet) ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำแบบสอบถามที่ได้จากากรเก็บรวบรวมข้อมูล นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัย

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่ และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลการสร้างความประทับใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยได้กำหนดค่าของคะแนนสำหรับคำตอบจากแบบสอบถาม 5 ระดับ คือ ประทับใจมากที่สุด ประทับใจมาก ประทับใจปานกลาง ประทับใจน้อย และประทับใจน้อยที่สุด โดยมีการกำหนดคะแนนของแต่ละข้อนำมาเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

ประทับใจมากที่สุด	ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	4.51 – 5.00
ประทับใจมาก	ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	3.51 – 4.50
ประทับใจปานกลาง	ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	2.51 – 3.50
ประทับใจน้อย	ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	1.51 – 2.50
ประทับใจน้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	1.00 – 1.50

ผลลัพธ์ที่ออกมาย่อมแสดงถึงระดับความประทับใจของผู้รับบริการตามสัดส่วนที่กำหนด

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความประทับใจในการรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความประทับใจในการรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง

รายละเอียดของแต่ละตอน มีดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (400 คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	147	36.8
หญิง	253	63.2
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	37	9.2
20 - 30 ปี	99	24.8
31 - 40 ปี	117	29.2
41 - 50 ปี	77	19.2
51 ปีขึ้นไป	70	17.5
3. สถานภาพ		
โสด	182	45.5
สมรส	218	54.5

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (400 คน)	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	46	11.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	48	12.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	80	20.0
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	100	25.0
ปริญญาตรี	119	29.8
สูงกว่าปริญญาตรี	7	1.8
5. อาชีพประจำ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	69	17.2
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	167	41.8
ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	12	3.0
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	85	21.2
นักเรียน/นักศึกษา	53	13.2
ว่างงาน	14	3.5

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2 และเป็นเพศชาย จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมามีอายุอยู่ระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.8 ในขณะที่มีจำนวนน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2

ด้านสถานภาพการสมรส กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สมรสแล้ว จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5

ด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 รองลงมาจบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และน้อยที่สุดจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

ด้านอาชีพประจำ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมามีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 และจำนวนน้อยที่สุดมีอาชีพ ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน (โดยเฉลี่ย)	**จำนวน (400 คน)**	**ร้อยละ**
ไม่ตอบ	159	39.8
ต่ำกว่า 5,000 บาท	29	7.3
5,000 - 10,000 บาท	145	36.3
10,000 - 20,000 บาท	42	10.5
20,001 - 30,000 บาท	20	5.0
มากกว่า 30,000 บาท	5	1.3

* รายได้ต่อเดือนสูงสุด 100,000 บาท และรายได้ต่อเดือนต่ำสุด 1,000 บาท $\bar{x}$ = 10,616 บาท S.D. = 9,427 บาท

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์รายได้ต่อเดือน (โดยเฉลี่ย) ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน (โดยเฉลี่ย) อยู่ในช่วง 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 รองลงมามีรายได้ต่อเดือน (โดยเฉลี่ย) อยู่ในช่วง 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ในขณะที่ มีจำนวนน้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือน (โดยเฉลี่ย) อยู่ในช่วง มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 และมีผู้ที่ไม่ตอบเกี่ยวกับรายได้ต่อเดือน (โดยเฉลี่ย) จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้มาเป็นข้อมูลดิบ ทำให้ทราบว่า รายได้ต่อเดือนสูงสุด 100,000 บาท และรายได้ต่อเดือนต่ำสุด 1,000 บาท โดยมีค่าเฉลี่ยของ รายได้ต่อเดือนกลุ่มตัวอย่างเป็น 10,616 บาท ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 9,427 บาท

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความประทับใจในการรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความประทับใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปางโดยรวม

ความประทับใจต่อด้านต่างๆ ของการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความประทับใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.25	.579	ปานกลาง
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	3.24	.595	ปานกลาง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.22	.596	ปานกลาง
รวม	**3.24**	**.528**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ความประทับใจต่อด้านต่างๆ ของการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ระดับความประทับใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.25 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ระดับความความประทับใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความประทับใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความประทับใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง รายด้าน

ความประทับใจต่อด้านต่างๆ ของการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความประทับใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.25	.579	ปานกลาง
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	3.28	.690	ปานกลาง
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.25	.694	ปานกลาง
3. ความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	3.23	.733	ปานกลาง
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	3.34	.745	ปานกลาง
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.22	.700	ปานกลาง
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.20	.755	ปานกลาง

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ความประทับใจต่อด้านต่างๆ ของการบริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความประทับใจ
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	3.24	.595	ปานกลาง
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.17	.754	ปานกลาง
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.41	.760	ปานกลาง
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.10	.763	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	3.36	.739	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.11	.766	ปานกลาง
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	3.28	.748	ปานกลาง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.22	.596	ปานกลาง
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	3.44	.790	ปานกลาง
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	2.74	.916	ปานกลาง
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	3.30	.734	ปานกลาง
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ	3.27	.753	ปานกลาง
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	3.32	.725	ปานกลาง
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	3.29	.746	ปานกลาง
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.26	.748	ปานกลาง
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	3.13	.766	ปานกลาง
รวม	**3.24**	**.528**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ความประทับใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความประทับใจในการรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง อยู่ในระดับปานกลาง โดยพอใจความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.34 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบายและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และระยะ เวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28, 3.25, 3.23, 3.22 และ 3.20 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความประทับใจในการรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง อยู่ในระดับปานกลาง โดยพอใจความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.41 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36, 3.28, 3.17, 3.11 และ 3.10 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความประทับใจในการรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง อยู่ในระดับปานกลาง โดยพอใจ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.44 รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการมาติดต่อใช้บริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย, ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32, 3.30, 3.29, 3.27,3.26 และ 3.13 ตามลำดับ และพบว่า ผู้มาใช้บริการมีความประทับใจในการรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง โดยพอใจความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 2.74

การแปลผล

ในการแปลผลการประมาณค่า ทำโดยนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบกับระดับค่าคะแนนที่กำหนดตามเกณฑ์ของ John W. Best. ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.50 – 5.00	จัดอยู่ในเกณฑ์	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.50 – 4.49	จัดอยู่ในเกณฑ์	มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.50 – 3.49	จัดอยู่ในเกณฑ์	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.50 – 2.49	จัดอยู่ในเกณฑ์	น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.49	จัดอยู่ในเกณฑ์	น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.5 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความประทับใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามเพศ

เพศ	ความประทับใจต่อด้านต่างๆ ของการบริการ				
	n	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig
ชาย	147	3.16	.546	-2.061*	.040
หญิง	253	3.28	.513		
รวม	**400**	**3.24**	**.528**		

*. The mean is significant at the 0.05 level.

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความประทับใจในการรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความประทับใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามอายุ

อายุ	ความประทับใจต่อด้านต่างๆ ของการบริการ				
	n	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig
ต่ำกว่า 20 ปี	37	3.38	.401	2.348	.054
20 - 30 ปี	99	3.30	.495		
31 - 40 ปี	117	3.14	.540		
41 - 50 ปี	77	3.18	.551		
51 ปีขึ้นไป	70	3.28	.562		
รวม	**400**	**3.24**	**.528**		

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความประทับใจในการรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความประทับใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ความประทับใจต่อด้านต่างๆ ของการบริการ				
	n	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig
โสด	182	3.25	.494	.557	.578
สมรส	218	3.22	.555		
รวม	**400**	**3.24**	**.528**		

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความประทับใจในการรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความประทับใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความประทับใจต่อด้านต่างๆ ของการบริการ				
	n	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	46	3.44	.479	2.927*	.013
มัธยมศึกษาตอนต้น	48	3.25	.651		
มัธยมศึกษาตอนปลาย	80	3.23	.568		
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	100	3.26	.428		
ปริญญาตรี	119	3.15	.512		
สูงกว่าปริญญาตรี	7	2.84	.630		
รวม	**400**	**3.24**	**.528**		

*. The mean is significant at the 0.05 level.

จากตารางที่ 4.8พบว่า ผู้มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความประทับใจในการรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงทำการทดสอบรายคู่ ต่อไป

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความประทับใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามระดับการศึกษา รายคู่ (โดยใช้ LSD)

(I) การศึกษา	(J) การศึกษา	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	มัธยมศึกษาตอนต้น	.184	.108	.088
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	.217*	.096	.025
	อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	.184*	.093	.048
	ปริญญาตรี	.291*	.091	.001
	สูงกว่าปริญญาตรี	.601*	.212	.005
มัธยมศึกษาตอนต้น	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	-.184	.108	.088
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	.033	.095	.733
	อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	-.0001	.092	.999
	ปริญญาตรี	.107	.089	.231
	สูงกว่าปริญญาตรี	.417*	.211	.049
มัธยมศึกษาตอนปลาย	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	-.217*	.096	.025
	มัธยมศึกษาตอนต้น	-.033	.095	.733
	อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	-.033	.078	.677
	ปริญญาตรี	.074	.075	.325
	สูงกว่าปริญญาตรี	.384	.206	.062
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	-.184*	.093	.048
	มัธยมศึกษาตอนต้น	.0001	.092	.999
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	.033	.078	.677
	ปริญญาตรี	.107	.071	.131
	สูงกว่าปริญญาตรี	.417*	.204	.042

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

(I) การศึกษา	(J) การศึกษา	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ปริญญาตรี	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	-.291*	.091	.001
	มัธยมศึกษาตอนต้น	-.107	.089	.231
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	-.074	.075	.325
	อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	-.107	.071	.131
	สูงกว่าปริญญาตรี	.310	.203	.128
สูงกว่าปริญญาตรี	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	-.601*	.212	.005
	มัธยมศึกษาตอนต้น	-.417*	.211	.049
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	-.384	.206	.062
	อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	-.417*	.204	.042
	ปริญญาตรี	-.310	.203	.128

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มีความประทับใจในการรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง แตกต่างกันกับผู้มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผู้มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น อนุปริญญา หรือเทียบเท่า มีความประทับใจในการรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง แตกต่างกันกับผู้มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความประทับใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามอาชีพประจำ

อาชีพประจำ	ความประทับใจต่อด้านต่างๆ ของการบริการ				
	n	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	69	3.14638	.593613	3.977*	.002
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	167	3.14012	.533945		
ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	12	3.21667	.883519		
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	85	3.37941	.419771		
นักเรียน/นักศึกษา	53	3.39717	.425217		
ว่างงาน	14	3.32857	.361468		
Total	**400**	**3.23500**	**.527716**		

*. The mean is significant at the 0.05 level.

จากตารางที่ที่ 4.10 พบว่า ผู้มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง ที่มีอาชีพประจำแตกต่างกัน มีความประทับใจในการรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงทำการทดสอบรายคู่ ต่อไป

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความประทับใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามอาชีพประจำ รายคู่ (โดยใช้ LSD)

(I) อาชีพประจำ	(J) อาชีพประจำ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	.006	.074	.933
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	-.070	.162	.665
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	-.233*	.084	.006
	นักเรียน/นักศึกษา	-.251*	.095	.008
	ว่างงาน	-.182	.152	.231

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

(I) อาชีพประจำ	(J) อาชีพประจำ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-.006	.074	.933
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	-.077	.155	.621
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	-.239*	.069	.001
	นักเรียน/นักศึกษา	-.257*	.082	.002
	ว่างงาน	-.188	.144	.192
ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	.070	.162	.665
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	.077	.155	.621
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	-.163	.160	.309
	นักเรียน/นักศึกษา	-.181	.166	.277
	ว่างงาน	-.112	.204	.583
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	.233*	.084	.006
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	.239*	.069	.001
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	.163	.160	.309
	นักเรียน/นักศึกษา	-.018	.091	.845
	ว่างงาน	.051	.149	.734
นักเรียน/นักศึกษา	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	.251*	.095	.008
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	.257*	.082	.002
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	.181	.166	.277
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	.018	.091	.845
	ว่างงาน	.069	.156	.660

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

(I) อาชีพประจำ	(J) อาชีพประจำ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ว่างงาน	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	.182	.152	.231
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	.188	.144	.192
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	.112	.204	.583
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	-.051	.149	.734
	นักเรียน/นักศึกษา	-.069	.156	.660

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง ที่มีอาชีพประจำรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความประทับใจในการรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง แตกต่างกันกับผู้มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง ที่มีอาชีพประจำค้าขาย/อาชีพอิสระ และนักเรียนนักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผู้มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง ที่มีอาชีพประจำรับลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีความประทับใจในการรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง แตกต่างกันกับผู้มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง ที่มีอาชีพประจำ ค้าขาย/อาชีพอิสระ และนักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความประทับใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามรายได้รวมต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	ความประทับใจต่อด้านต่างๆ ของการบริการ				
	n	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig
ไม่ตอบ	159	3.332	0.401	2.654	.022
ต่ำกว่า 5,000 บาท	29	3.255	0.501		
5,000 - 10,000 บาท	145	3.198	0.573		
10,000 - 20,000 บาท	42	3.112	0.666		
20,001 - 30,000 บาท	20	3.035	0.712		
มากกว่า 30,000 บาท	5	2.930	0.125		
รวม	**400**	**3.235**	**0.528**		

*. The mean is significant at the 0.05 level.

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความประทับใจในการรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงทำการทดสอบรายคู่ ต่อไป

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความประทับใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามรายได้รวมต่อเดือนรายคู่ (โดยใช้ LSD)

(I) รายได้ต่อเดือน	(J) รายได้ต่อเดือน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ไม่ตอบ	ต่ำกว่า 5,000 บาท	.077	.105	.465
	5,000 - 10,000 บาท	.134*	.060	.026
	10,000 - 20,000 บาท	.220*	.091	.015
	20,001 - 30,000 บาท	.297*	.124	.017
	มากกว่า 30,000 บาท	.402	.237	.091
ต่ำกว่า 5,000 บาท	ไม่ตอบ	-.077	.105	.465
	5,000 - 10,000 บาท	.057	.106	.590
	10,000 - 20,000 บาท	.143	.126	.257
	20,001 - 30,000 บาท	.220	.152	.148
	มากกว่า 30,000 บาท	.325	.253	.199
5,000 - 10,000 บาท	ไม่ตอบ	-.134*	.060	.026
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	-.057	.106	.590
	10,000 - 20,000 บาท	.086	.092	.348
	20,001 - 30,000 บาท	.163	.125	.192
	มากกว่า 30,000 บาท	.268	.238	.260
10,000 - 20,000 บาท	ไม่ตอบ	-.220*	.091	.015
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	-.143	.126	.257
	5,000 - 10,000 บาท	-.086	.092	.348
	20,001 - 30,000 บาท	.077	.142	.588
	มากกว่า 30,000 บาท	.182	.247	.462

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

(I) รายได้ต่อเดือน	(J) รายได้ต่อเดือน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
20,001 - 30,000 บาท	ไม่ตอบ	-.297*	.124	.017
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	-.220	.152	.148
	5,000 - 10,000 บาท	-.163	.125	.192
	10,000 - 20,000 บาท	-.077	.142	.588
	มากกว่า 30,000 บาท	.105	.261	.688
มากกว่า 30,000 บาท	ไม่ตอบ	-.402	.237	.091
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	-.325	.253	.199
	5,000 - 10,000 บาท	-.268	.238	.260
	10,000 - 20,000 บาท	-.182	.247	.462
	20,001 - 30,000 บาท	-.105	.261	.688

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง ที่ไม่เปิดเผยรายได้ มีความประทับใจในการรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง แตกต่างกันกับผู้มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท, 10,000 - 20,000 บาท และ 20,001 - 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง

ตารางที่ 4.14 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง

ด้านต่าง ๆ	ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้รับบริการ
1. ด้านกระบวนการในการให้บริการ	1. การให้บริการควรจะให้บริการผู้มาติดต่อที่ว่าการอำเภอให้เท่าเทียมกัน อย่าแบ่งแยก ควรเพิ่มความเอาใจใส่แก่ผู้สูงอายุ 2. ควรให้บริการตามคิว 3. ความลดขั้นตอนลงบ้าง เพื่อลดความยุ่งยากซับซ้อน และทำให้เข้าใจระบบงานดีขึ้น 4. ใช้เวลาในแต่ละขั้นตอนนานเกินไป ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1. พนักงานไม่สุภาพ ควรบริการด้วยหน้าตาที่ยิ้มแย้ม ไม่ทำหน้าตาบึ้งตึงกับประชาชนผู้ไปใช้บริการ 2. อยากให้เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่จะต้องบริการประชาชนให้มากกว่านี้ บริการที่มาจากใจ ควรบริการด้วยความเต็มใจ 3. ควรปฏิบัติตัวต่อผู้มารับบริการให้เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ อย่าตัดสินคนโดยดูที่การแต่งตัวของผู้มาใช้บริการ 4. พอถึงพักเที่ยง หยุดรับบริการทันที ไม่ดูว่ากำลังมีเรื่องติดพันอยู่หรือไม่ ทำให้มีงานค้าง 5. ควรปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลไม่ชัดเจนทำให้สับสน 6. ทำงานช้ามาก ชอบคุยกันเสียงดัง พูดข้ามโต๊ะ 7. ควรปรับเปลี่ยนพนักงานรุ่นเก่าออกให้หมด รุ่นใหม่ไฟแรงเข้าไปแทน จะได้ทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น 8. ควรตรวจสอบคุณภาพ ประสิทธิภาพ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่บางคนขาดประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ขาดความใส่ใจด้านการบริการ 9. การแต่งกายไม่เหมาะสม ไม่ค่อยเรียบร้อย 10. การทำงานขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ด้านต่าง ๆ	ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้รับบริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1. ที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อรับบริการ
	2. ที่จอดรถไม่เพียงพอ
	3. ควรขยายพื้นที่ให้บริการให้มากขึ้นเพื่อรองรับผู้มาใช้บริการที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น
	4. ป้ายบอกจุดต่างๆ ไม่ชัดเจน ควรปรับปรุงใหม่ให้ชัดเจนกว่าเก่า
	5. ถ่ายเอกสารราคาแพง และมีจำนวนไม่เพียงพอ
	6. ที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ
	7. น้ำดื่มไม่เพียงพอ
	8. ควรมีร้านอาหารเพิ่ม
	9. ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด
	10. เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัยพอสมควร

บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความประทับใจของผู้มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง โดยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความประทับใจของผู้มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.1 เพื่อศึกษาความประทับใจของผู้มารับบริการ ที่มีต่อผู้บริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง

1.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ที่มีต่อการบริการของผู้บริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง

1.3 เพื่อศึกษาระดับความประทับใจของผู้มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง

1.4 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความประทับใจจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. วิธีดำเนินการศึกษา

2.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองลำปาง นำมากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เนื้อหา

3. ผลการศึกษา

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2 และเป็นเพศชาย จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 ในขณะที่จำนวนน้อยที่สุด มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สมรสแล้ว จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 รองลงมาจบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และน้อยที่สุดจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมามีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 และจำนวนน้อยที่สุดมีอาชีพเป็นผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 รองลงมามีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ในขณะที่ จำนวนน้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วงมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 และมีผู้ที่ไม่ตอบเกี่ยวกับรายได้ต่อเดือน จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8

3.2 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามระดับความประทับใจของผู้มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง พบว่า ผู้มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง มีความประทับใจโดยรวมทั้งสามด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความประทับใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.24 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.25 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.24 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.22

3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความประทับใจของผู้มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง แยกเป็นรายด้าน พบว่า

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้มาใช้บริการมีความประทับใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยพอใจความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.34 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ย 3.28 ความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.25 ความชัดเจนในการอธิบายและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.23 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนมีค่าเฉลี่ย 3.22 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.20

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ผู้มาใช้บริการมีความประทับใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยพอใจความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.41 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย 3.36 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 3.28 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.17 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 3.11 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.10

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มาใช้บริการมีความประทับใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยพอใจสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.44 รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือมีค่าเฉลี่ย 3.32 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.30 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการมาติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.29 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ย 3.27 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.26 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ย 3.13 และความพอใจในความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 2.74

3.4 ผลของการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง พบว่า ผู้ที่มารับบริการส่วนมากพอใจต่อจุดที่ตั้งของที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง เนื่องจากมาติดต่อสะดวก และเป็นจุดศูนย์กลางของตัวอำเภอ สำหรับในด้านอื่น พบว่าส่วนมากต้องการให้ปรับปรุงเพื่อสร้างความประทับใจต่อผู้มารับบริการให้มากยิ่งขึ้น

อภิปรายผล

ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ประเด็นที่จะนำมาอภิปรายมีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความประทับใจในการรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง อยู่ในระดับปานกลาง โดยพอใจ "ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ" (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งจะมีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ ซึ่งจะสอดคล้องกับหลักการให้บริการ (กุลธน ธนาพงศธร, 2544: 13-14) ที่กล่าวถึงหลักของความสะดวกว่าการบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความประทับใจในการบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง อยู่ในระดับปานกลาง โดยพอใจความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ" ระดับความประทับใจมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต่อผู้รับบริการนั้นปฏิบัติเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีระดับความประทับใจจากมากไปหาน้อยตามลำดับ ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัย (มนิษ วงศ์แสงทอง, 2537: 50) กล่าวถึง ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักรมีความพึงพอใจในบริการที่รวดเร็ว สะดวก สบาย ประหยัดเวลา ได้รับความเสมอภาค เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้มาใช้บริการ ความประทับใจของผู้มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง "สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ" อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีระดับความประทับใจมากที่สุด รองลงมาคือ "คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม การจัดสถานที่และอุปกรณ์/เครื่องมือ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/

เครื่องมือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ซึ่งมีระดับความประทับใจมากไปหาน้อยตามลำดับ และพบว่า ผู้มาใช้บริการมีความประทับใจในการรับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง "ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ" อยู่ในระดับปานกลาง ที่มีค่าความประทับใจน้อยสุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง มีความต้องการที่จะให้ทางอำเภอเมืองลำปาง ได้ปรับปรุงแทบจะทุกด้านของการรับบริการ เพื่อสนองต่อความต้องการให้เกิดความประทับใจเมื่อมารับบริการ

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง ควรทำการสำรวจบุคลากร และประชาชนที่มาใช้บริการในทุกๆ ด้าน

2.2 ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง ควรสร้างระบบวัดค่าความประทับใจของผู้มารับบริการ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา

2.3 ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง ควรมีการศึกษากับผู้มาใช้บริการตามเขตต่างๆ เช่น ตำบล เทศบาล สถานศึกษาทั้งของรัฐ และเอกชน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2544) "การจัดการทรัพยากรมนุษย์" *ในประมวลสาระชุดวิชาการจัดการการจัดการทรัพยากรมนุษย์และการจัดการการเงิน* หน่วยที่ 6 บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ขนิษฐา อภัยจิต และสุรศักดิ์ แพงบุดดี (2551) *การบริหารองค์การแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้ของร้าน เจ.เจ. โฟโต้ เซ็นเตอร์* รายงานสัมมนาการจัดการหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

จรวยพร กุลอำนวยชัย (2538) "การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสังคมสงเคราะห์ของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร" วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

จิราภรณ์ กนิษฐรัต (2535) การบริการสารสนเทศผ่านโฆษณาโทรทัศน์ กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จิราภรณ์ รตารุณ (2544) "ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่องานกิจการนักเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดนครศรีธรรมราช" วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ฉัตรชัย คงสุข (2535) "ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกคลังพัสดุ ฝ่ายภัตตาคาร และโภชนาการภายในประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)" สารนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ชัยศักดิ์ แน่นอุดร (2545) "ความพึงพอใจของนักศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพครูในเขตภาคเหนือตอนบนที่มีต่อการบริการของศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช" การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง (2553) "แผนผังแสดงโครงสร้างองค์กรฝ่ายบริหาร; แผนผังแสดงโครงสร้างองค์กรพนักงานสำนักงานอำเภอ"

เทพ สงวนกิตติพันธุ์ (2553) การให้บริการด้วยเทคนิคการปรึกษาเชิงจิตวิทยา [Online]. Available: http://www.stou.ac.th/Offices/rdec/udon/upload/Documents/service.doc ค้นค้นเมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2553

นันทนา ประกอบกิจ (2538) "พฤติกรรมองค์การความพอใจในการทำงาน สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร" มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540) *บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก* กราฟฟิกซ์ ฟอร์แมท กรุงเทพมหานคร

เปลื้อง ณ นคร (2532) *พจนานุกรมไทย-ไทย* สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช

พิกุล บุญธิมา (2547) ความพึงพอใจผู้ใช้บริการร้านสะดวกซื้อในเขตเทศบาลนครเชียงราย อำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย โครงร่างการวิจัยวิชาวิจัยธุรกิจ MBA มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

พิภพ อุดม (2537) "*การตลาดสำหรับธนาคาร*" วารสารบริหารธุรกิจ ปีที่ 17 ฉบับที่ 66 หน้า 62

ไพฑูรย์ กันสิงห์ (2544) ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการงานวิชาการของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา [Online]. Available : http://www.chonlinet.lib.buu.ac.th ค้นคืนเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2553

มนิษ วงศ์แสงทอง (2537) "ความพึงพอใจต่อการบริการงานทะเบียน: ศึกษากรณีสำนักบริการงานทะเบียนกรมการปกครอง" ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายและการวางแผนสังคมหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก

มณีรัตน์ สุวรรณพรหมา (2538) "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการการศึกษาเฉพาะกิจมุม มสธ." วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

วัชรา ทองหยอด (2551) การสร้างความประทับใจ [Online]. Available: http://www.gotoknow.org/blog.php?id =189929. ค้นคืนเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2553

วิเชียร เกตุสิงห์ (2543) *คู่มือการวิจัยเชิงปฏิบัติ* พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2545) *ทฤษฎีองค์การฉบับมาตรฐาน = Organization Theory* กรุงเทพมหานคร: ไดมอนด์ อิน บิสสิเน็ต เวิร์ล

สมชาติ กิจยรรยง (2537) *เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ* กรุงเทพมหานคร: บริษัทซีเอ็ด ยูเคชั่น จำกัด

Aronrat W. (2006) *การสร้างความประทับใจ* [Online]. Available: http://www.bloggang.com/viewblog.php?id=Orngoing. [2010, November 20].

English-Thai: NECTEC's Lexitron Dictionary.

Good ,C.V. (1973) *Dictionary of Education (3rded)* New York: McGraw-Hill.

Maslow, A.H.A. (1960) *Theory of Human* Moti Hill Book Vation Cincincti: South Western Publishing.

Morse. (1975). *แนวคิดและทฤษฎีวรรณกรรมงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง* [Online]. Available: http://www.learners.in.th/blog/mp3-gang/166643.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การสร้างความประทับใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาหลักสูตรมหาบัณฑิตของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

2. ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ตามสภาพที่เป็นจริงคำตอบของท่านไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด แต่จะนำมาวิเคราะห์เพื่อเสนอแนะ และพัฒนาต่อไป

3. แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

(นายธนพจน์ หมื่นฝั้น)

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารธุรกิจ

รหัส 2513004628

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย √ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ ( ) ต่ำกว่า 20 ปี
( ) 20 - 30 ปี
( ) 31 - 40 ปี
( ) 41 - 50 ปี
( ) 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส ( ) โสด
( ) สมรส

4. การศึกษา ( ) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน
( ) มัธยมศึกษาตอนต้น
( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย
( ) อนุปริญญา หรือเทียบเท่า
( ) ปริญญาตรี
( ) สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพประจำ ( ) รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ
( ) ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท
( ) ผู้ประกอบการ / เจ้าของกิจการ
( ) ค้าขาย / อาชีพอิสระ
( ) นักเรียน / นักศึกษา
( ) ว่างงาน
( ) อื่นๆ .....

6. รายได้ต่อเดือน (โดยเฉลี่ย) ..... บาท

ตอนที่ 2 ความประทับใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องว่างระดับความประทับใจตาม ความรู้สึกที่เป็นจริงของท่าน

ความประทับใจต่อด้านต่างๆ ของการบริการ	ระดับความประทับใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
5. "คุณภาพและความทันสมัย" ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

ความเที่ยงของแบบสอบถาม

การประเมินเครื่องมือวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญ (IOC)

ตอนที่ 2 ความประทับใจของผู้รับบริการ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลำปาง

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1
4	0	1	1	2	0.67
5	1	1	1	3	1
6	1	1	1	3	1
เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1
4	1	1	1	3	1
5	1	0	1	2	0.67
6	1	1	1	3	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1	1	1	1	3	1
2	1	1	0	2	0.67
3	1	1	1	3	1
4	1	1	1	3	1
5	1	1	1	3	1
6	1	1	1	3	1
7	1	1	1	3	1
8	1	1	1	3	1
รวม	19	19	19	57	19.00

$$\text{ผลรวม IOC} = \frac{19.00}{20} = 0.95$$

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา ของ Cronbach

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.946	.947	20

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายธนพจน์ หมื่นฝั้น
วัน เดือน ปีเกิด	20 กันยายน 2512
สถานที่เกิด	ตำบลบ่อแฮ้ว อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยโยนก พ.ศ. 2534
ตำแหน่ง	เจ้าของกิจการ