

ปัจจัยด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์กรภาครัฐ กรณีศึกษา: โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา อุบลราชธานี อำนาจเจริญ
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

ชนัญญิตา ชมชื่น

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารศาสตร์

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ปีการศึกษา 2569

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี



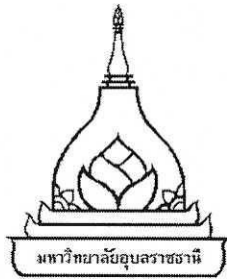
SERVICE AND CORPORATE IMAGE FACTORS AFFECTING SERVICE QUALITY
OF GOVERNMENT ORGANIZATIONS A CASE STUDY:
BENCHAMA MAHARAT SCHOOL THE SECONDARY EDUCATIONAL
SERVICE AREA OFFICE UBON RATCHATHANI AMNAT CHAROEN,
OFFICE OF THE BASIC EDUCATION COMMISSION

CHANANTHIDA CHOMCHUEN

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF MANAGEMENT SCIENCE
UBON RATCHATHANI UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2026

COPYRIGHT OF UBON RATCHATHANI UNIVERSITY



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารศาสตร์

เรื่อง ปัจจัยด้านการให้บริการและด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กร
ภาครัฐ ภูมิศึกษา: โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา
อุบลราชธานี อำนาจเจริญ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

ผู้วิจัย นางสาวชนัญธิดา ชมชื่น

คณะกรรมการสอบ

ศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร จวงตระกูล

ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุทัย อันพิมพ์

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษกร คำโฮม

กรรมการ

ดร.ธรรมวิมล สุขเสริม

กรรมการ

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุทัย อันพิมพ์)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุทัย อันพิมพ์)

คณบดีคณะบริหารศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุรธร ชนวิรุฬห์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ปีการศึกษา 2569

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้ และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุทัย อันพิมพ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ตลอดจนให้คำปรึกษา ถ่ายทอดความรู้ และชี้แนะแนวทางอันเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานวิจัย อีกทั้งยังให้ความอนุเคราะห์ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินการวิจัย จนทำให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงและสมบูรณ์ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภกัญญา จันทรูกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษกร คำโฮม และ ดร.ธรรมวิมล สุขเสริม ซึ่งกรุณาเป็นผู้ประเมินแบบสอบถาม รวมทั้ง ศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร จวงตระกูล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษกร คำโฮม ดร.ธรรมวิมล สุขเสริม และ ดร.สายรุ้ง สังวาลย์ ซึ่งกรุณาเป็นคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ และคำแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงแก้ไขงานวิจัยให้มีความสมบูรณ์ และมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี รวมทั้งคณาจารย์พิเศษจากภายนอกทุกท่าน ที่ได้กรุณา ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์อันทรงคุณค่าแก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการศึกษา

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณครอบครัวที่คอยสนับสนุน ช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจ ที่สำคัญยิ่ง รวมทั้งเพื่อนร่วมหลักสูตรทุกท่าน ตลอดจนเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรที่ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกในทุกด้าน จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง

ชนัญธิดา ชมชื่น

ผู้วิจัย

บทคัดย่อภาษาไทย

เรื่อง : ปัจจัยด้านการให้บริการและด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพ
การให้บริการขององค์กรภาครัฐ กรณีศึกษา: โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา อุบลราชธานี อำนาจเจริญ
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

ผู้วิจัย : ชนัญธิดา ชมชื่น

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุทัย อ้นพิมพ์

คำสำคัญ : ปัจจัยด้านการให้บริการ, ภาพลักษณ์องค์กร, คุณภาพการให้บริการ,
โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช, องค์กรภาครัฐ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร และคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี (2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ และ (3) ศึกษาปัจจัยด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือผู้รับบริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จำนวน 450 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ Welch ANOVA และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ภาพลักษณ์องค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่เพศไม่แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านอาคารและสถานที่ และด้านบุคลากร โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพการให้บริการได้ร้อยละ 60.90 ส่วนปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านเอกลักษณ์ขององค์กร โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพการให้บริการได้ร้อยละ 45.80 ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การยกระดับคุณภาพการให้บริการของสถานศึกษาภาครัฐควรให้ความสำคัญกับอาคารสถานที่ บุคลากร ความรับผิดชอบต่อสังคม และเอกลักษณ์องค์กรอย่างเป็นระบบ

ABSTRACT

TITLE : SERVICE AND CORPORATE IMAGE FACTORS AFFECTING SERVICE
QUALITY OF GOVERNMENT ORGANIZATIONS A CASE STUDY:
BENCHAMA MAHARAT SCHOOL THE SECONDARY EDUCATIONAL
SERVICE AREA OFFICE UBON RATCHATHANI AMNAT CHAROEN,
OFFICE OF THE BASIC EDUCATION COMMISSION

AUTHOR : CHANANTHIDA CHOMCHUEN

DEGREE : MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

ADVISOR : ASST. PROF. UTHAI UNPHIM, Ph.D.

KEYWORDS : SERVICE FACTORS, CORPORATE IMAGE, SERVICE QUALITY,
BENCHAMA MAHARAT SCHOOL, PUBLIC ORGANIZATION

This study aimed to examine: (1) service users' opinions regarding service-related factors, corporate image, and service quality at Benchama Maharat School, Ubon Ratchathani Province; (2) differences in perceived service quality based on users' demographic characteristics; and (3) the effects of service-related factors and corporate image on perceived service quality at Benchama Maharat School. This study employed a quantitative research design. The sample consisted of 450 service users at Benchama Maharat School. Data were collected using a questionnaire and analyzed using descriptive statistics, One-Way ANOVA, Welch's ANOVA, and multiple regression analysis. The findings revealed that the overall level of service factors was moderate, while the overall levels of corporate image and service quality were high. The comparison of service quality across demographic characteristics showed that age, education level, occupation, monthly income, and type of service user had significant effects on service quality, whereas gender had no significant effect. Together, these variables accounted for 60.90% of the variance in perceived service quality. With respect to corporate image, social responsibility and organizational identity were found to significantly influence service quality, together explaining

45.80% of the variance in perceived service quality. The findings suggest that service quality in public educational institutions can be improved through systematic attention to buildings and premises, personnel, social responsibility, and organizational identity.

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย	6
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	6
1.4 สมมติฐานการวิจัย	7
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	7
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ	11
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์	15
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	20
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	25
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร	43
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะวัฒนธรรมและค่านิยมของคนไทย	49
2.6 ข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช	53
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	56
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	103
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	106
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	111

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	111
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	113
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลและอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม (Response Rate)	116
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน	117
4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	137
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	161
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	170
5.3 การวิพากษ์แนวคิดทฤษฎีทางตะวันตกในบริบทองค์การบริการ ภาครัฐด้านการศึกษาของไทย	189
5.4 ข้อจำกัดในการวิจัย	199
5.5 ข้อเสนอแนะ	200
เอกสารอ้างอิง	204
ภาคผนวก	
ก ตารางวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	218
ข แบบสอบถามการวิจัย	229

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ปัจจัยที่นำมาศึกษา ด้านลักษณะประชากรศาสตร์	82
2.2	ปัจจัยที่นำมาศึกษา ด้านการให้บริการ	87
2.3	ปัจจัยที่นำมาศึกษา ด้านภาพลักษณ์องค์กร	91
2.4	ปัจจัยที่นำมาศึกษา คุณภาพการให้บริการ	95
3.1	ข้อมูลจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	106
3.2	การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test)	110
4.1	ผลการเก็บรวบรวมแบบสอบถามและอัตราการตอบกลับ (Response Rate)	116
4.2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	117
4.3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ (ปี)	117
4.4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	118
4.5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	119
4.6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	119
4.7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ	120
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ	121
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร	121
4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	123
4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	124
4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านอาคารและสถานที่	125
4.13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร	126

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร	127
4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร ด้านชื่อเสียงขององค์กร	128
4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	129
4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ	130
4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	131
4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	132
4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	133
4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	134
4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	135
4.23 การทดสอบความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ (Levene's Test)	137
4.24 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการ จำแนกตามเพศ ด้วยสถิติ One-Way ANOVA	138
4.25 การทดสอบความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ (Levene's Test)	139
4.26 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการ จำแนกตามอายุ ด้วยสถิติ Welch ANOVA	139
4.27 การเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ ด้วยวิธี Games-Howell	140

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.28 การทดสอบความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา (Levene's Test)	142
4.29 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยสถิติ Welch ANOVA	142
4.30 การเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี Games-Howell	143
4.31 การทดสอบความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ (Levene's Test)	145
4.32 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ ด้วยสถิติ Welch ANOVA	145
4.33 การเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี Games-Howell	146
4.34 การทดสอบความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Levene's Test)	148
4.35 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยสถิติ Welch ANOVA	148
4.36 การเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี Games-Howell	149
4.37 การทดสอบความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ (Levene's Test)	150
4.38 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ ด้วยสถิติ Welch ANOVA	151
4.39 การเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ ด้วยวิธี Games-Howell	151
4.40 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยด้านการให้บริการที่ส่งผลต่อ คุณภาพการให้บริการ	154
4.41 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ	157

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
5.1	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1	165

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	10
5.1 Chananthida Model: รูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ	181

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) นับเป็นปัจจัยสำคัญที่มีบทบาทต่อความสำเร็จขององค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในปัจจุบัน เนื่องจากบริบททางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ประกอบกับระดับการศึกษา รายได้ คุณภาพชีวิต และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการสูงขึ้น ทั้งด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ ความเอาใจใส่ และประสบการณ์โดยรวมที่ได้รับจากองค์กร นอกจากนี้ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลยังทำให้รูปแบบการให้บริการมีความหลากหลาย เข้าถึงง่าย และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการสามารถเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระหว่างหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น จากสภาพการณ์ดังกล่าว องค์กรจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะองค์กรภาครัฐซึ่งมีบทบาทสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชน การยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ จึงเป็นแนวทางสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน สร้างความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรในระยะยาว ทั้งนี้ คุณภาพการให้บริการยังมีความเชื่อมโยงกับความประทับใจแรกของผู้รับบริการ (First Impression) ซึ่งส่งผลต่อทัศนคติ การรับรู้ และความไว้วางใจที่ผู้รับบริการมีต่อองค์กรโดยรวม ดังนั้น คุณภาพการให้บริการจึงถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากสามารถสะท้อนระดับการพัฒนา ศักยภาพ และความสามารถขององค์กรในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง สอดคล้องกับแนวคิดของ Brown and Bitner (2007), Fache (2000), Nadiri and Hussain (2005) และ Oh and Parks (1997) ที่อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของผู้รับบริการ และสามารถสะท้อนประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรได้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Zeithaml, Berry และ Parasuraman (1996) ที่ชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และความภักดีของผู้รับบริการ ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จและความยั่งยืนขององค์กรในระยะยาว

นอกจากการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแล้ว ภาพลักษณ์องค์กรยังเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการรับรู้ ความเชื่อมั่น และการยอมรับของผู้รับบริการ เนื่องจากภาพลักษณ์องค์กรสะท้อนถึงชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือ เอกลักษณ์ ความรับผิดชอบ และความสามารถขององค์กรในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ อีกทั้งสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาอาจส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งด้านบวกและด้านลบ องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับการสร้างและรักษาชื่อเสียง รวมถึงการบริหารจัดการภาพลักษณ์องค์กรอย่างเหมาะสม เพราะชื่อเสียงและภาพลักษณ์ถือเป็นทรัพยากรสำคัญที่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่สินค้าและบริการขององค์กร ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน (Kim, Lee & Prideaux, 2014) ทั้งนี้ ภาพลักษณ์องค์กรเกิดจากการสั่งสม และประสบการณ์ที่ผู้รับบริการได้รับหรือพบเห็น ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งภาพลักษณ์ด้านบวกและด้านลบ (Nguyen & Leblanc, 2001) องค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดีจะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ มีทัศนคติที่ดี และพร้อมให้ความร่วมมือกับองค์กร ในทางตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าองค์กรขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ หรือมีภาพลักษณ์ในทางลบ อาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และการยอมรับต่อองค์กรได้ ดังนั้น ภาพลักษณ์องค์กรจึงเปรียบเสมือนกระจกสะท้อนการรับรู้ของผู้รับบริการ และเป็นแนวทางให้องค์กรปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ อันจะช่วยสร้างความเชื่อมั่น ความร่วมมือ และความผูกพันระหว่างองค์กรกับผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

หน่วยงานภาครัฐของไทยกำลังเผชิญกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงของโลกที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและผันผวน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม และการบริหารจัดการภายในองค์กร ส่งผลให้ภาครัฐจำเป็นต้องเร่งพัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะให้มีความทันสมัย ยืดหยุ่น โปร่งใส และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม ภาครัฐในยุคใหม่จึงต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ โดยมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การบริหารจัดการข้อมูล การทำงานเชิงรุก และการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งยังต้องพัฒนาระบบบริหารจัดการให้สอดคล้องกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสามารถสร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชน ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องปรับรูปแบบการทำงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ให้ความสำคัญกับการใช้ข้อมูล และการวิเคราะห์ในการกำหนดนโยบาย การบริการประชาชน และการบริหารจัดการภายในองค์กร เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่เพิ่มสูงขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564)

ปัจจุบันการดำเนินงานในธุรกิจการศึกษาทั่วโลกมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และถูกขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัล ส่งผลให้หน่วยงานทางการศึกษาต้องปรับรูปแบบการบริหารจัดการ และการให้บริการให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจ และพฤติกรรมของผู้รับบริการ การส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม จึงมีส่วนช่วยยกระดับศักยภาพ เพิ่มคุณภาพชีวิต และทำให้องค์กรสามารถปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, 2566) โดยเฉพาะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างรวดเร็ว (Digital Disruption) ที่ส่งผลให้สังคมเปลี่ยนผ่านไปสู่สังคมดิจิทัล และมีผลต่อการศึกษาระดับพื้นฐานอย่างชัดเจน สถานศึกษาจึงจำเป็นต้องปรับตัวให้องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่สามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และองค์กรภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2565) จากแนวโน้มดังกล่าว แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จึงให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการศึกษา โดยส่งเสริมให้สถานศึกษานำระบบข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการและการให้บริการ เพื่อลดความซ้ำซ้อนของระบบงาน ลดภาระงานของครูและบุคลากร และสนับสนุนการดำเนินงานของสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการ และการให้บริการของสถานศึกษาจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสนับสนุนคุณภาพการให้บริการ และทำให้สถานศึกษาสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ในบริบทของหน่วยงานภาครัฐด้านการศึกษา สถานศึกษาไม่ได้มีบทบาทเพียงการจัดการเรียนการสอนเท่านั้น แต่ยังเป็นองค์กรบริการภาครัฐที่มีการดำเนินงานเกี่ยวข้องกับนักเรียน ผู้ปกครอง บุคลากรภายในสถานศึกษา หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชนผู้มาติดต่อราชการ อย่างไรก็ตาม การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะผู้รับบริการ ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มาติดต่อราชการทั่วไป การดำเนินงานของสถานศึกษาจึงเกี่ยวข้องกับ การให้บริการในหลายมิติ เช่น การติดต่อประสานงาน การให้ข้อมูลข่าวสาร การบริการด้านเอกสาร การอำนวยความสะดวก การดูแลสภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ และการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน หากสถานศึกษาสามารถจัดระบบการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

โรงเรียนเบญจมมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี เป็นสถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษที่มีผู้รับบริการจำนวนมากและหลากหลายกลุ่ม ทั้งนักเรียน ผู้ปกครอง บุคลากร และผู้มาติดต่อราชการทั่วไป ส่งผลให้การบริหารจัดการและการให้บริการของโรงเรียนมีความซับซ้อน และต้องรองรับความต้องการของผู้รับบริการในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อราชการ การให้ข้อมูลข่าวสาร การดำเนินงาน

ด้านเอกสาร การใช้พื้นที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก การดูแลสภาพแวดล้อม รวมถึงการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของโรงเรียนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จากรายงานการประเมินตนเองของโรงเรียน พบว่า ยังมีประเด็นที่ควรพัฒนาในด้านกระบวนการบริหารและการจัดการหลายประการ ได้แก่ การพัฒนาครูมือ ระเบียบ และข้อบังคับของสถานศึกษา ให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางวิชาการและเทคโนโลยี การส่งเสริมให้ครูและบุคลากรนำแนวปฏิบัติไปใช้จริง การประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น นักเรียนและผู้ปกครองได้รับทราบอย่างทั่วถึง การปรับโครงสร้างการบริหารงานให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลง ตลอดจนการพัฒนาทักษะและความรู้ของครูและบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ โรงเรียนยังมีประเด็นด้านสภาพแวดล้อมและระบบสนับสนุนการให้บริการที่ควรได้รับการพัฒนา เช่น การปรับปรุงพื้นที่ภายในโรงเรียนให้สะอาด ปลอดภัย และเอื้อต่อการเรียนรู้ รวมถึงการขยายสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุม เพื่อสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการและการให้บริการแก่ผู้รับบริการ (โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช, 2566)

ขณะเดียวกัน จากรายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารโรงเรียน พบว่ายังมีปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโดยตรง เช่น การให้บริการล่าช้าในบางขั้นตอน ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการมีความซับซ้อน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศบางระบบยังไม่เสถียร ส่งผลให้การดำเนินงานเกิดความล่าช้า และไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ตามที่คาดหวัง อีกทั้งยังพบข้อจำกัดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ตช้าในบางพื้นที่ อุปกรณ์สำนักงานบางส่วนชำรุด ห้องสมุดยังขาดความทันสมัย โดยเฉพาะการสืบค้นหนังสือและการให้บริการที่ยังไม่มีระบบดิจิทัลรองรับ สภาพห้องเรียนและพื้นที่ให้บริการบางจุดยังไม่เอื้อต่อการใช้งาน อาคารเรียนบางแห่งไม่มีทางเดินเชื่อมต่อ รวมถึงพื้นที่บริเวณโดมอเนกประสงค์ซึ่งใช้สำหรับการจัดกิจกรรมและการเข้าแถวของนักเรียนเป็นประจำมีการชำรุดเสียหาย ตลอดจนบางพื้นที่ ยังมีข้อจำกัดด้านความปลอดภัย การควบคุมการเข้าออก และการตรวจตราภายในโรงเรียน (โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช, 2566)

ปัญหาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการของโรงเรียนยังมีประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาทั้งด้านบุคลากร ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประสบการณ์ ความสะดวกในการติดต่อ ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ อีกทั้งหากองค์กรได้นำเอกลักษณ์ด้านการบริหารธุรกิจเข้ามาผสมผสานในการให้บริการจะสามารถทำให้องค์กรเป็นที่ยอมรับมากยิ่งขึ้น ดังนั้น หากโรงเรียนสามารถปรับปรุงและพัฒนาองค์ประกอบดังกล่าวได้อย่าง

เหมาะสม ย่อมช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการ สร้างความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของโรงเรียนในระยะยาว

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การศึกษาคุณภาพการบริการที่ผ่านมามีความสำคัญกับการประเมินคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และภาพลักษณ์องค์กรในหลายบริบท ทั้งในองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานบริการต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม เมื่อนำมาพิจารณาในบริบทของสถานศึกษาภาครัฐ จะเห็นได้ว่าสถานศึกษามีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากองค์กรบริการทั่วไป เนื่องจากไม่ได้มีบทบาทเพียงการจัดการศึกษาเท่านั้น แต่ยังมีภารกิจด้านการให้บริการแก่ผู้รับบริการหลายกลุ่ม เช่น นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มาติดต่อราชการทั่วไป ซึ่งแต่ละกลุ่มมีบทบาท ความคาดหวัง และประสบการณ์ในการติดต่อกับโรงเรียนแตกต่างกัน ความแตกต่างดังกล่าวอาจส่งผลให้การรับรู้และการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มแตกต่างกันไปด้วย

แม้งานวิจัยที่ผ่านมาได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ กระบวนการให้บริการ และภาพลักษณ์องค์กร แต่ส่วนใหญ่มักศึกษาปัจจัยบางด้านที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการเป็นหลัก ทั้งนี้ ยังพบงานวิจัยไม่มากนักที่ศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านการให้บริการ และปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรร่วมกัน เพื่ออธิบายการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการในบริบทของสถานศึกษาภาครัฐ จากประเด็นดังกล่าว การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านการให้บริการ และปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรร่วมกันในบริบทของสถานศึกษาภาครัฐขนาดใหญ่ ซึ่งมีผู้รับบริการหลายกลุ่มและมีลักษณะการให้บริการที่หลากหลาย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของคุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์องค์กรของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี และมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช โดยมุ่งศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร และคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านการให้บริการ และปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี โดยกำหนดตัวแปรอิสระออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านการให้บริการ และปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร ส่วนตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทผู้รับบริการ ซึ่งสะท้อนความแตกต่างของผู้รับบริการที่อาจมีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก และด้านอาคารสถานที่ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประสบการณ์ในการใช้บริการ ส่วนปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร ประกอบด้วย ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ด้านชื่อเสียงขององค์กร และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งมีผลต่อความเชื่อมั่นและการรับรู้ภาพรวมของผู้รับบริการต่อองค์กร

ผลการศึกษาที่ได้จะช่วยให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ และปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน อันจะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการระบุจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และแนวทางการพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดยโรงเรียนสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประกอบการวางแผนพัฒนาการให้บริการ การพัฒนาบุคลากร การปรับปรุงขั้นตอนและกระบวนการทำงาน การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก การพัฒนาอาคารสถานที่ และการเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร เพื่อให้การให้บริการของโรงเรียนสามารถตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานีต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี เป็นอย่างไร

1.2.2 มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร และคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี

1.3.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

1.3.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน

1.4.2 ปัจจัยด้านการให้บริการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี

1.4.3 ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.5.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่เคยมาใช้บริการโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 1,745 คน นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 1,991 คน ผู้ปกครอง จำนวน 3,736 คน และผู้มาติดต่อราชการทั่วไป จำนวน 200 คน รวมทั้งหมดจำนวน 7,672 คน โดยข้อมูลของนักเรียนได้จากงานทะเบียนของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับผู้มาติดต่อราชการทั่วไปได้จากการอ้างอิงสถิติการติดต่อราชการเฉลี่ยในปีงบประมาณ 2566 (โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช, 2566)

1.5.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่เคยมาใช้บริการโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา อุบลราชธานี อำนาจเจริญ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 450 คน เพื่อเพิ่มความแม่นยำ และความน่าเชื่อถือของการวิเคราะห์ข้อมูล การกำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวคิดของ Taro Yamane (Yamane, 1973) ที่ระดับช่วงความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$

1.5.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา คือ โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลาศึกษา เริ่มตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2566 ถึง เมษายน พ.ศ. 2569 ทั้งนี้ มีการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมกราคม ถึง กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2569

1.5.4 ขอบเขตตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1.5.4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งได้ ดังนี้

1) ด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย

1.1) เพศ

- 1.2) อายุ
- 1.3) ระดับการศึกษา
- 1.4) อาชีพ
- 1.5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 1.6) ประเภทผู้รับบริการ
- 2) ด้านการให้บริการ ประกอบด้วย
 - 2.1) ด้านบุคลากร
 - 2.2) ด้านขั้นตอนและกระบวนการ
 - 2.3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 2.4) ด้านอาคารและสถานที่
- 3) ด้านภาพลักษณ์องค์กร ประกอบด้วย
 - 3.1) ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร
 - 3.2) ด้านชื่อเสียงขององค์กร
 - 3.3) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

1.5.4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ

คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)
- 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)
- 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)
- 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)
- 5) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยนำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ การให้บริการ ภาพลักษณ์องค์กร และคุณภาพการให้บริการ มาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดตัวแปร ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการวิจัย

ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ผู้วิจัยนำแนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของ Hanna and Wozniak (2001) และ Salkind (2010) มาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดตัวแปรด้านลักษณะ

ประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทผู้รับบริการ เนื่องจากลักษณะประชากรศาสตร์เป็นปัจจัยพื้นฐานที่สามารถสะท้อนความแตกต่างด้านความต้องการ ความคาดหวัง การรับรู้ และพฤติกรรมของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มได้

ปัจจัยด้านการให้บริการ ผู้วิจัยนำแนวคิดการให้บริการของ Gronroos (1990) และทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งการบริการของ Albrecht (1994) มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรด้านการให้บริการ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนและกระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารและสถานที่ เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวอธิบายว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ระบบงานที่เหมาะสม บุคลากรที่มีจิตสำนึกด้านบริการ และสิ่งสนับสนุนที่เอื้อต่อการให้บริการ

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร ผู้วิจัยนำแนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กรของ Kotler (2000) และ Wood (2001) มาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดตัวแปรด้านภาพลักษณ์องค์กร ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ด้านชื่อเสียงขององค์กร และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวอธิบายว่า ภาพลักษณ์องค์กรเป็นผลรวมของความเชื่อ ความรู้สึก ความประทับใจ และการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร ซึ่งเกิดจากข้อมูลข่าวสาร ประสบการณ์ เอกลักษณ์ ชื่อเสียง และกิจกรรมที่องค์กรดำเนินการ

ส่วนตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิด SERVQUAL Model ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985; 1990) มาใช้เป็นกรอบในการประเมินคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบญจมมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ดังนั้น กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้จึงกำหนดให้ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านการให้บริการ และปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรเป็นตัวแปรอิสระ และกำหนดให้คุณภาพการให้บริการเป็นตัวแปรตาม ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้ทราบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร และคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี

1.7.2 ทำให้ทราบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม

1.7.3 ทำให้ทราบปัจจัยด้านการให้บริการและปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.7.4 ผู้บริหารโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผน กำหนดแนวทางการพัฒนา และยกระดับคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งใช้เป็นแนวทางสำหรับการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย ผู้วิจัยได้ให้คำศัพท์ที่ใช้ในการศึกษาดังต่อไปนี้

1.8.1 โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี หมายถึง โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช เป็นโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ ประเภทสหศึกษา จัดการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา สายสามัญ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา อุบลราชธานี อำนาจเจริญ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

1.8.2 ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช

1.8.3 ผู้รับบริการ หมายถึง นักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ผู้ปกครอง และบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการหรือติดต่อราชการกับโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช

1.8.4 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการผู้รับบริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราชเป็นอย่างดี ทำให้ผู้รับบริการประทับใจ ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1.8.4.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ มีลักษณะกายภาพที่ปรากฏให้เห็นเด่น เช่น สถานที่มีความสะดวก สามารถเข้าถึงง่าย มีค่าใช้จ่ายขั้นตอนการติดต่ออย่างชัดเจน มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ มีความสะอาด ปลอดภัย มีพื้นที่บริการที่กว้างขวางเพียงพอต่อการบริการ มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการอย่างเหมาะสม ซึ่งช่วยให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.8.4.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีการสื่อสารเข้าใจง่าย มีความรู้ ความสามารถ มีการบริการที่สุภาพเป็นมิตร มีการแต่งกายสุภาพเหมาะสม สามารถตอบข้อสงสัยหรือให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ ได้ดี ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกได้ว่าไว้วางใจ และได้รับการบริการที่น่าเชื่อถือ

1.8.4.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีการบริการด้วยอารมณ์ สนิทหน้าที่พร้อมในการบริการ เจ้าหน้าที่มีการบริการที่สามารถช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก มีการบริการที่รับฟังข้อซักถามอย่าง

เต็มใจในการบริการ มีการบริการที่ตอบสนองต่อสิ่งที่ผู้รับบริการร้องขอได้ทันที มีการบริการที่แนะนำรายละเอียดที่ตรงกับความต้องการผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการได้รับการตอบสนองบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

1.8.4.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการบริการ มีบุคลิกภาพที่ดีเหมาะสมกับการให้บริการ มีทักษะความรู้ความสามารถในการบริการ มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน มีการบริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ มีการอธิบาย และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็นในการบริการ เพื่อให้เกิดความมั่นใจต่อผู้รับบริการ และกลับมาใช้บริการ

1.8.4.5 การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความสุภาพยิ้มแย้มในการให้บริการ มีความเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาในการบริการ มีการรับฟังความคิดเห็นข้อร้องเรียนในการบริการ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดในการบริการ สามารถจดจำข้อมูลผู้รับบริการ และไม่เปิดเผยข้อมูลในการบริการ

1.8.5 ด้านการให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก และการสนับสนุนให้แก่ผู้รับบริการ ที่มารับบริการจากโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช ซึ่งเป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในการตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

1.8.5.1 ด้านบุคลกร หมายถึง ลักษณะจำเพาะแต่ละบุคคล ซึ่งแสดงออกทางท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด ตลอดจนกิริยามารยาท พุดจาสุภาพ ไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตลอดจนลักษณะนิสัย อุปนิสัย และการแต่งกายที่เหมาะสม

1.8.5.2 ด้านขั้นตอนและกระบวนการ หมายถึง กิจกรรม หรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบาย ความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน ความเป็นธรรม และความเสมอภาค จนเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

1.8.5.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การให้สิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อเพิ่มความสะดวกและสบายให้แก่ผู้รับบริการ โดยการจัดบริการที่ช่วยให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึง หรือใช้บริการขององค์กรได้ง่ายขึ้น เช่น พื้นที่สำหรับจอดรถ การติดป้ายหรือสัญลักษณ์ สัญญาณ อินเทอร์เน็ต

1.8.5.4 ด้านอาคารและสถานที่ หมายถึง การให้บริการในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และสะดวกสบายให้แก่ผู้รับบริการ มีอาคารและสถานที่ที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจ เมื่อใช้บริการ เช่น สถานที่ในการรับบริการที่มีความสะอาด และปลอดภัย

1.8.6 ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลตามความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อ องค์กร สถาบัน บุคคล หรือสิ่งต่าง ๆ ซึ่งอาจจะได้จากประสบการณ์ทางตรง หรือทางอ้อมที่บุคคลได้ สัมผัสหรือรับรู้ เป็นภาพลักษณ์เชิงบวกหรือเชิงลบ และมีอิทธิพลต่อทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคคล ทั้งภายใน และภายนอกองค์กร

1.8.6.1 ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร หมายถึง คุณลักษณะที่ทำให้โรงเรียนมีความแตกต่าง และมีตัวตนที่เฉพาะตัวจากโรงเรียนอื่น ๆ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังนี้ ชื่อของโรงเรียน สัญลักษณ์ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

1.8.6.2 ด้านชื่อเสียงขององค์กร หมายถึง ความน่าเชื่อถือ การรับรู้ต่อกิจกรรม และ การดำเนินการขององค์กรที่ผู้คนมีต่อองค์กร

1.8.6.3 ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การดำเนินงานขององค์กรภายใต้ หลักจริยธรรม การจัดการที่มีส่วนช่วยเหลือ และรับผิดชอบต่อสังคม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ องค์กร เช่น การสนับสนุนโครงการส่งเสริมผู้ปกครอง และชุมชน การให้ทุนการศึกษาแก่ผู้ด้อยโอกาส ทางสังคม เป็นต้น ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและศรัทธาต่อองค์กร

สรุปท้ายบท

จากเนื้อหาในบทนี้ สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่สะท้อนถึง ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรภาครัฐ โดยเฉพาะสถานศึกษาซึ่งมีบทบาททั้งด้านการจัดการศึกษา และการให้บริการแก่ผู้รับบริการหลายกลุ่ม ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มาติดต่อราชการทั่วไป การให้บริการของสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องมีคุณภาพ มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม อันจะส่งผลต่อความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี เป็นสถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ ที่มีผู้รับบริการ จำนวนมากและหลากหลาย ส่งผลให้การบริหารจัดการและการให้บริการ มีความซับซ้อน ทั้งใน ด้านการติดต่อราชการ การให้ข้อมูลข่าวสาร การดำเนินงานด้านเอกสาร การอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุน การดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลที่เกี่ยวข้องพบว่า โรงเรียนยังมีประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนา เช่น การให้บริการล่าช้าในบางขั้นตอน

ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการมีความซับซ้อน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศบางระบบยังไม่เสถียร สิ่งอำนวยความสะดวกบางส่วนยังไม่เพียงพอ และอาคารสถานที่บางจุดยังไม่เอื้อต่อการใช้งาน ซึ่งประเด็นดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ความสะดวก ความพึงพอใจ และการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ

จากสภาพปัญหาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร และคุณภาพการให้บริการ เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ และศึกษาปัจจัยด้านการให้บริการและปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี

การวิจัยครั้งนี้กำหนดตัวแปรอิสระออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทผู้รับบริการ ปัจจัยด้านการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนและกระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารและสถานที่ และปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร ประกอบด้วย ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ด้านชื่อเสียงขององค์กร และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ผลการวิจัยที่ได้คาดว่าจะประโยชน์ต่อผู้บริหารโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการนำข้อมูลไปใช้ประกอบการวางแผน กำหนดแนวทางปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านการบริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และการเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร เพื่อให้การให้บริการของโรงเรียนสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม และนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรภาครัฐ กรณีศึกษา: โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา อุบลราชธานี อำนาจเจริญ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการศึกษา ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะวัฒนธรรมและความนิยมของคนไทย
- 2.6 ข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

2.1.1 ความหมายของประชากรศาสตร์

Hanna and Wozniak (2001) ได้ให้ความหมายของลักษณะทางประชากรศาสตร์ ไว้ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ข้อมูลพื้นฐานของบุคคล เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนา และเชื้อชาติ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การรับรู้ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ นอกจากนี้ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ยังเป็นเกณฑ์สำคัญที่นักการตลาดนิยมนำมาใช้ในการแบ่งส่วนตลาด (Market Segmentation) เพื่อจำแนกกลุ่มผู้รับบริการที่มีคุณลักษณะ และความต้องการแตกต่างกัน

Salkind (2010) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา ซึ่งเป็นกลุ่มที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด และเป็นสิ่งสำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย

ศุภาพิชญ์ อครานุกรักษ์กุล (2557: 13) ได้ให้ความหมายของ ประชากรศาสตร์ หรือ Demography ไว้ว่า เป็นศาสตร์ที่ศึกษาลักษณะของประชากรในด้านขนาด โครงสร้าง การกระจายตัว และการเปลี่ยนแปลงของประชากร โดยพิจารณาควบคู่กับปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ทั้งนี้ ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่สำคัญ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ซึ่งเป็นลักษณะ พื้นฐานของบุคคลที่สามารถใช้ในการอธิบายความแตกต่างของความคิด ทักษะ และพฤติกรรมได้ โดยบุคคลที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน ย่อมมีแนวโน้มในการตัดสินใจและการเลือกใช้ สินค้าหรือบริการแตกต่างกันด้วย

ณัฐวัตร เป้งวันปลูก (2560: 23) ได้ให้ความหมายของ ประชากรศาสตร์ ไว้ว่า เป็นลักษณะความหลากหลายและความแตกต่างของบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะ โครงสร้างของร่างกาย และความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยลักษณะดังกล่าวสะท้อนถึงภูมิหลัง และพัฒนาการของบุคคลตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน อีกทั้งยังเป็นปัจจัยที่สามารถอธิบายความแตกต่าง ด้านพฤติกรรม การแสดงออก และการตัดสินใจของบุคคล ซึ่งเกิดจากความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ หรือความเป็นมาของแต่ละบุคคล

กัญณภัทร ศิริกัณท์ (2561: 27) ได้ให้ความหมายของ ประชากรศาสตร์ ไว้ว่า เป็นลักษณะพื้นฐานและความแตกต่างของบุคคลในด้านต่าง ๆ เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ซึ่งลักษณะเหล่านี้สามารถสะท้อนความแตกต่างของความคิด ทักษะ การรับรู้ และพฤติกรรมของแต่ละบุคคลได้

ณัฐดา ทับอิม (2565: 8) ได้ให้ความหมายของ ประชากรศาสตร์ ไว้ว่า เป็นลักษณะ พื้นฐานของบุคคลที่ใช้จำแนกความแตกต่างของประชากร เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ สถานภาพ สมรส และรายได้ โดยความแตกต่างของปัจจัยเหล่านี้อาจทำให้บุคคลมีมุมมอง การรับรู้ ความคาดหวัง และพฤติกรรมต่อสินค้าและบริการไม่เหมือนกัน จึงเป็นตัวแปรสำคัญที่นิยมนำมาใช้ในการศึกษา ความแตกต่างของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ

จากการศึกษาความหมายของประชากรศาสตร์ สรุปได้ว่า ประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะพื้นฐานและความแตกต่างของบุคคลในด้านต่าง ๆ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส และลักษณะส่วนบุคคลอื่น ๆ ซึ่งสามารถใช้ในการอธิบายความแตกต่างของ ความคิด ทักษะ การรับรู้ ความคาดหวัง ตลอดจนพฤติกรรมของบุคคลได้ ทั้งนี้ บุคคลที่มีลักษณะ ทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน ย่อมมีแนวโน้มในการตัดสินใจ การเลือกใช้บริการ รวมถึง การตอบสนองต่อการให้บริการแตกต่างกันด้วย ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์จึงเป็นข้อมูลสำคัญที่นิยม นำมาใช้ในการศึกษาผู้รับบริการ เพื่อให้เข้าใจลักษณะเฉพาะ ความต้องการ ความคาดหวัง

และการรับรู้ต่อการให้บริการของแต่ละกลุ่มได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดด้านประชากรศาสตร์มาใช้เป็นพื้นฐานในการศึกษาลักษณะของผู้รับบริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทผู้รับบริการ เนื่องจากผู้รับบริการแต่ละกลุ่มอาจมีประสบการณ์ ความต้องการ และความคาดหวังต่อการให้บริการของโรงเรียนแตกต่างกัน ซึ่งอาจส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการในมิติต่าง ๆ ได้แตกต่างกัน

2.1.2 องค์ประกอบของประชากรศาสตร์

คันสนีย์ สุววิทยุณาส (2549) ได้กล่าวไว้ว่า ประชากรศาสตร์ หมายถึง การศึกษาลักษณะสำคัญของประชากร เช่น จำนวนประชากร ความหนาแน่นต่อพื้นที่ การกระจายของอายุ อัตราการเกิด อัตราการตาย การแต่งงาน และอัตราการเปลี่ยนแปลงของประชากร ซึ่งลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสำคัญต่อการศึกษา เนื่องจากมีความสัมพันธ์กับความต้องการ ทักษะ และพฤติกรรมของบุคคล โดยเฉพาะพฤติกรรมการเลือกใช้สินค้าและบริการ ซึ่งสามารถจำแนกองค์ประกอบของประชากรศาสตร์ได้ดังนี้

(1) เพศ (Sex) เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันทั้งด้านความคิด ค่านิยม และทักษะ โดยทั่วไปเพศที่แตกต่างกันอาจส่งผลให้บุคคลมีมุมมอง ความสนใจ และพฤติกรรมต่อการเลือกใช้สินค้าและบริการแตกต่างกัน

(2) อายุ (Age) เป็นปัจจัยที่สะท้อนช่วงวัยและประสบการณ์ชีวิตของบุคคล โดยบุคคลในแต่ละช่วงวัยย่อมมีความต้องการ ความคาดหวัง ความสนใจ และพฤติกรรมที่ต่างกัน ซึ่งอาจส่งผลต่อการรับรู้และการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

นอกจากนี้ บุคคลแต่ละช่วงวัยยังมีลักษณะด้านความคิด ค่านิยม พฤติกรรม และความคาดหวังที่ต่างกัน อันเกิดจากบริบททางสังคม เทคโนโลยี และประสบการณ์ชีวิตที่ต่างกัน ซึ่งอาจส่งผลต่อการรับรู้และการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรได้แตกต่างกัน (จำเนียร จวงตระกูล และคณะ, 2569)

(3) สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม (Social Economic Status) เป็นปัจจัยที่สะท้อนฐานะและบริบททางสังคมของบุคคล เช่น รายได้ อาชีพ เชื้อชาติ และภูมิหลังครอบครัว โดยบุคคลที่มีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมแตกต่างกัน อาจมีโอกาส ความสามารถ ความคิดเห็น และพฤติกรรมในการเลือกใช้สินค้าและบริการแตกต่างกัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550: 57) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ รายได้ และการศึกษา ซึ่งเป็นเกณฑ์สำคัญที่นิยมใช้ในการกำหนดตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ทั้งนี้ บุคคลที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน ย่อมมีลักษณะทางจิตวิทยา

แตกต่างกันด้วย และอาจส่งผลต่อความต้องการ ความคาดหวัง การรับรู้ และพฤติกรรมในการรับบริการ ที่แตกต่างกัน โดยสามารถอธิบายได้ ดังนี้

(1) เพศ (Sex) ความแตกต่างทางเพศส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีแนวโน้มต้องการส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ขณะที่เพศชายมุ่งใช้การสื่อสาร เพื่อสร้างความสัมพันธ์ควบคู่กันไป เพศจึงเป็นตัวแปรสำคัญในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ เนื่องจาก ผู้รับบริการแต่ละเพศอาจมีรูปแบบการสื่อสาร ความต้องการ และการรับรู้ต่อการให้บริการแตกต่างกัน หน่วยงานจึงควรคำนึงถึงความแตกต่างดังกล่าว เพื่อให้สามารถจัดบริการและสื่อสารกับผู้รับบริการ ได้อย่างเหมาะสม

(2) อายุ (Age) เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันทั้งในด้านความคิดเห็น และพฤติกรรม เนื่องจากผู้รับบริการแต่ละช่วงวัยมีความต้องการและความคาดหวังต่อการบริการ แตกต่างกัน โดยทั่วไป ผู้ที่มีอายุน้อยจะมีมุมมองที่ยืดหยุ่น และมองโลกในแง่ดีมากกว่า ส่วนผู้ที่มีอายุ มากจะมีความรอบคอบ ระมัดระวัง และให้ความสำคัญกับสาระของข้อมูลมากกว่า ดังนั้น อายุจึงเป็น ตัวแปรสำคัญที่ช่วยให้หน่วยงานสามารถเข้าใจลักษณะของผู้รับบริการแต่ละช่วงวัย และกำหนดแนวทางการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการได้มากยิ่งขึ้น

(3) การศึกษา (Education) เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันในด้านความคิด ค่านิยม ทักษะ และพฤติกรรม ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีความสามารถในการทำความเข้าใจข้อมูลได้ดี มีเหตุผลในการพิจารณามากขึ้น และไม่เชื่อข้อมูลโดยง่ายหากไม่มีหลักฐานเพียงพอ ขณะที่ผู้ที่มีระดับ การศึกษาต่ำกว่าจะเลือกรับสารจากสื่อที่เข้าถึงง่ายมากกว่า ดังนั้น ระดับการศึกษา จึงอาจส่งผลต่อ การรับรู้ข้อมูล ขั้นตอนการใช้บริการ และการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน

(4) อาชีพ (Occupation) เป็นปัจจัยที่สะท้อนบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบวิถีชีวิต และรูปแบบการใช้บริการของบุคคล ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันอาจมีเวลาในการติดต่อรับบริการ ความจำเป็น ความต้องการ และความคาดหวังต่อการให้บริการแตกต่างกัน อาชีพจึงเป็นองค์ประกอบ สำคัญที่ช่วยอธิบายความแตกต่างของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มได้

(5) รายได้ (Income) เป็นปัจจัยที่สะท้อนสถานภาพทางเศรษฐกิจ ความพร้อม และ ความสามารถในการเข้าถึงบริการของบุคคล ผู้รับบริการที่มีรายได้แตกต่างกันอาจมีความคาดหวังต่อ ความสะดวก ความคุ้มค่า ความเหมาะสม และมาตรฐานของการให้บริการแตกต่างกัน

นัฐดา ทับอิม (2565) ได้อธิบายว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะพื้นฐานของ บุคคลที่สามารถใช้จำแนกความแตกต่างของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคได้ เนื่องจากบุคคลที่มีลักษณะ ทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน อาจมีความต้องการ ความสนใจ ความคาดหวัง การรับรู้ และ

พฤติกรรมในการเลือกใช้สินค้าและบริการแตกต่างกัน โดยองค์ประกอบสำคัญของประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส และรายได้ ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

(1) เพศ (Sex) เป็นลักษณะพื้นฐานของบุคคลที่อาจส่งผลต่อความคิด ความสนใจ ค่านิยม ทศนคติ รูปแบบการดำเนินชีวิต และพฤติกรรมในการเลือกใช้สินค้าและบริการที่แตกต่างกัน ดังนั้น เพศจึงเป็นองค์ประกอบทางประชากรศาสตร์ที่ช่วยอธิบายความแตกต่างของผู้รับบริการ และช่วยให้องค์กรสามารถเข้าใจความต้องการและพฤติกรรมของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

(2) อายุ (Age) เป็นปัจจัยที่สะท้อนช่วงวัย ประสบการณ์ และความแตกต่าง ด้านความต้องการของบุคคล โดยผู้รับบริการในแต่ละช่วงวัยอาจมีความสนใจ ความคาดหวัง วิธีคิด และพฤติกรรมในการรับบริการแตกต่างกัน กลุ่มผู้ที่มีอายุน้อยอาจให้ความสำคัญกับความสะดวก รวดเร็ว และความทันสมัย ขณะที่ผู้ที่มีอายุมากอาจให้ความสำคัญกับความถูกต้อง ความชัดเจน และความน่าเชื่อถือของข้อมูลมากกว่า ดังนั้น อายุจึงเป็นองค์ประกอบทางประชากรศาสตร์ที่ช่วยอธิบายความแตกต่างของการรับรู้และพฤติกรรมของผู้รับบริการได้

(3) ระดับการศึกษา (Education) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้ ความเข้าใจ ความคิด ทศนคติ และวิธีการรับรู้ข้อมูลของบุคคล ผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันอาจมีความสามารถในการทำความเข้าใจข้อมูล การพิจารณาเหตุผล และการประเมินบริการแตกต่างกัน ในบริบทของงานบริการ ระดับการศึกษาจึงอาจส่งผลต่อความเข้าใจในขั้นตอนการรับบริการ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ

(4) อาชีพ (Occupation) เป็นปัจจัยที่สะท้อนลักษณะการดำเนินชีวิต บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ และข้อจำกัดด้านเวลาของบุคคล ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันอาจมีความจำเป็นในการใช้บริการ ความสนใจ และความคาดหวังต่อการให้บริการแตกต่างกัน ดังนั้น อาชีพจึงเป็นองค์ประกอบทางประชากรศาสตร์ที่ช่วยให้องค์กรสามารถจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ เข้าใจรูปแบบการใช้บริการ และกำหนดแนวทางการให้บริการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละกลุ่มได้

(5) สถานภาพสมรส (Marital Status) เป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับบริบททางเศรษฐกิจ สังคม และครอบครัวของบุคคล โดยบุคคลที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันอาจมีบทบาท ความรับผิดชอบ ภาระค่าใช้จ่าย และรูปแบบการตัดสินใจที่แตกต่างกัน เช่น ผู้ที่เป็นโสดอาจมีอิสระในการตัดสินใจมากกว่าผู้ที่มีครอบครัว ขณะที่ผู้ที่สมรสแล้วอาจต้องพิจารณาความต้องการหรือผลกระทบต่อสมาชิกในครอบครัวร่วมด้วย ดังนั้น สถานภาพสมรสจึงเป็นองค์ประกอบที่สามารถนำมาใช้ประกอบการอธิบายความแตกต่างของพฤติกรรมและการตัดสินใจของผู้รับบริการได้

(6) รายได้ (Income) เป็นปัจจัยที่สะท้อนสถานภาพทางเศรษฐกิจ ความสามารถในการใช้จ่ายและความพร้อมในการเข้าถึงสินค้าและบริการของบุคคล ผู้ที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน อาจมีความคาดหวังต่อคุณภาพ ความสะดวก ความคุ้มค่า และมาตรฐานของบริการแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม รายได้ควรพิจารณาร่วมกับปัจจัยประชากรศาสตร์อื่น เช่น อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพสมรส เพื่อให้สามารถอธิบายลักษณะและพฤติกรรมของผู้รับบริการได้อย่างรอบคอบมากยิ่งขึ้น

จากการศึกษาองค์ประกอบของประชากรศาสตร์ สรุปได้ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานะทางเศรษฐกิจและสังคม เป็นข้อมูลพื้นฐานที่สามารถใช้ในการอธิบายความแตกต่างของบุคคล ทั้งในด้านความคิด ทักษะ การรับรู้ ความคาดหวัง พฤติกรรม และการตัดสินใจ โดยแต่ละองค์ประกอบสะท้อนลักษณะของบุคคลในมิติที่ต่างกัน เช่น เพศสะท้อนรูปแบบการสื่อสาร อายุสะท้อนช่วงวัยและประสบการณ์ ระดับการศึกษาสะท้อนความสามารถในการทำความเข้าใจข้อมูล อาชีพสะท้อนบทบาทและวิถีชีวิต ส่วนรายได้สะท้อนสถานะทางเศรษฐกิจและความพร้อมในการเลือกใช้บริการ ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนำองค์ประกอบด้านประชากรศาสตร์มาใช้เป็นตัวแปรต้นในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทผู้รับบริการ เพื่อใช้ในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และองค์ประกอบดังกล่าวสามารถสะท้อนลักษณะพื้นฐานของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม และช่วยอธิบายความแตกต่างด้านการรับรู้ ความคาดหวัง และประสบการณ์ต่อการให้บริการของโรงเรียนได้อย่างเหมาะสม ข้อมูลที่ได้จากการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามลักษณะประชากรศาสตร์จึงเป็นประโยชน์ต่อการทำความเข้าใจผู้รับบริการ และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และยกระดับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มได้มากยิ่งขึ้น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 ความหมายของการให้บริการ

Stanton (1981) ได้ให้ความหมายของ การให้บริการ ไว้ว่า กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการ ทำให้เกิดความพึงพอใจด้วยลักษณะเฉพาะของตนเอง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้า หรือบริการใด ๆ

Gronroos (1990) ได้ให้ความหมายของ การให้บริการ ไว้ว่า กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากนักน้อยจับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปเกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่าง

ผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ หรือผู้รับบริการกับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลาย หรือแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการ

Kotler (2000) ได้กล่าวว่า การให้บริการ iva ปฏิบัติการใด ๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่ง สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้ การกระทำดังกล่าวอาจจะรวม หรือไม่รวมอยู่กับสิ่งที่มีตัวตนก็ได้

Ahn et al. (2007) ได้กล่าวว่า การให้บริการ iva ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการ ซึ่งเมื่อใดก็ตามที่มีการให้บริการแก่ผู้รับบริการ จะไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการ อาจเป็นประสบการณ์ ความทรงจำ หรือการใช้บริการ โดยการบริการไม่มีลักษณะทางกายภาพ และ ไม่สามารถจับต้องได้

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561: 20) ได้ให้ความหมายของ การให้บริการ iva กิจกรรมหรือ กระบวนการที่บุคคลหรือองค์กรดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อสนองตอบความต้องการของบุคคลอื่น อันนำไปสู่ความสุข ความสะดวกสบาย หรือความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ทั้งนี้ การให้บริการ มีลักษณะเฉพาะ คือ ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบ และไม่จำเป็นต้อง ควบคู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ นอกจากนี้ การให้บริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากความเอื้ออาทร ความมีน้ำใจ และความปรารถนาดีในการช่วยเหลือเกื้อกูล โดยมุ่งให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม และเสมอภาค

วรัสสิญา ศุภธนโชติพงศ์ (2562: 20) ได้ให้ความหมายของ การให้บริการ iva เป็นความรู้สึกหรือการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ ซึ่งอาจเป็นการบริการที่ตรงกับ หรือสูงกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ภายใต้มาตรฐานและคุณภาพที่เหมาะสม โดยผู้รับบริการ จะประเมินหรือแสดงความคิดเห็นต่อความเป็นเลิศของการบริการในภาพรวม รวมถึงคุณลักษณะของ การบริการที่ปราศจากข้อผิดพลาด อันนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กร และทำให้ผู้รับบริการเกิดความ ประทับใจ

อติยา วิมลเมือง (2562: 35) ได้ให้ความหมายของ การให้บริการ iva การปฏิบัติ ในกระบวนการ การกระทำ หรือลงมือทำต่อผู้ที่ได้รับซึ่งเรียกว่า ผู้รับบริการ โดยผลของการที่ได้ รับบริการนั้น คือ ความพึงพอใจที่ได้รับที่มาจากคุณภาพการให้บริการ

อรทิณี ทวยนาค และคณะ (2563: 24) ได้ให้ความหมายของ การให้บริการ iva เป็นความสามารถขององค์กรผู้ให้บริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยคุณภาพ การให้บริการเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยสร้างความแตกต่างและสะท้อนประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งนี้ ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวัง ตรงตามความ ต้องการในสถานที่ และรูปแบบที่ต้องการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา บัณฑิตวิทยาลัย (2563: 15) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ ไว้ว่า การบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่ง คุณภาพการบริการเป็นความรู้สึกที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการกับสิ่งที่ได้รับบริการจริง ผลสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับ “ความพึงพอใจ” ซึ่งเป็นเรื่องของ “ความรู้สึก” หากเกิดความพึงพอใจสูงสุด จะประทับใจในการบริการนั้น ๆ

ภูริชา ฉวีวรรณ (2563: 7) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ ไว้ว่า การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น โดยการบริการที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งส่งผลดีต่อองค์กร ทั้งนี้ เบื้องหลังความสำเร็จของงานส่วนใหญ่ มีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์และงานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น หากองค์กรมีการให้บริการที่ดี ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ เนื่องจากการบริการถือเป็นภาพสะท้อนสำคัญขององค์กร และมีส่วนช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร

นุชจรินทร์ วรรณพงษ์ (2565: 33) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ ไว้ว่า กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินงานของบุคคลหรือองค์กร เพื่อสนองตอบความต้องการของบุคคลอื่น อันนำไปสู่ความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยการบริการที่ดีควรเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตรงตามความคาดหวัง อีกทั้งยังส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและความประทับใจต่อบริการที่ได้รับ

จากการศึกษาความหมายของการให้บริการ สรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการที่ผู้ให้บริการนำเสนอให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยมีลักษณะสำคัญ คือ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของได้โดยตรง และเกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ทั้งนี้ การบริการที่ดีไม่เพียงแต่ช่วยตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเท่านั้น แต่ยังช่วยสร้างความประทับใจ ความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใช้ความหมายของการให้บริการเป็นพื้นฐานในการศึกษาปัจจัยด้านการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารและสถานที่ เนื่องจากองค์ประกอบดังกล่าวเป็นส่วนสำคัญที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ และประเมินได้จากประสบการณ์การใช้บริการจริง ซึ่งอาจส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของโรงเรียน

2.2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

Albrecht (1994) ได้เสนอทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งการบริการจากหนังสือ Service America ของ Karl Albrecht โดยเห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพควรประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ

3 ประการ ซึ่งเปรียบเสมือนด้านทั้งสามของรูปสามเหลี่ยม เรียกว่า The Service Triangle (ST) หรือ สามเหลี่ยมแห่งการบริการ

หลักสำคัญในการบรรลุเป้าหมายของการบริการ คือ การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า ผู้ใช้บริการ ดังนั้น องค์กรหรือผู้บริหารที่ต้องการให้การบริการบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องทำให้องค์ประกอบทั้ง 3 ด้านมีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน ได้แก่

(1) กลยุทธ์ธุรกิจ (Strategy หรือ Purpose) หมายถึง แผนการหรือแนวทางในการดำเนินงาน ที่องค์กรกำหนดขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกลยุทธ์ที่ดีควรมีความยืดหยุ่นเพียงพอ และมีความชัดเจนแม่นยำในการมุ่งไปสู่เป้าหมาย

(2) ระบบงาน (System หรือ Process) หมายถึง ระบบการให้บริการขององค์กร ซึ่งควรเป็นระบบที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน มีการจัดโครงสร้างตามความจำเป็นของแต่ละหน้าที่อย่างเหมาะสม เอื้อต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ ลูกค้าสามารถเข้าใจและเข้าถึงได้ง่าย มีความคล่องตัวสูง และมีกฎระเบียบต่าง ๆ ที่สนับสนุนการให้บริการแก่ลูกค้า แทนที่จะเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ

(3) พนักงาน (Staff หรือ People) หมายถึง บุคลากรทุกระดับที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งองค์กรจะต้องให้ความสำคัญกับการสรรหา การพัฒนา และการปรับพฤติกรรมของบุคลากร ตลอดจนการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี เพื่อให้บุคลากรสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

นอกจากนี้ องค์กรที่จะก้าวสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการนั้น องค์กรประกอบทั้ง 3 ด้าน ควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

(1) กลยุทธ์ธุรกิจ (Strategy) ประกอบด้วย

(1.1) กลยุทธ์แบบ Customer-driven เป็นกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้าเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาสินค้าและบริการ องค์กรต้องเข้าใจลูกค้าอย่างแท้จริง มุ่งสร้างความสะดวกสบายในการรับบริการ ยึดถือว่าปัญหาของลูกค้าคือปัญหาขององค์กร และให้ความสำคัญกับการรักษาลูกค้าไว้ในระยะยาว

(1.2) กลยุทธ์แบบ Operation-based เป็นกลยุทธ์ที่ให้ความสำคัญกับความเชี่ยวชาญในงานบริการ โดยผู้บริหารทุกระดับต้องมีความเข้าใจในงานปฏิบัติการ และพร้อมสนับสนุนการทำงานอย่างจริงจัง รวมทั้งต้องมุ่งใช้ทรัพยากรขององค์กรไปกับกิจกรรมด้านการบริการอย่างเหมาะสม

(1.3) กลยุทธ์แบบ Result-oriented เป็นกลยุทธ์ที่มุ่งผลลัพธ์ของการบริการ เป็นสำคัญ โดยคำนึงถึงผลที่เกิดขึ้นกับลูกค้าและคุณภาพของบริการมากกว่าการยึดติดกับกฎ ระเบียบ หรือแนวคิดเชิงนามธรรมเพียงอย่างเดียว กล่าวคือ หากกฎเกณฑ์ขององค์กรไม่สามารถทำให้ลูกค้า

เกิดความพึงพอใจได้ ก็ควรมีการทบทวนปรับปรุง และควรประเมินผลการปฏิบัติงานจากผลสำเร็จของการบริการเป็นสำคัญ

(2) ระบบงาน (System) ประกอบด้วย

(2.1) ระบบงานแบบ Customer-friendly เป็นระบบที่ได้รับการออกแบบมาเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าโดยเฉพาะ ไม่ใช่ระบบที่ยึดตัวเองเป็นศูนย์กลาง แต่เป็นระบบที่มีขึ้นเพื่อรับใช้ลูกค้าอย่างแท้จริง ทั้งนี้ ไม่ควรมีกฎเกณฑ์หรือข้อกำหนดที่เป็นอุปสรรคต่อความสะดวกในการใช้บริการ และระบบงานควรเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

(2.2) ระบบงานแบบ Easy-access เป็นระบบที่มีความเรียบง่าย ไม่ซับซ้อน มีตำแหน่งหรือจุดบริการที่ชัดเจน มีการสื่อสารข้อมูลกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และเอื้อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้โดยง่ายและไม่ยุ่งยาก

(2.3) ระบบการบริการแบบ Best in Co-operation เป็นระบบที่ให้ความสำคัญกับการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ มีความร่วมมือกันอย่างดีระหว่างผู้ให้บริการ สามารถช่วยเหลือลูกค้าได้อย่างเต็มที่ และสามารถชี้แจงหรือตัดทอนข้อบกพร่องระหว่างกันได้อย่างตรงไปตรงมา เพื่อให้การบริการดำเนินไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

(3) พนักงาน (Staff) ต้องเป็นพนักงานบริการแบบ Service-conscious หมายถึง บุคลากรที่มีจิตสำนึกด้านการบริการ มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีท่าทีที่ดีต่อลูกค้า มีความรักดีต่อองค์กร เห็นคุณค่าของการบริการที่ดี และสามารถรักษาสติ ใจใส และความตระหนักในทุกช่วงเวลาของการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

จากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ สรุปได้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบสำคัญหลายด้านที่ทำงานร่วมกันอย่างสอดคล้อง ได้แก่ กลยุทธ์การให้บริการ ระบบงานหรือกระบวนการให้บริการ และบุคลากรผู้ให้บริการ โดยองค์กรควรมุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ออกแบบระบบงานให้เข้าถึงง่ายและเอื้อต่อความสะดวกของผู้รับบริการ ตลอดจนพัฒนาบุคลากรให้มีจิตสำนึกด้านการบริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมและสร้างความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งการบริการของ Albrecht (1994) จึงถูกนำมาใช้เป็นพื้นฐานในการอธิบายและกำหนดตัวแปรต้นด้านการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช โดยพิจารณาจาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารและสถานที่ เนื่องจากองค์ประกอบของทฤษฎีดังกล่าวสามารถอธิบายปัจจัยด้านการให้บริการที่ใช้ในการวิจัยได้อย่างสอดคล้องกัน กล่าวคือ ด้านบุคลากรสอดคล้องกับองค์ประกอบด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการสอดคล้องกับองค์ประกอบด้านระบบงาน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านอาคารและสถานที่ เป็นองค์ประกอบสนับสนุนที่ช่วยให้ระบบการให้บริการดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้อาจส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

2.3.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

White and Abel (1995: 37 cited in Lovelock, 1996) ได้อธิบายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการวินิจฉัยของผู้รับบริการเกี่ยวกับความสามารถในการเติมเต็มงานการให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการ

Douglas (2007) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพการให้บริการ (Service quality) ไว้ว่าเป็นทัศนคติที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด

น้ำลิน เทียมแก้ว (2561: 20) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพการบริการ ไว้ว่า คุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่จับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ของการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง โดยผู้ใช้บริการสามารถวิเคราะห์ และรู้สึกถึงความต้องการ ความคาดหวัง และการบริการที่ได้รับจากการตัดสินใจในส่วนที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว มีระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ และความทันสมัย มีรูปแบบตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ซึ่งผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก

รุ่งทิพย์ นิลพิท (2561: 20) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพการบริการ ไว้ว่า ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่เขาต้องการ

พัชรี อนุสิทธิ์ (2561: 21) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพบริการ ไว้ว่า ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

ภูริชา ฉวีวรรณ (2563: 7) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพบริการ ไว้ว่า ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจบริการ โดยคุณภาพของบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้าง

ความแตกต่างและทำให้ธุรกิจมีความได้เปรียบเหนือคู่แข่งอื่น ทั้งนี้ คุณภาพการบริการประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และ ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)

ชุตติกาญจน์ ไจมา (2564: 17) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพบริการ ไว้ว่า ระดับความสามารถของการบริการที่มีคุณภาพในการสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการวัดความรู้สึกความพึงพอใจในการบริการของผู้ให้บริการในมาตรฐานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) และด้านการเอาใจใส่ (Empathy) และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการได้ดีเพียงใด

นุชจรินทร์ วรรณพงษ์ (2565: 34) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพของการให้บริการ ไว้ว่า การบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของผู้รับบริการ จนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และเกิดความจงรักภักดี

ชลิตา ลิ่นจี และคณะ (2566: 69) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพการให้บริการ ไว้ว่า คุณภาพเป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี ทำให้ลูกค้าประทับใจ และสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจ

จากการศึกษาความหมายของคุณภาพการให้บริการ สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการหรือหน่วยงานในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ประเมินคุณภาพจากประสบการณ์ที่ได้รับจริง ทั้งในด้านสิ่งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความสะอาด ความน่าเชื่อถือ ความสุภาพ และความประทับใจที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการ ทั้งนี้ หากผู้รับบริการได้รับบริการที่ตรงตามหรือสูงกว่าความคาดหวัง ย่อมนำไปสู่ความพึงพอใจ ความประทับใจ และการรับรู้คุณภาพการให้บริการในทางที่ดี ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ความหมายของคุณภาพการให้บริการจึงถูกนำมาใช้เป็นพื้นฐานในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช โดยพิจารณาจากการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียน เนื่องจากโรงเรียนเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการหลายกลุ่ม ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มาติดต่อราชการทั่วไป การศึกษาคุณภาพการให้บริการจากมุมมองของผู้รับบริการจึงช่วยให้สามารถสะท้อนระดับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน และนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม

2.3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้อธิบายและให้ความหมายเชิงปฏิบัติการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (Expectation: What They Want) กับการรับรู้ (Perception: What They Get) ของผู้รับบริการ โดยได้พัฒนาและสร้างเครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งสามารถนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในการประเมินคุณภาพบริการให้เหลือเพียง 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

(1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) คือ สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นเด่นชัด เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร เอกสาร และการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ ซึ่งสามารถช่วยให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงความตั้งใจในการให้บริการของพนักงานได้อย่างชัดเจน

(2) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการให้เป็นไปตามที่ได้กำหนดหรือให้คำมั่นไว้กับผู้รับบริการ โดยบริการที่ให้ในแต่ละครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และให้ผลลัพธ์ที่สม่ำเสมอในทุกจุดของการบริการ ความสม่ำเสมอดังกล่าวทำให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ถึง ความน่าเชื่อถือของบริการ และเกิดความไว้วางใจต่อการให้บริการ

(3) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความพร้อมและความเต็มใจของผู้ให้บริการในการให้บริการอย่างทันท่วงที สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการได้ง่าย ได้รับความสะดวก และได้รับบริการอย่างทั่วถึง รวดเร็ว และเหมาะสม

(4) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) คือ ความสามารถของผู้ให้บริการในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ โดยแสดงให้เห็นถึงทักษะ ความรู้ และความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้ผู้รับบริการมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพ

(5) ด้านการเอาใจใส่ (Empathy) คือ การให้บริการของพนักงานที่มีความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ตามความต้องการของผู้รับบริการที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล ประกอบด้วย

(5.1) การเข้าถึงง่าย ติดต่อได้สะดวก และง่ายต่อการใช้บริการ

(5.2) การสื่อสารแจ้งข่าวสารให้ผู้รับบริการรับทราบด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ

โดยกำหนดเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

รูปลักษณะ (Tangibility) ประกอบด้วย

- (1) ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์
- (2) บรรยากาศและสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
- (3) ความเหมาะสมของการแต่งกายของบุคลากร
- (4) เอกสารหรือสื่อเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ

ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) ประกอบด้วย

- (1) ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการได้สอดคล้องกับความต้องการของ

ผู้รับบริการ

- (2) การรักษาข้อมูลของผู้รับบริการ และการนำข้อมูลมาใช้ประกอบการให้บริการอย่าง

เหมาะสม

- (3) ความถูกต้องและปราศจากข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน
- (4) การดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์และเครื่องมือให้มีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ
- (5) การมีจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการอย่างเพียงพอต่อการให้บริการ

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ประกอบด้วย

- (1) ระบบการให้บริการที่สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว
- (2) ความพร้อมของบุคลากรในการให้คำแนะนำหรือให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ
- (3) ความรวดเร็วของบุคลากรในการปฏิบัติงานบริการ
- (4) ความพร้อมของบุคลากรในการให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ทันทีเมื่อมีความต้องการ

การรับประกันหรือการให้ความมั่นใจ (Assurance) ประกอบด้วย

- (1) ความรู้ ความสามารถของบุคลากรในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ
- (2) การสร้างความปลอดภัยและความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ
- (3) ความสุภาพ มีมารยาท และความเหมาะสมของบุคลากรผู้ให้บริการ
- (4) พฤติกรรมของบุคลากรที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล (Empathy) ประกอบด้วย

- (1) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละรายของบุคลากรผู้ให้บริการ
- (2) ช่วงเวลาเปิดให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
- (3) โอกาสในการได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กรหรือหน่วยงาน
- (4) ความใส่ใจต่อผู้รับบริการอย่างแท้จริงของบุคลากร
- (5) ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน

Gronroos (1990) ได้อธิบายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) ซึ่งเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากการบริการ และสามารถประเมินได้ในลักษณะเดียวกับการวัดคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการ ตลอดจนการรับรู้และการประเมินของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

Crosby (1992) ได้อธิบายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นแนวคิดที่ยึดหลักการดำเนินงานบริการให้ปราศจากข้อบกพร่อง สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างตรงจุด และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน โดยองค์ประกอบของคุณภาพและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ ประกอบด้วย

(1) องค์ประกอบคุณภาพบริการ เป็นปัจจัยที่ผู้รับบริการมักใช้อ้างอิงในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ จำนวน 10 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

(1.1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และสอดคล้องกับมาตรฐานการให้บริการ

(1.2) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความรวดเร็วของผู้ให้บริการในการตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้รับบริการ

(1.3) ความสามารถในการให้บริการ (Competence) หมายถึง ความรู้ ความสามารถ สมรรถนะ และความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการในการให้บริการได้อย่างเหมาะสม

(1.4) การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ และการใช้บริการได้ง่าย ไม่ซับซ้อนหรือยุ่งยาก

(1.5) ความสุภาพและมารยาทในการให้บริการ (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อม การให้เกียรติ การเคารพผู้รับบริการ และการมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ

(1.6) การสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสื่อสาร และสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูล เข้าใจขั้นตอนการให้บริการ และได้รับคำตอบต่อข้อสงสัยต่าง ๆ อย่างชัดเจน

(1.7) ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ (Credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ และภาพลักษณ์ที่ดีของผู้ให้บริการหรือหน่วยงานที่ให้บริการ

(1.8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความมั่นคง ความปลอดภัย และความสบายใจของผู้รับบริการในระหว่างการใช้บริการ

(1.9) ความเข้าใจผู้รับบริการ (Customer Understanding) หมายถึง ความเข้าใจ ความเอาใจใส่ และการคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการ

(1.10) สิ่งสัมผัสได้ (Tangibility) หมายถึง สิ่งที่ผู้รับบริการสามารถมองเห็น หรือรับรู้ได้ทางกายภาพ เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม ในการให้บริการ

(2) มิติของคุณภาพบริการ เป็นลักษณะของบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งควรเป็นบริการที่มีความสะดวก เหมาะสม และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยคุณภาพบริการสามารถพิจารณาได้เป็น 2 มิติสำคัญ ดังต่อไปนี้

(2.1) คุณภาพที่ต้องมี (Must-be Quality) หมายถึง สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการ หากไม่ได้รับการตอบสนอง ผู้รับบริการจะเกิดความไม่พึงพอใจอย่างมาก จึงถือเป็นระดับคุณภาพขั้นต่ำที่องค์กรควรมีในการให้บริการ

(2.2) คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive Quality) หมายถึง สิ่งที่ผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังไว้ล่วงหน้า แม้ไม่มีสิ่งนั้นก็อาจไม่เกิดความไม่พึงพอใจ แต่หากมีจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความชื่นชมและประทับใจ อย่างไรก็ตาม เมื่อเวลาผ่านไป สิ่งที่เคยสร้างความประทับใจอาจกลายเป็นความคาดหวังพื้นฐานของผู้รับบริการได้

นอกจากนี้ มิติคุณภาพยังอาจพิจารณาจากลักษณะของระบบบริการ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการด้วยทักษะที่ถูกต้อง เหมาะสม และเท่าเทียมกัน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยมีองค์ประกอบดังนี้

(1) ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง ความรู้ ความสามารถ หรือสมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competency) ที่เอื้อต่อการให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องตามหลักการ และเทคนิคของการให้บริการ

(2) กระบวนการ (Process) หมายถึง ความเหมาะสมของการให้บริการ (Appropriateness) ที่สามารถตอบสนองผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ประกอบด้วย

(2.1) การเข้าถึงบริการ (Accessibility) หมายถึง การที่ประชาชนหรือผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว รับบริการได้ง่าย และไม่ต้องรอเป็นเวลานานเกินสมควร

(2.2) ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง ความปลอดภัยและความรู้สึกอบอุ่นใจ ในการใช้บริการ ทั้งในส่วนของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

(3) ผลลัพธ์ (Outcome) การยอมรับของผู้รับบริการ (Acceptability) หมายถึง การยอมรับของผู้รับบริการที่มีต่อบริการที่ได้รับ ประกอบด้วย

(3.1) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การที่ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่ต้องการ ภายหลังจากการเข้ารับบริการ

(3.2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การที่ผู้รับบริการรับรู้ถึงความคุ้มค่าของ ค่าใช้จ่าย เวลา หรือทรัพยากรที่เสียไปเพื่อแลกกับบริการที่ได้รับ โดยบริการที่ดีควรมีความเหมาะสม ไม่ก่อให้เกิดภาระเกินสมควร และไม่ทำให้ผู้รับบริการบางกลุ่มถูกจำกัดหรือกีดกันจากการเข้าถึงบริการ

(3.3) ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ ทุกคนอย่างเท่าเทียม ปราศจากข้อกีดขวาง การเลือกปฏิบัติ หรือความได้เปรียบเสียเปรียบในการเข้ารับบริการ

Berry (1993) ได้อธิบายไว้ว่า องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ (Service Quality Indicators) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัด ประเมิน และปรับปรุงคุณภาพบริการ โดยสามารถ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

(1) ประเภทตัวบ่งชี้คุณภาพ

(1.1) ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านโครงสร้าง (Structure Indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่ แสดงถึงการจัดระบบงานที่ดี (Good System) ครอบคลุมระบบบริการ (Service System) ระบบ สนับสนุนบริการ (Supporting Service System) ระบบพัฒนาบริการ (Improving Service System) และระบบบริหารจัดการ (Management System) เช่น เอกสาร (Document) ที่ระบุระบบงาน ซึ่งสนับสนุนการปฏิบัติงาน อัตราบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบงาน จำนวนเครื่องมือ และ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่สอดคล้องกับปริมาณงานบริการ เป็นต้น

(1.2) ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการ (Process Indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่ แสดงถึงการดำเนินงานตามระบบที่กำหนดไว้ (Good Implementation) ซึ่งประเมินได้จากกิจกรรม และขั้นตอนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ โดยตรวจสอบได้จากการสอบถามผู้ปฏิบัติงาน ผู้เกี่ยวข้อง และการสังเกตการปฏิบัติงานหรือการให้บริการในแต่ละขั้นตอน

(1.3) ตัวบ่งชี้คุณภาพด้านผลลัพธ์ (Outcome Indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่ แสดงผลจากการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ โดยใช้ประเมินผลที่เกิดจากระบบการให้บริการ ทั้งผลลัพธ์ระหว่างกระบวนการ (Proximate Outcome) เช่น การได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ทุกครั้ง ที่มาขอรับบริการ และผลลัพธ์ขั้นสุดท้าย (Ultimate Outcome) เช่น ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ เป็นต้น ทั้งนี้ การกำหนดตัวบ่งชี้ที่ดีควรพิจารณาความถูกต้องแม่นยำ ความไวในการวัด ความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล ค่าใช้จ่าย และระยะเวลาที่ใช้ให้น้อยที่สุด นอกจากนี้ ตัวบ่งชี้ ควรสะท้อนกิจกรรมหลักของงาน สามารถช่วยค้นหาปัญหาได้ทั้งในปัจจุบันและย้อนหลัง เพื่อต่อ

การป้องกันปัญหา มีความน่าเชื่อถือเพียงพอ สามารถประเมินสิ่งที่ต้องการวัดได้ในหลายระดับ และมีความตรงตามเนื้อหา

หลักการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพ มีข้อพิจารณา ดังต่อไปนี้

(1.3.1) ตัวบ่งชี้พึงชี้วัดถึงผลสำเร็จของภารกิจที่รับผิดชอบ

(1.3.2) ตัวบ่งชี้พึงชี้ให้เห็นปัจจัย (Inputs) กระบวนการ (Process) และผลงาน (Output) ของบริการตามทฤษฎีระบบ (System Theory)

(1.3.3) ตัวบ่งชี้พึงมีความชัดเจน และสะดวกในการใช้ ไม่ว่าจะเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงปริมาณ หรือตัวบ่งชี้คุณภาพเชิงพรรณนา

(1.3.4) ตัวบ่งชี้คุณภาพพึงกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการ

(1.3.5) ตัวบ่งชี้พึงมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะนำไปปรับได้อย่างเหมาะสม

(2) วิธีสร้าง และพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ การสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพบริการของหน่วยงาน อาจทำได้ ดังต่อไปนี้

(2.1) สร้างทีมพัฒนาที่มีจุดมุ่งหมายชัดเจนร่วมกัน

(2.2) กำหนดขอบเขตของบริการ

(2.3) ศึกษาความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ

(2.4) ค้นหาแง่มุมสำคัญของการบริการ และการดูแลเฝ้าติดตาม

(2.5) กำหนดเครื่องบ่งชี้

(2.6) ตั้งเป้าหมายสำหรับระดับเครื่องบ่งชี้ที่บ่งบอกถึงปัญหา หรือโอกาสในการพัฒนา

(2.7) วางกลไกในการเก็บข้อมูล

(2.8) วางความถี่ที่จะดำเนินการทบทวนผลที่วัดโดยเครื่องบ่งชี้

(2.9) ทดสอบเครื่องบ่งชี้

(2.10) วางผู้ที่จะใช้ประโยชน์จากผลการประเมิน และกิจกรรมที่จะดำเนินต่อไป ทบทวน และปรับปรุงเครื่องบ่งชี้คุณภาพให้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่

นอกจากนี้ เครื่องบ่งชี้คุณภาพที่สร้างขึ้นควรมีนัยที่ชัดเจน มีการกำหนดตัวอย่างหรือแหล่งของข้อมูล เพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติ และทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ โดยวิธีการและขั้นตอนในการสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพบริการที่มีประสิทธิภาพ ควรอยู่ในกรอบแนวคิดดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การทบทวนวรรณกรรมและการเลือกตัวบ่งชี้ โดยพิจารณาเลือกตัวบ่งชี้คุณภาพบริการที่ได้จากการทบทวนเอกสารวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และจากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกรณีศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้น

ขั้นตอนที่ 2 การกลั่นกรองโดยคณะผู้เชี่ยวชาญ เพื่อหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องตามเนื้อหา (Face Validity) และความถูกต้องตามการผูกโยง (Construct Validity)

ขั้นตอนที่ 3 การหาความเชื่อถือ (Reliability) โดยการนำไปทดลองใช้ในสถานการณ์จริง เพื่อทดสอบความไวและความจำเพาะของตัวบ่งชี้ในการค้นหาปัญหาคุณภาพ และการนำไปใช้ประโยชน์

ขั้นตอนที่ 4 การจำลองการใช้ (Simulation) เพื่อศึกษาผลของตัวบ่งชี้ในสภาพแวดล้อมที่จะนำไปใช้จริง เป็นขั้นตอนที่จะหาคำตอบเกี่ยวกับคุณค่าของตัวบ่งชี้ในการค้นหาผู้ให้บริการที่ด้อยคุณภาพได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และทำให้ทราบขนาดตัวอย่างว่าจะใช้นาน้อยเพียงใด มีความผิดพลาดในการวัดมากน้อยเพียงใด เป็นต้น

(3) ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ

การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การที่จัดทำขึ้น และส่งมอบแก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้น โดยผู้รับบริการจะรับรู้ สัมผัส และใช้บริการในช่วงเวลาของการให้บริการ ดังนั้น ตลอดกระบวนการให้บริการ ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่างมีบทบาทสำคัญในกิจกรรมบริการ การควบคุมคุณภาพบริการจึงต้องควบคุมกระบวนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ คุณภาพบริการขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ตัวแปร และปัจจัยที่เกี่ยวข้องสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ ทรัพยากรบุคคล (Human Resources) เครื่องมือและอุปกรณ์ (Tools and Equipment) และระบบบริหารจัดการ (Management System)

(3.1) ทรัพยากรบุคคล (Human Resources) ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรบุคคลประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ผู้ให้บริการ (Service Provider) ผู้บริหาร (Administrator/Manager) และผู้รับบริการ (Service Receiver)

(3.1.1) ผู้ให้บริการ (Service Provider) ในองค์กรยุคใหม่ถือเป็นลูกค้าภายในองค์กร (Internal Customer) โดยคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้บริการมีความสำคัญต่อคุณภาพ การบริการ กล่าวคือ บุคลากรหรือพนักงานผู้ให้บริการทุกระดับ (Staff) ควรมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ (Service Conscious) มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีท่าทีที่เหมาะสมต่อผู้รับบริการ มีความสามารถในการสื่อสาร และให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ในการปฏิบัติงานบริการ นอกจากนี้

ผู้ให้บริการควรมีความรับผิดชอบต่อนักงาน ตำแหน่งหน้าที่ บุคคลอื่น และหน่วยงานอื่นภายในองค์กรเดียวกัน โดยยึดหลักการให้บริการที่เป็นเลิศระหว่างกันในทุกขั้นตอน

ทั้งนี้ ผู้ให้บริการควรตระหนักว่ากระบวนการถัดไปเปรียบเสมือนลูกค้ำของตน จนกระทั่งเกิดผลผลิตจากกระบวนการสุดท้ายที่ส่งมอบไปยังผู้รับบริการ และนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกช่วงสัมผัสบริการ (Moment of Truth: MOT) การเชื่อมโยงกระบวนการให้บริการในลักษณะดังกล่าวเรียกว่า สายโซ่แห่งความเป็นลูกค้ำ (Customer Chain)

นอกจากนี้ ทฤษฎี 3 ไอ (Theory of Triple I) ได้อธิบายถึงสาเหตุของการให้บริการที่ด้อยคุณภาพซึ่งเกิดจากบุคคลผู้ให้บริการ 3 ประการ ดังนี้

(3.1.1.1) ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ (Innocence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการขาดทักษะที่เพียงพอ (Lack of Skills) ในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการให้บริการ

(3.1.1.2) ความละเลย (Ignorance) หมายถึง การขาดความรอบคอบหรือความระมัดระวังของผู้ให้บริการ โดยปฏิบัติสิ่งที่ทราบว่าจะไม่ควรกระทำ เนื่องจากอาจก่อให้เกิดปัญหาต่อการให้บริการในภายหลัง

(3.1.1.3) ความจงใจ (Intention) หมายถึง การกระทำของผู้ให้บริการที่รู้และเข้าใจว่าเป็นสิ่งที่ไม่พึงกระทำ หรือเป็นการกระทำโดยเจตนาที่ไม่เหมาะสม (Malicious Act)

(3.2) ผู้บริหารเป็นอีกกลุ่มบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพของบริการ เนื่องจากเป็นผู้บริหารโอกาสและความเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะการทำหน้าที่เป็นผู้บูรณาการ (Integrator) องค์ประกอบสำคัญ 3 ประการขององค์กร ได้แก่ คน (Person) กระบวนการ (Process) และเทคโนโลยี (Technology) ทั้งนี้ กลยุทธ์สำคัญของผู้บริหารในการบริหารคุณภาพบริการ คือ การถ่ายทอดองค์ประกอบหลัก 4 ประการของความพึงพอใจของผู้รับบริการให้เป็นรูปธรรม เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความเข้าใจและสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้

(3.3) ผู้รับบริการถือเป็นลูกค้ำภายนอก (External Customer) และเป็นผู้สัมผัสบริการ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ขั้นสุดท้ายของกระบวนการให้บริการ (Finished Product) จึงมีบทบาทสำคัญต่อคุณภาพการบริการ โดยภูมิหลังของผู้รับบริการ (Recipients Background) มีความเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจ รวมถึงความเข้าใจในบทบาทของตน ความสามารถในการสื่อสาร และความเข้าใจต่อบริการที่ได้รับ นอกจากนี้ ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการยังเป็นข้อมูลสำคัญที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

(3.4) เครื่องมือและอุปกรณ์ ประกอบด้วย สถานที่ ยานพาหนะ และอุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการให้บริการตลอดทุกวงจรบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยภายในที่สำคัญและสามารถควบคุมได้ โดยมีผลต่อคุณภาพบริการ เช่น สถานที่ให้บริการควรสะอาด สะดวก ปลอดภัย เป็นส่วนตัว และมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมทั้งด้านอุณหภูมิ แสง สี เสียง รวมถึงมีเครื่องมือสื่อสารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ

(3.5) ระบบบริหารจัดการ เป็นวิธีการบริหารงานที่ช่วยให้ระบบบริการ (Service System) และระบบสนับสนุนบริการ (Supporting Service System) ดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และเชื่อมประสานกันอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้ทุกจุดสัมผัสบริการ (Service Interface Station) สามารถสร้างประสบการณ์ที่น่าพึงพอใจ (Positive MOT) และก่อให้เกิดความประทับใจ (Good Impression) แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น ระบบบริหารจัดการที่เหมาะสม จึงมีความสำคัญต่อคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1993) ได้ทำการศึกษาลักษณะที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญในการประเมินคุณภาพการรับบริการ ซึ่งมีปัจจัยในการกำหนดคุณภาพการบริการ (Determinants of Service Quality) ประกอบด้วย 10 ประการในการวัดการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ ดังต่อไปนี้

(1) ความไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด และให้บริการได้ตรงตามเวลาที่ระบุ

(2) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การบริการด้วยความเต็มใจ ผู้ให้บริการ มีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็วตามความต้องการของผู้รับบริการ

(3) ความรู้ความชำนาญ (Competence) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในงานที่ให้บริการ

(4) การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การบริการต้องอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในการติดต่อและเข้าใช้บริการ

(5) อหิยาศัย (Courtesy) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องแสดงสุภาพต่อผู้รับบริการ

(6) การสื่อสาร (Communication) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความสามารถในการอธิบาย ข้อมูลให้ผู้รับบริการเข้าใจได้อย่างถูกต้อง

(7) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง องค์กรและผู้ให้บริการจะต้องมีความน่าเชื่อถือ และสามารถสร้างความไว้วางใจให้กับผู้รับบริการในการเข้ามาใช้บริการ

(8) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ผู้รับบริการได้รับบริการที่ไม่มีอันตรายหรือปราศจากความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

(9) การเอาใจใส่ (Understanding) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ และให้ความสนใจเพื่อตอบสนองความต้องการ

(10) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) หมายถึง สถานที่ให้บริการต้องมีความพร้อมสำหรับให้บริการแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งบุคลิกภาพและการแต่งกายของผู้ให้บริการ

Etzel (2014) กล่าวไว้ว่า การจัดการคุณภาพการบริการขององค์กรนั้น ควรคำนึงถึงประเด็นดังต่อไปนี้

- (1) การตั้งความคาดหวังของผู้รับบริการ
- (2) การวัดระดับความคาดหวังจากกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย
- (3) การรักษาคุณภาพการบริการให้เหนือกว่าระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ

จากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นผลที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับการรับรู้หลังได้รับบริการจริง โดยสามารถพิจารณาได้จากหลายมิติ ทั้งด้านผลลัพธ์ของบริการ กระบวนการให้บริการ และองค์ประกอบของการให้บริการ เช่น ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ตลอดจนปัจจัยสนับสนุนอื่น ๆ เช่น บุคลากร เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบบริหารจัดการ ซึ่งล้วนมีส่วนสำคัญต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กร ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการกำหนดตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบญจมะมหาราช โดยพิจารณาจาก 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ซึ่งมีติดกล่าวช่วยให้สามารถประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนได้อย่างเป็นระบบ เมื่อพิจารณารายมิติ พบว่า แต่ละด้านสามารถสะท้อนลักษณะของคุณภาพการให้บริการที่ผู้รับบริการรับรู้ได้แตกต่างกัน กล่าวคือ ความเป็นรูปธรรมของบริการสะท้อนสิ่งที่ผู้รับบริการมองเห็นและสัมผัสได้ เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ความเชื่อถือไว้วางใจได้สะท้อนความถูกต้องและความสม่ำเสมอของการให้บริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการสะท้อนความรวดเร็วและความพร้อมในการให้บริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการสะท้อนความสุภาพ ความรู้ความสามารถ และความน่าเชื่อถือของบุคลากร ส่วนการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการสะท้อนความเอาใจใส่และการคำนึงถึงความต้องการของ

ผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ดังนั้น มิติเหล่านี้จึงถูกนำมาใช้เป็นตัวชี้วัดในการประเมินระดับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน

2.3.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

James Anderson (1989: 19-22) ได้อธิบายไว้ว่า การจัดการบริการสาธารณะหรือบริการส่วนรวมที่หลากหลายเป็นบทบาทหน้าที่พื้นฐานของรัฐหรือรัฐบาล ทั้งนี้ ในทางวิชาการด้านรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ได้มีการถกเถียงและอภิปรายกันอย่างต่อเนื่องว่า ภาครัฐควรมีบทบาทในการจัดการบริการสาธารณะในขอบเขตกว้างขวางเพียงใด

โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคม และบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นนี้ ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจ

OECD (1991) ได้อธิบายไว้ว่า การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ เป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของหน่วยงานภาครัฐในการปฏิบัติงานและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ซึ่งระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทย ได้นำมาใช้เป็นกระบวนทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา โดยแนวคิดดังกล่าวให้ความสำคัญกับการปรับปรุงสมรรถนะ การยกระดับประสิทธิภาพของหน่วยงานภาครัฐ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และการใช้ประโยชน์จากแนวทางการบริหารของภาคเอกชนมากขึ้น

Christopher Hood (1991) ได้เสนอความเห็นไว้ว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่มีมิติสำคัญประการหนึ่ง คือ การให้ความสำคัญกับการบริการประชาชน (Public Service Orientation) โดยมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งรวมถึงทั้งประชาชนทั่วไปและผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะในช่วงกลางทศวรรษ พ.ศ. 2540-2550 รัฐบาลหลายสมัยของประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และการยกระดับคุณภาพการให้บริการในฐานะบทบาทภารกิจสำคัญของหน่วยงานภาครัฐในการจัดการบริการสาธารณะ

ประเทศไทยหรือหน่วยงานภาครัฐของไทยได้นำเครื่องมือทางการจัดการ (Management Tools) ซึ่งเป็นเครื่องมือสากลมาใช้ในการบริหารงานอย่างต่อเนื่อง เช่น การควบคุมคุณภาพ (Quality

Control) และการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM) โดยการนำเครื่องมือดังกล่าวมาใช้ได้ขยายตัวเพิ่มขึ้นเป็นลำดับทั้งในเชิงปริมาณและขอบเขตการดำเนินงาน ต่อมาประเทศไทยได้พัฒนาและประยุกต์ใช้เครื่องมือการจัดการสำหรับการบริหารงานภาครัฐอย่างหลากหลาย อาทิ ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.) รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (TQA) และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ซึ่งได้รับการพัฒนาและผลักดันให้นำมาใช้ในการปรับปรุงระบบการบริหารและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค และราชการส่วนท้องถิ่นอย่างแพร่หลาย

คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐถือเป็นประเด็นสำคัญที่หน่วยงานภาครัฐต้องให้ความสำคัญและดำเนินการให้สอดคล้องกับกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทย โดยเฉพาะภายหลังการปรับโครงสร้างระบบราชการครั้งใหญ่ในปี พ.ศ. 2545 ซึ่งเกิดขึ้นจากนโยบายของรัฐบาลในขณะนั้น สมัยพันตำรวจโท ดร.ทักษิณ ชินวัตร ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรี รวมถึงข้อกำหนดตามบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงส่วนราชการ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น อีกทั้งการนำแนวคิดการบริหารงานราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based Management) มาใช้ยังส่งผลให้หน่วยงานราชการต่าง ๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Core Objective) ในการจัดบริการแก่ประชาชนทุกระดับ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ แนวทางดังกล่าวจึงสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของการพัฒนาระบบราชการที่มุ่งยกระดับการบริหารราชการแผ่นดินให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะตามบทบัญญัติที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2566)

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ สรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐเป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นให้ภาครัฐสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว เหมาะสม และเป็นธรรม โดยอาศัยการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ การพัฒนาระบบบริการอย่างต่อเนื่อง และการให้ความสำคัญกับประชาชนในฐานะผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ที่มองว่าคุณภาพการให้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับการรับรู้จากบริการที่ได้รับจริง และสามารถประเมินได้จาก 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความ

เชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ แนวคิดดังกล่าว จึงถูกนำมาใช้เป็นพื้นฐานในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัด อุบลราชธานี ในฐานะหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการหลายกลุ่ม ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มาติดต่อราชการทั่วไป เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมินและยกระดับคุณภาพการให้บริการ ของโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.3.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ตามความในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้มีบทบัญญัติ และการดำเนินงานเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ทำการกำหนดวิธีการดำเนินงานตามภารกิจ โดยจำแนกออกได้เป็น 5 กลุ่ม โดยมีเรื่องของการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ จัดอยู่ในกลุ่มภารกิจ ที่ทุกส่วนราชการจะต้องดำเนินการพร้อมกันในพื้นที่ (ภารกิจกลุ่มที่ 1) ซึ่งให้เริ่มดำเนินการนับแต่ ปี พ.ศ. 2547 ที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน และดำเนินการควบคู่ไปกับการบริหารราชการ เพื่อประโยชน์สุข ของประชาชน การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการบริการ และการปรับปรุงระบบการให้บริการของส่วนราชการ

ตัวอย่างของมาตรการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดี ขึ้นของหน่วยงานภาครัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 บัญญัติให้ส่วนราชการต้องถือปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

(1) การรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวม และประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติการให้เหมาะสม (มาตรา 7(4))

(2) ให้มีมาตรการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ (มาตรา 27)

(3) ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการ และเปิดเผยให้ ประชาชนทราบ (มาตรา 29)

(4) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้ส่วนราชการร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม กระทรวง ศูนย์บริการร่วมจังหวัด ศูนย์บริการร่วมอำเภอ ให้ประชาชนสามารถติดต่อในเรื่องต่าง ๆ ได้ในที่เดียวกัน (มาตรา 30-32)

(5) ให้ส่วนราชการทบทวน เพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง กฎหมาย กฎระเบียบ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ (มาตรา 35-36)

(6) ในการบริการประชาชน หรือติดต่อระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนด ระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป พร้อมทั้งจัดให้มีระบบ เครือข่ายสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (มาตรา 37)

ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการภาครัฐยังสะท้อนให้เห็นจากแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-2550 และแผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2548-2551 ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนา ระบบราชการ หรือ ก.พ.ร. ได้มีบทบาทสำคัญในการนำเสนอและขับเคลื่อนแนวทางดังกล่าว เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถปรับปรุงระบบการให้บริการ ลดขั้นตอนการดำเนินงาน และยกระดับ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือ ก.พ.ร. ได้นำแนวคิดจากรางวัล คุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA) และ รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award: TQA) มาประยุกต์ใช้เป็น แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการของหน่วยงาน ภาครัฐ ให้สอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน ยุทธศาสตร์ที่ 6 ว่าด้วยทิศทางการพัฒนาระบบ ราชการไทย ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-2550 รวมทั้งพระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ประเทศไทยและหน่วยงานภาครัฐของไทยได้นำเครื่องมือทางการจัดการ (Management Tools) ซึ่งเป็นแนวทางสากลมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบบริหารและการ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง อาทิ การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) และการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM) ต่อมาได้มีการพัฒนาและนำเครื่องมือด้านการจัดการมาใช้ในการ บริหารงานภาครัฐอย่างหลากหลาย เช่น ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการ และสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.) รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award: TQA) และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) เพื่อยกระดับและปรับปรุงระบบการบริหาร รวมถึงการให้บริการของ หน่วยงานภาครัฐ ทั้งราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค และราชการส่วนท้องถิ่นอย่างแพร่หลาย

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2549 : 393) ได้อธิบายไว้ว่า สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดให้คุณภาพการให้บริการเป็นมิติหนึ่งใน 4 มิติของกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยส่วนราชการต้องจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบการประเมินตนเอง (Self Assessment Report: SAR) และการรายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี (Annual Performance Agreement Report) ทั้งนี้ กรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานดังกล่าวเป็นหลักเกณฑ์สำคัญที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบ และส่วนราชการได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการประเมิน รายงานผล และพัฒนาการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน โดยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการไว้ 4 มิติ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการติดตามและประเมินประสิทธิผลของหน่วยงานภาครัฐ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอขยายความมิติของการประเมินผลการปฏิบัติราชการดังต่อไปนี้

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์

ส่วนราชการจะต้องตรวจสอบและแสดงให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงาน สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ได้รับงบประมาณมาได้อย่างไร เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนที่มารับบริการ

มิติที่ 2 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

ส่วนราชการจะต้องแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น ลดค่าใช้จ่าย การลดอัตราค่าจ้าง การลดระยะเวลาการให้บริการ และความคุ้มค่าในการใช้เงิน เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ส่วนราชการจะต้องแสดงให้เห็นการให้ความสำคัญต่อผู้มารับบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการได้

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร

ส่วนราชการจะต้องแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงองค์กร เช่น การมอบอำนาจการตัดสินใจ การอนุมัติ หรืออนุญาตไปยังระดับปฏิบัติการ การนำเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการะบวนการทำงาน เป็นต้น

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2564-2565 ซึ่งเชื่อมโยงเป้าหมายและแนวทางดำเนินการมาจากยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ และแผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน รวมถึงทิศทาง

การพัฒนาระบบราชการในอนาคตที่ตอบสนองต่อแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลก ได้กำหนดสาระสำคัญให้การพัฒนาบริการภาครัฐเพื่อประชาชนเป็นประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Issue) ที่สำคัญลำดับที่ 1 จากทั้งหมด 3 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้

แนวทางดังกล่าวมุ่งให้ภาครัฐมีบริการที่เป็นมาตรฐานสากล สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการได้อย่างทันที ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านบริการภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการเชื่อมโยงบริการของทุกหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาบริการภาครัฐ

ผลของการดำเนินมาตรการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2564-2565 สามารถสรุปได้ดังนี้

มาตรการตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาบริการภาครัฐเพื่อประชาชน เป็นมาตรการสำคัญที่มุ่งให้ประชาชนได้รับประโยชน์และความสะดวกในการติดต่อภาครัฐ โดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ เพื่อพัฒนาการบริการที่มีประสิทธิภาพและเพิ่มความสะดวกรวดเร็วด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

มาตรการตามยุทธศาสตร์ที่ 2 การปรับบทบาทและโครงสร้างของหน่วยงานภาครัฐ มุ่งให้หน่วยงานภาครัฐมีความทันสมัยและความยืดหยุ่น สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ โดยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและการบูรณาการจากทุกภาคส่วน

มาตรการตามยุทธศาสตร์ที่ 3 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ มุ่งเน้นการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัล มีการพัฒนาฐานข้อมูลและเปิดกว้าง เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีความสามารถในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว และพร้อมให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2566)

จากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ สรุปได้ว่าการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐไม่ได้พิจารณาเพียงความพึงพอใจของผู้รับบริการเท่านั้น แต่จะต้องอาศัยกรอบกฎหมาย หลักเกณฑ์ มาตรการดำเนินงาน และเครื่องมือด้านการบริหารคุณภาพที่ชัดเจน เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานลดขั้นตอนการให้บริการ เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสะท้อนความคิดเห็นต่อการให้บริการ แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ในประเด็นที่ต่างมุ่งเน้นการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสำคัญ โดยทฤษฎีของภาครัฐช่วยกำหนด “ระบบและกลไก

ในการพัฒนาบริการ” ส่วนแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry ช่วยกำหนด “มิติในการประเมินคุณภาพการให้บริการ” จากมุมมองของผู้รับบริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐจึงถูกนำมาใช้เพื่ออธิบายระบบและแนวทางการพัฒนาการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช ในฐานะหน่วยงานภาครัฐที่ต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการหลายกลุ่ม ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มาติดต่อราชการทั่วไป ขณะเดียวกัน ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) มาใช้เป็นกรอบในการประเมินคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนทั้ง 5 ด้าน เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ระบบการให้บริการของโรงเรียนสามารถตอบสนองต่อความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการได้มากน้อยเพียงใด และนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร

2.4.1 ความหมายของภาพลักษณ์องค์กร

Leblanc and Nguyen (1996) ได้ให้ความหมายของ ภาพลักษณ์องค์กร ไว้ว่า เป็นผลที่เกิดจากกระบวนการสะสมการรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งมีการเปรียบเทียบและพิจารณาลักษณะขององค์กรต่าง ๆ ร่วมกัน โดยโครงสร้างของภาพลักษณ์องค์กรมีลักษณะที่ซับซ้อน สะท้อนให้เห็นว่ากระบวนการสร้างภาพลักษณ์องค์กรเป็นกระบวนการที่มีความละเอียดและสลับซับซ้อนเช่นกัน

เสรี วงษ์มณฑา (2540) ได้อธิบายไว้ว่า ภาพลักษณ์ประกอบด้วย การรับรู้ข้อเท็จจริง (Objective Fact) ของบุคคล และการประเมินส่วนตัว (Personal Judgment) ของบุคคลเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ในสังคม โดยบุคคลจะทำการประเมินการรับรู้ดังกล่าวตามลักษณะทางประชากร เช่น เพศ การศึกษา รวมถึงทัศนคติและประสบการณ์เดิมของบุคคลที่มีต่อประเด็นดังกล่าว ดังนั้น ภาพลักษณ์จึงเป็นเรื่องของการรับรู้ ไม่ใช่ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดในสังคม เนื่องจากภาพลักษณ์ที่บุคคลคิดคำนึงเกิดจากกระบวนการรับรู้ผ่านสื่อมวลชนหรือองค์กร ซึ่งข้อมูลข่าวสารที่ได้รับอาจตรงหรือไม่ตรงกับความเป็นจริงก็ได้ รวมทั้งอาจเกิดจากการประเมินส่วนตัวของบุคคลที่มีความแตกต่างกันตามประสบการณ์และวิจารณญาณของแต่ละบุคคล

Kotler (2000) ได้ให้ความหมายของ ภาพลักษณ์องค์กร ไว้ว่า เป็นผลรวมของความเชื่อ ความนึกคิด และความประทับใจที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งทัศนคติและการกระทำใด ๆ ที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ย่อมมีความเกี่ยวพันอย่างสูงกับภาพลักษณ์

Wood (2001) ได้อธิบายไว้ว่า ภาพลักษณ์องค์กรเป็นการรับรู้ที่เกิดขึ้นในจิตใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร โดยการรับรู้ดังกล่าวอาจเกิดจากเอกลักษณ์ (Identity) สัญลักษณ์ หรือองค์ประกอบต่าง ๆ ที่องค์กรกำหนด สร้างขึ้น และสื่อสารออกมาในสถานการณ์ต่าง ๆ

พัชราภรณ์ เกษะประกร (2558) ได้อธิบายไว้ว่า ภาพที่ปรากฏอยู่ในจิตใจหรือความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ ซึ่งครอบคลุมทั้งด้านสินค้า การบริการ และการบริหารงานขององค์กร

จากการศึกษาความหมายของภาพลักษณ์องค์กร สรุปได้ว่า ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง ภาพรวมของความเชื่อ ความรู้สึก ความนึกคิด และความประทับใจที่บุคคลมีต่อองค์กร ซึ่งเกิดจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ประสบการณ์ และการประเมินองค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารงาน การให้บริการ บุคลากร สภาพแวดล้อม เอกลักษณ์ขององค์กร ชื่อเสียงขององค์กร และกิจกรรมที่องค์กรดำเนินการ ทั้งนี้ ภาพลักษณ์องค์กรเป็นผลจากการรับรู้ ความเข้าใจ และความรู้สึกที่บุคคลมีต่อองค์กรจากข้อมูลข่าวสารและประสบการณ์ที่ได้รับ ดังนั้น ภาพลักษณ์องค์กรจึงเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความน่าเชื่อถือ ความโดดเด่น เอกลักษณ์ และความประทับใจที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีต่อองค์กร ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ความหมายของภาพลักษณ์องค์กรถูกนำมาใช้เป็นพื้นฐานในการศึกษาภาพลักษณ์ของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช โดยพิจารณาจากการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อโรงเรียนในด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ด้านชื่อเสียงขององค์กร และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สามารถสะท้อนความน่าเชื่อถือ ความประทับใจ และการรับรู้โดยรวมที่ผู้รับบริการมีต่อโรงเรียนได้

2.4.2 องค์ประกอบของภาพลักษณ์องค์กร

Leblanc and Nguyen (1996) ได้อธิบายไว้ว่า ภาพลักษณ์องค์กรขององค์กรให้บริการแบ่งออกเป็น 5 ปัจจัยหลัก โดยเป็นปัจจัยที่กระตุ้นการรับรู้ที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กร ดังต่อไปนี้

(1) เอกลักษณ์ขององค์กร (Corporate Identity) เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับลักษณะเฉพาะต่าง ๆ ขององค์กรที่ทำให้องค์กรมีความแตกต่างจากองค์กรอื่น เช่น ชื่อองค์กร ตราสัญลักษณ์ การให้บริการ และคุณภาพของการบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการสามารถสังเกต และนำมาเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นได้

(2) ชื่อเสียงขององค์กร (Reputation) เป็นผลจากการดำเนินงานและการให้บริการขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ชื่อเสียงที่ดีจะช่วยส่งเสริมความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ รวมทั้งช่วยลดความกังวลหรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการใช้บริการ

(3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) เป็นสิ่งที่สะท้อนภาพลักษณ์องค์กรผ่านอาคาร สถานที่ บรรยากาศ และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ สภาพแวดล้อมที่ดีสามารถ

สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ และกระตุ้นให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

(4) การให้บริการ (Service Offering) ประกอบด้วยบริการหลักและบริการสนับสนุน โดยการบริการหลักเป็นบริการที่องค์กรมุ่งตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนการบริการสนับสนุนเป็นการให้ความช่วยเหลือเพิ่มเติม หรือการอำนวยความสะดวกที่ช่วยให้การบริการมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น การผสมผสานระหว่างบริการหลักและบริการสนับสนุนจึงช่วยให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครอบคลุม

(5) การติดต่อระหว่างบุคคล (Contact Personnel) เป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรขององค์กรกับผู้รับบริการ โดยพฤติกรรม ทักษะ การสื่อสาร และการตอบสนองของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญที่สะท้อนระดับคุณภาพการบริการ และสามารถกระตุ้นให้ผู้รับบริการเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

รัชนี วงศ์สุมิตร (2547) ได้กล่าวถึง กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์องค์กรว่า ภาพลักษณ์เป็นปัจจัยสำคัญที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือและการสนับสนุนจากประชาชน รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว องค์กรจำเป็นต้องกำหนดภาพลักษณ์ที่ดี น่าเชื่อถือ และสอดคล้องกับการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยกลยุทธ์ที่สามารถใช้ในการสร้างภาพลักษณ์องค์กรสามารถอธิบายได้จากคำว่า ภาพลักษณ์ (Image) ประกอบด้วย

I: Institution คือ การสร้างภาพลักษณ์ด้วยตัวสถาบัน ได้แก่ อาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร

M: Management คือ การจัดการโดยผู้บริหารในการกำหนดภาพลักษณ์องค์กรให้เป็นที่ยอมรับและเป็นที่พึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการ

A: Action คือ การดำเนินงานหรือผลการปฏิบัติงานขององค์กร รวมถึงกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ที่สะท้อนประสิทธิภาพและคุณภาพขององค์กร

G: Goodness คือ การสร้างภาพลักษณ์ด้วยการทำความดี เช่น การดำเนินกิจกรรมที่รับผิดชอบต่อสังคม การช่วยเหลือชุมชน หรือการสร้างประโยชน์ให้แก่ส่วนรวม

E: Employee คือ การสร้างภาพลักษณ์ด้วยบุคลากร เนื่องจากบุคลากรทุกคนในหน่วยงานเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์กร ที่สามารถสร้างความประทับใจหรือทัศนคติที่ดีให้แก่ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กรได้

Doorley and Garcia (2007) ได้อธิบายไว้ว่า การประเมินความสำเร็จของการบริหารภาพลักษณ์องค์กร ควรพิจารณาจากความสามารถขององค์กรในการสื่อสารให้บุคลากรทุกระดับ

ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายและคุณค่าหลักขององค์กร โดยหลักการบริหารภาพลักษณ์ประกอบด้วย

- (1) ผู้บริหารควรเป็นแบบอย่างที่ดีในการริเริ่มและจุดประกายให้บุคลากรเกิดความเข้าใจ ยอมรับ และนำไปสู่การปฏิบัติ
- (2) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการบริหารเอกลักษณ์ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงขององค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งวางแผนการดำเนินงาน กิจกรรม และโครงการที่สะท้อนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และคุณค่าหลักขององค์กร
- (3) บุคลากรเป็นกลไกสำคัญในการเสริมสร้างและรักษาภาพลักษณ์องค์กร จึงควรมีส่วนร่วมในการคิด ปฏิบัติ และขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมในทุกระดับขององค์กร
- (4) องค์กรควรประเมินการรับรู้ ทักษะ และความคาดหวังของผู้เกี่ยวข้อง โดยสำรวจความพึงพอใจต่อนโยบายการบริหาร การจัดกิจกรรมเพื่อสังคม และการตอบสนองความต้องการของกลุ่มต่าง ๆ
- (5) องค์กรควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักขององค์กร
- (6) องค์กรควรให้ความสำคัญกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงในองค์กร (Change Management) โดยสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม

นอกจากนี้ องค์ประกอบของภาพลักษณ์องค์กรมีความสำคัญในการบริหารระบบและกลไกที่ขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กร ตลอดจนช่วยให้องค์กรเข้าใจว่าตนเองมีศักยภาพด้านใด มีความโดดเด่นด้านใด และมีข้อบกพร่องอย่างไร เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาให้กลายเป็นโอกาสในการบริหารภาพลักษณ์ที่มีคุณค่าและยั่งยืน โดยองค์ประกอบของภาพลักษณ์องค์กร มีดังต่อไปนี้

- (1) ผู้บริหาร (Executive) องค์กรจะมีภาพลักษณ์ที่ดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับผู้บริหาร ซึ่งต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มีวิสัยทัศน์ มีนโยบายการบริหารที่ดี และมีความซื่อสัตย์สุจริต
- (2) บุคลากร (Employees) องค์กรที่ดีควรมีบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจิตวิญญาณของการบริการ มีบุคลิกภาพที่ดี และมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่
- (3) บริการ (Service) การให้บริการควรมีคุณภาพ มีประโยชน์ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และสอดคล้องกับข้อมูลหรือการสื่อสารที่องค์กรเผยแพร่
- (4) การดำเนินงาน (Business Practice) องค์กรควรมีการดำเนินงานที่ดี โปร่งใส และคำนึงถึงประโยชน์ต่อสังคม เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร

(5) กิจกรรมสังคม (Social Activities) เป็นการดูแลเอาใจใส่สังคม การร่วมกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ หรือการดำเนินกิจกรรมที่สร้างประโยชน์ให้แก่สังคมและชุมชน

(6) อุปกรณ์และสัญลักษณ์ขององค์กร (Equipment and Stationery) องค์กรควรมีสิ่งที่แสดงถึงเอกลักษณ์หรือสัญลักษณ์ขององค์กร เช่น เครื่องแบบบุคลากร ป้ายสัญลักษณ์ อุปกรณ์สำนักงาน วัสดุสำนักงาน และสิ่งที่ใช้ในการสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร

เสรี วงษ์มณฑา (2554) ได้อธิบายไว้ว่า ภาพลักษณ์เป็นข้อเท็จจริงที่ร่วมกับการประเมินส่วนตัว แล้วกลายเป็นภาพที่อยู่ในความรู้สึกนึกคิดของบุคคล ซึ่งยากที่จะเปลี่ยนแปลง และอาจแตกต่างจากสภาพความเป็นจริง เนื่องจากภาพลักษณ์ไม่ใช่เพียงข้อเท็จจริงเท่านั้น แต่เป็นเรื่องของการรับรู้ที่มนุษย์นำความรู้สึกส่วนตัวเข้าไปประกอบ สอดคล้องกับพรทิพย์ พิมลสินธุ์ (2540) ที่อธิบายว่า ภาพลักษณ์ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ส่วนบุคคล สิ่งเหล่านั้นจะสร้างความประทับใจหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ว่าสามารถสร้างข้อมูลที่ดีให้องค์กรได้หรือไม่

การสร้างภาพลักษณ์เป็นแนวคิดที่องค์กรต่าง ๆ ตระหนักถึงความสำคัญอย่างสูง โดยพยายามพัฒนากลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์อย่างเป็นระบบ จากเดิมที่อาศัยการประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือหลัก มาเป็นการประยุกต์และผสมผสานกลยุทธ์การสื่อสารหลากหลายรูปแบบโดยใช้เทคนิควิธีต่าง ๆ อย่างเป็นเอกภาพ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานสู่เป้าหมายภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ขององค์กร โดยแบ่งลักษณะภาพลักษณ์ ดังต่อไปนี้

(1) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ถูกจำลองขึ้นมา (An Image is Synthetic) ภาพลักษณ์ไม่ได้เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ หากแต่เกิดจากการวางแผนและการกำหนดองค์ประกอบต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์บางประการ เช่น วัตถุประสงค์ด้านการประชาสัมพันธ์ ดังนั้น ภาพลักษณ์จึงเป็นผลจากการวางแผนประชาสัมพันธ์ การกำหนดกระบวนการ และการใช้กลยุทธ์ที่เหมาะสม อีกทั้งยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรหรือบริการที่ประชาชนได้รับ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะก่อให้เกิดความประทับใจทั้งในเชิงบวกหรือเชิงลบ ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมและการให้บริการขององค์กร

(2) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เชื่อถือได้ (An Image is Believable) เป็นการสร้างการรับรู้หรือภาพในใจของบุคคลที่มีต่อองค์กรหรือสถาบันให้มั่นคงและเป็นที่ยอมรับ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความน่าเชื่อถือ เนื่องจากภาพลักษณ์จะเกิดผลได้ต่อเมื่อองค์กรหรือสถาบันนั้นมีความน่าเชื่อถือ

(3) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่อยู่นิ่งและรับรู้ได้ (An Image is Passive) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ต้องไม่ขัดแย้งกับข้อเท็จจริง ถึงแม้ว่าภาพลักษณ์จะไม่ใช่ความเป็นจริงทั้งหมด แต่ภาพลักษณ์จะต้องถูกนำเสนออย่างสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกับความเป็นจริง ได้แก่ ปรัชญา นโยบาย การดำเนินงาน การประพฤติปฏิบัติ ตลอดจนคุณภาพของการให้บริการ

(4) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดเจน (An Image is Vivid and Concrete) ภาพลักษณ์ที่ถูกสร้างจากสิ่งที่เป็นนามธรรมให้ปรากฏออกมาเป็นรูปธรรม เพื่อให้สามารถดึงดูดความสนใจ และตอบสนองความรู้สึกทางอารมณ์ของกลุ่มประชาชนได้อย่างชัดเจน โดยภาพลักษณ์ควรมีลักษณะชัดเจน เข้าใจง่าย จดจำได้ และแตกต่างจากองค์กรอื่น

(5) ภาพลักษณ์ต้องเป็นสิ่งที่ถูกทำให้เข้าใจง่ายและแตกต่าง (An Image is Simplified) ภาพลักษณ์ควรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย จดจำได้ และมีความโดดเด่นแตกต่างจากองค์กรอื่น ขณะเดียวกันต้องสามารถสื่อความหมายได้ครบถ้วนตามที่ต้องการ เช่น เครื่องหมาย (Logo) หรือคำขวัญ (Slogan) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยทำให้ภาพลักษณ์มีความชัดเจนและแตกต่าง

(6) ภาพลักษณ์มีความหมายและแง่มุม (An Image is Ambiguous) ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ โดยอาจเปลี่ยนจากภาพลักษณ์เชิงบวกเป็นภาพลักษณ์เชิงลบ หรือจากภาพลักษณ์เชิงลบเป็นภาพลักษณ์เชิงบวกได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ภายในและปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อองค์กร ดังนั้น องค์กรจึงควรสำรวจภาพลักษณ์ของตนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบว่าผู้เกี่ยวข้องมีการรับรู้ต่อองค์กรในลักษณะใด และนำผลที่ได้ไปใช้ในการส่งเสริม รักษา หรือปรับปรุงภาพลักษณ์ที่ดีให้ดำรงอยู่กับองค์กรและการให้บริการต่อไป

จากการศึกษาองค์ประกอบของภาพลักษณ์องค์กร สรุปได้ว่า ภาพลักษณ์องค์กรเป็น การรับรู้ ความรู้สึก และทัศนคติของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีต่อองค์กร ซึ่งเกิดจากหลาย องค์ประกอบร่วมกัน ได้แก่ เอกลักษณ์ขององค์กร ชื่อเสียงขององค์กร สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การให้บริการ บุคลากร การดำเนินงาน และกิจกรรมที่สะท้อนความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งนี้ องค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดีควรมีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และคุณภาพ การให้บริการ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ ความประทับใจ และความไว้วางใจให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ องค์ประกอบของภาพลักษณ์องค์กรจึงถูกนำมาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดตัวแปร อิสระด้านภาพลักษณ์องค์กรของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ด้านชื่อเสียงขององค์กร และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เนื่องจาก ทั้งสามด้านเป็นองค์ประกอบที่สามารถสะท้อนการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อโรงเรียนได้อย่างชัดเจน กล่าวคือ เอกลักษณ์ขององค์กรสะท้อนลักษณะเฉพาะและความโดดเด่นของโรงเรียน ชื่อเสียงของ องค์กรสะท้อนความน่าเชื่อถือและการยอมรับจากผู้รับบริการ ส่วนความรับผิดชอบต่อสังคมสะท้อน บทบาทของโรงเรียนในการสร้างประโยชน์ต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ซึ่งการรับรู้ ภาพลักษณ์ในแต่ละด้านดังกล่าวอาจส่งผลต่อความเชื่อมั่น ความประทับใจ และการประเมินคุณภาพ การให้บริการของผู้รับบริการ

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะวัฒนธรรมและค่านิยมของคนไทย

2.5.1 ความหมายของค่านิยม

สุนทรী โคมิน และสนิท สมักรการ (2522) ได้อธิบายไว้ว่า ค่านิยม หมายถึง ความเชื่อที่บุคคลหรือสังคมยึดถือมาอย่างต่อเนื่อง โดยเห็นว่าวิธีปฏิบัติหรือเป้าหมายบางอย่างเป็นสิ่งที่มีคุณค่าเหมาะสม และควรยึดถือปฏิบัติมากกว่าวิธีปฏิบัติหรือเป้าหมายอื่น ความหมายดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ค่านิยมมีอิทธิพลต่อความคิด การตัดสินใจ และพฤติกรรมของบุคคลในสังคม

สุนทรী โคมิน (2533) ได้อธิบายไว้ว่า ค่านิยมเป็นพื้นฐานสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความคิด การรับรู้ ทศนคติ และพฤติกรรมของบุคคลในสังคมไทย ทั้งในชีวิตประจำวัน การทำงาน และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ค่านิยมจึงสะท้อนแนวทางการตัดสินใจ การประเมินสิ่งต่าง ๆ และการแสดงออกของบุคคลในบริบททางสังคมและวัฒนธรรม

สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ (2551) ได้อธิบายไว้ว่า ค่านิยม หมายถึง มุมมองหรือความเชื่อร่วมกันของคนในสังคมที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ โดยสะท้อนให้เห็นว่าสังคมนั้นเห็นว่าสิ่งใดมีคุณค่าเป็นสิ่งที่พึงประสงค์ และเป็นสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม ค่านิยมจึงเป็นแนวทางสำคัญที่ช่วยกำหนดการประพฤติปฏิบัติของสมาชิกในสังคม

จากการศึกษาความหมายของค่านิยม สรุปได้ว่า ค่านิยม หมายถึง ความเชื่อ มุมมอง หรือหลักยึดถือที่บุคคลหรือสังคมเห็นว่ามีคุณค่า เหมาะสม และควรยึดถือปฏิบัติ โดยค่านิยมมีอิทธิพลต่อความคิด การรับรู้ ทศนคติ การตัดสินใจ และพฤติกรรมของบุคคล สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ค่านิยมจึงเป็นพื้นฐานสำคัญที่ช่วยอธิบายพฤติกรรมระหว่างบุคคลในบริบทสังคมไทย โดยเฉพาะการปฏิบัติต่อผู้อื่น การให้เกียรติ ความสุภาพ และความเอาใจใส่ในการให้บริการ

2.5.2 ค่านิยมพื้นฐานของคนไทย

สุนทรী โคมิน (2533) ได้จัดกลุ่มค่านิยมพื้นฐานของคนไทยออกเป็น 9 กลุ่ม ซึ่งสะท้อนลักษณะพื้นฐานทางความคิด ความเชื่อ และพฤติกรรมของคนไทย แนวคิดดังกล่าวช่วยอธิบายพฤติกรรมและการรับรู้ของผู้รับบริการในบริบทขององค์กรภาครัฐด้านการศึกษได้ เนื่องจากค่านิยมมีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง วิธีการประเมินประสบการณ์ และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

(1) ค่านิยมด้านศักดิ์ศรี การยอมรับ และการให้เกียรติ

คนไทยให้ความสำคัญกับความรู้สึกมีคุณค่า การได้รับการยอมรับ และการไม่ถูกลดทอนศักดิ์ศรีต่อหน้าผู้อื่น ในบริบทของการให้บริการ ผู้รับบริการจึงคาดหวังว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างสุภาพ เหมาะสม และเท่าเทียม

(2) ค่านิยมด้านความกตัญญูและความเคารพ

ความเคารพผู้ใหญ่ ครู อาจารย์ ผู้มีพระคุณ และผู้ที่ให้ความช่วยเหลือ เป็นลักษณะสำคัญของสังคมไทย ในบริบทของโรงเรียน ค่านิยมดังกล่าวเชื่อมโยงกับความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียน นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ซึ่งมีผลต่อความไว้วางใจและความรู้สึกที่ผู้รับบริการมีต่อโรงเรียน

(3) ค่านิยมด้านความสัมพันธ์ที่ราบรื่นและการรักษาน้ำใจ

คนไทยมักให้ความสำคัญกับความสุภาพ ความนุ่มนวล การประนีประนอม และการรักษาน้ำใจของผู้อื่น ในงานบริการ ค่านิยมนี้ปรากฏผ่านการพูดจาที่เหมาะสม การแสดงความเต็มใจให้บริการ และการหลีกเลี่ยงท่าทีที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอึดอัดใจ

(4) ค่านิยมด้านความยืดหยุ่นและการปรับตัวตามสถานการณ์

ความสามารถในการปรับตัวให้เหมาะสมกับบริบทเป็นลักษณะสำคัญประการหนึ่งของสังคมไทย ในงานบริการภาครัฐ ความยืดหยุ่นช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถแนะนำ ชี้แจง หรือช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม

(5) ค่านิยมด้านคุณธรรม จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม

คุณธรรม ความเมตตา ความอดทน การให้อภัย และการทำความดี เป็นคุณลักษณะที่สังคมไทยให้ความสำคัญ ในบริบทของโรงเรียน ค่านิยมดังกล่าวสัมพันธ์กับบทบาทของโรงเรียนในการปลูกฝังคุณธรรม ดูแลนักเรียน ช่วยเหลือชุมชน และดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

(6) ค่านิยมด้านการศึกษา ความสามารถ และความน่าเชื่อถือ

คนไทยให้ความสำคัญกับการศึกษา ความรู้ ความสามารถ และการได้รับการยอมรับทางสังคม ในบริบทของโรงเรียน ผู้รับบริการจึงคาดหวังว่าโรงเรียนจะมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ให้ข้อมูลได้ถูกต้อง และให้บริการอย่างมืออาชีพ

(7) ค่านิยมด้านการพึ่งพาอาศัย การช่วยเหลือ และความร่วมมือ

สังคมไทยให้ความสำคัญกับเครือข่ายความสัมพันธ์ การช่วยเหลือกัน และการอยู่ร่วมกันในชุมชน ในบริบทของสถานศึกษา โรงเรียนจึงเป็นศูนย์กลางของความสัมพันธ์ระหว่างนักเรียน ผู้ปกครอง ครู บุคลากร และชุมชน

(8) ค่านิยมด้านบรรยากาศที่เป็นมิตรและความสบายใจในการรับบริการ

คนไทยให้ความสำคัญกับบรรยากาศที่ดี ความเป็นกันเอง และความไม่ตึงเครียด ในงานบริการ บรรยากาศที่เป็นมิตร อธิษาศัยที่ดี และสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม ย่อมช่วยสร้างประสบการณ์เชิงบวกต่อผู้รับบริการ

(9) ค่านิยมด้านผลสำเร็จของงานและประสิทธิภาพการให้บริการ

ความรับผิดชอบ การทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และการให้บริการที่เกิดผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรม เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการในบริบทภาครัฐคาดหวัง โดยเฉพาะบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส และสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาค่านิยมพื้นฐานของคนไทย สรุปได้ว่า ค่านิยมไทยมีอิทธิพลต่อการรับรู้และพฤติกรรมของผู้รับบริการในหลายมิติ ทั้งด้านศักดิ์ศรี การให้เกียรติ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความไว้วางใจ ความร่วมมือ บรรยากาศในการรับบริการ และความคาดหวังต่อประสิทธิภาพขององค์กร ดังนั้น การศึกษาคุณภาพการให้บริการในบริบทของโรงเรียนไทยจึงควรพิจารณาค่านิยมของคนไทยร่วมด้วย เพื่อให้สามารถอธิบายการรับรู้และพฤติกรรมของผู้รับบริการได้อย่างสอดคล้องกับบริบททางสังคมและวัฒนธรรมไทย

2.5.3 ลักษณะพฤติกรรมระหว่างบุคคลในบริบทสังคมไทย

จากแนวคิดเกี่ยวกับค่านิยมและแบบแผนพฤติกรรมของคนไทย ลักษณะพฤติกรรมระหว่างบุคคลในบริบทสังคมไทยสะท้อนให้เห็นถึงวัฒนธรรมการปฏิสัมพันธ์ของคนไทย ซึ่งมีความสัมพันธ์กับค่านิยมและแบบแผนพฤติกรรมทางสังคม โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับความสุขภาพ การให้เกียรติ ความสัมพันธ์ที่ราบรื่น ความเอาใจใส่ และการปรับตัวให้เหมาะสมกับสถานการณ์ (สุนทรี โคมิน และ สนิท สมครการ, 2522; สุนทรี โคมิน, 2533) ในบริบทของการให้บริการ ลักษณะพฤติกรรมดังกล่าวส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการทั้งในด้านความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และภาพลักษณ์ขององค์กร ซึ่งสามารถอธิบายได้เป็น 3 ประเด็นสำคัญ ดังนี้

2.5.3.1. ความสุภาพ อ่อนน้อม และการให้เกียรติผู้รับบริการ เป็นลักษณะสำคัญของพฤติกรรมระหว่างบุคคลในบริบทสังคมไทย เนื่องจากคนไทยให้ความสำคัญกับศักดิ์ศรี ความเหมาะสมในการสื่อสารและการปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพ ในบริบทของการให้บริการ ผู้รับบริการจึงให้ความสำคัญกับถ้อยคำ น้ำเสียง สีหน้า ท่าทาง และความสุขภาพของผู้ให้บริการควบคู่กับผลลัพธ์ของการบริการ

2.5.3.2 ความเอาใจใส่และความสัมพันธ์ที่เป็นมิตร เป็นลักษณะพฤติกรรมที่สะท้อนค่านิยมของสังคมไทยที่ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความเมตตา ความช่วยเหลือเกื้อกูล และความรู้สึกเป็นกันเอง ในบริบทของการให้บริการ ผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังเพียงบริการที่ถูกต้อง และรวดเร็วเท่านั้น แต่ยังคาดหวังว่าจะได้รับการดูแล รับผิดชอบ และช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ

2.5.3.3 การปรับตัวและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเหมาะสม เป็นลักษณะพฤติกรรมที่สะท้อนความสามารถของผู้ให้บริการในการเข้าใจสถานการณ์ของผู้รับบริการ และเลือกใช้วิธีการ

สื่อสารหรือการช่วยเหลือที่เหมาะสมกับบริบท ในบริบทของโรงเรียนซึ่งมีผู้รับบริการหลายกลุ่ม บุคลากรจึงควรสามารถอธิบายขั้นตอน แนะนำช่องทางการติดต่อ ประสานงาน และช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม ภายใต้ขอบเขตของความถูกต้อง ความเป็นธรรม และหลักเกณฑ์ขององค์กร

จากการศึกษาลักษณะพฤติกรรมระหว่างบุคคลในบริบทสังคมไทย สรุปได้ว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการไทยไม่ได้ขึ้นอยู่กับความถูกต้อง ความรวดเร็ว หรือความเป็นระบบของการให้บริการเพียงอย่างเดียว แต่ยังสัมพันธ์กับวิธีการสื่อสาร ความสุภาพ การให้เกียรติ ความเอาใจใส่ ความเป็นมิตร และความสามารถของผู้ให้บริการในการปรับตัวและช่วยแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม

2.5.4 การเชื่อมโยงวัฒนธรรมและค่านิยมของคนไทยกับงานบริการและองค์กรภาครัฐ

จากแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมและค่านิยมของคนไทยที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า วัฒนธรรมและค่านิยมของคนไทยมีความเกี่ยวข้องกับความคิด การรับรู้ ทศนคติ และพฤติกรรมของบุคคลในสังคม โดยเฉพาะพฤติกรรมระหว่างบุคคลที่สะท้อนการให้เกียรติ ความสุภาพ ความเอาใจใส่ การรักษาความสัมพันธ์ที่ราบรื่น และการปรับตัวให้เหมาะสมกับสถานการณ์ (สุนทรี โคมิน และสนธิ สมัครงการ, 2522; สุนทรี โคมิน, 2533; สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ, 2551)

เมื่อพิจารณาในบริบทของงานบริการภาครัฐด้านการศึกษา การให้บริการของโรงเรียนไม่ได้เกี่ยวข้องเพียงขั้นตอน ระบบงาน หรือผลลัพธ์ของบริการเท่านั้น แต่ยังสัมพันธ์กับวิธีการสื่อสาร ท่าทีของผู้ให้บริการ ความสุภาพ การให้เกียรติ ความเอาใจใส่ ความไว้วางใจ และความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้รับบริการ เนื่องจากโรงเรียนเป็นองค์กรที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มบุคคลที่หลากหลาย ทั้งนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และผู้มาติดต่อราชการ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมและค่านิยมของคนไทยกับงานบริการและองค์กรภาครัฐ สรุปได้ว่า วัฒนธรรมและค่านิยมของคนไทยเป็นปัจจัยสนับสนุนที่ช่วยอธิบายการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการในบริบทของโรงเรียนไทยได้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยการรับรู้ดังกล่าวเกิดจากทั้งตัวชี้วัดเชิงระบบ เช่น ความถูกต้อง ความรวดเร็ว ความชัดเจนของขั้นตอน และมาตรฐานการให้บริการ ควบคู่กับตัวชี้วัดเชิงวัฒนธรรม เช่น ความสุภาพ การให้เกียรติ ความเอาใจใส่ ความเป็นมิตร ความยืดหยุ่นอย่างเหมาะสม และความไว้วางใจต่อองค์กร ดังนั้น การศึกษาปัจจัยด้านการให้บริการและด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบญจมมาหาราช จึงควรพิจารณาบริบททางวัฒนธรรมและค่านิยมของคนไทยร่วมด้วย เพื่อให้การอธิบายผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับบริบทของสังคมไทย

2.6 ข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช

2.6.1 ประวัติโรงเรียน

เมื่อ พ.ศ. 2439 พระญาณรักจิต (พระอุบาลีคุณูปมาจารย์จันทร์ สิริจันโท) ได้มอบหมายให้พระมหาอ้วน ดิสโส (สมเด็จพระมหาธีรราชเจ้า วัดบวรนิเวศ) และคณะทำการรวบรวมอุปกรณ์การศึกษาจากกรุงเทพมหานคร นำมาที่จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อเปิดสอนที่วัดสุปัฏนารามวรวิหาร โดยจัดตั้งเป็นโรงเรียนขึ้น เมื่อ พ.ศ. 2440 ชื่อว่า “โรงเรียนอุบลวิทยาคม” เปิดสอนในชั้นประถมศึกษาปีที่ 1-3 รับนักเรียนทั้งบรรพชิต และคฤหัสถ์ชาย ในการนี้พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานทรัพย์จำนวน 10 ชั่ง เพื่อเป็นทุนในการใช้จ่ายในการเรียนการสอน ต่อมาโรงเรียนอุบลวิทยาคมมีจำนวนนักเรียนมากขึ้น ในปี พ.ศ. 2458 จึงก่อสร้างโรงเรียนหลังใหม่ที่แยกมาจากโรงเรียนอุบลวิทยาคม ตัวอาคารมีลักษณะเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า เป็นโรงเรียนชั้นเดียว ใต้ถุนเตี้ยสูงประมาณ 1 เมตร มี 8 ห้อง นับว่าเป็นโรงเรียนที่ใหญ่โตของมณฑลอุบลราชธานี ในสมัยนั้น เมื่อโรงเรียนได้สร้างเสร็จเรียบร้อย ได้ประกอบพิธีเปิดเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2458 โดยพระยาศรีธรรมศกราช ได้ทูลเชิญกรมหลวงพิษณุโลกประชานารถ เสนาธิการทหารบกเป็นประธานเปิด และได้ประธานนามโรงเรียนว่า “โรงเรียนตัวอย่างประจำมณฑลอุบลราชธานี เบ็ญจะมะมหาราช” เพื่อเป็นอนุสรณ์ถวายแด่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ดังนั้น โรงเรียนจึงถือเอาวันที่ 28 กันยายน ของทุกปีเป็น “วันสถาปนาโรงเรียน” ที่ชาวจังหวัดอุบลราชธานี มีความภาคภูมิใจ เนื่องจากมีโรงเรียนเดียวในประเทศไทยที่ชื่อโรงเรียนต่อท้ายด้วยคำว่า “มหาราช”

โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราชแห่งที่สอง ในปี พ.ศ. 2477 เนื่องจากโรงเรียนแห่งแรกได้ขยายชั้นเรียน และโรงเรียนได้รับนักเรียนมากขึ้น ทำให้สถานที่คับแคบ ต่อมาจังหวัดได้งบประมาณ 4 หมื่นบาท ชาวเมืองอุบลราชธานีจึงนำมาสร้างโรงเรียนในเนื้อที่ 40 กว่าไร่ ทิศเหนือจดถนนเบ็ญจะมะ-วัดไชยมงคล ทิศใต้จดถนนศรีนครินทร์และที่ดินนางสิน สิงห์ไกร ตะวันออกจดถนนอุปราชา ทิศตะวันตกจรดทางสาธารณะประโยชน์ ตัวอาคารอยู่ตรงกลางเนื้อที่ หันหน้าไปทางทิศตะวันออก ตัวโรงเรียนเป็นอาคารไม้ 2 ชั้น ตั้งอยู่บนฐานที่ก่อด้วยซีเมนต์ ด้านหน้ามี มุข 3 มุข เรียงกัน หลังคาเป็นกระเบื้อง เมื่อสร้างเสร็จ พระสารศาสน์ประพันธ์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการสมัยนั้นมาเป็นประธานในพิธีเปิด ต่อมา พ.ศ. 2480 อาจารย์น้อยม วรรณมย์ อาจารย์ใหญ่ได้นำต้นไทรมาปลูกไว้หลังโรงเรียน โดยให้นักเรียนทุกคนร่วมปลูกและได้กล่าวว่า “ลูกเบ็ญจะมะทุกคนคือลูกไทรงาม” และกลายเป็นสัญลักษณ์ของโรงเรียน สำหรับตราประจำโรงเรียนนั้น เมื่อแรกอาจารย์น้อยมท่านได้กำหนดตราให้เป็นรูปต้นไทร มีอักษร “ร” เกี่ยวที่ลำต้นไทร มีเลข “5” อยู่ด้านล่างมีรัศมีกระจายเป็นวงรอบต้นไทร มีชายผ้าเป็นธงปลาย 2 แฉก เขียนตรงกลางว่า “เบ็ญจะมะมหาราช” ไว้ด้านล่าง ต่อมาได้เปลี่ยนแปลง

ออกแบบให้เข้ากับสมัยโดยเปลี่ยนเป็นพระมหาพิชัย มงกุฎครอบเลข “5” ตั้งอยู่บนฐานดอกบัว จนทุกวันนี้ เดิมใช้อักษรย่อของโรงเรียนที่ปักอกเสื้อนักเรียน เป็น อ.บ.1 จากนั้นจึงเปลี่ยนอักษรย่อของโรงเรียนเป็น บ.ม. มาจนถึงปัจจุบัน

โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราชแห่งที่สาม ณ ที่ตั้งปัจจุบัน ในปี พ.ศ. 2511 ถึงปัจจุบัน โดย นายพัฒน์ บุญรัตพันธุ์ ผู้ว่าราชการจังหวัดในขณะนั้น ได้ตกลงระหว่างกระทรวงมหาดไทยกับ กระทรวงศึกษาธิการ เพื่อสร้างโรงเรียนมัธยมใหม่ “โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช” ที่ตั้งอยู่ที่บ้านท่าวังหิน ตำบลปทุม (ตำบลในเมืองในปัจจุบัน) จังหวัดอุบลราชธานี ได้อนุมัติเงินงบประมาณ 11 ล้านบาทเศษ ซึ่งเป็นที่ราชพัสดุ แปลงเลขที่ 1776 ในเนื้อที่ 150 ไร่ 15.9 ตารางวา ตั้งอยู่เลขที่ 600 ถนนสรรพสิทธิ์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี แต่ไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้ทั้งแปลง เนื่องจาก ทิศตะวันออกมีการบุกรุกเพื่ออยู่อาศัยของชุมชน โรงเรียนคงเหลือเนื้อที่ประมาณ 125 ไร่เศษ โรงเรียนแห่งที่สามนี้ มีบริเวณกว้างขวางมาก มีอาคารเรียน หอประชุม ศูนย์กีฬา โรงอาหารและอาคารประกอบอื่น ๆ เป็นจำนวนมาก “โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช” ชื่อนี้ไม่เหมือนใคร และต่างจากโรงเรียนที่ขึ้นต้นด้วย “เบญจ” ทั้งหลายก็ด้วยถือเอาตามลายพระหัตถ์ที่สมเด็จพระเจ้าฟ้าจักรพงษ์ภูวนาถ ได้ประทานนามไว้เมื่อปี พ.ศ.2458 และเป็นโรงเรียนเดียวที่ต่อท้ายด้วย”มหาราช” ในประเทศไทย และใช้ชื่อเป็นภาษาอังกฤษตามที่กรมวิชาการกำหนด ให้ใช้ในการออกเอกสาร ใบรับรองผลการเรียนว่า Benchama Maharat School เพื่อให้เป็นอนุสรณ์แด่องค์ผู้ประทานนาม โดยปัจจุบันผู้บริหารโรงเรียน คือ นายองอาจ จุมสีมา เป็นผู้อำนวยการโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช

2.6.2 สภาพชุมชน เศรษฐกิจ สังคม

2.6.2.1 สภาพชุมชนรอบบริเวณโรงเรียนมีลักษณะเป็นชุมชนเมืองมีประชากรอยู่หนาแน่น มีร้านค้าทุกประเภทอยู่ตลอดสายถนน โดยเฉพาะโรงเรียนกวตวิชา มีปัญหาการจราจรติดขัดในช่วงเวลาเร่งด่วน มีประชากรในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานีประมาณ 80,000 คน หน่วยงาน และสถานที่ราชการ ที่อยู่ใกล้โรงเรียน

2.6.2.2 ผู้ปกครอง ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ และค้าขาย

2.6.3.3 โอกาสและข้อจำกัดของโรงเรียน อยู่ใกล้กับแหล่งเรียนรู้ท้องถิ่น เช่น มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติจังหวัดวัดท่าวังหิน และแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ จึงสะดวกต่อการพานักเรียนไปปฏิบัติกิจกรรมทางศาสนา และศึกษาแหล่งเรียนรู้นอกสถานที่

2.6.3 วิสัยทัศน์

“โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราชจัดการศึกษา พัฒนาผู้เรียนให้เป็นคนดีมีคุณภาพ ตามมาตรฐานสากล สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกศตวรรษที่ 21 บนพื้นฐานของความเป็นไทย ตามหลักปรัชญาของ เศรษฐกิจพอเพียง”

2.6.4 พันธกิจ

2.6.4.1 พัฒนาผู้เรียนให้เป็นคนดี มีคุณธรรม มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามหลักสูตร และค่านิยมหลักของคนไทย 12 ประการ

2.6.4.2 พัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพตามมาตรฐานสากลและสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกศตวรรษที่ 21

2.6.4.3 พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีมาตรฐานคุณภาพตามเกณฑ์ มาตรฐานวิชาชีพ

2.6.4.4 พัฒนาระบบการบริหารจัดการศึกษาตามหลักธรรมาภิบาล และระบบคุณภาพ ตามเกณฑ์ OBECQA

2.6.4.5 ส่งเสริมความเป็นไทยตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2.6.4.6 ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีจิตสำนึกในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมี พระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

2.6.5 เป้าประสงค์

ผู้เรียนเป็นพลเมืองที่ดีของชาติและพลโลก มีคุณธรรมจริยธรรม และมีศักยภาพด้านวิชาการ ตามมาตรฐานสากลสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกในศตวรรษที่ 21 บนพื้นฐานความเป็นไทย และหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

2.6.6 ปรัชญาของโรงเรียน คือ ประพจน์ดี มีวัฒนธรรม นำสังคม

2.6.7 เอกลักษณ์ของโรงเรียน คือ ความเป็นเลิศทางวิชาการ

2.6.8 อัตลักษณ์ของนักเรียน คือ “ต้นแบบคนดี ศักดิ์ศรีแห่งเบ็ญฯ” (มีคุณสมบัติตาม สมรรถนะ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของโรงเรียน)

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทบทวนงานวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านการให้บริการ ภาพลักษณ์องค์กร และลักษณะทางประชากรศาสตร์ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรกรอบแนวคิดการวิจัย สมมติฐานการวิจัย และการอภิปรายผลการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ฐานิตารัตน์ เอี่ยมธนะมาศ (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคิดและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะคิดและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา และเพื่อเปรียบเทียบทักษะคิดและความพึงพอใจดังกล่าว กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จำนวน 129 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีทักษะคิดต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ ผลการเปรียบเทียบพบว่า นักศึกษาที่มีเพศ อายุ อาชีพ และหลักสูตรที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน มีทักษะคิดและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทัศนีย์ เปียทอง (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการห้องธุรการของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ปกครองและผู้ใช้บริการห้องธุรการ และเพื่อปรับปรุงรูปแบบการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ปกครองของนักเรียนหรือผู้ใช้บริการห้องธุรการ และผู้ให้บริการห้องธุรการ จำนวน 36 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการศึกษาพบว่า ก่อนการให้บริการ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับอัธยาศัยของผู้ให้บริการมากกว่าความสะดวก โดยการให้บริการด้วยความสุภาพและความเป็นมืออาชีพช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความประทับใจ ระหว่างการให้บริการ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน เข้าใจง่าย และเข้าถึงได้ง่าย มากกว่าระยะเวลาในการให้บริการ นอกจากนี้ ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการเห็นตรงกันว่า ระบบการให้บริการผ่านอุปกรณ์

ที่ทันสมัยช่วยเสริมคุณภาพการบริการและเพิ่มความพึงพอใจได้ ส่วนหลังการใช้บริการ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการประสานงาน การประเมินผลหลังการใช้บริการ ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม และช่องทางการชำระเงินที่สะดวก ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความประทับใจและความพึงพอใจต่อการบริการ

วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชน และอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นที่มีต่อความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่ยื่นชำระภาษีท้องถิ่น ประจำปี 2562 จำนวน 276 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41-50 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และชำระภาษีบำรุงท้องถิ่นมากที่สุด คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ และด้านสิ่งที่จับต้องได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจของประชาชนในด้านสถานที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก การประชาสัมพันธ์ และโครงสร้างภาษี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้ คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน สามารถร่วมกันอธิบายความพึงพอใจได้ร้อยละ 36.40

นริศรา ลาลี และคณะ (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่วนความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านอรรถาธิบายผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านการประสานงาน และด้านความสะดวก เมื่อวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และ ด้านความเห็นอกเห็นใจ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 81.20 นอกจากนี้ ผู้รับบริการที่มีอายุและอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการบางด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณรงค์ เครือมิ่งมงคล และคณะ (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เปรียบเทียบความคิดเห็นจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อาศัยอยู่ รวมทั้งศึกษา ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปี ขึ้นไปที่มาใช้บริการสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงกันยายน พ.ศ. 2562 จำนวน 294 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One-Way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อาศัยอยู่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะสำคัญ ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการแทนกันได้ และเพียงพอ ควรให้บริการในช่วงพักเที่ยง ควรดูแลสถานที่ให้สะอาด และควรเพิ่มช่องทางการติดต่อ สอบถามให้หลากหลาย

ปริญ จิวชาภัก และคณะ (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของผู้รับบริการสมาคมกีฬายิงปืนรณยุทธแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ เปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคล และศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการ สมาคมกีฬายิงปืนรณยุทธแห่งประเทศไทย จำนวน 243 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเชื่อมั่น ต่อลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่วนความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการ

อย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการที่มีเพศและระยะเวลาในการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่แตกต่างกัน และพบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง และด้านความเชื่อมั่น ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ชุตติกาญจน์ ใจมา (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจ รวมทั้งศึกษาคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาภาคปกติ ชั้นปีที่ 1-5 ทั้ง 7 คณะ ที่มาใช้บริการกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ในช่วงเดือนมกราคมถึงธันวาคม 2563 จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการและความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความมั่นใจมีคุณภาพบริการสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการเอาใจใส่ ส่วนด้านการตอบสนองมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด สำหรับความพึงพอใจ พบว่า ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ส่วนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด นอกจากนี้ คุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการและด้านความน่าเชื่อถือส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการให้ความมั่นใจส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจได้ร้อยละ 78.50

อุดม สมบูรณ์ผล (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวในจังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวไทยต่อการจัดการคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กร ศึกษาระดับความตั้งใจใช้บริการซ้ำ และศึกษาอิทธิพลของการจัดการคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการซ้ำ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ระดับการจัดการคุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์องค์กร และความตั้งใจใช้บริการซ้ำโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยการจัดการคุณภาพการบริการ

ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการรับรู้และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำ ส่วนปัจจัยภาพลักษณ์องค์กรได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ และด้านภาพลักษณ์ของโรงแรม มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ณัฐภูมิ สนิธิ (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านทัศนคติ คุณภาพการให้บริการ และภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ชมในการใช้บริการเข้าชมการแข่งขันฟุตบอล Thai League ในสนามฟุตบอลในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติ คุณภาพการให้บริการ และภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ชม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่เคยเข้าชมการแข่งขันฟุตบอล Thai League และผู้ที่มีแนวโน้มจะเข้าชม การแข่งขัน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ ร้อยละ และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติ คุณภาพการให้บริการ และภาพลักษณ์องค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยคุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด

วลี คำสมนึก (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกาฬสินธุ์ จำกัด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขกาฬสินธุ์ จำกัด จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ t-test, F-test และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์องค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความมั่นคงทางการเงินและด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความเชื่อมั่นโดยรวมประกอบด้วย ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเป็นมิตร นอกจากนี้ สมาชิกที่มีประเภทสมาชิกและอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์องค์กรแตกต่างกันในด้านความมั่นคงทางการเงิน ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนสมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นแตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือและด้านความเป็นมิตร ผลการวิเคราะห์พบว่า ภาพลักษณ์องค์กรด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี และด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อความเชื่อมั่นของสมาชิก

Aspasia Goula (2021) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพของบริการในโรงพยาบาล สาธารณะของระบบสุขภาพในประเทศกรีซ โดยใช้เครื่องมือวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL

มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการด้านสุขภาพกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก จำนวน 700 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ เครื่องมือวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยได้รับยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังในมิติคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ดังนั้น ผู้บริหารโรงพยาบาลและผู้ให้บริการด้านสุขภาพควรให้ความสำคัญกับความคาดหวังของผู้ป่วย และกำหนดแนวทางหรือมาตรการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยให้ดียิ่งขึ้น

อัจฉราภรณ์ ทวะชารี (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการดำเนินงานที่มีต่อความพึงพอใจการให้บริการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาของหน่วยรับเงินกองคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของหน่วยรับเงิน และศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่องานบริการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่และร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 15–20 ปี กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 และส่วนใหญ่อยู่คณะครุศาสตร์ ความพึงพอใจต่อการรับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการ และความสะดวกรวดเร็วของการบริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความสุภาพและอัธยาศัยดีในการให้บริการ นอกจากนี้ ปัจจัยเกี่ยวกับการให้บริการที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และด้านระบบการบริการกับด้านระยะเวลาบริการ ส่วนด้านสภาพแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

อิสระ นฤภัย และคณะ (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน และเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามเพศและวุฒิการศึกษา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียน ปีการศึกษา 2563 จำนวน 80 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test แบบ Independent, One-Way ANOVA และการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิธีการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความสัมพันธ์กับชุมชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน และ

ด้านวิธีการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปกครองที่มีเพศและวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นุชจรินทร์ วรรณพงษ์ (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคนบตี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการ ประเมินคุณภาพการให้บริการ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรและนิสิตคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 485 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านระบบการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระยะเวลา และด้านความสะดวกในการบริการ ส่วนคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

เอเซีย สุขาเงิน และคณะ (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์องค์กรกับความภักดีของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทัศนคติของนักศึกษาต่อภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย ศึกษาความภักดีของนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัย เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความภักดี วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์องค์กรกับความภักดี และจัดทำข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2564 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านบุคคลมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนความภักดีของนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านทัศนคติมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด นักศึกษาที่มีเพศ ชั้นปี หลักสูตร และประสบการณ์เข้าร่วมกิจกรรมแตกต่างกัน มีความภักดีต่อมหาวิทยาลัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และภาพลักษณ์องค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความภักดีของนักศึกษาในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สุชาร์ตน์ บุญประคอง (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารที่เอ็มบีเอ็นชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการบริการ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กร ศึกษาภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารที่เอ็มบีเอ็นชาต จำกัด (มหาชน) ในเขตนครปฐม จำนวน 420 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์องค์กร และการตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกตัวแปร คุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อภาพลักษณ์องค์กร ภาพลักษณ์องค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และคุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดวงจันทร์ ทวีทรัพย์ (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรและความพึงพอใจการให้บริการส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, One-Way ANOVA และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความเชื่อถือไว้วางใจมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ความพึงพอใจการให้บริการและความตั้งใจใช้บริการซ้ำโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สมาชิกที่มีอายุและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความตั้งใจใช้บริการซ้ำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรหลายด้าน คุณภาพการบริการหลายด้าน และความพึงพอใจการให้บริการ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บุญจิรา ส่งแสง (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรและความพึงพอใจการให้บริการส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรและความพึงพอใจการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด จำนวน 214 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, One-Way ANOVA และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31–40 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001–20,000 บาท การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ความพึงพอใจ การให้บริการและความตั้งใจใช้บริการซ้ำโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สมาชิกที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความตั้งใจใช้บริการซ้ำ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร ด้านบริการและความพึงพอใจการให้บริการส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดร.ศุภ คำวิจิตรธนาภา และดิเรก ดีประเสริฐ (2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพ คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรทางสื่อสังคมออนไลน์ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรทางสื่อสังคมออนไลน์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก เก็บรวบรวม ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพ การให้บริการทางสื่อสังคมออนไลน์ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อหน้าที่ การให้ความเชื่อมั่น และการรู้จักและเข้าใจ ส่วนแนวทางการเพิ่ม ประสิทธิภาพ ได้แก่ การพัฒนาการประชาสัมพันธ์และการให้บริการทางสื่อสังคมออนไลน์ การเพิ่ม ช่องทางการเข้าถึงบริการ การประสานงานความร่วมมือ การให้ข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษา ด้านกฎหมาย การรับเรื่อง รายงานผล และติดตามผลเรื่องร้องทุกข์ การใช้เครื่องมือในสื่อสังคม ออนไลน์อย่างเหมาะสม การพัฒนาเทคโนโลยี และการพัฒนาบุคลากรที่ให้บริการทางสื่อสังคม ออนไลน์

ภัทรกร เขียวสี และคณะ (2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ ของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการและ ภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย รวมทั้งศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้ บริการสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย จำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ

การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคายส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ สามารถร่วมกันพยากรณ์ภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคายได้ร้อยละ 10.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการและด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ชลิตา ลั่นจี และคณะ (2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารและหัวหน้าสำนักงานบัญชีที่ขึ้นทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 369 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือของธุรกิจ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า และด้านภาพลักษณ์ของธุรกิจ นอกจากนี้ คุณภาพการให้บริการด้านบัญชีโดยรวมและรายด้านทุกด้านส่งผลทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จิตพิสุทธิ์ บุปผาพันธ์ (2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของภาพลักษณ์องค์กรต่อความตั้งใจใช้บริการและความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร ความตั้งใจใช้บริการ และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ศึกษาอิทธิพลของภาพลักษณ์องค์กรที่มีต่อความตั้งใจใช้บริการและความจงรักภักดี และศึกษาบทบาทของความตั้งใจใช้บริการในฐานะตัวแปรแทรกกลางระหว่างภาพลักษณ์องค์กรกับความจงรักภักดี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน 399 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการหรือพนักงานของรัฐ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท และใช้บริการสายการบินนกแอร์มากที่สุดในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ภาพลักษณ์

องค์กรของสายการบินมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้บริการ และความจงรักภักดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อีกทั้งความตั้งใจใช้บริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความจงรักภักดี และทำหน้าที่เป็นตัวแปรแทรกกลางบางส่วนระหว่างภาพลักษณ์องค์กรกับความจงรักภักดี

มยุรี ชะพินิจ และชาญยุทธ หาญชนะ (2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ รวมทั้งเสนอแนวทางการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาติดต่อราชการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 235 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ขณะที่ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิษชุดา พิมพ์สกุล (2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ธาราบำบัด เทศบาลเมืองบ้านบึง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ธาราบำบัด เทศบาลเมืองบ้านบึง และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ การเข้าใช้บริการธาราบำบัด รายได้ และเขตที่อยู่อาศัย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เป็นสมาชิกของศูนย์ธาราบำบัดเทศบาลเมืองบ้านบึง จำนวน 204 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ นอกจากนี้ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ที่เป็นเพศหญิง อายุ 61 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรสไม่ประกอบอาชีพหรือเป็นแม่บ้าน เข้าใช้บริการตั้งแต่ 8 ครั้งขึ้นไป มีรายได้ 10,000 บาทหรือต่ำกว่า และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึง มีความคิดเห็นว่าศูนย์ธาราบำบัดมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

Tedjokusumo and Murhadi (2023) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในฐานะตัวแปรส่งผ่านระหว่างคุณภาพการบริการและความภักดีของลูกค้า กรณีศึกษาธนาคาร Bank Central Asia มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของลูกค้า และศึกษาผลของความพึงพอใจของลูกค้าต่อความภักดีของลูกค้า กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการ mobile banking ของธนาคาร Bank Central Asia ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 194 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามออนไลน์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ แบบจำลองสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า ความน่าเชื่อถือ การบริการและการสนับสนุนลูกค้า และการตอบสนอง มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้า ขณะที่ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความพึงพอใจของลูกค้ามีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความภักดีของลูกค้า

สิริสรณ์ จริยพงศ์ไพบุลย์ และอุบลวรรณ วัฒนาติลกุล (2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรุงเทพฯ ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อการรับบริการจากแผนกบริการต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับสิทธิการรักษาพยาบาล และกลุ่มผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ปกครองของผู้ป่วยเด็กทั้งรายเก่าและรายใหม่ที่มาใช้บริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน จำนวน 17,563 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของศูนย์พัฒนาคุณภาพ ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไป ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ และข้อเสนอแนะแบบปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา สถิติเชิงอนุมาน t-test, One-Way ANOVA และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละด้านอยู่ในระดับมากที่สุด สิทธิการรักษาพยาบาลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้าน และกลุ่มผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้าน โดยข้อเสนอแนะที่พบมากที่สุด คือ ด้านสถานที่ รองลงมา คือ ด้านบุคลากร และด้านระยะเวลา

พัสวีย์ ตั้งมติธรรม และสุภาพร มงคลสุธี (2567) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม นวัตกรรมการจัดการ ภาพลักษณ์องค์กร และชื่อเสียงองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของบริษัทอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่มีการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม นวัตกรรมการจัดการ ภาพลักษณ์องค์กร ชื่อเสียงองค์กร และประสิทธิภาพขององค์กร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

บุคลากรหรือผู้เกี่ยวข้องกับบริษัทอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่มีการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพขององค์กรและชื่อเสียงองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ภาพลักษณ์องค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อชื่อเสียงองค์กรและประสิทธิภาพขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และนวัตกรรมการจัดการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อชื่อเสียงองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ภิญญาพัชญ์ ภักดี และวิโรจน์ เจริญลักษณ์ (2567) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบริการของสถานประกอบการประเภทเลนส์ในจังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบริการของสถานประกอบการประเภทเลนส์ในจังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการสถานประกอบการประเภทเลนส์ในจังหวัดเชียงราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร ได้แก่ ด้านเอกลักษณ์องค์กร ด้านชื่อเสียงองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการให้บริการ ด้านการติดต่อระหว่างบุคคล ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านภาพลักษณ์ดิจิทัล มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพชรพงษ์ ปานพันธ์ และประภาวรรณ ตระกูลเกษมสุข (2567) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันของครูวิทยาลัยเทคโนโลยีพัฒนการอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรของครู ศึกษาระดับความผูกพันของครู และวิเคราะห์ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันของครูวิทยาลัยเทคโนโลยีพัฒนการอยุธยา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูวิทยาลัยเทคโนโลยีพัฒนการอยุธยา จำนวน 83 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรของครูโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านบุคลากร และด้านเอกลักษณ์ อัตลักษณ์ ส่วนความผูกพันของครูโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านบรรทัดฐานทางสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความต่อเนื่อง และด้านความรู้สึก นอกจากนี้ ภาพลักษณ์องค์กรด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ด้านเอกลักษณ์ อัตลักษณ์ และด้านบุคลากร ส่งผลต่อความผูกพันของครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายความผูกพันของครูได้ร้อยละ 85

Rachman et al. (2024) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการบริการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และชื่อเสียงองค์กรที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยมีบทบาทของภาครัฐเป็นตัวแปรกำกับ: กรณีศึกษาบริษัท PT PLN ประเทศอินโดนีเซีย มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการบริการ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และชื่อเสียงองค์กรที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า รวมทั้งศึกษาบทบาทของภาครัฐในฐานะตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าวกับความพึงพอใจของลูกค้า กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้าองค์กรของบริษัท PT PLN Persero Indonesia ซึ่งเป็นบริษัท Blue Chip จำนวน 45 บริษัท โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอิมตัว เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ แบบจำลองสมการโครงสร้างด้วยวิธี WarpPLS ผลการวิจัยพบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรและคุณภาพ การบริการส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่ชื่อเสียงองค์กรไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ บทบาทของภาครัฐไม่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรกับความพึงพอใจของลูกค้า และไม่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างชื่อเสียงองค์กรกับความพึงพอใจของลูกค้า แต่ส่งผลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุทธิดา เกลี้ยงแก้ว และกิตติรัตน์ เกษตรสุนทร (2567) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม ประจำปีภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์และปัญหาอุปสรรค เปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล และศึกษาความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครอง และบุคคลทั่วไป จำนวน 100 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผล และแบบสอบถามความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์เนื้อหา ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ ANOVA ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาอุปสรรคของการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการทำงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มารับบริการที่มีอายุและสถานภาพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ศิริลักษณ์ ลักษณะ และลีลาวดี พัฒนรัชต์ (2567) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มาใช้บริการด้านเงินฝากและสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี จำนวน 420 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test แบบ Independent, One-Way ANOVA, การทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา กลุ่มอาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่เพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ นอกจากนี้ ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านบุคลากร ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Putra and Sobari (2024) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ผลของการประยุกต์ใช้ระบบออมนิแชนแนลต่อคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และการรับรู้คุณค่าในร้านอาหารประเทศอินโดนีเซีย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการประยุกต์ใช้ระบบออมนิแชนแนลต่อคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และการรับรู้คุณค่าในธุรกิจร้านอาหารประเทศอินโดนีเซีย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริโภคที่มีประสบการณ์สั่งอาหารผ่านระบบออมนิแชนแนลในร้านอาหาร จำนวน 214 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้ระบบออมนิแชนแนล ซึ่งเกี่ยวข้องกับขั้นตอนกระบวนการ และวิธีการสั่งอาหารผ่านช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณค่าและคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม ระบบออมนิแชนแนลสามารถส่งผลทางอ้อมต่อความพึงพอใจของลูกค้าผ่านคุณภาพการบริการและการรับรู้คุณค่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สศิธารี เพ็ชรเอี่ยม และคณะ (2568) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรเมืองลับแล จำกัด จังหวัดอุตรดิตถ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของสมาชิก

รวมทั้งศึกษาภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ การเกษตรเมืองลับแล จำกัด จังหวัดอุตรดิตถ์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สมาชิกสหกรณ์การเกษตรเมืองลับแล จำกัด จำนวน 368 คน โดยการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของสมาชิก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่า ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจได้ร้อยละ 71.00

กัญญามาศ แซ่เจี้ยว และวราภรณ์ เลิศขามป้อม (2568) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 186 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One-Way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามเพศ อายุ และประเภทบุคลากร พบว่าโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิญญา ชันทะ (2568) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณะของประชาชนเทศบาลตำบลตรอน อำเภอตรอน จังหวัดอุตรดิตถ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณะของเทศบาลตำบลตรอน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตรอน จำนวน 361 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ One-Way ANOVA หากพบความแตกต่างจึงเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ทั้งนี้ ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธนภัทร ศิริ และพิชัยรัฐ หมื่นด้วง (2568) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ และเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ส่วนด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด นอกจากนี้ ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุธาสนี เกิดทะเล และพงษ์นรินทร์ ปิตจตุรัส (2568) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ด้านความเอาใจใส่ ด้านการสร้างความมั่นใจ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนด้านการตอบสนองต่อความต้องการส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่ด้านความน่าเชื่อถือไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องได้ร้อยละ 55.30

วรินาถ ก้องชิต และพิสมัย เหล่าไทย (2568) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการ จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด โดยปัจจัย

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อความต้องการ และการเข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปรณัฏฐ์ เชื้อนสุวรรณ และพิสมัย เหล่าไทย (2568) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อเจ้าหน้าที่ โครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ ศึกษาความพึงพอใจของผู้พักอาศัย และศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้พักอาศัยจำนวน 200 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด นอกจากนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วรรณะพล ชินโชติลีสกุล และพิสมัย เหล่าไทย (2568) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุแบบด่วนของผู้ใช้บริการในจังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของลูกค้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด และปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง และด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จารุณันท์การินทร์ และคณะ (2568) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการและระดับความพึงพอใจ ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน

400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือ การให้ความเชื่อมั่น และการตอบสนองความต้องการ สามารถรวมกันพยากรณ์ความพึงพอใจได้ร้อยละ 71 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกันทำให้การรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณัฐฐาปนิษฐ์ เพียรแก้ว และคณะ (2568) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ และศึกษาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในพื้นที่ จำนวน 346 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านความมีมาตรการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านสมรรถนะ และด้านความไว้วางใจ ทั้งนี้ ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เนรมิตร เหมือนจันทร์ และคณะ (2568) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 325 คน และกลุ่มเป้าหมายในการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งสามารถรวมกันทำนายความพึงพอใจได้ร้อยละ 77.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นวนลวี คำผาย และคณะ (2568) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการ เปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล และศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการของศาลจังหวัดระยอง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test, One-Way ANOVA, LSD และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านและความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่สถานการณ์ที่ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

दनัย ลามคำ และคณะ (2568) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองบัวขอม จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน เปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหนองบัวบาน จำนวน 378 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test หรือ One-Way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด นอกจากนี้ ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทรงธรรม คงขาว และสุรวี ศุนาลัย (2568) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการ และภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษา บริษัทเครื่องมือแพทย์แห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และศึกษาภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 406 คน เครื่องมือ

ที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, One-Way ANOVA และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และหน่วยงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ คุณภาพการให้บริการสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจได้ร้อยละ 83.60 โดยตัวแปรสำคัญ ได้แก่ การสร้างความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือ และความเป็นรูปธรรม ขณะที่ภาพลักษณ์องค์กรสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจได้ร้อยละ 81.60 โดยตัวแปรสำคัญ ได้แก่ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ คุณภาพของสินค้า ความรับผิดชอบต่อสังคม และเอกลักษณ์ขององค์กร ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อำนาจ จันทร์แป้น และดิลก บุญญผล (2568) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ เปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลหนองบัวบาน จำนวน 378 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นันทวัน มีมาก และอรุณศรี คำมะฤทธิ์ (2568) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กรมศึกษา สาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One-Way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลบางด้านแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ญาณิภัส หนูคง และอานุกาฬ ศิริพัฒน์ (2568) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ในการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย กรณีศึกษาสาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพการให้บริการ และภาพลักษณ์องค์กร ศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับภาพลักษณ์องค์กร และศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาและบุคลากรของสาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ สถิติพรรณนาและสถิติทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการมีผลต่อภาพลักษณ์ในการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ภาสกร แพนกุดเรือ และนฤชล ธนจิตชัย (2568) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์สาขาบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One-Way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ให้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศิรินาถ นรโกชนสกุล และโกศล สอดส่อง (2568) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ และเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง จำนวน 388 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณิชา มาประจวบ และสุขเกษม ศุภพงษ์ (2568) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนและบัตรในอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบความแตกต่าง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วุฒิชัย มีสุข และคณะ (2568) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการและภาพลักษณ์องค์กร ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า อำเภอนาหมื่น จังหวัดน่าน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ภาพลักษณ์องค์กร และความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า และทดสอบคุณภาพบริการและภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้า อำเภอนาหมื่น จังหวัดน่าน จำนวน 371 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการ ภาพลักษณ์องค์กร และความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนอง และด้านลักษณะกายภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่ด้านความน่าเชื่อถือไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนภาพลักษณ์องค์กรด้านการติดต่อระหว่างบุคคล ด้านเอกลักษณ์องค์กร ด้านสภาพแวดล้อมกายภาพ และด้านการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่ด้านชื่อเสียงองค์กรไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ณัฐวดี หนูรัก และคณะ (2568) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์และคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ สถิติพรรณนาและสถิติทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์และคุณภาพบริการในระดับสูง และพบว่า อาชีพมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ขณะที่เพศไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ไวพจน์ บัณณิม และคณะ (2568) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร: กรณีศึกษา สาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้าที่เข้ารับบริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่ จำนวน 385 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, Z-test และ One-Way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจด้านบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการสร้างความมั่นใจการบริการ ตามลำดับ ส่วนผลการเปรียบเทียบพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้ต่อเดือน ฝ่ายที่เข้ารับบริการ ความถี่ในการเข้ารับบริการ และระยะเวลาการเป็นลูกค้า ธ.ก.ส. แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

แสงอุษา ภู่มงคลสุริยา และดนัย ลามคำ (2569) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ และเสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 356 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้ ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ฐรินดา ขำสัจจา และอรไท ชั่วเจริญ (2569) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ตราสินค้าและความภักดีของลูกค้าในธุรกิจโรงแรม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ภาพลักษณ์ตราสินค้า และความภักดีของลูกค้าในธุรกิจโรงแรม รวมทั้งศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ตราสินค้าและความภักดีของลูกค้า กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้าที่ใช้

บริการโรงแรม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติพรรณนา t-test, One-Way ANOVA และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโรงแรมต่อคืนที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของโรงแรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ความภักดีของลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ คุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่จับต้องได้และด้านการตอบสนอง ส่งผลต่อภาพลักษณ์ตราสินค้า และคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่จับต้องได้ ด้านการตอบสนอง และด้านความเอาใจใส่ ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Alves and Mariz (2026) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการบริการ ราคา และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า ณ โรงแรมติมอร์ พลาซ่า เมืองดิลี ประเทศติมอร์-เลสเต มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการบริการ ราคา และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าพักโรงแรม Timor Plaza Hotel กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เข้าพักของโรงแรม Timor Plaza Hotel จำนวน 148 คน จากประชากรทั้งหมด 238 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SmartPLS 3.0 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ความตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด และการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่ราคาและสิ่งอำนวยความสะดวกไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยตัวแปรคุณภาพการบริการ ราคา และสิ่งอำนวยความสะดวกสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของลูกค้าได้ร้อยละ 95.20

Cornelia and Kusumaningrum (2026) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบของคุณภาพการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า ณ ร้านอาหาร Cinta Jawa Cafe กรุงโตเกียว มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของคุณภาพการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร Cinta Jawa Cafe กรุงโตเกียว กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้าที่เคยใช้บริการร้าน Cinta Jawa Cafe สาขา Akihabara หรือ Shibuya และมีอายุมากกว่า 17 ปี จำนวน 75 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม IBM SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การทดสอบความตรง ความเชื่อมั่น การทดสอบสมมติฐานเบื้องต้น การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ t-test และ F-test ผลการวิจัย

พบว่า คุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่สิ่งอำนวยความสะดวกไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาร่วมกันพบว่า คุณภาพการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของลูกค้าได้ร้อยละ 47.30

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ตารางที่ 2.1 ปัจจัยที่นำมาศึกษา ด้านลักษณะประชากรศาสตร์

ที่	ชื่อผู้วิจัย	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	สถานภาพ	อาชีพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	หลักสูตรที่กำลังศึกษา	ชั้นปีการศึกษา	กลุ่มผู้รับบริการ	ที่อยู่อาศัย	แหล่งที่มาของตัวแปร
1	ฐานินดารัตน์ เอี่ยมธนะมาศ (2564)	✓	✓			✓		✓				การทบทวนวรรณกรรม
2	นริศรา ลาลี และคณะ (2564)	✓	✓	✓	✓	✓	✓					การทบทวนวรรณกรรม
3	ณรงค์ เครือ มิ่งมงคล และ คณะ (2564)	✓	✓	✓							✓	การทบทวนวรรณกรรม
4	ปริญ จิวชยา ภัก และคณะ (2564)		✓	✓			✓					การทบทวนวรรณกรรม
5	อิสระ นฤภัย และคณะ (2565)	✓	✓	✓								การทบทวนวรรณกรรม
6	เอเชียว สุขา เขิน และคณะ (2565)	✓			✓			✓	✓			การทบทวนวรรณกรรม
7	บุญจิรา ส่งแสง (2565)	✓	✓	✓		✓	✓					การทบทวนวรรณกรรม
9	วิษชุดา พิมพ์ สกุล (2566)	✓	✓		✓	✓	✓				✓	การทบทวนวรรณกรรม

ตารางที่ 2.1 ปัจจัยที่นำมาศึกษา ด้านลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ที่	ชื่อผู้วิจัย	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	สถานภาพ	อาชีพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	หลักสูตรที่กำลังศึกษา	ชั้นปีการศึกษา	กลุ่มผู้รับบริการ	ที่อยู่อาศัย	แหล่งที่มา ของตัวแปร
15	ธนภัทร ศิริ และพิชัยรัฐ หมื่นด้วง (2568)	✓	✓	✓		✓						การทบทวน วรรณกรรม
16	ณัฐชาปนินทร์ เพียรแก้ว และคณะ (2568)	✓	✓	✓			✓					การทบทวน วรรณกรรม
17	นวลฉวี คำ ผายและคณะ (2568)	✓	✓	✓	✓	✓	✓					การทบทวน วรรณกรรม
18	ดนัย ลามคำ และคณะ (2568)	✓	✓	✓		✓	✓					การทบทวน วรรณกรรม
19	ทรงธรรม คงขาว และ สุวิ ศุนาลัย (2568)	✓	✓	✓		✓						การทบทวน วรรณกรรม
20	อำนาจ จันทร แป้น และ ติลก บุญญผล (2568)	✓	✓	✓		✓	✓					การทบทวน วรรณกรรม

ตารางที่ 2.1 ปัจจัยที่นำมาศึกษา ด้านลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ที่	ชื่อผู้วิจัย	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	สถานภาพ	อาชีพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	หลักสูตรที่กำลังศึกษา	ชั้นปีการศึกษา	กลุ่มผู้รับบริการ	ที่อยู่อาศัย	แหล่งที่มาของตัวแปร
21	นันทวัน มีมาก และ อรุณศรี คำมะ ฤทธิ์ (2568)	✓	✓	✓		✓	✓					การทบทวน วรรณกรรม
22	ญาณิภัส หนู คง และ อานุภาพ ศิริพัฒน์ (2568)	✓	✓	✓		✓						การทบทวน วรรณกรรม
23	ภาสกร แพนกุลเรือ และนฤชล ธนจิตชัย (2568)	✓	✓	✓		✓						การทบทวน วรรณกรรม
24	ศิรินาถ นร โกชน์สกุล และโกศล สอดส่อง (2568)	✓	✓	✓		✓						การทบทวน วรรณกรรม
25	นิชา มา ประจวบ และ สุขเกษม ศุภพงษ์ (2568)			✓		✓						การทบทวน วรรณกรรม

ตารางที่ 2.1 ปัจจัยที่นำมาศึกษา ด้านลักษณะประชากรศาสตร์ (ต่อ)

ที่	ชื่อผู้วิจัย	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	สถานภาพ	อาชีพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	หลักสูตรที่กำลังศึกษา	ชั้นปีการศึกษา	กลุ่มผู้รับบริการ	ที่อยู่อาศัย	แหล่งที่มาของตัวแปร
26	วุฒิชัย มีสุข และคณะ (2568)			✓								การทบทวนวรรณกรรม
27	ณัฐวดี หนูรัก และคณะ (2568)	✓		✓		✓						การทบทวนวรรณกรรม
28	ไวพจน์ ปัจฉิม และคณะ (2568)	✓	✓	✓	✓	✓	✓					การทบทวนวรรณกรรม
29	แสงอุษา ภู่มงคลสุริยา และดนัย ลามคำ (2569)	✓	✓	✓		✓						การทบทวนวรรณกรรม
30	ฐรินดา ขำสัจจา และอรไท ข้าวเจริญ (2569)		✓	✓		✓						การทบทวนวรรณกรรม
31	Alves and Mariz (2026)	✓	✓	✓								การทบทวนวรรณกรรม
32	Cornelia and Kusumaningrum (2026)	✓	✓	✓		✓	✓					การทบทวนวรรณกรรม
รวม		27	27	26	5	21	12	2	1	1	2	

จากตารางที่ 2.1 จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านลักษณะประชากรศาสตร์ จำนวน 32 งานวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่ถูกนำมาใช้ในการศึกษามากที่สุด ได้แก่ เพศ และอายุ จำนวน 27 งานวิจัย รองลงมา ได้แก่ ระดับการศึกษา จำนวน 26 งานวิจัย อาชีพ จำนวน 21 งานวิจัย และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 12 งานวิจัย ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นว่า ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์เป็นปัจจัยที่ได้รับความสนใจในการศึกษาด้านคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 2.2 ปัจจัยที่นำมาศึกษา ด้านการให้บริการ

ที่	ชื่อผู้วิจัย	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านอาคาร/สถานที่	ด้านระยะเวลาการให้บริการ	ด้านข้อมูลหรือข่าวสารที่ได้	ด้านคุณภาพของการบริการ	ด้านการประสานงานของการบริการ	ด้านค่าใช้จ่ายจากการบริการ	แหล่งที่มาของตัวแปร
1	ทัศนีย์ เปียทอง (2564)		✓	✓			✓	✓	✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม
2	อัจฉราภรณ์ ทวะชาลี (2565)	✓	✓	✓	✓	✓		✓			การทบทวนวรรณกรรม
3	นุชจรินทร์ วรรณพงษ์ (2565)	✓	✓	✓	✓	✓		✓			การทบทวนวรรณกรรม
4	Tedjokusumo and Murhadi (2023)		✓								การทบทวนวรรณกรรม
5	สิริสรณ์ จรรย์พงศ์ไพบูลย์ และอุบลวรรณ วัฒนาคิลกุล (2566)	✓	✓		✓	✓	✓				การทบทวนวรรณกรรม

ตารางที่ 2.2 ปัจจัยที่นำมาศึกษา ด้านการให้บริการ (ต่อ)

ที่	ชื่อผู้วิจัย	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านอาคาร/สถานที่	ด้านระยะเวลาการให้บริการ	ด้านข้อมูลหรือข่าวสารที่ได้	ด้านคุณภาพของการบริการ	ด้านการประสานงานของ การบริการ	ด้านค่าใช้จ่ายจากการบริการ	แหล่งที่มา ของตัวแปร
12	दनัย ลามคำ และคณะ (2568)			✓							การทบทวน วรรณกรรม
13	ทรงธรรม คง ขาว และสุรวี ศุ ณาลัย (2568)			✓							การทบทวน วรรณกรรม
14	อำนาจ จันทร แป้น และดิลก บุญญผล (2568)		✓	✓							การทบทวน วรรณกรรม
15	นันทวัน มีมาก และอรุณศรี คำ มะฤทธิ์ (2568)		✓	✓				✓			การทบทวน วรรณกรรม
16	ญาณิภัส หนูคง และอานูภาพ ศิริพัฒน์ (2568)		✓	✓				✓			การทบทวน วรรณกรรม
17	ภาสกร แพนกุด เรือ และนฤชล ธนจิตชัย (2568)		✓	✓				✓			การทบทวน วรรณกรรม

ตารางที่ 2.2 ปัจจัยที่นำมาศึกษา ด้านการให้บริการ (ต่อ)

ที่	ชื่อผู้วิจัย	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านอาคาร/สถานที่	ด้านระยะเวลาการให้บริการ	ด้านข้อมูลหรือข่าวสารที่ได้	ด้านคุณภาพของการบริการ	ด้านการประสานงานของการบริการ	ด้านค่าใช้จ่ายจากการบริการ	แหล่งที่มาของตัวแปร
18	ศิรินาถ นรโกชน์สกุล และโกศล สอดส่อง (2568)		✓	✓					✓		การทบทวนวรรณกรรม
19	ณิชา มาประจวบ และสุชเกษม ศุภพงษ์ (2568)	✓	✓	✓							การทบทวนวรรณกรรม
20	วุฒิชัย มีสุข และคณะ(2568)		✓	✓							การทบทวนวรรณกรรม
21	ณัฐวดี หนูรัก และคณะ (2568)		✓	✓				✓			การทบทวนวรรณกรรม
22	แสงอุษา ภู่มงคลสุริยา และดนัย ลามคำ (2569)		✓	✓							การทบทวนวรรณกรรม
23	ฐรินดา ขำสัจจา และอรไท ชั่วเจริญ (2569)							✓			การทบทวนวรรณกรรม
24	Alves and Mariz (2026)			✓						✓	การทบทวนวรรณกรรม

ตารางที่ 2.2 ปัจจัยที่นำมาศึกษา ด้านการให้บริการ (ต่อ)

ที่	ชื่อผู้วิจัย	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านอาคาร/สถานที่	ด้านระยะเวลาการให้บริการ	ด้านข้อมูลหรือข่าวสารที่ได้	ด้านคุณภาพของการบริการ	ด้านการประสานงานของการบริการ	ด้านค่าใช้จ่ายจากการบริการ	แหล่งที่มาของตัวแปร
25	Cornelia and Kusumaningrum (2026)			✓							การทบทวนวรรณกรรม
รวม		8	18	18	3	3	2	9	2	2	

จากตารางที่ 2.2 จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านการให้บริการ จำนวน 25 งานวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการที่ถูกนำมาใช้ในการศึกษามากที่สุด ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 18 งานวิจัย รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของการบริการ จำนวน 9 งานวิจัย และด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 8 งานวิจัย ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการให้บริการเป็นองค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้และประสบการณ์ของผู้รับบริการ

ตารางที่ 2.3 ปัจจัยที่นำมาศึกษา ด้านภาพลักษณ์องค์กร

ที่	ชื่อผู้วิจัย	ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร	ด้านชื่อเสียง	ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	ด้านการให้บริการ	ด้านการติดต่อระหว่างบุคคล	ด้านภาพลักษณ์องค์กร	ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	ด้านบุคลิกภาพขององค์กร	แหล่งที่มาของตัวแปร
1	อุดม สมบูรณ์ผล (2564)				✓		✓			การทบทวนวรรณกรรม

ตารางที่ 2.3 ปัจจัยที่นำมาศึกษา ด้านภาพลักษณ์องค์กร (ต่อ)

ที่	ชื่อผู้วิจัย	ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร	ด้านชื่อเสียง	ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	ด้านการให้บริการ	ด้านการติดต่อระหว่างบุคคล	ด้านภาพลักษณ์องค์กร	ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	ด้านบุคลิกภาพขององค์กร	แหล่งที่มาของตัวแปร
2	ณัฐภูมิ สนิธิ (2564)	✓	✓				✓			การทบทวนวรรณกรรม
3	วัลลี คำสมนึก (2564)				✓			✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม
4	เอเชีย สุขาเงิน และคณะ (2565)		✓	✓	✓			✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม
5	สุชาร์ตน์ บุญประคอง (2565)	✓			✓		✓			การทบทวนวรรณกรรม
6	ดวงจันทร์ ทวีทรัพย์ (2565)			✓	✓			✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม
7	บุญจิรา ส่งแสง (2565)			✓	✓			✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม
8	จิตพิสุทธ์ บุปผาพันธ์ (2566)				✓			✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม
9	วิชชุดา พิมพ์สกุล (2566)	✓	✓							การทบทวนวรรณกรรม
10	พัสวีย์ ตั้งมติธรรม และสุภาพร มงคลสุธี (2567)		✓				✓	✓		การทบทวนวรรณกรรม

ตารางที่ 2.3 ปัจจัยที่นำมาศึกษา ด้านภาพลักษณ์องค์กร (ต่อ)

ที่	ชื่อผู้วิจัย	ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร	ด้านชื่อเสียง	ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	ด้านการให้บริการ	ด้านการติดต่อระหว่างบุคคล	ด้านภาพลักษณ์องค์กร	ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	ด้านพนักงาน/บุคลากร	แหล่งที่มาของตัวแปร
21	ณิชา มาประจวบ และสุขเกษม ศุภพงษ์ (2568)	✓	✓							การทบทวนวรรณกรรม
22	วุฒิชัย มีสุข และคณะ (2568)	✓	✓	✓	✓	✓				การทบทวนวรรณกรรม
23	ณัฐวดี หนูรัก และคณะ (2568)	✓	✓				✓			การทบทวนวรรณกรรม
24	ฐรินดา ขำสัจจา และอรไท ชั่วเจริญ (2569)						✓			การทบทวนวรรณกรรม
รวม		14	16	5	8	2	9	9	6	

จากตารางที่ 2.3 จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านภาพลักษณ์องค์กร จำนวน 24 งานวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ถูกนำมาใช้ในการศึกษามากที่สุด ได้แก่ ด้านชื่อเสียงขององค์กร จำนวน 16 งานวิจัย รองลงมา คือ ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร จำนวน 14 งานวิจัย ด้านภาพลักษณ์องค์กร และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จำนวน 9 งานวิจัย ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นว่าภาพลักษณ์องค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อองค์กร

ตารางที่ 2.4 ปัจจัยที่นำมาศึกษา คุณภาพการให้บริการ

ที่	ชื่อผู้วิจัย	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ความเชื่อถือไว้วางใจได้	การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	การให้ความเชื่อมั่นแก่	ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ	แหล่งที่มาของตัวแปร
1	วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง (2564)	✓	✓	✓	✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม
2	นริศรา ลาลี และคณะ (2564)	✓	✓	✓	✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม
3	ปริญ จิวขยาภัก และคณะ (2564)	✓	✓	✓	✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม
4	ชุติกายุจน์ ไจมา (2564)	✓	✓	✓	✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม
5	อุดม สมบูรณ์ผล (2564)	✓	✓	✓	✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม
6	ณัฐภูมิ สนิธิ (2564)	✓	✓	✓	✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม
7	Aspasia Goula (2021)	✓	✓	✓	✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม
8	ดร.คม คำวิจิตรนาภา และดิเรก ดีประเสริฐ (2566)	✓	✓	✓	✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม
9	ภัทรกร เขียวสี และคณะ (2566)	✓	✓	✓	✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม
10	ชลิดา ลีนจี และคณะ (2566)	✓	✓	✓	✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม

ตารางที่ 2.4 ปัจจัยที่นำมาศึกษา คุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

ที่	ชื่อผู้วิจัย	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ความเชื่อถือไว้วางใจได้	การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	การให้ความเชื่อมั่นแก่	ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ	แหล่งที่มาของตัวแปร
11	มยุรี ชะพินิจ และชาญยุทธ หาญชนะ (2566)	✓	✓	✓	✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม
12	วิษุตา พิมพ์สกุล (2566)	✓	✓	✓	✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม
13	Tedjokusumo and Murhadi (2023)	✓	✓	✓	✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม
14	Nizar Rachman et al. (2024)	✓	✓	✓	✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม
15	สศิธารี เพ็ชรเอี่ยม และคณะ (2568)	✓	✓	✓	✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม
16	ธนภัทร คีรี และพิชัยรัฐ หมั่นด้วง (2568)	✓	✓			✓	การทบทวนวรรณกรรม
17	สุธาสินี เกิดทะเล และพงษ์นรินทร์ ปิดจตุรัส (2568)	✓	✓	✓	✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม
18	วรีนาถ ก้องชิด และพิสมัย เหล่าไทย (2568)	✓	✓	✓	✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม
19	ปรณัฏฐ์ เชื้อนสูงค์ และพิสมัย เหล่าไทย (2568)	✓	✓	✓	✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม
20	วรรณะพล ชินโชติลีสกุล และพิสมัย เหล่าไทย (2568)		✓	✓		✓	การทบทวนวรรณกรรม

ตารางที่ 2.4 ปัจจัยที่นำมาศึกษา คุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

ที่	ชื่อผู้วิจัย	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ความเชื่อถือไว้วางใจได้	การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	การให้ความเชื่อมั่นแก่	ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ	แหล่งที่มาของตัวแปร
21	จารุพันธ์การินทร์ ประนอม คำพา และอัยรดา พรเจริญ (2568)	✓	✓	✓	✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม
22	ณัฐธาดา ปิ่นนทร์ เพียรแก้ว และคณะ (2568)		✓	✓			การทบทวนวรรณกรรม
23	เนรมิตร เหมือนจันทร์ และคณะ (2568)	✓	✓	✓			การทบทวนวรรณกรรม
24	นวลฉวี คำผายและคณะ (2568)	✓	✓	✓	✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม
25	ทรงธรรม คงขาว และสุรวิ ศุณาลัย (2568)	✓	✓	✓	✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม
26	นันทวัน มีมาก และอรุณศรี คำมะฤทธิ์ (2568)	✓	✓	✓	✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม
27	ญาณิภัส หนูคง และอานุภาพ ศิริพัฒน์ (2568)	✓	✓	✓	✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม
28	ภาสกร แพนกุดเรือ และนฤชล ธนจิตชัย (2568)	✓	✓	✓	✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม
29	ศิรินาถ นรโกชน์สกุล และโกศล สอดส่อง (2568)	✓	✓	✓	✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม
30	วุฒิชัย มีสุข และคณะ (2568)	✓	✓	✓	✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม

ตารางที่ 2.4 ปัจจัยที่นำมาศึกษา คุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

ที่	ชื่อผู้วิจัย	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	ความเชื่อถือไว้วางใจได้	การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	การให้ความเชื่อมั่นแก่	ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ	แหล่งที่มาของตัวแปร
31	ณัฐวดี หนูรัก และคณะ (2568)	✓	✓	✓	✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม
32	ไวพจน์ ปัจฉิม และคณะ (2568)	✓	✓	✓	✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม
33	แสงอุษา ภู่มงคลสุริยา และดนัย ลามคำ (2569)				✓		การทบทวนวรรณกรรม
34	ฐรินดา ขำสัจจา และอรไท ชั่วเจริญ (2569)	✓	✓	✓	✓	✓	การทบทวนวรรณกรรม
รวม		29	33	32	28	30	

จากตารางที่ 2.4 จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 34 งานวิจัย พบว่า มิติคุณภาพการให้บริการที่ถูกนำมาใช้ในการศึกษามากที่สุด คือ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) จำนวน 33 งานวิจัย รองลงมา ได้แก่ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) จำนวน 32 งานวิจัย ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) จำนวน 30 งานวิจัย ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) จำนวน 29 งานวิจัย และการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ (Assurance) จำนวน 28 งานวิจัย ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าแนวคิด SERVQUAL ได้รับการยอมรับและนำมาใช้ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการอย่างแพร่หลาย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด จำนวน 60 งานวิจัย สามารถจำแนกปัจจัยที่นำมาศึกษาออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

(1) ด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน หลักสูตรที่กำลังศึกษา ชั้นปีการศึกษา อายุราชการ กลุ่มผู้รับบริการ อำเภอ ที่อยู่อาศัย ระยะเวลาที่พักอาศัย ระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และประสบการณ์การเข้าร่วมกิจกรรม

(2) ด้านการบริการหรือรูปแบบการบริการ ประกอบด้วย วิธีการหรือขั้นตอนการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก อาคารและสถานที่ ระยะเวลาการให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลหรือข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ คุณภาพของการบริการ การประสานงานของการบริการ ค่าใช้จ่ายจากการบริการ เวลาที่ติดต่อรับบริการ ประเภทงานที่ติดต่อรับบริการ ประเภทธุรกิจ รูปแบบธุรกิจ และระยะเวลาในการเป็นสมาชิก

(3) ด้านภาพลักษณ์องค์กร ประกอบด้วย เอกลักษณ์ขององค์กร ชื่อเสียง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การให้บริการ การติดต่อระหว่างบุคคล ภาพลักษณ์องค์กร ความรับผิดชอบต่อสังคม และบุคลิกภาพขององค์กร

(4) ด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

จากตารางที่ 2.1 – 2.4 ซึ่งเป็นการสรุปปัจจัยที่นำมาศึกษาจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ตัวแปรด้านลักษณะประชากรศาสตร์เป็นปัจจัยที่ปรากฏในงานวิจัยจำนวนมาก โดยลักษณะประชากรศาสตร์ที่ต่างกันอาจส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน โดยเฉพาะตัวแปรด้านเพศและอายุ ซึ่งพบในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก รองลงมา ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ตามลำดับ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบญจมมหาราช

นอกจากตัวแปรด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่กล่าวมายังพบว่ามีตัวแปรอื่นที่มีความน่าสนใจและส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ ได้แก่

(1) ด้านการให้บริการ ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนและกระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารและสถานที่

(2) ด้านภาพลักษณ์องค์กร ได้แก่ ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ด้านชื่อเสียงขององค์กร และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ทั้งนี้ ในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดคุณภาพการให้บริการตามแบบจำลอง SERVQUAL Model ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) มาใช้เป็นกรอบในการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

ดังนั้น จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาและคัดเลือกปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์องค์กร มาใช้เป็นปัจจัยในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญ ปรากฏซ้ำในงานวิจัยจำนวนมาก และมีความเกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการอย่างชัดเจน โดยการคัดเลือกปัจจัยดังกล่าวพิจารณาจากความถี่ของการปรากฏในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของปัจจัยเหล่านี้ในการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อนำมาใช้ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช

สรุปท้ายบท

จากเนื้อหาในบทนี้ สามารถสรุปได้ว่า การศึกษาปัจจัยด้านการให้บริการและด้านภาพลักษณ์องค์กร ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรภาครัฐ กรณีศึกษา: โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดตัวแปร กรอบแนวคิด และสมมติฐานการวิจัย โดยเนื้อหาประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ แนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับการให้บริการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะวัฒนธรรมและค่านิยมของคนไทย ข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ใช้เป็นพื้นฐานในการอธิบายลักษณะของผู้รับบริการ โดยลักษณะทางประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทผู้รับบริการ เป็นข้อมูลที่ช่วยให้เข้าใจความแตกต่างด้านความคิด ทักษะ การรับรู้ ความคาดหวัง และพฤติกรรมของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ตามแนวคิดของ Hanna and Wozniak (2001) และ ศิริวรรณ เจริญรัตน์ และคณะ (2550) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนำลักษณะทางประชากรศาสตร์ มาใช้เป็นตัวแปรในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทผู้รับบริการ เพื่อให้สามารถเข้าใจบริบท และความแตกต่างของผู้รับบริการได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการใช้เป็นพื้นฐานในการอธิบายองค์ประกอบของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ โดยการให้บริการที่ดีจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรผู้ให้บริการ ระบบงาน หรือกระบวนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และอาคารสถานที่ที่เหมาะสม ตามแนวคิดการให้บริการของ Gronroos (1990) และทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งการบริการของ Albrecht (1994) ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้และประเมินได้จากประสบการณ์การใช้บริการจริง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการกำหนดตัวแปรอิสระด้านการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารและสถานที่

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการใช้เป็นกรอบหลักในการอธิบายการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ โดยเฉพาะแนวคิด SERVQUAL Model ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985; 1990) ที่อธิบายว่าคุณภาพการให้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับการรับรู้จากบริการที่ได้รับจริง ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการกำหนดตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช โดยพิจารณาจาก 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กรใช้เป็นพื้นฐานในการอธิบายการรับรู้ ความเชื่อ ความประทับใจ และประสบการณ์ที่ผู้รับบริการมีต่อองค์กร โดยภาพลักษณ์องค์กรที่ดีสามารถสะท้อนความน่าเชื่อถือ ความโดดเด่น และความไว้วางใจที่ผู้รับบริการมีต่อองค์กร ตามแนวคิดของ Kotler (2000) และ Wood (2001) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการกำหนดตัวแปรอิสระด้านภาพลักษณ์องค์กร ประกอบด้วย ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ด้านชื่อเสียงขององค์กร และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สามารถสะท้อนการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อโรงเรียนได้

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะวัฒนธรรมและค่านิยมของคนไทยใช้เป็นแนวคิดสนับสนุนในการอธิบายการรับรู้และพฤติกรรมของผู้รับบริการในบริบทของสังคมไทย โดยค่านิยมเป็นพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิด การรับรู้ ทศนคติ การตัดสินใจ และพฤติกรรมของบุคคล (สุนทรี โคมิน และสนธิ สมัครการ, 2522; สุนทรี โคมิน, 2533; สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ, 2551) โดยเฉพาะค่านิยมด้านการให้เกียรติ ความสุภาพ ความเกรงใจ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความยืดหยุ่น การพึ่งพาอาศัยกัน และการรักษาหน้า ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการไทย ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้เป็นพื้นฐานในการอธิบายบริบทการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช และใช้ประกอบการวิพากษ์การนำแนวคิดทฤษฎีตะวันตกมาประยุกต์ใช้กับบริบทขององค์กรบริการภาครัฐด้านการศึกษาของไทย

ข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช ใช้เพื่อแสดงบริบทของสถานศึกษา ลักษณะของโรงเรียน กลุ่มผู้รับบริการ และลักษณะการให้บริการของโรงเรียน เนื่องจากโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราชเป็นสถานศึกษาขนาดใหญ่ที่มีภารกิจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการหลายกลุ่ม ได้แก่ นักเรียน

ผู้ปกครอง และผู้มาติดต่อราชการทั่วไป ข้อมูลส่วนนี้จึงช่วยให้เข้าใจบริบทของการศึกษาและลักษณะการให้บริการของโรงเรียนได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ใช้เพื่อสนับสนุนการกำหนดตัวแปร สมมติฐาน และกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร และคุณภาพการให้บริการ ทั้งในบริบทของหน่วยงานภาครัฐ สถานศึกษา และองค์กรให้บริการ เพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรการวิจัย รวมถึงใช้เป็นแนวทางในการอภิปรายผลการวิจัยในบทต่อไป

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า งานวิจัยที่ผ่านมาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร และคุณภาพการให้บริการ โดยผลการศึกษามากส่วนใหญ่มองว่า ปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และทัศนคติของผู้รับบริการ อย่างไรก็ตาม บริบทของสถานศึกษาภาครัฐมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากองค์กรบริการทั่วไป เนื่องจากมีผู้รับบริการหลายกลุ่ม และมีภารกิจทั้งด้านการจัดการศึกษาและการให้บริการ จึงมีความเหมาะสมที่จะศึกษาปัจจัยดังกล่าวร่วมกันในบริบทของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช

เมื่อพิจารณาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด สามารถสรุปได้ว่า เนื้อหาในบทนี้เป็นพื้นฐานสำคัญในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยเรื่องปัจจัยด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรภาครัฐ กรณีศึกษา: โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช โดยการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านการให้บริการ และปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรเป็นตัวแปรอิสระ และกำหนดให้คุณภาพการให้บริการเป็นตัวแปรตาม ทั้งนี้ ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ถูกนำมาใช้เพื่อจำแนกความแตกต่างของผู้รับบริการ ส่วนปัจจัยด้านการให้บริการและปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรถูกนำมาใช้เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน ขณะที่แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะวัฒนธรรมและค่านิยมของคนไทยถูกนำมาใช้เป็นแนวคิดสนับสนุนในการอธิบายการรับรู้คุณภาพการให้บริการในบริบทของสังคมไทย และเป็นฐานในการวิพากษ์แนวคิดทฤษฎีที่นำมาใช้ในบริบทไทย อันจะนำไปสู่ความเข้าใจบริบทการให้บริการของโรงเรียน ตลอดจนสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมยิ่งขึ้น ซึ่งเนื้อหาทั้งหมดจะได้นำไปอภิปรายผลในบทที่ 5 ต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรภาครัฐ กรณีศึกษา: โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา อุบลราชธานี อำนาจเจริญ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยมาใช้บริการโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช ได้แก่ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 1,745 คน นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 1,991 คน ผู้ปกครอง จำนวน 3,736 คน และผู้มาติดต่อราชการทั่วไป จำนวน 200 คน รวมทั้งสิ้น 7,672 คน (โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช, 2566 : เว็บไซต์) ข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2566

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้ที่เคยมาใช้บริการโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวคิดของ Taro Yamane (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งสามารถคำนวณได้ดังนี้

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

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

เมื่อ $N = 7,672$

$e = 0.05$

เมื่อแทนค่า จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{7,672}{1+7,672(0.05)^2} \\ &= 380.199 \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 380 คน โดยจำแนกตามสัดส่วนของแต่ละกลุ่ม สามารถคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มตามสัดส่วนของจำนวนคนในแต่ละกลุ่ม เมื่อเทียบกับยอดรวมของประชากรทั้งหมด (7,672 คน) ดังนี้

(1) คำนวณสัดส่วนของแต่ละกลุ่ม

$$\text{สัดส่วน} = \frac{\text{จำนวนรายในกลุ่ม}}{\text{ยอดรวมของประชากรทั้งหมด}}$$

(2) คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม

$$\text{จำนวนตัวอย่าง} = \text{สัดส่วน} \times 380$$

คำนวณแต่ละกลุ่มตัวอย่าง

(1) นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น

$$\text{สัดส่วน} = \frac{1,745}{7,672} = 0.2275$$

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} = 0.2275 \times 380 = 86.65 \approx 87$$

(2) นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

$$\text{สัดส่วน} = \frac{1,991}{7,672} = 0.2594$$

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} = 0.2594 \times 380 = 98.57 \approx 99$$

แบบสอบถามได้ด้วยตนเองตามความสะดวก นอกจากนี้ วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ยังเป็นแนวทางที่นิยมใช้ในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์และการวิจัยด้านการบริการ ซึ่งมุ่งศึกษาความคิดเห็น ทศนคติ หรือการรับรู้ของผู้รับบริการในบริบทที่ผู้วิจัยสามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้โดยตรง และในการดำเนินการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มอย่างต่อเนื่อง จนได้จำนวนแบบสอบถามครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ จำนวน 450 ชุด ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ข้อมูลจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้รับบริการ	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	1,745	100
นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	1,991	100
ผู้ปกครอง	3,736	200
ผู้มาติดต่อราชการทั่วไป	200	50
รวมทั้งหมด	7,672	450

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัย ได้สร้างเครื่องมือโดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.2.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสาร และตำราที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการสร้างเครื่องมือ

3.2.2 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

3.2.3 สร้างแบบสอบถามเป็น 5 ส่วน โดยการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ เอกสารต่าง ๆ แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีเนื้อหาของแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทผู้รับบริการ โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด มีลักษณะคำตอบแบบหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

(1) เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

- (2) อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- (3) ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- (4) อาชีพ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- (5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- (6) ประเภทผู้รับบริการ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอน และกระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารและสถานที่ ที่ส่งผลต่อคุณภาพ การให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งมีคำถามเป็นลักษณะคำถาม ปลายปิด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านภาพลักษณ์องค์กร ประกอบด้วย ด้านเอกลักษณ์ของ องค์กร ด้านชื่อเสียงขององค์กร และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งมีคำถามเป็นลักษณะคำถาม ปลายปิด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็น รูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) และการรู้จักและเข้าใจ ผู้รับบริการ (Empathy) ซึ่งมีคำถามเป็นลักษณะคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 5 ข้อความความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด เพื่อแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ ของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี

โดยรูปแบบของแบบสอบถามส่วนที่ 2, 3 และ 4 จะใช้การวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

การแปลผลของแบบสอบถามส่วนที่ 2, 3 และ 4 ลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในการวัดข้อมูล ประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่ออธิบายการจัดระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามตามเกณฑ์ของครอนบาค (Cronbach, 1990) โดยแบ่งช่วงของค่าตัวกลางเลขคณิต 5 กลุ่มในการแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

3.2.4 ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์

3.2.5 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ภาษาที่ใช้ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขรายละเอียดในแบบสอบถาม เพื่อให้ข้อคำถามตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.2.6 นำร่างข้อคำถามที่แก้ไขแล้วตามข้อ 3.2.5 เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำร่างข้อคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบ มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ที่เรียกว่า IOC (Index of Item-Objective Congruence) ซึ่งมีสูตรที่ใช้ในการหาค่า ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ

IOC แทน ความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ แทน ผลคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

การพิจารณาความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับข้อคำถาม จะเป็นการพิจารณาข้อคำถามรายชื่อจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อหาค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญเป็น 3 ระดับ ดังต่อไปนี้

ให้คะแนน +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

(1) ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้

(2) ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามในการวิจัยครั้งนี้ โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พบว่าข้อคำถามในการวิจัยครั้งนี้มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00 แสดงว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ (รายละเอียดแสดงในภาคผนวก)

3.2.7 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้รับบริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราชที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของข้อคำถาม ความชัดเจนของภาษา และข้อบกพร่องของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง

3.2.8 นำข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้แบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient; α) ตามวิธีการของ Cronbach (1990 : 204) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นต้องมีค่ามากกว่า 0.70 ขึ้นไป จึงจะอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเชื่อถือได้

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ พบว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 แสดงว่าเครื่องมือวิจัยมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง และสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ โดยแสดงค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test)

ตัวแปร	N of Items	Cronbach's Alpha
1. ปัจจัยด้านการให้บริการ	20	0.97
ด้านบุคลากร	5	0.89
ด้านขั้นตอนและกระบวนการ	5	0.90
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	0.90
ด้านอาคารและสถานที่	5	0.89
2. ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร	15	0.96
ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร	5	0.88
ด้านชื่อเสียงขององค์กร	5	0.88
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	5	0.95
3. คุณภาพการให้บริการ	25	0.97
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	5	0.86
ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	5	0.90
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	5	0.92
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)	5	0.92
การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)	5	0.94
ภาพรวมทั้งหมด	60	0.98

จากตารางที่ 3.2 พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายด้านอยู่ระหว่าง 0.86 - 0.97 และค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 ซึ่งมีค่ามากกว่าเกณฑ์ 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง และมีความเหมาะสมสำหรับนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

3.2.9 ปรับปรุงแบบสอบถามให้เป็นเครื่องมือฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงต่อไป

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 450 คน ประกอบด้วย นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ผู้ปกครอง และผู้มาติดต่อราชการทั่วไป ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในตารางที่ 3.1 โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามออนไลน์สำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนดไว้ โดยตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วน และความสมบูรณ์ของข้อคำถามก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.2 ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พร้อมแนบแบบสอบถาม เพื่อเสนอต่อโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช และสมาคมผู้ปกครองและครูโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช สำหรับขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการเผยแพร่แบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง

3.3.3 ผู้วิจัยเผยแพร่แบบสอบถามออนไลน์ให้แก่กลุ่มตัวอย่างตามประเภทของผู้รับบริการ ได้แก่ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ผู้ปกครอง และผู้มาติดต่อราชการทั่วไป ในช่วงระยะเวลาที่ทำการเก็บข้อมูล

3.3.4 ผู้วิจัยติดตามการตอบแบบสอบถามออนไลน์ให้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในแต่ละกลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมตามประเภทของผู้รับบริการ

3.3.5 เมื่อได้รับแบบสอบถามตอบกลับผ่านระบบออนไลน์แล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล และคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกก่อนนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์

3.3.6 ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปดำเนินการจัดกระทำข้อมูล ลงรหัส และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

3.4 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 **การจัดกระทำข้อมูล** ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบและจัดเตรียมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคำตอบแล้ว ก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

3.4.1.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกก่อนนำข้อมูลไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

3.4.1.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้มีการกำหนดรหัสล่วงหน้าไว้

3.4.1.3 การประมวลผลข้อมูล (Processing) นำข้อมูลที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้วมาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1) แบบสอบถามส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2) แบบสอบถามส่วนที่ 2, 3 และ 4 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร และคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบญจมมาหาราช โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.4.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยผู้วิจัยกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

1) การทดสอบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทผู้รับบริการ ผู้วิจัยใช้ Levene's Test เพื่อตรวจสอบความเท่ากันของความแปรปรวนระหว่างกลุ่มก่อนการวิเคราะห์

หากผลการทดสอบพบว่า ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยใช้ One-Way ANOVA (F-test) ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป

หากผลการทดสอบพบว่า ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน ผู้วิจัยใช้ Welch ANOVA แทน One-Way ANOVA เนื่องจากเป็นสถิติที่เหมาะสมในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างมีความแปรปรวนไม่เท่ากัน

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยใช้การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Games-Howell เพื่อพิจารณาว่ากลุ่มใดแตกต่างจากกลุ่มใด

2) การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการให้บริการและปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการให้บริการและด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อประมวลผลข้อมูล ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ อธิบายลักษณะของข้อมูล และทดสอบสมมติฐานการวิจัย ประกอบด้วย การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ดังนี้

3.5.1 การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ใช้ในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถาม โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ทั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การยอมรับข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

3.5.2 การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) ใช้ในการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อพิจารณาความสอดคล้องภายในของข้อคำถาม โดยค่าความเชื่อมั่นที่ได้ต้องมีค่ามากกว่า 0.70 ขึ้นไป จึงถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเชื่อถือได้ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 ซึ่งแสดงว่าเครื่องมือวิจัยมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง และมีความเหมาะสมสำหรับนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.3 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการอธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล โดยข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทผู้รับบริการ วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร และคุณภาพการให้บริการ วิเคราะห์โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.4 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทผู้รับบริการ ผู้วิจัยใช้

Levene's Test เพื่อตรวจสอบความเท่ากันของความแปรปรวนระหว่างกลุ่มก่อนการวิเคราะห์ หากผลการทดสอบพบว่า ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยใช้ One-Way ANOVA (F-test) ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง ที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป แต่หากผลการทดสอบพบว่า ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน ผู้วิจัยใช้ Welch ANOVA แทน One-Way ANOVA เนื่องจากเป็นสถิติที่เหมาะสมในกรณีที่ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยใช้การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Games-Howell เพื่อพิจารณาว่ากลุ่มใดแตกต่างจากกลุ่มใด

สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการให้บริการและปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการให้บริการและด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรภาครัฐ กรณีศึกษา: โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา อุบลราชธานี อำนาจเจริญ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

สรุปท้ายบท

จากเนื้อหาในบทนี้ สามารถสรุปได้ว่า การศึกษาปัจจัยด้านการให้บริการและด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรภาครัฐ กรณีศึกษา: โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยไว้อย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยมาใช้บริการโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช ประกอบด้วย นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ผู้ปกครอง และผู้มาติดต่อราชการทั่วไป รวมทั้งสิ้น 7,672 คน โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำจำนวน 380 ราย อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ข้อมูลมีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้จริง จำนวน 450 ราย และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิร่วมกับการเลือกแบบสะดวก โดยจำแนกผู้รับบริการออกเป็นกลุ่มย่อยตามประเภทของผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถสะท้อนความคิดเห็นของผู้รับบริการแต่ละประเภทได้อย่างครบถ้วน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร คุณภาพการให้บริการ และข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2, 3 และ 4 ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ซึ่งมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67–1.00 แสดงว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของข้อคำถาม และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค โดยค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 แสดงว่าเครื่องมือวิจัยมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง และมีความเหมาะสมสำหรับนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 450 คน ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ โดยดำเนินการเผยแพร่แบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างตามประเภทของผู้รับบริการ จากนั้นผู้วิจัยได้ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ลงรหัสข้อมูล และนำข้อมูลไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล ลักษณะประชากรศาสตร์ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร และคุณภาพการให้บริการ ส่วนสถิติเชิงอนุมานใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ Levene's Test, One-Way ANOVA, Welch ANOVA, Games-Howell และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อศึกษาความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ และศึกษาปัจจัยด้านการให้บริการและด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ สำหรับผลการวิเคราะห์จะได้นำเสนอในบทที่ 4 ต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรภาครัฐ กรณีศึกษา: โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา อุบลราชธานี อำนาจเจริญ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่เคยมาใช้บริการโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จำนวน 450 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

- 4.1 ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลและอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน
- 4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.1 ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลและอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม (Response Rate)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 450 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และเผยแพร่แบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ได้รับแบบสอบถามตอบกลับ จำนวน 450 ชุด และเป็นแบบสอบถามที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ทั้งหมด จำนวน 450 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม ร้อยละ 100.00 ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ผลการเก็บรวบรวมแบบสอบถามและอัตราการตอบกลับ (Response Rate)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนแบบสอบถามที่เผยแพร่ให้กลุ่มตัวอย่าง	450	100.00
จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับ	450	100.00
จำนวนแบบสอบถามที่สมบูรณ์และนำไปวิเคราะห์	450	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามตอบกลับครบถ้วน จำนวน 450 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 100.00 และแบบสอบถามทั้งหมดมีความสมบูรณ์ สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อตอบวัตถุประสงค์และทดสอบสมมติฐานของการวิจัยต่อไป

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

4.2.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 450 คน โดยจำแนกออกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทผู้รับบริการ โดยมีการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	200	44.44
หญิง	233	51.78
เพศทางเลือก	17	3.78
รวม	450	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 51.78 รองลงมาเป็น เพศชาย จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 และเพศทางเลือก จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 3.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ (ปี)

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 16 ปี	100	22.22
16 - 20 ปี	101	22.44
21 - 25 ปี	4	0.89
26 - 30 ปี	14	3.11
31 - 35 ปี	19	4.22

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ (ปี) (ต่อ)

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
36 - 40 ปี	36	8.00
41 - 45 ปี	77	17.11
46 - 50 ปี	58	12.89
มากกว่า 50 ปี	41	9.11
รวม	450	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 16 - 20 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 22.44 รองลงมาเป็นอายุต่ำกว่า 16 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 อายุ 41 - 45 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 17.11 อายุ 46 - 50 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 12.89 อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 9.11 อายุ 36 - 40 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 อายุ 31 - 35 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.22 อายุ 26 - 30 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.11 และอายุ 21 - 25 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.89 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	100	22.22
มัธยมศึกษาตอนต้น	100	22.22
อนุปริญญา/ปวส.	47	10.44
ปริญญาตรี	155	34.44
สูงกว่าปริญญาตรี	48	10.67
รวม	450	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 34.44 รองลงมาเป็นระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษา

ตอนต้น จำนวน 100 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 22.22 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 และระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 10.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	200	44.44
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	102	22.67
พนักงานบริษัทเอกชน	60	13.33
รับจ้างทั่วไป	36	8.00
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	52	11.56
รวม	450	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 รองลงมาเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 22.67 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 11.56 และรับจ้างทั่วไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	165	36.67
10,001 - 20,000 บาท	145	32.22
20,001 - 30,000 บาท	73	16.22
มากกว่า 30,000 บาท	67	14.89
รวม	450	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมาเป็นรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 32.22 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท

จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 16.22 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 14.89 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	100	22.22
นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	100	22.22
ผู้ปกครอง	200	44.44
ผู้มาติดต่อราชการทั่วไป	50	11.11
รวม	450	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ปกครอง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 รองลงมาเป็นนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 100 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 22.22 และผู้มาติดต่อราชการทั่วไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 ตามลำดับ

4.2.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านการให้บริการ

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) เพื่ออธิบายระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร และคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 450 คน และกำหนดเกณฑ์ในการแปลผลระดับความคิดเห็นตามช่วงค่าเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวมสามารถนำเสนอรายละเอียด ได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ

ปัจจัยด้านการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	การแปลผล
ด้านบุคลากร	3.51	0.83	มาก
ด้านขั้นตอนและกระบวนการ	3.15	0.94	ปานกลาง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.30	0.83	ปานกลาง
ด้านอาคารและสถานที่	3.16	0.92	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.28	0.81	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อปัจจัยด้านการให้บริการของโรงเรียนเบญจมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.28$, $SD = 0.81$ เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านบุคลากร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.51$, $SD = 0.83$ รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.30$, $SD = 0.83$ ด้านอาคารและสถานที่ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.16$, $SD = 0.92$ และด้านขั้นตอนและกระบวนการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.15$, $SD = 0.94$ ตามลำดับ

อย่างไรก็ตามหากพิจารณาปัจจัยด้านการให้บริการจำแนกเป็นรายด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนและกระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารและสถานที่ สามารถอธิบายผลได้ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล
ท่านเห็นว่าบุคลากรมีความเชี่ยวชาญ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง	3.75	1.03	มาก
ท่านพอใจที่บุคลากรให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.76	0.98	มาก

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร (ต่อ)

ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล
ท่านเห็นว่าบุคลากรมีความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่าง เหมาะสม	3.48	0.89	ปานกลาง
ท่านเห็นว่าบุคลากรสามารถจัดลำดับงาน และให้บริการได้รวดเร็ว ไม่ล่าช้า	3.27	1.04	ปานกลาง
ท่านพอใจที่บุคลากรพร้อมให้คำปรึกษา และช่วยเหลือในด้านการศึกษา หรือการ บริการอื่น ๆ อย่างเหมาะสม	3.32	1.06	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.51	0.83	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.51$, $SD = 0.83$ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ บุคลากรให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.76$, $SD = 0.98$ รองลงมา ได้แก่ บุคลากร มีความเชี่ยวชาญและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.75$, $SD = 1.03$ บุคลากรมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ อย่างเหมาะสม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.48$, $SD = 0.89$ บุคลากรพร้อมให้คำปรึกษาและช่วยเหลือในด้านการศึกษา มีระดับความคิดเห็นอยู่ใน ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.32$, $SD = 1.06$ และบุคลากรสามารถจัดลำดับงาน และให้บริการได้รวดเร็วไม่ล่าช้า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.27$, $SD = 1.04$ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ
ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล
ท่านเห็นว่าขั้นตอนการให้บริการมีลำดับชัดเจน และเข้าใจง่ายสำหรับผู้รับบริการ	3.27	1.12	ปานกลาง
ท่านเห็นว่ามียุทธศาสตร์การให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย (เช่น Walk-in, Online)	2.92	1.16	ปานกลาง
ท่านเห็นว่าระบบการจัดการคิว และการเข้ารับ บริการมีความรวดเร็ว และเหมาะสม	3.08	1.12	ปานกลาง
ท่านเห็นว่าขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน และ ใช้เวลาไม่นาน	3.06	1.08	ปานกลาง
ท่านเห็นว่ามีการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการ ให้บริการ เพิ่มความสะดวก และรวดเร็ว	3.39	0.96	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.15	0.94	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อปัจจัยด้านการให้บริการ ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ของโรงเรียนเบญจมมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.15$, $SD = 0.94$ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการให้บริการ เพิ่มความสะดวกและรวดเร็ว มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.39$, $SD = 0.96$ รองลงมา ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีลำดับชัดเจน และเข้าใจง่ายสำหรับผู้รับบริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.27$, $SD = 1.12$ ระบบการจัดการคิวและการเข้ารับบริการมีความรวดเร็วและเหมาะสม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.08$, $SD = 1.12$ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน และใช้เวลาไม่นาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.06$, $SD = 1.08$ และยุทธศาสตร์การให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 2.92$, $SD = 1.16$ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล
ท่านพอใจกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อ ต่อการใช้งาน	3.45	0.98	ปานกลาง
ท่านเห็นว่าสถานศึกษาดูแลรักษาอุปกรณ์ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานเสมอ	3.34	0.90	ปานกลาง
ท่านเห็นว่าสถานศึกษามีเทคโนโลยี สนับสนุนการเรียนการสอน และการ ให้บริการอย่างทันสมัย	3.49	0.97	ปานกลาง
ท่านเห็นว่ามีความรู้หรือป้ายแนะนำวิธีการใช้ อุปกรณ์ต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน และเข้าใจ ง่าย	3.26	0.97	ปานกลาง
ท่านพอใจกับระบบอินเทอร์เน็ต / Wi-Fi ภายในสถานศึกษา สามารถใช้งานได้ สะดวก มีความเสถียร และครอบคลุมพื้นที่	2.95	1.04	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.30	0.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อปัจจัยด้านการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.30$, $SD = 0.83$ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ สถานศึกษามีเทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนการสอนและการให้บริการอย่างทันสมัย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.49$, $SD = 0.97$ รองลงมา ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการใช้งาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.45$, $SD = 0.98$ สถานศึกษาดูแลรักษาอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานเสมอ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.34$, $SD = 0.90$ การมีความรู้หรือป้ายแนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.26$, $SD = 0.97$

และระบบอินเทอร์เน็ต/Wi-Fi ภายในสถานศึกษา มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 2.95$, $SD = 1.04$ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการให้บริการ
ด้านอาคารและสถานที่

ด้านอาคารและสถานที่	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล
ท่านเห็นว่าอาคารและสถานที่ของสถานศึกษามีความสะอาดเรียบร้อย และเป็นระเบียบ	3.53	1.06	มาก
ท่านเห็นว่าการจัดพื้นที่ของสถานศึกษาสอดคล้องกับการใช้บริการ และมีแผนที่อาคารชัดเจน	3.34	0.96	ปานกลาง
ท่านพอใจกับป้ายบอกทาง และสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ชัดเจน ครบคลุม และค้นหาได้ง่าย	3.10	1.05	ปานกลาง
ท่านพอใจกับพื้นที่รองรับผู้รับบริการ เช่น พื้นที่ร่มรื่น พื้นที่พักผ่อน หรือที่จอดรถเพียงพอ	2.64	1.24	ปานกลาง
ท่านเห็นว่าสถานศึกษามีระบบรักษาความปลอดภัยเข้มงวด และสามารถตรวจสอบได้	3.20	1.10	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.16	0.92	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อปัจจัยด้านการให้บริการด้านอาคารและสถานที่ ของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.16$, $SD = 0.92$ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ อาคาร และสถานที่ของสถานศึกษามีความสะอาดเรียบร้อย และเป็นระเบียบ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.53$, $SD = 1.06$ รองลงมา ได้แก่ การจัดพื้นที่ของสถานศึกษาสอดคล้องกับการใช้บริการ และมีแผนที่อาคารชัดเจน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.34$, $SD = 0.96$ สถานศึกษามีระบบรักษาความปลอดภัยเข้มงวด และสามารถตรวจสอบได้ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.20$, $SD = 1.10$ ป้ายบอกทางและสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ชัดเจน

ครอบคลุม และค้นหาได้ง่าย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.10$, $SD = 1.05$ และพื้นที่รองรับผู้รับบริการ เช่น พื้นที่ร่มรื่น พื้นที่พักคอย หรือที่จอดรถ เพียงพอ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 2.64$, $SD = 1.24$ ตามลำดับ

4.2.3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร

ภาพลักษณ์องค์กร คือ ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลตามความรู้สึกรู้สึกนึกคิดที่มีต่อองค์กร สถาบัน บุคคล หรือสิ่งต่าง ๆ ซึ่งอาจจะได้จากประสบการณ์ทางตรง หรือทางอ้อมที่บุคคลได้สัมผัสหรือรับรู้ เป็นภาพลักษณ์เชิงบวกหรือเชิงลบ และมีอิทธิพลต่อทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคคลทั้งภายใน และภายนอกองค์กร ประกอบด้วย ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ด้านชื่อเสียงขององค์กร และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม สามารถนำเสนอผลวิเคราะห์ ได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล
ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร	4.23	0.65	มาก
ด้านชื่อเสียงขององค์กร	4.18	0.63	มาก
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	3.89	0.78	มาก
เฉลี่ย	4.10	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรของโรงเรียนเบญจมมาหาราช จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.63$ เมื่อวิเคราะห์ออกเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 4.23$, $SD = 0.65$ รองลงมา ได้แก่ ด้านชื่อเสียงขององค์กร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 4.18$, $SD = 0.63$ และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.78$ ตามลำดับ

อย่างไรก็ตามหากพิจารณาปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรจำแนกเป็นรายด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ด้านชื่อเสียงขององค์กร และด้านความรับผิดชอบต่อสังคมสามารถอธิบายผลได้ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร
ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร

ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล
ท่านเห็นว่าสถานศึกษาเป็นโรงเรียนประจำ จังหวัดที่มีเอกลักษณ์ชัดเจน และเป็นที่ยึดจำ	4.65	0.59	มากที่สุด
ท่านเห็นว่าการดำเนินงานสะท้อนเอกลักษณ์ และวัฒนธรรมของสถานศึกษาอย่าง สม่ำเสมอ	4.14	0.80	มาก
ท่านเห็นว่าสถานศึกษามีคุณลักษณะ เฉพาะตัวที่แตกต่างและโดดเด่นจาก สถานศึกษาอื่น ๆ	4.14	0.80	มาก
ท่านเห็นว่าผู้รับบริการสามารถรับรู้ และ ยอมรับเอกลักษณ์ของสถานศึกษาได้อย่าง ชัดเจน	4.13	0.83	มาก
ท่านพอใจที่สถานศึกษาจัดกิจกรรมที่ส่งเสริม ภาพลักษณ์ที่ดีต่อสังคมและชุมชน เช่น งาน ประเพณี หรือกิจกรรมสาธารณะประโยชน์	4.08	0.85	มาก
เฉลี่ย	4.23	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 4.23$, $SD = 0.65$ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สถานศึกษาเป็นโรงเรียนประจำจังหวัดที่มีเอกลักษณ์ชัดเจน และเป็นที่ยึดจำ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 4.65$, $SD = 0.59$ รองลงมา ได้แก่ การดำเนินงานสะท้อนเอกลักษณ์และวัฒนธรรมของสถานศึกษาอย่างสม่ำเสมอ และ สถานศึกษามีคุณลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่าง และโดดเด่นจากสถานศึกษาอื่น ๆ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน โดยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เท่ากับ $\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.80$ ผู้รับบริการสามารถรับรู้ และ ยอมรับเอกลักษณ์ของสถานศึกษาได้อย่างชัดเจน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ $\bar{X} = 4.13$, $SD = 0.83$ และการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อสังคมและชุมชน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.85$ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร
ด้านชื่อเสียงขององค์กร

ด้านชื่อเสียงขององค์กร	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล
ท่านเห็นว่าสถานศึกษามีชื่อเสียงที่ดี และเป็นที่ยอมรับในชุมชนและสังคม	4.42	0.68	มาก
ท่านเห็นว่าสถานศึกษามีมาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการและการศึกษาอย่างชัดเจน	4.06	0.82	มาก
ท่านพอใจว่าชื่อเสียงของสถานศึกษาช่วยสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ	4.04	0.82	มาก
ท่านเห็นว่าสถานศึกษามีผลงานหรือความสำเร็จด้านการศึกษาที่เป็นที่ยอมรับ	4.41	0.74	มาก
ท่านเห็นว่าสถานศึกษาได้รับการยอมรับจากหน่วยงาน หรือองค์กรภายนอก	3.98	0.83	มาก
เฉลี่ย	4.18	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร ด้านชื่อเสียงขององค์กร ของโรงเรียนเบญจมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 4.18$, $SD = 0.63$ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สถานศึกษามีชื่อเสียงที่ดี และเป็นที่ยอมรับในชุมชนและสังคม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 4.42$, $SD = 0.68$ รองลงมา ได้แก่ สถานศึกษามีผลงานหรือความสำเร็จด้านการศึกษาที่เป็นที่ยอมรับ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 4.41$, $SD = 0.74$ สถานศึกษามีมาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการและการศึกษาอย่างชัดเจน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 4.06$, $SD = 0.82$ ชื่อเสียงของสถานศึกษาช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ มีระดับความ

คิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 4.04$, $SD = 0.82$ และสถานศึกษาได้รับการยอมรับจากหน่วยงาน หรือองค์กรภายนอก มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.98$, $SD = 0.83$ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล
ท่านพอใจที่สถานศึกษาจัดกิจกรรม สนับสนุนสังคม เช่น ช่วยเหลือชุมชน หรือกิจกรรมอาสา	3.99	0.85	มาก
ท่านเห็นว่าสถานศึกษาสนับสนุนและเข้า ร่วมงานประเพณีหรือโครงการชุมชน ท้องถิ่น	3.90	0.83	มาก
ท่านเห็นว่าสถานศึกษามีนโยบายและ กิจกรรมเพื่อการอนุรักษ์และดูแลรักษา สิ่งแวดล้อมอย่างชัดเจน	3.83	0.89	มาก
ท่านพอใจที่สถานศึกษาสนับสนุนโอกาส ทางการศึกษาและพัฒนาศักยภาพสำหรับ เด็กด้อยโอกาส	3.86	0.87	มาก
ท่านเห็นว่าสถานศึกษามีการร่วมมือกับ องค์กรภาครัฐและเอกชนเพื่อพัฒนาสังคม และสร้างประโยชน์ต่อชุมชน	3.88	0.86	มาก
เฉลี่ย	3.89	0.78	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.78$ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การจัดกิจกรรมสนับสนุนสังคม เช่น การช่วยเหลือชุมชนหรือกิจกรรมอาสา มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.99$, $SD = 0.85$ รองลงมา ได้แก่

การสนับสนุนและเข้าร่วมงานประเพณีหรือโครงการชุมชนท้องถิ่น มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.83$ การร่วมมือกับองค์กรภาครัฐและเอกชนเพื่อพัฒนาสังคม และสร้างประโยชน์ต่อชุมชน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.88$, $SD = 0.86$ การสนับสนุนโอกาสทางการศึกษาและพัฒนาศักยภาพสำหรับเด็กด้อยโอกาส มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.86$, $SD = 0.87$ และนโยบายและกิจกรรมเพื่อการอนุรักษ์และดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.83$, $SD = 0.89$ ตามลำดับ

4.2.4 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการผู้รับบริการของ โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราชเป็นอย่างดี ทำให้ผู้รับบริการประทับใจ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรม ของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ สามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ที่ได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.67	0.73	มาก
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.73	0.77	มาก
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.52	0.84	มาก
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	3.77	0.78	มาก
การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.52	0.89	มาก
เฉลี่ย	3.64	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.64$, $SD = 0.73$ เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.77$, $SD = 0.78$ รองลงมา ได้แก่ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.77$ ความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.67$, $SD = 0.73$ การตอบสนองต่อ

ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.52$, $SD = 0.84$ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.52$, $SD = 0.89$ ตามลำดับ

อย่างไรก็ตามหากพิจารณาคุณภาพการให้บริการจำแนกเป็นรายด้าน ซึ่งประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ สามารถอธิบายผลได้ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล
ท่านเห็นว่าอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัยและเหมาะสม	3.75	0.92	มาก
ท่านเห็นว่าบุคลากรแต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	4.02	0.88	มาก
ท่านเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีสนับสนุนการให้บริการ มีอย่างเพียงพอ	3.60	0.88	มาก
ท่านเห็นว่าการจัดสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวกต่อการติดต่อ	3.53	0.93	มาก
ท่านเห็นว่าสภาพแวดล้อมของอาคารและสถานที่ปลอดภัย และเอื้อต่อการใช้บริการ	3.46	0.93	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.67	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.67$, $SD = 0.73$ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ บุคลากรแต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม มีระดับความ

คิดเห็นอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 4.02$, $SD = 0.88$ รองลงมา ได้แก่ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัยและเหมาะสม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.75$, $SD = 0.92$ สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีสนับสนุน การให้บริการอย่างเพียงพอ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.60$, $SD = 0.88$ การจัดสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวกต่อการติดต่อ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.53$, $SD = 0.93$ และสภาพแวดล้อมของอาคารและสถานที่ ปลอดภัยและเอื้อต่อการใช้บริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.46$, $SD = 0.93$ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	การแปลผล
ท่านเห็นว่าสถานศึกษาปฏิบัติตามกฎระเบียบ และมาตรฐานที่ประกาศไว้ อย่างเคร่งครัด	3.86	0.92	มาก
ท่านได้รับบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาดในเอกสารหรือข้อมูล	3.82	0.89	มาก
ท่านพอใจที่สถานศึกษาสามารถแก้ไข ปัญหาและตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ	3.67	0.91	มาก
ท่านเห็นว่าสถานศึกษาให้บริการอย่าง โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ตามหลักเกณฑ์	3.73	0.89	มาก
ท่านพอใจที่สถานศึกษามีการติดตาม และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.58	0.92	มาก
เฉลี่ย	3.73	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.77$ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ สถานศึกษาปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และมาตรฐานที่ประกาศไว้อย่างเคร่งครัด มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.86$, $SD = 0.92$ รองลงมา ได้แก่ การได้รับการบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาดในเอกสารหรือข้อมูล มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.82$, $SD = 0.89$ สถานศึกษาให้บริการอย่างโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ตามหลักเกณฑ์ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.89$ การแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.67$, $SD = 0.91$ และการติดตาม และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.58$, $SD = 0.92$ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล
ท่านเห็นว่าสถานศึกษาสามารถตอบสนองต่อ ข้อสงสัย หรือคำถามจากผู้รับบริการอย่าง รวดเร็ว	3.73	0.97	มาก
ท่านพอใจที่บุคลากรสามารถให้ข้อมูลที่ชัดเจน และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ	3.57	0.92	มาก
ท่านเห็นว่าสถานศึกษาสามารถให้การ สนับสนุนแก่ผู้รับบริการได้ตลอดเวลา	3.52	0.94	มาก
ท่านพอใจที่สถานศึกษาสามารถแก้ไขปัญหา ของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม	3.44	0.96	ปานกลาง
ท่านพอใจที่สถานศึกษามีช่องทางติดต่อที่ สะดวก และสามารถใช้งานได้ง่าย	3.36	1.08	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.52	0.84	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.52$, $SD = 0.84$ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ สถานศึกษาสามารถตอบสนองต่อข้อสงสัย หรือคำถามจากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.97$ รองลงมา ได้แก่ บุคลากรสามารถให้ข้อมูลที่ชัดเจน และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.57$, $SD = 0.92$ สถานศึกษาสามารถให้การสนับสนุนแก่ผู้รับบริการได้ตลอดเวลา มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.52$, $SD = 0.94$ ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานศึกษาสามารถแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.44$, $SD = 0.96$ และสถานศึกษามีช่องทางติดต่อที่สะดวก และสามารถใช้งานได้ง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.36$, $SD = 1.08$ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล
ท่านมั่นใจว่าบุคลากรให้บริการอย่างเป็น ธรรม โปร่งใส และน่าเชื่อถือ	3.92	0.92	มาก
ท่านมั่นใจว่าข้อมูลส่วนบุคคล และเอกสาร สำคัญของท่านถูกจัดเก็บ และดูแลรักษา อย่างปลอดภัย	3.83	0.84	มาก
ท่านมั่นใจว่าบุคลากรปฏิบัติหน้าที่อย่าง ยุติธรรมและรักษาผลประโยชน์ของ ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม	3.80	0.90	มาก
ท่านมั่นใจว่าสถานศึกษาสามารถให้ คำแนะนำที่เชื่อถือได้ เหมาะสม และ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.72	0.89	มาก

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความ
เชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (ต่อ)

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล
ท่านมั่นใจว่าบุคลากรมีความสามารถในการแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.56	0.94	มาก
เฉลี่ย	3.77	0.78	มาก

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.77$, $SD = 0.78$ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ บุคลากรให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ โปร่งใส และน่าเชื่อถือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.92$ รองลงมา ได้แก่ การจัดเก็บและดูแลรักษาข้อมูลส่วนบุคคลและเอกสารสำคัญอย่างปลอดภัย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.83$, $SD = 0.84$ บุคลากรปฏิบัติหน้าที่อย่างยุติธรรมและรักษาผลประโยชน์ของผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.80$, $SD = 0.90$ สถานศึกษาสามารถให้คำแนะนำที่เชื่อถือได้ เหมาะสม และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.72$, $SD = 0.89$ และบุคลากรมีความสามารถในการแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.56$, $SD = 0.94$ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ด้านการรู้จักและ
เข้าใจผู้รับบริการ

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล
ท่านพอใจที่บุคลากรมีความเต็มใจกระตือรือร้น และพร้อมให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ	3.62	1.03	มาก

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (ต่อ)

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	การแปลผล
ท่านเห็นว่าบุคลากรเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	3.57	0.95	มาก
ท่านเห็นว่าบุคลากรให้บริการโดยคำนึงถึงความสะดวกและความต้องการของผู้รับบริการ	3.49	0.97	ปานกลาง
ท่านเห็นว่าบุคลากรรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ เพื่อนำไปปรับปรุง	3.47	1.00	ปานกลาง
ท่านเห็นว่าบุคลากรสามารถปรับรูปแบบการให้บริการตามประเภทผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	3.44	1.02	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.52	0.89	มาก

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.52$, $SD = 0.89$ และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ บุคลากรมีความเต็มใจ กระตือรือร้น และพร้อมให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.62$, $SD = 1.03$ รองลงมา ได้แก่ บุคลากรเข้าใจในความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.57$, $SD = 0.95$ ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ บุคลากรให้บริการโดยคำนึงถึงความสะดวกและความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.49$, $SD = 0.97$ บุคลากรรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการเพื่อนำไปปรับปรุง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.47$, $SD = 1.00$ และบุคลากรสามารถปรับรูปแบบการให้บริการ ตามประเภทผู้รับบริการอย่างเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 3.44$, $SD = 1.02$ ตามลำดับ

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้จำนวน 3 ข้อ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานใช้สถิติที่เหมาะสมกับลักษณะของตัวแปรและกรอบแนวคิดการวิจัย กล่าวคือ การทดสอบสมมติฐานที่ 1 เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยผู้วิจัยใช้สถิติ Levene's Test เพื่อตรวจสอบความเท่ากันของความแปรปรวนก่อนพิจารณาเลือกใช้สถิติ One-Way ANOVA หรือ Welch ANOVA และใช้วิธี Games-Howell ในการเปรียบเทียบรายคู่เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการทดสอบสมมติฐานที่ 2 และสมมติฐานที่ 3 ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการให้บริการและปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี ดังนี้

4.3.1 การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน โดยผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ รวมทั้งได้ทำการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติ Levene's Test เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.23 การทดสอบความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ

จำแนกตามเพศ (Levene's Test)

ตัวแปร	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
เพศ	0.470	2	447	0.626

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Levene's Test พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.626 ซึ่งมากกว่า 0.050 แสดงว่า ความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการระหว่างกลุ่มเพศไม่แตกต่างกัน จึงสามารถใช้สถิติ One-Way ANOVA ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยได้

**ตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามเพศ ด้วยสถิติ One-Way ANOVA**

ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.395	2	0.197	0.373	0.689
ภายในกลุ่ม	236.725	447	0.530		
รวม	237.119	449			

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ มีค่า F เท่ากับ 0.373 และค่า Sig. เท่ากับ 0.689 ซึ่งมากกว่า 0.050 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050

การทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน โดยผู้วิจัยได้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการระหว่างกลุ่มอายุ และทำการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติ Levene's Test เพื่อพิจารณาเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมในการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.25 การทดสอบความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามอายุ (Levene's Test)

ตัวแปร	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
อายุ	11.132	8	441	<0.001**

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Levene's Test พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.050 แสดงว่า ความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการระหว่างกลุ่มอายุไม่เท่ากัน ผู้วิจัยจึงใช้สถิติ Welch ANOVA ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการระหว่างกลุ่มอายุ และใช้การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Games-Howell เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มอายุ

ตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามอายุ ด้วยสถิติ Welch ANOVA

ตัวแปร	Statistic	df1	df2	Sig.
อายุ	4.524	8	51.542	<0.001**

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 (Welch's $F = 4.524$, $p < .001$) และเมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Games-Howell ปรากฏรายละเอียดดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ
ด้วยวิธี Games-Howell

อายุ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ต่ำกว่า 16 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	มากกว่า 50 ปี
ต่ำกว่า 16 ปี	3.422	-	0.001 (1.000)	-0.378 (0.635)	-0.589 (0.067)	-0.435 (0.055)	-0.340 (0.277)	-0.320 (0.079)	-0.396 (0.026*)	-0.511 (0.001**)
16-20 ปี	3.421		-	-0.379 (0.605)	-0.591 (0.054)	-0.436 (0.030*)	-0.342 (0.190)	-0.321 (0.023*)	-0.397 (0.007**)	-0.512 ($<0.001^{**}$)
21-25 ปี	3.800			-	-0.211 (0.985)	-0.057 (1.000)	0.038 (1.000)	0.058 (1.000)	-0.018 (1.000)	-0.133 (0.995)
26-30 ปี	4.011				-	0.155 (0.993)	0.249 (0.900)	0.270 (0.740)	0.194 (0.954)	0.079 (1.000)
31-35 ปี	3.857					-	0.095 (0.999)	0.115 (0.970)	0.039 (1.000)	-0.076 (0.999)
36-40 ปี	3.762						-	0.020 (1.000)	-0.056 (1.000)	-0.170 (0.889)
41-45 ปี	3.742							-	-0.076 (0.988)	-0.191 (0.320)
46-50 ปี	3.818								-	-0.115 (0.950)
มาก กว่า 50 ปี	3.933									-
หมายเหตุ * แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ** แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.010										

จากตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามอายุ ด้วยวิธี Games-Howell พบว่า การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุทั้งหมด 36 คู่
มีคู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จำนวน 6 คู่ ส่วนอีก 30 คู่ ไม่แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับคู่ที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่

คู่ที่ 1 กลุ่มอายุต่ำกว่า 16 ปี กับกลุ่มอายุ 46-50 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.026 ซึ่งน้อยกว่า
0.050 แสดงว่า ผู้รับบริการกลุ่มอายุต่ำกว่า 16 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่า
กลุ่มอายุ 46-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คู่ที่ 2 กลุ่มอายุต่ำกว่า 16 ปี กับกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.010 แสดงว่า ผู้รับบริการกลุ่มอายุต่ำกว่า 16 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คู่ที่ 3 กลุ่มอายุ 16–20 ปี กับกลุ่มอายุ 31–35 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.030 ซึ่งน้อยกว่า 0.050 แสดงว่า ผู้รับบริการกลุ่มอายุ 16–20 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มอายุ 31–35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คู่ที่ 4 กลุ่มอายุ 16–20 ปี กับกลุ่มอายุ 41–45 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.023 ซึ่งน้อยกว่า 0.050 แสดงว่า ผู้รับบริการกลุ่มอายุ 16–20 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มอายุ 41–45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คู่ที่ 5 กลุ่มอายุ 16–20 ปี กับกลุ่มอายุ 46–50 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.010 แสดงว่า ผู้รับบริการกลุ่มอายุ 16–20 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มอายุ 46–50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คู่ที่ 6 กลุ่มอายุ 16–20 ปี กับกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี โดยมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.010 แสดงว่า ผู้รับบริการกลุ่มอายุ 16–20 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาค่าผลต่างของค่าเฉลี่ย (Mean Diff.) ของคู่ที่แตกต่าง พบว่า ทุกคู่มีค่าเป็นลบ แสดงว่า กลุ่มอายุที่น้อยกว่ามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มอายุที่มากกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่า กลุ่มอายุต่ำกว่า 16 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มอายุ 46–50 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี ขณะที่กลุ่มอายุ 16–20 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มอายุ 31–35 ปี 41–45 ปี 46–50 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับคู่อายุอื่น ๆ พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.050 ทั้งหมด จึงสรุปได้ว่า ผู้รับบริการในกลุ่มอายุดังกล่าวมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 โดยผู้รับบริการที่มีอายุมากมีแนวโน้มประเมินคุณภาพการให้บริการสูงกว่าผู้รับบริการที่มีอายุน้อย

การทดสอบสมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน โดยผู้วิจัยได้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา และทำการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติ Levene's Test เพื่อพิจารณาเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมในการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.28 การทดสอบความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามระดับการศึกษา (Levene's Test)

ตัวแปร	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ระดับการศึกษา	19.888	4	445	<0.001**

จากตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Levene's Test พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.050 แสดงว่า ความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาไม่เท่ากัน ผู้วิจัยจึงใช้สถิติ Welch ANOVA ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา และใช้การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Games-Howell เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยสถิติ Welch ANOVA

ตัวแปร	Statistic	df1	df2	Sig.
ระดับการศึกษา	8.615	4	163.420	<0.001**

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 (Welch's F = 8.615, $p < .001$) และเมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Games-Howell ปรากฏรายละเอียดดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ

จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี Games-Howell

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษา	3.422	-	0.017 (1.000)	-0.443 (0.005**)	-0.389 (0.003**)	-0.401 (0.006**)
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.405		-	-0.460 (0.001**)	-0.406 ($<0.001^{**}$)	-0.419 (0.001**)
อนุปริญญา/ปวส.	3.865			-	0.054 (0.971)	0.041 (0.993)
ปริญญาตรี	3.811				-	-0.012 (1.000)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.823					-
หมายเหตุ * แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ** แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.010						

จากตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี Games-Howell พบว่า การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาทั้งหมด 10 คู่ มีคู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จำนวน 6 คู่ ส่วนอีก 4 คู่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับคู่ที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่

คู่ที่ 1 กลุ่มประถมศึกษา กับกลุ่มอนุปริญญา/ปวส. โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.010 แสดงว่า ผู้รับบริการกลุ่มประถมศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มอนุปริญญา/ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คู่ที่ 2 กลุ่มประถมศึกษา กับกลุ่มปริญญาตรี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.010 แสดงว่า ผู้รับบริการกลุ่มประถมศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คู่ที่ 3 กลุ่มประถมศึกษา กับกลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.010 แสดงว่า ผู้รับบริการกลุ่มประถมศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คู่ที่ 4 กลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้น กับกลุ่มอนุปริญญา/ปวส. โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.010 แสดงว่า ผู้รับบริการกลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มอนุปริญญา/ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คู่ที่ 5 กลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้น กับกลุ่มปริญญาตรี โดยมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.010 แสดงว่า ผู้รับบริการกลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คู่ที่ 6 กลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้น กับกลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.010 แสดงว่า ผู้รับบริการกลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาค่าผลต่างของค่าเฉลี่ย (Mean Diff.) ของคู่ที่แตกต่างกัน พบว่า ทุกคู่มีค่าเป็นลบ แสดงว่า กลุ่มผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่า กลุ่มประถมศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มอนุปริญญา/ปวส. กลุ่มปริญญาตรี และกลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี ขณะที่กลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มอนุปริญญา/ปวส. กลุ่มปริญญาตรี และกลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับคู่ระดับการศึกษาอื่น ๆ พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.050 ทั้งหมด จึงสรุปได้ว่า ผู้รับบริการในกลุ่มระดับการศึกษาดังกล่าวมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 โดยผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามีแนวโน้มประเมินคุณภาพการให้บริการสูงกว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า

การทดสอบสมมติฐานที่ 1.4 อาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบญจมมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน โดยผู้วิจัยได้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการระหว่างกลุ่มอาชีพ และทำการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติ Levene's Test เพื่อพิจารณาเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมในการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.31 การทดสอบความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามอาชีพ (Levene's Test)

ตัวแปร	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
อาชีพ	18.867	4	445	<0.001**

จากตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ Levene's Test พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.050 แสดงว่า ความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการระหว่างกลุ่มอาชีพไม่เท่ากัน ผู้วิจัยจึงใช้สถิติ Welch ANOVA ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการระหว่างกลุ่มอาชีพ และใช้การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Games-Howell เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มอาชีพ

ตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามอาชีพ ด้วยสถิติ Welch ANOVA

ตัวแปร	Statistic	df1	df2	Sig.
อาชีพ	8.716	4	143.992	<0.001**

จากตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 (Welch's F = 8.716, $p < .001$) และเมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Games-Howell ปรากฏรายละเอียดดังตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ

จำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี Games-Howell

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	รับจ้าง ทั่วไป	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว
นักเรียน/ นักศึกษา	3.413	-	-0.389 ($<0.001^{**}$)	-0.357 ($<0.001^{**}$)	-0.463 (0.001^{**})	-0.477 ($<0.001^{**}$)
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.802		-	0.031 (0.993)	-0.075 (0.951)	-0.088 (0.814)
พนักงาน บริษัทเอกชน	3.770			-	-0.106 (0.867)	-0.119 (0.656)
รับจ้างทั่วไป	3.876				-	-0.013 (1.000)
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	3.889					-
หมายเหตุ * แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ** แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.010						

จากตารางที่ 4.33 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธี Games-Howell พบว่า การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอาชีพทั้งหมด 10 คู่ มีคู่ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จำนวน 4 คู่ ส่วนอีก 6 คู่ ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับคู่ที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่

คู่ที่ 1 กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา กับกลุ่มข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.010 แสดงว่า ผู้รับบริการกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คู่ที่ 2 กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา กับกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน โดยมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.010 แสดงว่า ผู้รับบริการกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คู่ที่ 3 กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา กับกลุ่มรับจ้างทั่วไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.010 แสดงว่า ผู้รับบริการกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มรับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คู่ที่ 4 กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา กับกลุ่มประกอบธุรกิจส่วนตัว โดยมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.010 แสดงว่า ผู้รับบริการกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มประกอบธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาค่าผลต่างของค่าเฉลี่ย (Mean Diff.) ของคู่ที่แตกต่างกัน พบว่า ทุกคู่มีค่าเป็นลบ แสดงว่า กลุ่มนักเรียน/นักศึกษามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มอาชีพอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่า กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน กลุ่มรับจ้างทั่วไป และกลุ่มประกอบธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับคู่อาชีพอื่น ๆ พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.050 ทั้งหมด จึงสรุปได้ว่า ผู้รับบริการในกลุ่มอาชีพดังกล่าวมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า อาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 โดยผู้รับบริการที่เป็นนักเรียน/นักศึกษามีแนวโน้มประเมินคุณภาพการให้บริการต่ำกว่าผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพอื่น

การทดสอบสมมติฐานที่ 1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน โดยผู้วิจัยได้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการระหว่างกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และทำการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติ Levene's Test เพื่อพิจารณาเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมในการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.34 การทดสอบความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Levene's Test)

ตัวแปร	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	22.715	3	446	<0.001**

จากตารางที่ 4.34 ผลการทดสอบความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Levene's Test พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.050 แสดงว่า ความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการระหว่างกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เท่ากัน ผู้วิจัยจึงใช้สถิติ Welch ANOVA ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการระหว่างกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และใช้การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Games-Howell เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.35 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยสถิติ Welch ANOVA

ตัวแปร	Statistic	df1	df2	Sig.
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	6.989	3	219.159	<0.001**

จากตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 (Welch's $F = 6.989$, $p < .001$) และเมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Games-Howell ปรากฏรายละเอียดดังตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี Games-Howell

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.435	-	-0.291 (0.007**)	-0.329 (0.002**)	-0.395 ($<0.001^{**}$)
10,001-20,000 บาท	3.726		-	-0.038 (0.959)	-0.104 (0.476)
20,001-30,000 บาท	3.764			-	-0.066 (0.808)
มากกว่า 30,000 บาท	3.830				-
หมายเหตุ * แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ** แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.010					

จากตารางที่ 4.36 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยวิธี Games-Howell พบว่า การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนทั้งหมด 6 คู่ มีคู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จำนวน 3 คู่ ส่วนอีก 3 คู่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับคู่ที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่

คู่ที่ 1 กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มรายได้ 10,001–20,000 บาท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.010 แสดงว่า ผู้รับบริการกลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มรายได้ 10,001–20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คู่ที่ 2 กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มรายได้ 20,001–30,000 บาท โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.010 แสดงว่า ผู้รับบริการกลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มรายได้ 20,001–30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คู่ที่ 3 กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มรายได้มากกว่า 30,000 บาท โดยมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.010 แสดงว่า ผู้รับบริการกลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มรายได้มากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาค่าผลต่างของค่าเฉลี่ย (Mean Diff.) ของคู่ที่แตกต่าง พบว่า ทุกคู่มีค่าเป็นลบ แสดงว่า กลุ่มผู้รับบริการที่มีรายได้ต่ำกว่ามีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มผู้รับบริการที่มีรายได้สูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่า กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มรายได้ 10,001–20,000 บาท กลุ่มรายได้ 20,001–30,000 บาท และกลุ่มรายได้มากกว่า 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอื่น ๆ พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.050 ทั้งหมด จึงสรุปได้ว่า ผู้รับบริการในกลุ่มรายได้ดังกล่าวมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 โดยผู้รับบริการที่มีรายได้สูงกว่ามีแนวโน้มประเมินคุณภาพการให้บริการสูงกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ต่ำกว่า

การทดสอบสมมติฐานที่ 1.6 ประเภผู้รับบริการที่ต่างกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน โดยผู้วิจัยได้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการระหว่างกลุ่มประเภผู้รับบริการ และทำการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติ Levene's Test เพื่อพิจารณาเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมในการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.37 การทดสอบความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ

จำแนกตามประเภผู้รับบริการ (Levene's Test)

ตัวแปร	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประเภ ผู้รับบริการ	27.363	3	446	<0.001**

จากตารางที่ 4.37 ผลการทดสอบความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามประเภผู้รับบริการ โดยใช้สถิติ Levene's Test พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.050 แสดงว่า ความแปรปรวนของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการระหว่างกลุ่ม

ประเภทผู้รับบริการไม่เท่ากัน ผู้วิจัยจึงใช้สถิติ Welch ANOVA ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการระหว่างกลุ่มประเภทผู้รับบริการ และใช้การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Games-Howell เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มประเภทผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.38 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ

จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ ด้วยสถิติ Welch ANOVA

ตัวแปร	Statistic	df1	df2	Sig.
ประเภทผู้รับบริการ	14.114	3	156.516	<0.001**

จากตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการที่มีประเภทผู้รับบริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 (Welch's $F = 14.114$, $p < .001$) และเมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Games-Howell ปรากฏรายละเอียดดังตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.39 การเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ

จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ ด้วยวิธี Games-Howell

ประเภทผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	นักเรียน ระดับ มัธยมศึกษา ตอนต้น	นักเรียน ระดับ มัธยมศึกษา ตอนปลาย	ผู้ปกครอง	ผู้มาติดต่อ ราชการ ทั่วไป
นักเรียนระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น	3.422	-	0.017 (0.999)	-0.358 (0.004**)	-0.576 (<0.001**)
นักเรียนระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.405		-	-0.375 (<0.001**)	-0.594 (<0.001**)

ตารางที่ 4.39 การเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ

จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ ด้วยวิธี Games-Howell (ต่อ)

ประเภทผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	นักเรียน ระดับ มัธยมศึกษา ตอนต้น	นักเรียน ระดับ มัธยมศึกษา ตอนปลาย	ผู้ปกครอง	ผู้มาติดต่อ ราชการ ทั่วไป
ผู้ปกครอง	3.780			-	-0.219 (0.026*)
ผู้มาติดต่อราชการทั่วไป	3.999				-
หมายเหตุ * แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ** แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.010					

จากตารางที่ 4.39 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ ด้วยวิธี Games-Howell พบว่า การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มประเภทผู้รับบริการทั้งหมด 6 คู่ มีคู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จำนวน 5 คู่ ส่วนอีก 1 คู่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับคู่ที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่

คู่ที่ 1 กลุ่มนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น กับกลุ่มผู้ปกครอง โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.010 แสดงว่า ผู้รับบริการกลุ่มนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มผู้ปกครอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คู่ที่ 2 กลุ่มนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น กับกลุ่มผู้มาติดต่อราชการทั่วไป โดยมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.010 แสดงว่า ผู้รับบริการกลุ่มนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มผู้มาติดต่อราชการทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คู่ที่ 3 กลุ่มนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย กับกลุ่มผู้ปกครอง โดยมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.010 แสดงว่า ผู้รับบริการกลุ่มนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มผู้ปกครอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คู่ที่ 4 กลุ่มนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย กับกลุ่มผู้มาติดต่อราชการทั่วไป โดยมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.010 แสดงว่า ผู้รับบริการกลุ่มนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มผู้มาติดต่อราชการทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คู่ที่ 5 กลุ่มผู้ปกครอง กับกลุ่มผู้มาติดต่อราชการทั่วไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.026 ซึ่งน้อยกว่า 0.050 แสดงว่า ผู้รับบริการกลุ่มผู้ปกครอง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มผู้มาติดต่อราชการทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาค่าผลต่างของค่าเฉลี่ย (Mean Diff.) ของคู่ที่แตกต่าง พบว่า ทุกคู่มีค่าเป็นลบ แสดงว่า กลุ่มประเภทผู้รับบริการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่า กลุ่มนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มผู้ปกครองและกลุ่มผู้มาติดต่อราชการทั่วไป กลุ่มนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มผู้ปกครองและกลุ่มผู้มาติดต่อราชการทั่วไป และกลุ่มผู้ปกครองมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มผู้มาติดต่อราชการทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับคู่ประเภทผู้รับบริการอื่น ๆ พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.050 ทั้งหมด จึงสรุปได้ว่า ผู้รับบริการในกลุ่มประเภทดังกล่าวมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ประเภทผู้รับบริการที่ต่างกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 โดยผู้รับบริการที่เป็นผู้มาติดต่อราชการทั่วไปมีแนวโน้มประเมินคุณภาพการให้บริการสูงกว่าผู้รับบริการกลุ่มอื่น

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทผู้รับบริการแตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.010 ขณะที่เพศแตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 บางส่วน

4.3.2 การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการให้บริการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี โดยกำหนดให้ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนและกระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารและสถานที่ และตัวแปรตาม คือ

ปัจจัยด้านการให้บริการ	b	SE. b	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
(ค่าคงที่)	1.322	0.100		13.185	0.001**		
ด้านบุคลากร	0.216	0.045	0.246	4.849	0.001**	0.338	2.963
ด้านขั้นตอนและกระบวนการ	0.095	0.050	0.123	1.915	0.056	0.210	4.770
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.112	0.058	0.127	1.938	0.053	0.204	4.913
ด้านอาคารและสถานที่	0.283	0.047	0.356	5.967	0.001**	0.244	4.093

R² = 0.613, Adj R² = 0.609, F = 176.07, Sig. 0.001**

จากตารางที่ 4.40 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ค่า F เท่ากับ 176.07 และค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.010 แสดงว่า สมการถดถอยมีความเหมาะสม และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากค่า Adjusted R² เท่ากับ 0.609 แสดงว่า ปัจจัยด้านการให้บริการสามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพการให้บริการได้ร้อยละ 60.90 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 39.10 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นที่ไม่ได้รวมอยู่ในการศึกษา

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Beta) และค่า Sig. พบว่า ปัจจัยด้านอาคารและสถานที่ (Beta = 0.356) และปัจจัยด้านบุคลากร (Beta = 0.246) มีผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.010 ในขณะที่ปัจจัยด้านขั้นตอนและกระบวนการ (Sig. = 0.056) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Sig. = 0.053) ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) พบว่า ปัจจัยด้านอาคารและสถานที่ มีค่าเท่ากับ 0.283 หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอาคารและสถานที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้คุณภาพการให้บริการเพิ่มขึ้น 0.283 หน่วย นอกจากนี้ ปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเท่ากับ 0.216 หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้คุณภาพการให้บริการเพิ่มขึ้น 0.216 หน่วย

จากผลการวิจัยข้างต้น สามารถเขียนสมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการในรูปคะแนนดิบ และสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการในรูปคะแนนดิบ

คุณภาพการให้บริการ = $1.322 + 0.283$ (ด้านอาคารและสถานที่) + 0.216 (ด้านบุคลากร)

สมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการในรูปคะแนนมาตรฐาน

คุณภาพการให้บริการ = 0.356 (ด้านอาคารและสถานที่) + 0.246 (ด้านบุคลากร)

จากสมการดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านอาคารและสถานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร โดยเมื่อค่าคะแนนของปัจจัยดังกล่าวเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้คุณภาพการให้บริการเพิ่มขึ้นในทิศทางเดียวกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ ได้แก่ ด้านอาคารและสถานที่ และด้านบุคลากร ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.010 ในขณะที่ด้านขั้นตอนและกระบวนการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 บางส่วน

4.3.3 การทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี

การทดสอบสมมติฐานที่ 3 ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี โดยกำหนดให้ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ด้านชื่อเสียงขององค์กร และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการ อย่างไรก็ตาม เพื่อให้เป็นไปตามข้อตกลงทางสถิติ ผู้วิจัยจึงได้ทำการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น เพื่อดูค่าความสัมพันธ์แบบหลายตัวแปร (Multicollinearity) ในสมการการถดถอยเชิงเส้น หมายถึง เมื่อตัวแปรอิสระในสมการการถดถอยเชิงเส้นมีความสัมพันธ์กัน ตัวแปรแบบหลายตัวแปร ในสมการการถดถอยเชิงเส้นอาจส่งผลเชิงลบต่อการคาดการณ์ของแบบจำลองในข้อมูลที่มองไม่เห็นได้ด้วยการตรวจสอบ ค่าสัดส่วนความแปรปรวนในตัวแปรที่อธิบายไม่ได้ด้วยตัวแปรอื่น ๆ (Tolerance) มีค่ามากกว่า 0.190 ค่า Variance inflation Factor (VIF) มีค่าน้อยกว่า 5.30 (Hair et al., 2010) หมายความว่า ตัวแปรต้นจะไม่มีความสัมพันธ์ด้วยกันเอง โดยปัจจัยด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ด้านชื่อเสียงขององค์กร และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.228-0.395 ซึ่งมีความมากกว่า 0.190 ส่วนค่า VIF อยู่ระหว่าง 2.530-4.386 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 5.30 แสดงว่า ตัวแปรต้นที่ใช้ในการศึกษามีความเป็นอิสระต่อกัน และมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่สูงจนเกินไปจนเกิดปัญหา Multicollinearity ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด จึงยอมรับตัวแปรอิสระเหล่านี้ ดังตารางที่ 4.41

ตารางที่ 4.41 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อ
คุณภาพการให้บริการ

ปัจจัยด้าน ภาพลักษณ์องค์กร	b	SE. b	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
(ค่าคงที่)	0.532	0.175		3.042	0.002**		
ด้านเอกลักษณ์ของ องค์กร	0.272	0.071	0.244	3.841	0.001**	0.300	3.333
ด้านชื่อเสียงของ องค์กร	0.144	0.083	0.126	1.732	0.084	0.228	4.386
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	0.348	0.052	0.372	6.725	0.001**	0.395	2.530
$R^2 = 0.462$, $\text{Adj } R^2 = 0.458$, $F = 127.44$, $\text{Sig. } 0.001^{**}$							

จากตารางที่ 4.41 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ค่า F เท่ากับ 127.44 และค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.010 แสดงว่า สมการถดถอยมีความเหมาะสม และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรกับคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.458 แสดงว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรสามารถอธิบาย ความแปรปรวนของคุณภาพการให้บริการได้ร้อยละ 45.80 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 54.20 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นที่ไม่ได้รวมอยู่ในการศึกษา

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Beta) และค่า Sig. พบว่า ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Beta = 0.372) และด้านเอกลักษณ์ขององค์กร (Beta = 0.244) มีผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.010 ในขณะที่ปัจจัยด้านชื่อเสียงขององค์กร (Sig. = 0.084) ไม่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (B) พบว่า ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีค่าเท่ากับ 0.348 หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้คุณภาพการให้บริการเพิ่มขึ้น 0.348 หน่วย นอกจากนี้ ปัจจัยด้านเอกลักษณ์ขององค์กรมีค่าเท่ากับ 0.272 หมายความว่า เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามให้

ความสำคัญกับปัจจัยด้านเอกลักษณ์ขององค์กรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้คุณภาพการให้บริการเพิ่มขึ้น 0.272 หน่วย

จากผลการศึกษาข้างต้น สามารถเขียนสมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการในรูปคะแนนดิบ และสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการในรูปคะแนนดิบ

คุณภาพการให้บริการ = $0.532 + 0.348$ (ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม) + 0.272 (ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร)

สมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการในรูปคะแนนมาตรฐาน

คุณภาพการให้บริการ = 0.372 (ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม) + 0.244 (ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร)

จากสมการดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคมส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ทั้งนี้ เมื่อค่าคะแนนของปัจจัยดังกล่าวเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้คุณภาพการให้บริการเพิ่มขึ้นในทิศทางเดียวกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.010 ในขณะที่ด้านชื่อเสียงขององค์กร ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 บางส่วน

สรุปท้ายบท

จากเนื้อหาในบทนี้ สามารถสรุปได้ว่า การศึกษาปัจจัยด้านการให้บริการและด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรภาครัฐ กรณีศึกษา: โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จำนวน 450 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ และผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกันตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทผู้รับบริการ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายของผู้รับบริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช ทั้งกลุ่มนักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มาติดต่อราชการทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร และคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช โดยผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงการรับรู้ ประสพการณ์ และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการนำไปสู่การวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์บางด้านส่งผลให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน โดยอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทผู้รับบริการที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ขณะที่เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 บางส่วน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการสามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพการให้บริการได้ร้อยละ 60.90 โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.010 ได้แก่ ด้านอาคารและสถานที่ และด้านบุคลากร ขณะที่ด้านขั้นตอนและกระบวนการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 บางส่วน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรสามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพการให้บริการได้ร้อยละ 45.80 โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.010 ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ขณะที่ด้านชื่อเสียงขององค์กร ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 บางส่วน

ดังนั้น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทนี้แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี มีความเกี่ยวข้องกับลักษณะของผู้รับบริการ ปัจจัยด้านการให้บริการ และปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร โดยเฉพาะด้านอาคารและสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการ

พัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนให้สอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของ
ผู้รับบริการต่อไป และจากผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการศึกษาที่กล่าวมาข้างต้น จะได้นำไปใช้ในการ
อภิปรายผล และข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ในบทที่ 5 ต่อไป

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การภาครัฐ กรณีศึกษา: โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา อุบลราชธานี อำนาจเจริญ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ และศึกษาปัจจัยด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย การวิพากษ์แนวคิดทฤษฎีทางตะวันตกในบริบทองค์การบริการภาครัฐด้านการศึกษาของไทย รวมทั้งนำเสนอข้อจำกัดในการวิจัย และข้อเสนอแนะ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

5.3 การวิพากษ์แนวคิดทฤษฎีทางตะวันตกในบริบทองค์การบริการภาครัฐด้านการศึกษาของไทย

5.4 ข้อจำกัดในการวิจัย

5.5 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านการให้บริการและด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร และคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ และเพื่อศึกษาปัจจัยด้านการให้บริการและปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช

การวิจัยครั้งนี้มีกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 450 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยจำแนกประชากรตามประเภทของผู้รับบริการออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ผู้ปกครอง และผู้มาติดต่อราชการทั่วไป จากนั้นกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จากผู้ที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ และยินดีให้ข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์จนครบตามจำนวนที่กำหนด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ได้ถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง (Levene's Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบเวลช์ (Welch ANOVA) การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Games-Howell และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

5.1.1.1 ผลการศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จากการศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 16–20 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท โดยส่วนใหญ่เป็นผู้รับบริการประเภทผู้ปกครอง ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้รับบริการที่มีความเกี่ยวข้องกับโรงเรียนในหลายสถานะ ทั้งนักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มาติดต่อราชการทั่วไป ซึ่งแต่ละกลุ่มมีลักษณะพื้นฐาน ประสบการณ์ ความต้องการ และความคาดหวังต่อการให้บริการของโรงเรียนแตกต่างกัน ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ดังกล่าว จึงเป็นพื้นฐานสำคัญในการอธิบายความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการในลำดับต่อไป

5.1.1.2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อปัจจัยด้านการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคารและสถานที่ และด้านขั้นตอนและกระบวนการตามลำดับ

ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการให้บริการของโรงเรียนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง หมายถึง การให้บริการของโรงเรียนมีการดำเนินงานอยู่ในระดับที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ แต่ยังไม่อยู่ในระดับสูง จึงอาจกล่าวได้ว่า โรงเรียนยังมีประเด็นที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม เพื่อให้การให้บริการมีความสะดวก ชัดเจน รวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้ต่อบุคลากรของโรงเรียนในทิศทางที่ดี โดยเฉพาะบทบาทของบุคลากรในการให้ข้อมูล การให้ความช่วยเหลือ การสื่อสาร และการให้บริการด้วยความสุภาพเหมาะสม จึงกล่าวได้ว่า บุคลากรเป็นจุดเด่นสำคัญของการให้บริการของโรงเรียน

ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคารและสถานที่ และด้านขั้นตอนและกระบวนการอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะด้านขั้นตอนและกระบวนการซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการอาจยังรับรู้ว่าการให้บริการบางส่วนมีขั้นตอนที่ไม่ชัดเจน ใช้เวลานาน หรือยังไม่สะดวกเพียงพอ ดังนั้น ประเด็นด้านขั้นตอนและกระบวนการ สิ่งอำนวยความสะดวก และอาคารสถานที่ จึงเป็นประเด็นที่ควรนำไปพิจารณาในการพัฒนาการให้บริการของโรงเรียน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น

5.1.1.3 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านเอกลักษณ์ขององค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านชื่อเสียงขององค์กร และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ตามลำดับ

ผลการศึกษาี้แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรของโรงเรียนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก หมายถึง ผู้รับบริการมีการรับรู้ต่อภาพลักษณ์ของโรงเรียนในทิศทางที่ดี และมีความเชื่อมั่นต่อโรงเรียนในระดับค่อนข้างสูง จึงอาจกล่าวได้ว่า โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราชมีภาพลักษณ์ที่ชัดเจน เป็นที่รู้จัก และได้รับการยอมรับจากผู้รับบริการ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านเอกลักษณ์ขององค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ถึงความโดดเด่น ลักษณะเฉพาะ และภาพจำของโรงเรียนได้อย่างชัดเจน จึงกล่าวได้ว่า เอกลักษณ์ขององค์กรเป็นจุดแข็งสำคัญที่ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นต่อโรงเรียน

ส่วนด้านชื่อเสียงขององค์กรอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า โรงเรียนมีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับในสายตาของผู้รับบริการ ขณะที่ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมแม้อยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นในกลุ่มภาพลักษณ์องค์กร จึงอาจกล่าวได้ว่า บทบาทด้านความรับผิดชอบต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม เป็นประเด็นที่โรงเรียนสามารถส่งเสริมและสื่อสารให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น

5.1.1.4 ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ตามลำดับ

ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก หมายถึง ผู้รับบริการรับรู้ว่าการให้บริการของโรงเรียนมีคุณภาพในทิศทางที่ดี และอยู่ในระดับที่ผู้รับบริการยอมรับได้ค่อนข้างสูง อย่างไรก็ตาม ค่าเฉลี่ยโดยรวมยังไม่อยู่ในระดับมากที่สุด จึงแสดงให้เห็นว่า โรงเรียนยังสามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นได้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านของคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในทิศทางที่ดีในทุกมิติ โดยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สะท้อนให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความมั่นใจต่อการให้บริการของโรงเรียน โดยเฉพาะความรู้ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ ความสุภาพ และความเหมาะสมของบุคลากรในการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการรับรู้ว่าโรงเรียนสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และสร้างความไว้วางใจได้ในระดับดี ขณะที่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้คุณภาพการให้บริการผ่านสิ่งที่มองเห็นและสัมผัสได้ เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากร และสภาพแวดล้อมของการให้บริการ ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ แม้จะอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น จึงอาจกล่าวได้ว่า ความรวดเร็วในการตอบสนอง การให้ข้อมูลที่ทันต่อความต้องการ การรับฟังปัญหา และการให้บริการที่สอดคล้องกับความแตกต่างของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ยังเป็นประเด็นที่โรงเรียนสามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนให้สมบูรณ์และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

5.1.2 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

5.1.2.1 สมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบญจมะมหาราช แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 เป็นการสรุปผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบญจมะมหาราช จำแนกตามลักษณะ

ประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทผู้รับบริการ โดยสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน (P-Value = 0.689)
สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน (P-Value < 0.001)
สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน (P-Value < 0.001)
สมมติฐานที่ 1.4 อาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน (P-Value < 0.001)
สมมติฐานที่ 1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน (P-Value < 0.001)
สมมติฐานที่ 1.6 ประเภทผู้รับบริการที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน (P-Value < 0.001)

จากตารางที่ 5.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทผู้รับบริการแตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.2 ถึงสมมติฐานที่ 1.6 ขณะที่เพศแตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.1 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 บางส่วน

ผลการศึกษาี้แสดงให้เห็นว่า เพศไม่ได้เป็นปัจจัยสำคัญในการประเมินคุณภาพ การให้บริการของโรงเรียน เนื่องจากการให้บริการของโรงเรียนเป็นบริการพื้นฐานที่ผู้รับบริการทุกเพศ สามารถเข้าถึงได้ในลักษณะใกล้เคียงกัน เช่น การสอบถามข้อมูล การติดต่อฝ่ายงาน การยื่นเอกสาร การขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ หรือการใช้สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงเรียน ผู้รับบริการ ทุกเพศจึงมีโอกาสดำเนินการรับประสบการณ์การใช้บริการในรูปแบบที่ใกล้เคียงกัน ส่งผลให้ความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างชัดเจน

ในขณะที่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภท ผู้รับบริการ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาท ประสบการณ์ และความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ผู้รับบริการไม่ได้เข้ามาติดต่อโรงเรียนในฐานะเดียวกันทั้งหมด แต่มีความเกี่ยวข้องกับโรงเรียน ในลักษณะที่ต่างกัน เช่น นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มาติดต่อราชการทั่วไป จึงทำให้เกณฑ์ ในการประเมินคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันไปตามบริบทของแต่ละกลุ่ม

ในบริบทของโรงเรียน นักเรียนอาจให้ความสำคัญกับความสะอาดของอาคาร สถานที่ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก ความรวดเร็วในการได้รับข้อมูล และการตอบสนอง ของครู หรือเจ้าหน้าที่ ส่วนผู้ปกครองอาจให้ความสำคัญกับความถูกต้องของข้อมูล ความน่าเชื่อถือ ของโรงเรียน ความปลอดภัยของบุตรหลาน การแจ้งข่าวสารที่ชัดเจน และความสะดวกในการติดต่อ ประสานงาน ขณะที่ผู้มาติดต่อราชการทั่วไปอาจให้ความสำคัญกับความชัดเจนของขั้นตอน จุดให้บริการ ป้ายบอกทาง การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ และระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ

นอกจากนี้ ความแตกต่างด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ยังอาจทำให้ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการไม่เหมือนกัน โดยเฉพาะผู้รับบริการ ต่างช่วงวัยที่อาจมีความคิด ค่านิยม พฤติกรรม และความคาดหวังแตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีอายุน้อย อาจคาดหวังบริการที่รวดเร็ว เข้าถึงข้อมูลง่าย และมีช่องทางการสื่อสารที่ทันสมัย ขณะที่ผู้รับบริการ ที่มีอายุมากกว่าอาจให้ความสำคัญกับความชัดเจนของข้อมูล ความสุภาพของผู้ให้บริการ การอธิบาย ขั้นตอนอย่างละเอียด และความมั่นใจในการติดต่อประสานงาน ส่วนผู้รับบริการที่มีอาชีพและรายได้ แตกต่างกันอาจมีประสบการณ์ในการติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน จึงมีมาตรฐานใน การประเมินคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันไปด้วย

ดังนั้น ผลการทดสอบสมมติฐานด้านลักษณะประชากรศาสตร์จึงช่วยให้เห็นว่า ผู้รับบริการของโรงเรียนไม่ใช่กลุ่มเดียวกันทั้งหมด แต่มีความต้องการและความคาดหวังที่หลากหลาย การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนจึงควรคำนึงถึงความแตกต่างของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม โดยเฉพาะการสื่อสารข้อมูลให้ชัดเจน การจัดขั้นตอนการให้บริการให้เข้าใจง่าย การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ และการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการให้เหมาะสม เพื่อให้ การให้บริการของโรงเรียนมีความครอบคลุม เข้าถึงง่าย และตอบสนองต่อผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น

5.1.2.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการให้บริการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter Regression ซึ่งนำตัวแปรอิสระด้านการให้บริการ จำนวน 4 ด้าน เข้าสมการพร้อมกัน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนและกระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารและสถานที่

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านอาคารและสถานที่ และด้านบุคลากร โดยด้านอาคารและสถานที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านบุคลากร ขณะที่ด้านขั้นตอนและกระบวนการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 บางส่วน

ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการให้บริการแต่ละด้านมีบทบาทต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยสามารถอธิบายเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านอาคารและสถานที่ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมของโรงเรียนที่สามารถมองเห็นและสัมผัสได้โดยตรงตั้งแต่เข้ามาใช้บริการ เช่น ความสะอาดของอาคารสถานที่ ความเป็นระเบียบของพื้นที่ ความสะดวกของ จุดให้บริการ ความปลอดภัยของสภาพแวดล้อม ความเหมาะสมของพื้นที่ติดต่อราชการ และบรรยากาศโดยรวมของโรงเรียน หากอาคารและสถานที่มีความพร้อม สะอาด เป็นระเบียบ ปลอดภัย และเอื้อต่อการติดต่อรับบริการ ย่อมทำให้ผู้รับบริการรับรู้ว่าคุณภาพการให้บริการดี มีการบริหารจัดการที่ดี และมีคุณภาพการให้บริการที่น่าเชื่อถือ ดังนั้น ด้านอาคารและสถานที่จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน

ด้านบุคลากร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการรองลงมา แสดงให้เห็นว่า บุคลากรมีบทบาทสำคัญต่อประสบการณ์ของผู้รับบริการ เนื่องจากเป็นผู้ติดต่อ สื่อสาร และให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูล การอธิบายขั้นตอน การตอบข้อซักถาม การให้ความช่วยเหลือ การประสานงาน หรือการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า หากบุคลากรมีความสุภาพ เอาใจใส่ มีความรู้ความเข้าใจในงาน ให้ข้อมูลได้ถูกต้อง และให้บริการด้วยความเต็มใจ ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจ ความไว้วางใจ และความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการของโรงเรียน ดังนั้น ด้านบุคลากร

จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยยกระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ และทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจต่อโรงเรียนมากยิ่งขึ้น

ด้านขั้นตอนและกระบวนการ ผลการวิเคราะห์พบว่า ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่า ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการยังไม่ใช่อปัจจัยหลักที่ผู้รับบริการใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในการศึกษาค้างนี้ เนื่องจากผู้รับบริการอาจรับรู้ขั้นตอนการให้บริการเป็นกระบวนการพื้นฐานที่ต้องมีการติดต่อกับโรงเรียน เช่น การสอบถามข้อมูล การยื่นเอกสาร การรอรับบริการ และการประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ดังนั้น ขั้นตอนและกระบวนการจึงไม่ได้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัด เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านอื่นที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ชัดเจนกว่า

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์พบว่า ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่า สิ่งอำนวยความสะดวกยังไม่ใช่อปัจจัยหลักที่ผู้รับบริการใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในการศึกษาค้างนี้ เนื่องจากผู้รับบริการอาจรับรู้ สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่ควรมีในการให้บริการของโรงเรียน เช่น ที่นั่งพัก จุดบริการ อุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อรับบริการ ช่องทางการติดต่อ และสิ่งสนับสนุนการให้บริการต่าง ๆ ดังนั้น สิ่งอำนวยความสะดวกจึงไม่ได้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัด เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านอื่นที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้หรือสัมผัสได้ชัดเจนกว่า

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์โดยรวม จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนจากองค์ประกอบที่รับรู้ได้ชัดเจนและเกี่ยวข้องกับประสบการณ์โดยตรง ได้แก่ สภาพแวดล้อมของสถานที่และการปฏิบัติงานของบุคลากร กล่าวคือ อาคารและสถานที่เป็นสิ่งแรก ที่สร้างความรู้สึกต่อความพร้อมของโรงเรียน ส่วนบุคลากรเป็นผู้สร้างประสบการณ์ระหว่างการรับบริการ หากโรงเรียนมีสถานที่ที่สะอาด เป็นระเบียบ ปลอดภัย และมีบุคลากรที่ให้บริการอย่างสุภาพ ถูกต้อง และเอาใจใส่ ย่อมทำให้ผู้รับบริการรับรู้ว่าการให้บริการของโรงเรียนมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 จึงแสดงให้เห็นว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนควรให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกกับการปรับปรุงและพัฒนาอาคารสถานที่ควบคู่กับการพัฒนาศักยภาพและจิตบริการของบุคลากร ขณะเดียวกัน โรงเรียนยังควรรักษาและพัฒนา ด้านขั้นตอนและกระบวนการ รวมถึงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบการให้บริการมีความชัดเจน สะดวก รวดเร็ว และสามารถสนับสนุนคุณภาพการให้บริการโดยรวมของโรงเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.1.2.3 สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช

การทดสอบสมมติฐานที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter Regression ซึ่งนำตัวแปรอิสระด้านภาพลักษณ์องค์กร จำนวน 3 ด้าน เข้าสมการพร้อมกัน ได้แก่ ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ด้านชื่อเสียงขององค์กร และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านเอกลักษณ์ขององค์กร โดยด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ขณะที่ด้านชื่อเสียงขององค์กรไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 บางส่วน

ผลการศึกษาชี้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรแต่ละด้านมีบทบาทต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยสามารถอธิบายเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับบทบาทของโรงเรียนที่มีต่อสังคม ชุมชน ผู้ปกครอง นักเรียน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยเฉพาะการดำเนินงานที่สะท้อนถึงความเอาใจใส่ ความรับผิดชอบต่อความโปร่งใส การมีส่วนร่วมกับชุมชน และการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม เมื่อโรงเรียนแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างชัดเจน ผู้รับบริการย่อมเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นไว้วางใจ และมองว่าโรงเรียนเป็นองค์กรที่มีคุณค่าและคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการและสังคมโดยรวม ดังนั้น ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยเสริมการรับรู้คุณภาพการให้บริการของโรงเรียน

ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการรองลงมา แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการรับรู้คุณภาพการให้บริการผ่านลักษณะเฉพาะของโรงเรียนที่ทำให้โรงเรียนมีความโดดเด่นและแตกต่าง เช่น ความเป็นสถาบันการศึกษาที่มีประวัติยาวนาน ภาพลักษณ์ของความเป็นระเบียบ แบบแผน วัฒนธรรมองค์กร สี สัญลักษณ์ ชื่อเสียงด้านการศึกษา และรูปแบบการดำเนินงานที่สะท้อนความเป็นโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช เมื่อโรงเรียนมีเอกลักษณ์ที่ชัดเจน และผู้รับบริการสามารถจดจำได้ ย่อมช่วยสร้างความเชื่อมั่น ความภาคภูมิใจ และความรู้สึกเชิงบวกต่อการให้บริการของโรงเรียน ดังนั้น ด้านเอกลักษณ์ขององค์กรจึงเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการให้บริการในทิศทางที่ดีขึ้น

ด้านชื่อเสียงขององค์กร ผลการวิเคราะห์พบว่า ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่า ชื่อเสียงของโรงเรียนยังไม่ใช่อุปสรรคหลักที่ผู้รับบริการใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากชื่อเสียงเป็นภาพรวมที่ผู้รับบริการรับรู้เกี่ยวกับโรงเรียนในระยะยาว เช่น ความเป็นโรงเรียนที่มีชื่อเสียงด้านวิชาการ ความน่าเชื่อถือ หรือการได้รับการยอมรับจากสังคม แต่ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับสิ่งที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์การรับบริการโดยตรงมากกว่า เช่น การแสดงความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ การดูแลเอาใจใส่ การสื่อสารของโรงเรียน และเอกลักษณ์ที่ผู้รับบริการรับรู้ได้จากการติดต่อกับโรงเรียน ดังนั้น ชื่อเสียงขององค์กรจึงไม่ได้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดในการศึกษาครั้งนี้

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์โดยรวม จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนจากภาพลักษณ์ที่สะท้อนการกระทำและความชัดเจนขององค์กรเป็นสำคัญ กล่าวคือ ความรับผิดชอบต่อสังคมทำให้ผู้รับบริการรับรู้ว่าเป็นองค์กรที่ใส่ใจผู้รับบริการและสังคม ส่วนเอกลักษณ์ขององค์กรทำให้ผู้รับบริการเกิดการจดจำ เชื่อมั่น และรับรู้ถึงความโดดเด่นของโรงเรียน ขณะที่ชื่อเสียงขององค์กรเป็นภาพลักษณ์โดยรวมที่ช่วยเสริมความน่าเชื่อถือ แต่ยังไม่ใช่อุปสรรคหลักที่ผู้รับบริการใช้ประเมินคุณภาพการให้บริการโดยตรงในการศึกษาครั้งนี้

ดังนั้น ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 จึงแสดงให้เห็นว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมให้เป็นรูปธรรมควบคู่กับการส่งเสริมเอกลักษณ์ขององค์กรให้ชัดเจนและสอดคล้องกับบทบาทของโรงเรียนในฐานะองค์กรบริการภาครัฐด้านการศึกษา ขณะเดียวกัน โรงเรียนยังควรรักษาและพัฒนาชื่อเสียงขององค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนภาพลักษณ์โดยรวมและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการในระยะยาว

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบี่ยงเบนมารวม แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทผู้รับบริการ ส่วนเพศแตกต่างกัน ส่งผลให้มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ผู้รับบริการแต่ละกลุ่มมีพื้นฐาน ประสบการณ์ บทบาท ความคาดหวัง และลักษณะการติดต่อกับโรงเรียนแตกต่างกัน จึงทำให้การรับรู้และการประเมินคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันไปตามบริบทของแต่ละกลุ่ม

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ที่อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับการรับรู้จากบริการที่ได้รับจริง กล่าวคือ หากผู้รับบริการแต่ละกลุ่มมีความคาดหวังแตกต่างกันย่อมมีแนวโน้มประเมินคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันด้วย ในบริบทของโรงเรียนซึ่งมีผู้รับบริการหลายกลุ่ม ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มาติดต่อราชการทั่วไป การประเมินคุณภาพการให้บริการจึงไม่ได้เกิดจากมาตรฐานการให้บริการเพียงอย่างเดียว แต่ยังเกี่ยวข้องกับมุมมองและประสบการณ์ของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มด้วย

เมื่อพิจารณาจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า เพศไม่ได้เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันในบริบทของโรงเรียน เนื่องจากการให้บริการของโรงเรียนเป็นบริการพื้นฐานที่เปิดให้ผู้รับบริการทุกเพศเข้าถึงได้ในลักษณะเดียวกัน เช่น การสอบถามข้อมูล การยื่นเอกสาร การติดต่อฝ่ายงาน การขอรับบริการจากบุคลากร และการใช้สถานที่หรือสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงเรียน ผู้รับบริการไม่ว่าจะเป็นเพศใดจึงมีโอกาสดำเนินการประสบการณ์การให้บริการที่ใกล้เคียงกัน ส่งผลให้การประเมินคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างชัดเจน ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ แสงอุษา ภูมิ่งคลสุตริยา และดนัย ลามคำ (2569) ที่พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวดี หนูรัก และคณะ (2568) ที่พบว่า เพศไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน โดยกลุ่มผู้รับบริการที่มีอายุน้อยมีแนวโน้มประเมินคุณภาพการให้บริการต่ำกว่าผู้รับบริการที่มีอายุมากกว่า ผลดังกล่าวอธิบายได้ว่า อายุมีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ในการติดต่อหน่วยงาน การรับรู้ขั้นตอนการให้บริการ และระดับความคาดหวังต่อบริการ ผู้รับบริการที่มีอายุมากกว่ามักมีประสบการณ์ในการติดต่อหน่วยงานภาครัฐหรือสถานศึกษามากกว่า จึงเข้าใจขั้นตอนการดำเนินงาน ข้อจำกัดของระบบราชการ และรูปแบบการให้บริการได้ดีกว่า ขณะที่ผู้รับบริการที่มีอายุน้อย โดยเฉพาะกลุ่มนักเรียนหรือวัยเรียน มักคาดหวังการให้บริการที่รวดเร็ว เข้าใจง่าย เข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และมีช่องทางการสื่อสารที่ทันสมัย เมื่อการให้บริการยังไม่ตอบสนองต่อความคาดหวังเหล่านี้อย่างเต็มที่ จึงมีแนวโน้มประเมินคุณภาพการให้บริการต่ำกว่า ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชา มาประจวบ และสุขเกษม ศุภพงษ์ (2568) ที่พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ

จารุนันท์ การินทร์ และคณะ (2568) ที่พบว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน โดยผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า มีแนวโน้มประเมินคุณภาพการให้บริการต่ำกว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ระดับการศึกษามีส่วนเกี่ยวข้องกับความสามารถในการรับรู้ข้อมูล การทำความเข้าใจขั้นตอนการให้บริการ การตีความเอกสารหรือประกาศของโรงเรียน และการประเมินมาตรฐานของหน่วยงาน ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามักสามารถทำความเข้าใจระบบ ขั้นตอน และข้อมูลที่โรงเรียนสื่อสารได้ง่ายกว่า จึงมีแนวโน้มประเมินคุณภาพการให้บริการในระดับสูงกว่า ขณะที่ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอาจต้องการการอธิบายที่ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และมีขั้นตอนที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น หากการสื่อสารหรือกระบวนการให้บริการยังไม่ชัดเจนเพียงพอส่งผลให้การรับรู้คุณภาพการให้บริการต่ำลง ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิช มาประจวบ และสุขเกษม ศุภพงษ์ (2568) และงานวิจัยของ ไวกัญ ปัจฉิม และคณะ (2568) ที่พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน โดยกลุ่มนักเรียนหรือนักศึกษามีแนวโน้มประเมินคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มอาชีพอื่น ผลดังกล่าวอธิบายได้ว่า อาชีพหรือสถานะของผู้รับบริการมีความเกี่ยวข้องกับบทบาทและลักษณะการใช้บริการของโรงเรียน กลุ่มนักเรียนหรือนักศึกษาเป็นกลุ่มที่อยู่ในโรงเรียนและใช้บริการของโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง จึงมีโอกาสรับรู้ทั้งจุดเด่นและข้อจำกัดของการให้บริการอย่างใกล้ชิด เช่น ความสะอาดของสถานที่ ความรวดเร็วในการได้รับข้อมูล การตอบสนองของครูหรือเจ้าหน้าที่ และความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก ในขณะที่ผู้รับบริการกลุ่มอาชีพอื่น เช่น ผู้ปกครอง ข้าราชการ พนักงานเอกชน หรือผู้ประกอบการส่วนตัว อาจเข้ามาติดต่อโรงเรียนเฉพาะบางเรื่อง จึงมีประสบการณ์ในการรับบริการที่แตกต่างกันออกไป ความแตกต่างด้านบทบาท และความถี่ในการใช้บริการจึงส่งผลให้การประเมินคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิช มาประจวบ และสุขเกษม ศุภพงษ์ (2568) และงานวิจัยของ ไวกัญ ปัจฉิม และคณะ (2568) ที่พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคิดเห็นหรือความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน โดยผู้รับบริการที่มีรายได้ต่ำกว่ามีแนวโน้มประเมินคุณภาพการให้บริการต่ำกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้สูงกว่า ผลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า รายได้เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานะทางเศรษฐกิจ ความพร้อมในการเข้าถึงบริการ และข้อจำกัดในการติดต่อรับบริการ ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่ำอาจให้ความสำคัญกับความสะดวก ความรวดเร็ว ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ระยะเวลาที่ต้องใช้ในการติดต่อ และความยุ่งยากของขั้นตอนมากเป็นพิเศษ หากการให้บริการ ยังมีขั้นตอนที่ซับซ้อน ใช้เวลานาน หรือสื่อสารไม่ชัดเจน ย่อมทำให้ผู้รับบริการกลุ่มนี้รับรู้คุณภาพการให้บริการในระดับต่ำกว่า ขณะที่ผู้รับบริการที่มีรายได้สูงกว่ามักมีความพร้อมด้านเวลา ทรัพยากร และความสามารถในการจัดการขั้นตอนต่าง ๆ มากกว่าจึงมีแนวโน้มประเมินคุณภาพการให้บริการในระดับสูงกว่า ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชา มาประจวบ และสุเกษม ศุภพงษ์ (2568) และงานวิจัยของ ไวกจน์ ปัจฉิม และคณะ (2568) ที่พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจหรือความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการแต่ละประเภทมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน โดยนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายมีแนวโน้มประเมินคุณภาพการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มผู้ปกครองและผู้มาติดต่อราชการทั่วไป ขณะที่ผู้มาติดต่อราชการทั่วไปมีแนวโน้มประเมินคุณภาพการให้บริการสูงสุด ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ประเภทผู้รับบริการเป็นปัจจัยที่สะท้อนบทบาท วัตถุประสงค์ และความถี่ในการติดต่อกับโรงเรียนอย่างชัดเจน นักเรียนเป็นกลุ่มที่ใช้บริการของโรงเรียนอย่างใกล้ชิด และต่อเนื่อง จึงรับรู้รายละเอียดของการให้บริการในชีวิตประจำวันมากกว่ากลุ่มอื่น ทั้งด้านสถานที่ บุคลากร การสื่อสาร และความรวดเร็วในการตอบสนอง ส่วนผู้ปกครองให้ความสำคัญกับความถูกต้องของข้อมูล ความปลอดภัยของบุตรหลาน การแจ้งข่าวสาร และความชัดเจนของขั้นตอนการติดต่อโรงเรียน ขณะที่ผู้มาติดต่อราชการทั่วไปมักเข้ามารับบริการเฉพาะบางเรื่องและไม่ได้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง จึงประเมินคุณภาพการให้บริการจากประสบการณ์เฉพาะครั้งที่มาติดต่อเป็นหลัก ส่งผลให้มีแนวโน้มประเมินคุณภาพการให้บริการสูงกว่ากลุ่มที่ใช้บริการเป็นประจำ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ที่อธิบายว่า ความคาดหวังและการรับรู้บริการที่ได้รับจริงมีผลต่อการประเมินคุณภาพการให้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิดา เกลี้ยงแก้ว และกิตติรัตน์ เกษตรสุนทร (2567) ที่พบว่า ผู้มารับบริการที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียนและวัดผลแตกต่างกัน รวมถึงงานวิจัย

ของ สิริสรณ์ จริยพงศ์ไพบูลย์ และอุบลวรรณ วัฒนาคิลกุล (2566) ที่พบว่า กลุ่มผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันในทุกด้าน

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์มีบทบาทสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพ การให้บริการของผู้รับบริการ โดยเฉพาะอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ประเภทผู้รับบริการ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ผู้รับบริการแต่ละกลุ่มมีความคาดหวัง ประสบการณ์ และ เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ขณะที่เพศไม่ใช่ปัจจัยที่ทำให้การรับรู้คุณภาพ การให้บริการแตกต่างกันในบริบทของการศึกษาครั้งนี้ ผลการศึกษาดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า โรงเรียนควร พัฒนาการให้บริการโดยคำนึงถึงความแตกต่างของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม เช่น การสื่อสารข้อมูล ให้เข้าใจง่าย การจัดขั้นตอนการให้บริการให้ชัดเจน การเพิ่มช่องทางการติดต่อที่สะดวก และการตอบสนองต่อความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มาติดต่อราชการทั่วไปอย่างเหมาะสม เพื่อให้การให้บริการของโรงเรียนมีความครอบคลุมและตอบสนองต่อผู้รับบริการทุกกลุ่มได้ดียิ่งขึ้น

5.2.2 ปัจจัยด้านการให้บริการ

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีจำนวน 2 ด้าน โดยสามารถเรียงลำดับตาม ระดับการส่งผลจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านอาคารและสถานที่ และด้านบุคลากร ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนและกระบวนการ ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับปัจจัยที่สามารถรับรู้ได้ โดยตรงจากประสบการณ์การใช้บริการจริง โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมของสถานที่และการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ผู้รับบริการสามารถมองเห็น สัมผัส และประเมินได้อย่างชัดเจน ขณะเข้ามาติดต่อรับบริการ

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านอาคารและสถานที่ พบว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพ การให้บริการมากที่สุด สามารถอธิบายได้ว่า ในบริบทของสถานศึกษา อาคารสถานที่เป็นสิ่งแรกที่ ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ทันทีเมื่อเข้ามาใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นความสะอาด ความเป็นระเบียบ ความปลอดภัย ความสะดวกในการเข้าถึงจุดบริการ ความเหมาะสมของพื้นที่ติดต่อราชการ รวมถึง บรรยากาศโดยรวมของโรงเรียน หากโรงเรียนมีอาคารสถานที่ที่พร้อมใช้งาน สะอาด เป็นระเบียบ ปลอดภัย และเอื้อต่อการรับบริการ ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าโรงเรียนมีความพร้อม มีการบริหารจัดการที่ดี และสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ

ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ในมิติความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ซึ่งอธิบายว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้คุณภาพของบริการผ่านสิ่งที่มองเห็นได้ เช่น สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสาร และลักษณะทางกายภาพของการให้บริการ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Leonard L. Berry (2000) ที่ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบทางกายภาพในฐานะสิ่งที่ช่วยสร้างประสบการณ์ การรับบริการ และสะท้อนคุณภาพบริการโดยรวม ผลการศึกษานี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุพันธ์ การินทร์ และคณะ (2568) ที่พบว่า มิติด้านความเป็นรูปธรรมของบริการเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภัทร ศิริ และพิชัยรัฐ หมั่นดวง (2568) ที่พบว่า สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการและองค์ประกอบทางกายภาพของหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนีย์ เปียทอง (2564) ที่พบว่า สภาพแวดล้อมการให้บริการและความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการในบริบทของสถานศึกษา

เมื่อพิจารณาในบริบทของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช ซึ่งเป็นองค์กรบริการภาครัฐ ด้านการศึกษาและมีผู้รับบริการหลายกลุ่ม ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มาติดต่อราชการทั่วไป อาคารสถานที่จึงไม่ได้เป็นเพียงองค์ประกอบภายนอกของโรงเรียนเท่านั้น แต่ยังเป็นส่วนหนึ่งของ ประสบการณ์การรับบริการโดยตรง หากพื้นที่ให้บริการมีความสะดวก ปลอดภัย และเป็นระเบียบ ย่อมช่วยลดความยุ่งยากในการติดต่อ เพิ่มความมั่นใจ และทำให้ผู้รับบริการรับรู้ว่าโรงเรียนมีความ พร้อมในการให้บริการ ดังนั้น ด้านอาคารและสถานที่จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่สะท้อนคุณภาพ การให้บริการของโรงเรียนได้อย่างชัดเจน

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ รองลงมา สามารถอธิบายได้ว่า บุคลากรเป็นผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยตรงในทุกขั้นตอนของ การให้บริการ ตั้งแต่การต้อนรับ การให้ข้อมูล การอธิบายขั้นตอน การตอบข้อซักถาม การอำนวยความสะดวก การประสานงาน และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า คุณลักษณะของบุคลากร เช่น ความสุภาพ ความเอาใจใส่ ความเต็มใจให้บริการ ความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม และความสามารถ ในการสื่อสารอย่างเหมาะสม จึงมีผลต่อความรู้สึก ความเชื่อมั่น และการประเมินคุณภาพการให้บริการ ของผู้รับบริการโดยตรง

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ในมิติการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การให้ความเชื่อมั่น และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ซึ่งล้วนเกี่ยวข้องกับบทบาทของบุคลากร

ในการให้บริการ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลในฐานะกลไกสำคัญของการสร้างคุณภาพบริการ เพราะแม้องค์กรจะมีระบบหรือสถานที่ที่พร้อมเพียงใด หากบุคลากรขาดความรู้ ความสุภาพ หรือจิตบริการ ย่อมทำให้ผู้รับบริการรับรู้คุณภาพการให้บริการลดลงได้

ผลการศึกษาดังกล่าวยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงธรรม คงขาว และสุรวี คุนาลัย (2568) ที่พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยบทบาทของบุคลากรเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กันยาใจ ไทยชนะ และคณะ (2567) ที่พบว่า คุณภาพบริการ โดยเฉพาะองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูล ความเอาใจใส่ และความพร้อมของบุคลากร ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนีย์ เปียทอง (2564) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อธิษาศัย ความสุภาพ และการให้ข้อมูลที่ชัดเจน เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

เมื่อพิจารณาในบริบทของโรงเรียน บุคลากรจึงเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ เพราะโรงเรียนเป็นหน่วยงานที่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการหลายกลุ่ม ซึ่งแต่ละกลุ่มมีความต้องการและความคาดหวังแตกต่างกัน นักเรียนอาจต้องการการตอบสนองที่รวดเร็วและเข้าใจง่าย ผู้ปกครองอาจต้องการข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และสร้างความมั่นใจ ส่วนผู้มาติดต่อราชการทั่วไปอาจต้องการคำแนะนำที่เป็นระบบและลดความยุ่งยากในการติดต่อ ดังนั้น หากบุคลากรสามารถให้บริการด้วยความสุภาพ ถูกต้อง ชัดเจน และเอาใจใส่ ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และประเมินคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในทิศทางที่ดีขึ้น

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถอธิบายได้ว่า ผู้รับบริการอาจรับรู้สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่หน่วยงานภาครัฐและสถานศึกษาควรมีอยู่แล้ว เช่น ที่นั่งพัก จุดบริการ อุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อรับบริการ ช่องทางการติดต่อ และสิ่งสนับสนุนการใช้บริการต่าง ๆ สิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้จึงมีบทบาทในการช่วยให้การรับบริการสะดวกและราบรื่นมากขึ้น

ผลศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Tedjokusumo and Murhadi (2023) ที่พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cornelia and Kusumaningrum (2026) ที่พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า

ในบางบริบท สิ่งอำนวยความสะดวกอาจทำหน้าที่เป็นองค์ประกอบสนับสนุนมากกว่าปัจจัยหลักที่ผู้รับบริการใช้ประเมินคุณภาพการให้บริการโดยตรง

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านขั้นตอนและกระบวนการ พบว่า ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถอธิบายได้ว่า ผู้รับบริการรับรู้ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการเป็นลำดับการดำเนินงานพื้นฐานที่ต้องปฏิบัติเมื่อติดต่อกับโรงเรียน เช่น การสอบถามข้อมูล การยื่นเอกสาร การรอรับบริการ การส่งต่อเรื่อง และการประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนเหล่านี้จึงมีบทบาทในการจัดระบบการให้บริการให้เป็นลำดับ มีแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน และช่วยให้การติดต่อ รับบริการเป็นระบบมากขึ้น

ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริลักษณ์ ลักษณะ และสลิลาดี พัฒนรัชต์ (2567) ที่พบว่า ด้านกระบวนการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Putra and Sobari (2024) ที่พบว่า ระบบหรือกระบวนการให้บริการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าโดยตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า ขั้นตอนและกระบวนการในบางบริบทอาจถูกมองเป็นส่วนหนึ่งของระบบบริการพื้นฐานที่ควรมีอยู่แล้ว จึงไม่ได้เป็นปัจจัยหลักที่ผู้รับบริการใช้ประเมินคุณภาพการให้บริการโดยตรง

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช ได้แก่ ด้านอาคารและสถานที่ และด้านบุคลากร โดยด้านอาคารและสถานที่ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านบุคลากร ผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการให้บริการจากองค์ประกอบที่สามารถรับรู้และสัมผัสได้โดยตรงจากประสบการณ์การรับบริการจริง โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมทางกายภาพของโรงเรียน ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ความปลอดภัย ตลอดจนความสุภาพ ความพร้อม ความรู้ความสามารถ และการสื่อสารของบุคลากร ขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนและกระบวนการไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในการศึกษารั้งนี้ อาจเนื่องจากผู้รับบริการรับรู้ปัจจัยทั้งสองด้าน เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่หน่วยงานภาครัฐและสถานศึกษาควรมีอยู่แล้ว จึงไม่ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอาคารและสถานที่ และด้านบุคลากร

5.2.3 ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีจำนวน 2 ด้าน โดยสามารถเรียงลำดับตามระดับการส่งผลจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านเอกลักษณ์ขององค์กร

ส่วนด้านชื่อเสียงขององค์กรไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์องค์กรที่สะท้อนการกระทำ บทบาท และตัวตนของโรงเรียนอย่างชัดเจน มากกว่าการรับรู้ชื่อเสียงของโรงเรียนในภาพรวมเพียงอย่างเดียว

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด สามารถอธิบายได้ว่า ผู้รับบริการไม่ได้ประเมินคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนจากการให้บริการเฉพาะหน้าเพียงอย่างเดียว แต่ยังพิจารณาบทบาทของโรงเรียนที่มีต่อสังคม ชุมชน นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องด้วย เนื่องจากโรงเรียนเป็นองค์กรบริการภาครัฐ ด้านการศึกษา การดำเนินงานที่สะท้อนความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การดูแลนักเรียนอย่างทั่วถึง การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ การส่งเสริมโอกาสทางการศึกษา การมีส่วนร่วมกับชุมชน และการดำเนินงานด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น ไว้วางใจ และรับรู้ว่าเป็นโรงเรียนเป็นองค์กรที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการและสังคมโดยรวม ดังนั้น ความรับผิดชอบต่อสังคมจึงเป็นภาพลักษณ์ที่ผู้รับบริการสามารถเชื่อมโยงกับคุณภาพการให้บริการได้อย่างชัดเจน

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Nguyen and Leblanc (2001) ที่อธิบายว่า ภาพลักษณ์องค์กรมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงธรรม คงขาว และสุรวี ศุนาลัย (2568) ที่พบว่า ภาพลักษณ์องค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นองค์ประกอบหนึ่งของภาพลักษณ์องค์กรที่ร่วมอธิบายความพึงพอใจของผู้รับบริการ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สติธาริ เพ็ชรเอี่ยม และคณะ (2568) ที่พบว่า ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรเมืองลับแล จำกัด จังหวัดอุตรดิตถ์ ซึ่งสะท้อนว่า การรับรู้ต่อบทบาทและความรับผิดชอบต่อองค์กรมีผลต่อการประเมินของผู้รับบริการอย่างชัดเจน

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านเอกลักษณ์ขององค์กร พบว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการรองลงมา สามารถอธิบายได้ว่า เอกลักษณ์ขององค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้โรงเรียนมีตัวตนชัดเจน มีความแตกต่าง และสามารถสร้างการจดจำในสายตาของผู้รับบริการได้ ในบริบทของสถานศึกษา เอกลักษณ์ขององค์กรอาจสะท้อนผ่านประวัติความเป็นมาของโรงเรียน ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร สัญลักษณ์ แบบแผนการดำเนินงาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และแนวทางการจัดการศึกษาที่เป็นลักษณะเฉพาะของโรงเรียน เมื่อผู้รับบริการรับรู้ว่าเป็นโรงเรียนที่มีเอกลักษณ์ที่ชัดเจน มีมาตรฐาน และมีทิศทางการดำเนินงานที่แน่นอน ย่อมทำให้เกิดความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และความรู้สึกเชิงบวกต่อการให้บริการของโรงเรียน

ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับแนวคิดของ LeBlanc and Nguyen (1996) ที่อธิบายว่า ผู้รับบริการใช้สัญญาณหรือองค์ประกอบหลายประการในการประเมินภาพลักษณ์องค์กร โดยเอกลักษณ์องค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยสร้างภาพจำและความเชื่อมั่นต่อองค์กรบริการ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงธรรม คงขาว และสุรวี ศุนาลัย (2568) ที่พบว่า ภาพลักษณ์องค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และด้านเอกลักษณ์ขององค์กรเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ร่วมอธิบายความพึงพอใจของผู้รับบริการ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สติธาริ เพ็ชรเอี่ยม และคณะ (2568) ที่พบว่า ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านชื่อเสียงขององค์กร พบว่า ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถอธิบายได้ว่า ชื่อเสียงของโรงเรียนเป็นภาพรวมที่เกิดจากประวัติ ความสำเร็จ ความน่าเชื่อถือ และการยอมรับจากสังคมที่สะสมมาเป็นระยะเวลานาน ทั้งนี้ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับชื่อเสียงของโรงเรียนอาจทำให้ผู้รับบริการรับรู้ภาพลักษณ์โดยรวมของโรงเรียนหรือผลงานด้านวิชาการ มากกว่าการสื่อสารให้ผู้รับบริการเห็นความเชื่อมโยงระหว่างชื่อเสียงของโรงเรียนกับมาตรฐานการให้บริการ ความน่าเชื่อถือ และประสบการณ์การรับบริการของผู้รับบริการ อีกทั้งผู้รับบริการแต่ละกลุ่มอาจเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับชื่อเสียงของโรงเรียนในระดับที่แตกต่างกัน ดังนั้น ชื่อเสียงขององค์กรจึงยังไม่ใช่องค์ประกอบที่มีบทบาทชัดเจนในการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการในการศึกษาครั้งนี้

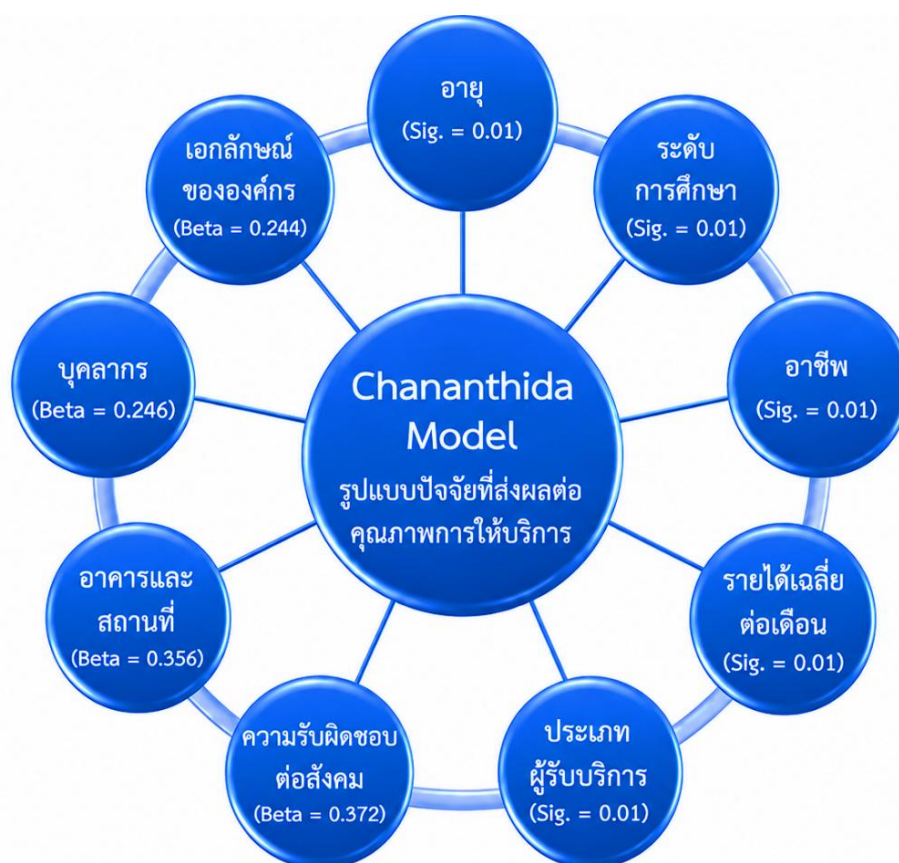
ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิชัย มีสุข และคณะ (2568) ที่พบว่า ภาพลักษณ์องค์กรด้านชื่อเสียงขององค์กรไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rachman et al. (2024) ที่พบว่า ชื่อเสียงขององค์กรไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ข้อค้นพบดังกล่าวสะท้อนว่า แม้ชื่อเสียงขององค์กรจะเป็นส่วนหนึ่งของภาพลักษณ์องค์กร แต่ในบางบริบทชื่อเสียงอาจไม่ได้เป็นปัจจัยหลักที่ผู้รับบริการใช้ประเมินคุณภาพการให้บริการโดยตรง

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบญจมะมหาราช ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านเอกลักษณ์ขององค์กร โดยด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการให้บริการจากภาพลักษณ์องค์กรที่สะท้อนการดำเนินงานอย่างรับผิดชอบต่อสังคม มีตัวตนชัดเจน และสามารถสร้างความเชื่อมั่นต่อโรงเรียนได้ โดยเฉพาะการดำเนินงานที่แสดงถึงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ สังคม และชุมชน รวมถึงการมีเอกลักษณ์ขององค์กรที่ชัดเจนและจดจำได้ ส่วนด้านชื่อเสียงขององค์กร พบว่า ไม่ใช่ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพ

การให้บริการของโรงเรียนในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากผู้รับบริการรับรู้ชื่อเสียงของโรงเรียน ในฐานะภาพรวมที่เกิดจากประวัติ ความสำเร็จ ความน่าเชื่อถือ และการยอมรับจากสังคมที่สะสม มาเป็นเวลานาน ขณะที่การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับชื่อเสียงของโรงเรียนอาจยังเน้นการรับรู้ภาพลักษณ์ โดยรวมของโรงเรียนหรือผลงานด้านวิชาการ มากกว่าการสื่อสารให้ผู้รับบริการเห็นว่า ชื่อเสียงของ โรงเรียนมีความเกี่ยวข้องกับมาตรฐานการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน จากผลการศึกษาดังกล่าว โรงเรียนควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมให้ เป็นรูปธรรม ควบคู่กับการส่งเสริมเอกลักษณ์ขององค์กรให้ชัดเจนและสอดคล้องกับบทบาทของ โรงเรียนในฐานะองค์กรบริการภาครัฐด้านการศึกษา เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและยกระดับการรับรู้ คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น

จากผลการวิจัยและการอภิปรายผลที่ได้กล่าวมา ผู้วิจัยได้นำปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพ การให้บริการมาจัดทำเป็น Chananthida Model: รูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อแสดงภาพรวมของปัจจัยสำคัญ และจัดระบบ ผลการวิจัยให้เป็นแนวทางสำหรับการบริหารจัดการ ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของโรงเรียน ให้มีทิศทาง เป็นระบบ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

5.2.4 Chananthida Model: รูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ



ภาพที่ 5.1 Chananthida Model: รูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

จากภาพที่ 5.1 แสดง Chananthida Model ซึ่งพัฒนาจากผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรภาครัฐ กรณีศึกษา: โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการมีจำนวน 9 ปัจจัย จากปัจจัยที่นำมาศึกษาทั้งหมดจำนวน 13 ปัจจัย ประกอบด้วย อายุ (Sig. = 0.01) ระดับการศึกษา (Sig. = 0.01) อาชีพ (Sig. = 0.01) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Sig. = 0.01) ประเภทผู้รับบริการ (Sig. = 0.01) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Beta = 0.372) ด้านอาคารและสถานที่ (Beta = 0.356) ด้านบุคลากร (Beta = 0.246) และด้านเอกลักษณ์ขององค์กร (Beta = 0.244) ผู้วิจัยจึงนำผลการวิจัยดังกล่าวมาจัดทำเป็น Chananthida Model: รูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อแสดงภาพรวมของปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ และ

จัดระบบผลการวิจัยให้เป็นแนวทางสำหรับการบริหารจัดการ ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของโรงเรียนให้มีทิศทาง เป็นระบบ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งนี้ รูปแบบดังกล่าวพัฒนาขึ้นจากบริบทของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช ซึ่งเป็นสถานศึกษาภาครัฐขนาดใหญ่พิเศษ และเป็นองค์กรบริการภาครัฐด้านการศึกษา โดยไม่ได้มุ่งอธิบายเพียงว่าปัจจัยใดส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการเท่านั้น แต่ยังแสดงให้เห็นว่าโรงเรียนสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการได้อย่างเป็นรูปธรรม และสามารถประยุกต์ใช้เป็นแนวทางสำหรับองค์กรบริการภาครัฐที่มีบริบทใกล้เคียงกันได้

Chananthida Model ประกอบด้วย 2 ส่วนสำคัญ ได้แก่ ส่วนที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ และส่วนที่ 2 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยส่วนแรกแสดงปัจจัยที่ผลการวิจัยพบว่าส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ จำนวน 9 ปัจจัย จากปัจจัยที่นำมาศึกษาทั้งหมด 13 ปัจจัย ซึ่งจัดเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านการให้บริการ และปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร ส่วนที่สองเป็นการจัดระบบปัจจัยดังกล่าวไปสู่แนวทางการดำเนินงาน 4 ประเด็น ได้แก่ การจำแนกและทำความเข้าใจผู้รับบริการ การพัฒนาสภาพแวดล้อมและบุคลากรในการให้บริการ การสร้างความเชื่อมั่นผ่านภาพลักษณ์องค์กร และการติดตามผลเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

5.2.4.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

ส่วนนี้สะท้อนผลการวิจัยโดยตรง โดยแสดงปัจจัยที่ผลการวิเคราะห์พบว่าส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช จำนวน 9 ปัจจัย จากปัจจัยที่นำมาศึกษาทั้งหมด 13 ปัจจัย สามารถจัดเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านการให้บริการ และปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร ทั้งนี้ ปัจจัยดังกล่าวมีบทบาทต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน จึงสามารถอธิบายเป็นรายปัจจัยได้ดังนี้

(1) ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์

ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์เป็นองค์ประกอบที่ช่วยให้โรงเรียนเข้าใจลักษณะและความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เนื่องจากผู้รับบริการของโรงเรียนมีความแตกต่างกันทั้งด้านวัย ระดับความเข้าใจ อาชีพ รายได้ บทบาทในการติดต่อกับโรงเรียน ประสบการณ์ และความคาดหวังต่อการให้บริการ ปัจจัยกลุ่มนี้จึงเป็นฐานข้อมูลสำคัญในการออกแบบและพัฒนาการให้บริการให้เหมาะสมกับลักษณะของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทผู้รับบริการ

(1.1) อายุ เป็นปัจจัยที่ช่วยให้โรงเรียนเข้าใจความแตกต่างของผู้รับบริการตามช่วงวัย ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันย่อมมีความคาดหวังต่อการให้บริการแตกต่างกัน เช่น ผู้รับบริการที่มีอายุน้อยอาจให้ความสำคัญกับความรวดเร็ว ความสะดวก การเข้าถึงข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ และการตอบสนองที่ทันต่อความต้องการ ขณะที่ผู้รับบริการที่มีอายุมากกว่าอาจให้ความสำคัญกับความชัดเจนของข้อมูล การอธิบายขั้นตอนอย่างละเอียด ความสุภาพของผู้ให้บริการ และความมั่นใจในการติดต่อประสานงาน ดังนั้น โรงเรียนสามารถนำปัจจัยด้านอายุไปใช้ในการกำหนดรูปแบบการสื่อสาร ช่องทางการให้ข้อมูล และวิธีการให้บริการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละช่วงวัย

(1.2) ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่สะท้อนความแตกต่างด้านการรับรู้ การเข้าใจข้อมูล และการตีความขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน อาจมีความเข้าใจต่อเอกสาร ขั้นตอน หรือถ้อยคำทางราชการไม่เท่ากัน โรงเรียนจึงควรนำปัจจัยด้านระดับการศึกษาไปใช้ในการจัดทำข้อมูลการให้บริการให้เข้าใจง่าย ใช้ภาษาที่ชัดเจน ลดความซับซ้อนของเอกสารและขั้นตอน และจัดให้มีช่องทางสำหรับสอบถามเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้รับบริการทุกระดับการศึกษาสามารถเข้าถึงข้อมูลและรับบริการได้อย่างสะดวก

(1.3) อาชีพ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิต เวลาในการติดต่อ และความสะดวกของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ผู้รับบริการที่เป็นนักเรียน ผู้ปกครอง ข้าราชการ พนักงานเอกชน หรือผู้ประกอบการอิสระ อาจมีช่วงเวลาที่จะสะดวกในการติดต่อโรงเรียนแตกต่างกัน รวมถึงมีประสบการณ์ในการติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน โรงเรียนจึงสามารถนำปัจจัยด้านอาชีพไปใช้ในการออกแบบบริการที่ยืดหยุ่นมากขึ้น เช่น การแจ้งข้อมูลล่วงหน้า การเพิ่มช่องทางออนไลน์ การจัดระบบนัดหมาย หรือการกำหนดช่วงเวลาติดต่อที่เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม

(1.4) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นปัจจัยที่สะท้อนบริบททางเศรษฐกิจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการที่มีรายได้แตกต่างกันอาจมีความคาดหวังต่อความสะดวก ความคุ้มค่า ความเป็นธรรม และการเข้าถึงบริการแตกต่างกัน โรงเรียนจึงควรนำปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไปใช้ในการจัดบริการที่เป็นธรรม เข้าถึงง่าย ไม่เพิ่มภาระค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น และให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย เอกสาร หรือเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการของโรงเรียนได้อย่างเหมาะสม

(1.5) ประเภทผู้รับบริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้โรงเรียนเข้าใจบทบาทและวัตถุประสงค์ของผู้ที่เข้ามาติดต่อโรงเรียน เช่น นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ผู้ปกครอง และผู้มาติดต่อราชการทั่วไป ผู้รับบริการแต่ละประเภทมีความต้องการแตกต่างกัน นักเรียนอาจให้ความสำคัญกับความสะดวกในการใช้ชีวิตในโรงเรียน การเข้าถึงข้อมูล

และการตอบสนองของครูหรือเจ้าหน้าที่ ผู้ปกครองอาจให้ความสำคัญกับความถูกต้องของข้อมูล ความปลอดภัยของบุตรหลาน และการสื่อสารจากโรงเรียน ส่วนผู้มาติดต่อราชการทั่วไป อาจให้ความสำคัญกับความชัดเจนของขั้นตอน จุดบริการ ป้ายบอกทาง และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ดังนั้น โรงเรียนควรนำปัจจัยนี้ไปใช้ในการออกแบบจุดบริการ ช่องทางการสื่อสาร และรูปแบบการให้บริการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละประเภท

ดังนั้น สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ช่วยให้โรงเรียนไม่มองผู้รับบริการเป็นกลุ่มเดียวกันทั้งหมด แต่สามารถเข้าใจความแตกต่างของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม และนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการออกแบบบริการให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการได้มากขึ้น

(2) ปัจจัยด้านการให้บริการ

ปัจจัยด้านการให้บริการเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์การรับบริการโดยตรง เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการสามารถมองเห็น สัมผัส และประเมินได้จากการเข้ามาติดต่อกับโรงเรียน ปัจจัยกลุ่มนี้ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ ด้านอาคารและสถานที่ และด้านบุคลากร

(2.1) ด้านอาคารและสถานที่ เป็นปัจจัยด้านการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุดในกลุ่มนี้ แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพของโรงเรียน เนื่องจากเป็นสิ่งที่สามารถรับรู้ได้ทันทีเมื่อเข้ามาติดต่อ เช่น ความสะอาดของอาคารสถานที่ ความเป็นระเบียบของพื้นที่ ความปลอดภัย ความสะดวกของจุดบริการ ป้ายบอกทาง พื้นที่รอรับบริการ ห้องน้ำ ทางเข้าออก และที่จอดรถ โดยเฉพาะในบริบทของสถานศึกษาภาครัฐขนาดใหญ่พิเศษ อาคารและสถานที่ไม่ได้เป็นเพียงพื้นที่ใช้งานทั่วไป แต่เป็นระบบรองรับผู้รับบริการจำนวนมาก หากโรงเรียนมีอาคารสถานที่ที่สะอาด เป็นระเบียบ ปลอดภัย และเอื้อต่อการติดต่อรับบริการ ย่อมทำให้ผู้รับบริการรับรู้ว่าโรงเรียนมีความพร้อม มีการบริหารจัดการที่ดี และมีคุณภาพการให้บริการที่น่าเชื่อถือ ดังนั้น โรงเรียนควรนำปัจจัยด้านอาคารและสถานที่ไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงพื้นที่บริการให้พร้อมและเหมาะสมต่อการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

(2.2) ด้านบุคลากร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากบุคลากรเป็นผู้ที่ติดต่อสื่อสาร และให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูล การอธิบายขั้นตอน การตอบข้อซักถาม การประสานงาน การให้ความช่วยเหลือ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า หากบุคลากรมีความสุภาพ มีจิตบริการ มีความรู้ความเข้าใจในงาน ให้ข้อมูลได้ถูกต้อง และสามารถสื่อสารกับผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจ ความไว้วางใจ และความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการของโรงเรียน ดังนั้น โรงเรียนควรนำปัจจัยด้าน

บุคลากรไปใช้ในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทั้งด้านความรู้ในงาน ทักษะการสื่อสาร การให้บริการ ด้วยความสุภาพ การประสานงาน และการดูแลผู้รับบริการอย่างเหมาะสม

ดังนั้น สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการให้บริการเป็นองค์ประกอบที่ผู้รับบริการรับรู้ได้โดยตรงจากการติดต่อกับโรงเรียน โดยด้านอาคารและสถานที่เป็นสิ่งที่ยึดสร้างความรู้สึกแรกต่อ ความพร้อมของโรงเรียน ส่วนด้านบุคลากรเป็นส่วนที่สร้างประสบการณ์ระหว่างการรับบริการ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนจึงควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงสถานที่และการพัฒนาบุคลากรควบคู่กัน

(3) ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรเป็นองค์ประกอบที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่น และการรับรู้ เชิงบวกต่อโรงเรียนในฐานะองค์กรบริการภาครัฐด้านการศึกษา ปัจจัยกลุ่มนี้ไม่ได้สะท้อนเฉพาะ การให้บริการในช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น แต่ยังสะท้อนบทบาท ตัวตน และคุณค่าของโรงเรียนในสายตา ผู้รับบริการ ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านเอกลักษณ์ขององค์กร

(3.1) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ มากที่สุดในโมเดล แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับบทบาทของโรงเรียนที่มีต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ไม่ใช่เพียงการให้บริการเฉพาะหน้าเท่านั้น โรงเรียนจึงควรนำปัจจัยนี้ ไปใช้เป็นแกนสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่น เช่น การดูแลช่วยเหลือนักเรียน การส่งเสริมความร่วมมือ กับผู้ปกครองและชุมชน การจัดกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ การเปิดพื้นที่ให้ชุมชนมีส่วนร่วม การดำเนินงานอย่างโปร่งใส และการแสดงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เมื่อผู้รับบริการรับรู้ว่าโรงเรียนมีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเป็นรูปธรรม ย่อมส่งผลให้เกิดความ ไว้วางใจและรับรู้คุณภาพการให้บริการในทิศทางที่ดีขึ้น

(3.2) ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร เป็นปัจจัยที่ช่วยสร้างการจดจำ ความเชื่อมั่น และความรู้สึกเชิงบวกต่อโรงเรียน เอกลักษณ์ของโรงเรียนอาจสะท้อนผ่านประวัติความเป็นมา สีสัญลักษณ์ วัฒนธรรมองค์กร แบบแผนการดำเนินงาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และความเป็นโรงเรียน เบื้องามะมหาราช หากโรงเรียนมีเอกลักษณ์ที่ชัดเจนและสามารถสื่อสารให้ผู้รับบริการรับรู้ได้อย่าง ต่อเนื่อง ย่อมทำให้ผู้รับบริการมองว่าโรงเรียนมีตัวตน มีมาตรฐาน มีความมั่นคง และมีความน่าเชื่อถือ ดังนั้น โรงเรียนควรส่งเสริมเอกลักษณ์ขององค์กรให้ชัดเจนทั้งในด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ พฤติกรรมของบุคลากร สภาพแวดล้อมของโรงเรียน และกิจกรรมที่สะท้อนความเป็นโรงเรียน เบื้องามะมหาราช

ดังนั้น สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการรับรู้เฉพาะประสบการณ์การติดต่อ ไปสู่ความเชื่อมั่นต่อโรงเรียนในภาพรวม โดยเฉพาะด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้รับบริการสามารถเชื่อมโยงกับความน่าเชื่อถือและคุณภาพการดำเนินงานของโรงเรียนได้อย่างชัดเจน

5.2.4.2 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการใน Chananthida Model เป็นการนำปัจจัยสำคัญจากผลการวิจัยมาจัดระบบเป็นแนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้โรงเรียนสามารถนำไปใช้ในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยแนวทางดังกล่าวครอบคลุม 4 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ การจำแนกและทำความเข้าใจผู้รับบริการ การพัฒนาสภาพแวดล้อมและบุคลากรในการให้บริการ การสร้างความเชื่อมั่นผ่านภาพลักษณ์องค์กร และการติดตามผลเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1) การจำแนกและทำความเข้าใจผู้รับบริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการควรเริ่มจากการจำแนกและทำความเข้าใจผู้รับบริการ โดยใช้ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทผู้รับบริการ เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์ผู้รับบริการของโรงเรียน เนื่องจากผู้รับบริการแต่ละกลุ่มมีบทบาท ความต้องการ ประสบการณ์ และความคาดหวังต่อการให้บริการแตกต่างกัน

โรงเรียนจึงควรนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการออกแบบการให้บริการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม เช่น นักเรียนอาจต้องการช่องทางการสื่อสารที่รวดเร็ว เข้าใจง่าย และเข้าถึงได้สะดวก ผู้ปกครองอาจต้องการข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และสร้างความมั่นใจ ส่วนผู้มาติดต่อราชการทั่วไป อาจต้องการขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน จุดบริการที่ชัดเจน และการให้คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม ดังนั้น การจำแนกและทำความเข้าใจผู้รับบริการจึงเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพราะช่วยให้โรงเรียนไม่ใช้รูปแบบบริการเดียวกันกับผู้รับบริการทุกกลุ่ม แต่สามารถออกแบบการสื่อสาร ช่องทางการติดต่อ ขั้นตอนการให้บริการ และการอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มมากยิ่งขึ้น

2) การพัฒนาสภาพแวดล้อมและบุคลากรในการให้บริการ

การพัฒนาสภาพแวดล้อมและบุคลากรในการให้บริการเป็นแนวทางสำคัญที่เชื่อมโยงกับปัจจัยด้านการให้บริการ ได้แก่ ด้านอาคารและสถานที่ และด้านบุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยที่

ผลการวิจัยพบว่าส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน เนื่องจากทั้งสองด้านเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้โดยตรงจากประสบการณ์การติดต่อกับโรงเรียน

ในด้านอาคารและสถานที่ โรงเรียนควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงพื้นที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบ ปลอดภัย และเอื้อต่อการติดต่อรับบริการ เช่น การจัดจุดประชาสัมพันธ์ ให้ชัดเจน การปรับปรุงป้ายบอกทาง การจัดพื้นที่รอรับบริการ การดูแลห้องน้ำและพื้นที่ส่วนกลาง การจัดทางเข้าออกให้สะดวก การดูแลความปลอดภัยของพื้นที่ และการจัดสภาพแวดล้อมโดยรวมของโรงเรียนให้เหมาะสมกับการให้บริการ

ในด้านบุคลากร โรงเรียนควรพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโดยตรง เช่น งานธุรการ งานประชาสัมพันธ์ งานทะเบียน งานการเงิน และฝ่ายงานต่าง ๆ ที่ต้องติดต่อกับนักเรียน ผู้ปกครอง หรือผู้มาติดต่อราชการ โดยเน้นการพัฒนาทักษะการสื่อสาร การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง การอธิบายขั้นตอนอย่างชัดเจน การให้บริการด้วยความสุภาพ การประสานงานระหว่างฝ่าย และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

ดังนั้น การพัฒนาสภาพแวดล้อมและบุคลากรในการให้บริการจึงเป็นแนวทางที่ช่วยให้ผู้รับบริการเกิดประสบการณ์ที่ดีตั้งแต่เริ่มเข้ามาติดต่อจนเสร็จสิ้นกระบวนการรับบริการ และช่วยยกระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนได้อย่างเป็นรูปธรรม

3) การสร้างความเชื่อมั่นผ่านภาพลักษณ์องค์กร

การสร้างความเชื่อมั่นผ่านภาพลักษณ์องค์กรเป็นแนวทางที่เชื่อมโยงกับปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กร ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผลการวิจัยพบว่าส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน โดยปัจจัยทั้งสองด้านช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจ การยอมรับ และการรับรู้เชิงบวกต่อโรงเรียนในฐานะองค์กรบริการภาครัฐด้านการศึกษา

ในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โรงเรียนควรดำเนินกิจกรรมที่สะท้อนบทบาทของโรงเรียนต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคมอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การดูแลช่วยเหลือนักเรียน การสนับสนุนนักเรียนที่ขาดโอกาส การสร้างความร่วมมือกับผู้ปกครองและชุมชน การจัดกิจกรรมจิตอาสา การเปิดพื้นที่ให้ชุมชนใช้ประโยชน์ การดำเนินงานที่แสดงถึงความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ในด้านเอกลักษณ์ขององค์กร โรงเรียนควรสื่อสารตัวตนของโรงเรียนให้ชัดเจน และต่อเนื่อง เช่น ประวัติความเป็นมา สี สัญลักษณ์ วัฒนธรรมองค์กร แบบแผนการดำเนินงาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และคุณค่าที่สะท้อนความเป็นโรงเรียนเบญจมมหาราช การสื่อสารเอกลักษณ์ดังกล่าว

ควรปรากฏทั้งในสื่อประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรม การให้บริการของบุคลากร และบรรยากาศโดยรวมของโรงเรียน

ดังนั้น การสร้างความเชื่อมั่นผ่านภาพลักษณ์องค์กรจึงช่วยให้ผู้รับบริการไม่ได้รับรู้คุณภาพการให้บริการเฉพาะจากการติดต่อครั้งใดครั้งหนึ่งเท่านั้น แต่ยังเกิดความเชื่อมั่นต่อโรงเรียนในฐานะองค์กรภาครัฐด้านการศึกษาที่มีความรับผิดชอบ มีตัวตนชัดเจน และมีมาตรฐานในการดำเนินงาน

4) การติดตามผลเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

การติดตามผลเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นแนวทางที่ช่วยให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเกิดความต่อเนื่อง และสามารถปรับปรุงได้ตามข้อมูลจริง เนื่องจากการพัฒนาคุณภาพการให้บริการไม่ควรดำเนินการเพียงครั้งเดียว แต่ควรเป็นกระบวนการที่มีการติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ

โรงเรียนควรกำหนดระบบติดตามผลการให้บริการที่สอดคล้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ เช่น การสำรวจความคิดเห็นหรือความพึงพอใจของผู้รับบริการ การรับฟังข้อเสนอแนะจากนักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มาติดต่อราชการทั่วไป การประเมินความพร้อมของอาคารสถานที่ การประเมินคุณภาพการให้บริการของบุคลากร การติดตามผลการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และการประเมินการรับรู้เอกลักษณ์ขององค์กร

นอกจากนี้ โรงเรียนควรกำหนดตัวชี้วัดที่สามารถติดตามได้จริง เช่น ความชัดเจนของข้อมูล ระยะเวลาในการรับบริการ ความสะดวกในการติดต่อ ความสะอาด และความพร้อมของสถานที่ ความสุภาพและความถูกต้องในการให้บริการของบุคลากร รวมถึงระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อโรงเรียน ข้อมูลที่ได้จากการติดตามผลควรถูกนำกลับมาใช้ในการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและบริบทของโรงเรียนที่เปลี่ยนแปลงไป

ดังนั้น การติดตามผลจึงเป็นแนวทางสำคัญที่ทำให้ Chananthida Model สามารถนำไปใช้ได้จริง โดยเชื่อมโยงผลการวิจัยกับการบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการอย่างเป็นระบบทั้งในด้านการทำความเข้าใจผู้รับบริการ การพัฒนาสภาพแวดล้อมและบุคลากร การเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร และการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเบญจมมหาราชให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและบริบทขององค์กรบริการภาครัฐด้านการศึกษา

5.3 การวิพากษ์แนวคิดทฤษฎีทางตะวันตกในบริบทขององค์กรบริการภาครัฐด้านการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของไทย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการให้บริการและด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรภาครัฐ กรณีศึกษา: โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช ได้นำแนวคิดทฤษฎีทางตะวันตกมาใช้เป็นกรอบพื้นฐานในการศึกษา ได้แก่ แนวคิดประชากรศาสตร์ของ Hanna and Wozniak (2001) และ Salkind (2010) แนวคิดคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985; 1990) แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของ Gronroos (1990) ทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งการบริการของ Albrecht (1994) และแนวคิดภาพลักษณ์องค์กรของ Kotler (2000), Leblanc and Nguyen (1996) และ Wood (2001) แนวคิดดังกล่าวมีจุดเด่น คือ ช่วยให้การศึกษาคูณภาพการให้บริการมีกรอบการวิเคราะห์ที่ชัดเจน สามารถกำหนดตัวแปร วัดผล และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ

เมื่อนำแนวคิดทฤษฎีทางตะวันตกมาใช้ในบริบทขององค์กรบริการภาครัฐด้านการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของไทย จำเป็นต้องพิจารณาร่วมกับลักษณะวัฒนธรรมและค่านิยมของคนไทย เนื่องจากผู้รับบริการในบริบทไทยไม่ได้ประเมินคุณภาพการให้บริการจากความถูกต้อง ความรวดเร็ว ระบบงาน หรือขั้นตอนการให้บริการเพียงอย่างเดียว แต่ยังให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ การให้เกียรติ การรักษาน้ำใจ ความไว้วางใจ ความสัมพันธ์ที่เป็นมิตร ความยืดหยุ่นในการช่วยเหลือ และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุนทรี โคมิน และสนธิ สมัครการ (2522) และสุนทรี โคมิน (2533) ที่อธิบายว่า ค่านิยมมีอิทธิพลต่อความคิด การรับรู้ ทัศนคติ การตัดสินใจ และพฤติกรรมของบุคคลในสังคมไทย

นอกจากนี้ การนำแนวคิดทฤษฎีทางตะวันตกมาใช้ในบริบทขององค์กรบริการภาครัฐด้านการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของไทย ควรพิจารณาร่วมกับความแตกต่างระหว่างช่วงวัยของผู้รับบริการ เนื่องจากนักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มาติดต่อราชการทั่วไป อาจมีประสบการณ์ ค่านิยม รูปแบบการสื่อสาร และความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ดังนั้น การประเมินคุณภาพการให้บริการจึงควรคำนึงถึงความเหมาะสมของการให้บริการกับลักษณะของผู้รับบริการแต่ละช่วงวัยด้วย (จวงตระกูล สุขสมวัฒน์ และเลิศพุทธิรักษ์, 2569)

ดังนั้น การวิพากษ์แนวคิดทฤษฎีทางตะวันตกในหัวข้อนี้ จึงเป็นการพิจารณาว่า แนวคิดดังกล่าวสามารถใช้เป็นกรอบในการอธิบายคุณภาพการให้บริการได้อย่างไร และเมื่อนำมาใช้ในบริบทของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช ซึ่งเป็นสถานศึกษาภาครัฐของไทยที่มีผู้รับบริการหลายกลุ่ม ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มาติดต่อราชการทั่วไป ควรตีความเพิ่มเติมในมิติทางวัฒนธรรมใด เพื่อให้สามารถอธิบายการรับรู้คุณภาพการให้บริการได้สอดคล้องกับบริบทของสังคมไทยมากยิ่งขึ้น

เพื่อให้การวิพากษ์มีความชัดเจน ผู้วิจัยจึงพิจารณาแนวคิดทฤษฎีทางตะวันตกตามกลุ่มตัวแปรหลักของการวิจัย ได้แก่ แนวคิดลักษณะประชากรศาสตร์ แนวคิดคุณภาพการให้บริการ แนวคิดการให้บริการ และแนวคิดภาพลักษณ์องค์กร โดยเชื่อมโยงกับแนวคิดลักษณะวัฒนธรรมและค่านิยมของคนไทย และผลการวิจัยที่พบในบริบทของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช

5.3.1 การวิพากษ์แนวคิดประชากรศาสตร์กับค่านิยมไทยและบริบทผู้รับบริการของสถานศึกษาภาครัฐ

แนวคิดประชากรศาสตร์ของ Hanna and Wozniak (2001) และ Salkind (2010) ได้อธิบายไว้ว่า ลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานะของผู้รับบริการ เป็นปัจจัยที่สามารถสะท้อนความแตกต่างด้านความคิด ทักษะคิด ประสบการณ์ ความต้องการ และพฤติกรรมของบุคคลได้ แนวคิดดังกล่าวมีจุดเด่น คือ ช่วยให้ผู้วิจัยสามารถจำแนกกลุ่มผู้รับบริการออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ และนำมาใช้เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการได้อย่างชัดเจน

เมื่อนำแนวคิดประชากรศาสตร์มาพิจารณาร่วมกับแนวคิดของสุนทรี โคมิน และ สนิท สมักรการ (2522) และสุนทรี โคมิน (2533) จะเห็นได้ว่า ความแตกต่างของผู้รับบริการในบริบทไทย ไม่ได้เป็นเพียงความแตกต่างด้านข้อมูลพื้นฐานเท่านั้น แต่ยังสัมพันธ์กับบทบาททางสังคม ความคาดหวัง วิธีการสื่อสาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการให้ความสำคัญกับการได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสม ผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานะในการติดต่อกับโรงเรียนแตกต่างกัน ย่อมมีวิธีรับรู้และประเมินคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันตามประสบการณ์และบริบทของตนเอง

ในบริบทของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช ผู้รับบริการไม่ได้เป็นกลุ่มเดียวกันทั้งหมด แต่ประกอบด้วยนักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มาติดต่อราชการทั่วไป ซึ่งแต่ละกลุ่มมีบทบาท ความต้องการ และความคาดหวังต่อโรงเรียนแตกต่างกัน นักเรียนอาจให้ความสำคัญกับความสะดวกในการใช้บริการ ความรวดเร็วในการได้รับข้อมูล และบรรยากาศของสถานที่เรียน ขณะที่ผู้ปกครองอาจให้ความสำคัญกับความถูกต้องของข้อมูล ความปลอดภัยของบุตรหลาน ความน่าเชื่อถือของโรงเรียน และการสื่อสารที่ชัดเจน ส่วนผู้มาติดต่อราชการทั่วไปอาจให้ความสำคัญกับความสะดวกในการติดต่อ ขั้นตอนที่เข้าใจง่าย และการให้คำแนะนำของบุคลากร

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทผู้รับบริการ ส่งผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน ขณะที่เพศไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ผลดังกล่าวช่วยชี้ให้เห็นว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการในบริบทของสถานศึกษาภาครัฐไม่ได้ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลทุกด้านเท่ากัน แต่ขึ้นอยู่กับลักษณะที่เกี่ยวข้องกับบทบาท ประสบการณ์ และความคาดหวังในการติดต่อกับโรงเรียนเป็นสำคัญ

ดังนั้น การนำแนวคิดประชากรศาสตร์มาใช้ในบริบทของสถานศึกษาภาครัฐของไทย จึงไม่ควรมองเพียงการจำแนกข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการเท่านั้น แต่ควรใช้เป็นเครื่องมือในการทำ ความเข้าใจความแตกต่างของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม เพื่อให้โรงเรียนสามารถออกแบบการสื่อสาร ขั้นตอนการให้บริการ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น การวิพากษ์ในประเด็นนี้จึงแสดงให้เห็นว่า แนวคิดประชากรศาสตร์สามารถใช้ได้ ในบริบทไทย แต่ควรตีความร่วมกับค่านิยมไทย บทบาทของผู้รับบริการ และลักษณะการติดต่อกับ สถานศึกษาภาครัฐ จึงจะอธิบายความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพการให้บริการได้อย่างครบถ้วน

5.3.2 การวิพากษ์แนวคิดคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL กับค่านิยมไทย

แนวคิดคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985; 1990) อธิบายคุณภาพการให้บริการผ่าน 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือ ใจกว้างใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจ ผู้รับบริการ แนวคิดนี้ช่วยให้การประเมินคุณภาพการให้บริการมีองค์ประกอบที่ชัดเจน และสามารถวัดผลได้ แต่เมื่อนำมาใช้ในบริบทของสถานศึกษาภาครัฐของไทย จำเป็นต้องตีความร่วมกับ ค่านิยมไทย เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้ประเมินบริการจากผลลัพธ์หรือมาตรฐานเพียงอย่างเดียว แต่ยังให้ความสำคัญกับวิธีการให้บริการ ความสุภาพ ความเอาใจใส่ ความใจกว้าง ความเป็นมิตร และ ความรู้สึกว่าได้รับการให้เกียรติ

5.3.2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ตามแนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985; 1990) ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง สิ่งที่ผู้รับบริการสามารถมองเห็นและสัมผัสได้ เช่น อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ บุคลากร และสภาพแวดล้อมของการให้บริการ เมื่อนำมาพิจารณาร่วมกับแนวคิดของ สุนทรী โคมิน และสนธิ สมัการ (2522) และสุนทรী โคมิน (2533) จะเห็นได้ว่า ความเป็นรูปธรรม ของบริการในบริบทไทยไม่ได้สะท้อนเพียงความพร้อมทางกายภาพเท่านั้น แต่ยังสะท้อนความเอาใจใส่ ความเป็นระเบียบ ความปลอดภัย บรรยากาศที่เหมาะสม และความน่าเชื่อถือขององค์กรในสายตา ผู้รับบริการ

ในบริบทของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช ความเป็นรูปธรรมของบริการปรากฏผ่านอาคารเรียน พื้นที่ให้บริการ ห้องเรียน จุดติดต่อราชการ ป้ายบอกทาง อุปกรณ์สนับสนุน และสภาพแวดล้อมโดยรวมของโรงเรียน ผู้รับบริการสามารถมองเห็นและรับรู้สิ่งเหล่านี้ได้ทันทีเมื่อเข้ามาติดต่อโรงเรียน จึงทำให้ความพร้อมของสถานที่กลายเป็นสัญญาณที่สะท้อนการจัดการและความเอาใจใส่ของโรงเรียน ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าอาคารและสถานที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ จึงช่วยยืนยันว่า ในบริบทของสถานศึกษาภาครัฐของไทย สิ่งที่ผู้รับบริการมองเห็นและสัมผัสได้โดยตรง มีผลต่อความเชื่อมั่นและการประเมินคุณภาพการให้บริการอย่างชัดเจน

5.3.2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

ตามแนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985; 1990) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการให้บริการได้ถูกต้อง ตรงตามที่ต้องการ และมีความน่าเชื่อถือ เมื่อนำมาพิจารณาร่วมกับแนวคิดของสุนทรี โคมิน และสนธิ สมัครงการ (2522) และสุนทรี โคมิน (2533) จะเห็นได้ว่า ความไว้วางใจในบริบทไทยไม่ได้เกิดจากความถูกต้องของข้อมูลหรือขั้นตอนเพียงอย่างเดียว แต่ยังเกิดจากความรู้สึกว่าผู้ให้บริการมีความจริงใจ มีความรับผิดชอบ และสามารถพึ่งพาได้

ในบริบทของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช ความเชื่อถือไว้วางใจได้เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง การดำเนินงานตามขั้นตอน การสื่อสารกับผู้ปกครองและนักเรียนอย่างชัดเจน รวมถึงการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำให้ผู้รับบริการมั่นใจว่าโรงเรียนสามารถดูแลและให้บริการได้อย่างเหมาะสม ผลการศึกษาครั้งนี้ช่วยยืนยันว่า ความไว้วางใจเป็นฐานสำคัญของการรับรู้คุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะในสถานศึกษาภาครัฐที่มีบทบาทต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง และชุมชนโดยตรง

5.3.2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ตามแนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985; 1990) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความพร้อม ความรวดเร็ว และความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ เมื่อนำมาพิจารณาร่วมกับแนวคิดของสุนทรี โคมิน และสนธิ สมัครงการ (2522) และสุนทรี โคมิน (2533) จะเห็นได้ว่า การตอบสนองในบริบทไทย ไม่ได้หมายถึงความรวดเร็วเพียงอย่างเดียว แต่รวมถึงท่าทีในการตอบสนอง เช่น การพูดจาสุภาพ การอธิบายด้วยน้ำเสียงเหมาะสม การไม่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถูกละเลย และการช่วยเหลือโดยไม่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอึดอัดใจ

ในบริบทของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช การตอบสนองต่อผู้รับบริการเกี่ยวข้องกับการตอบคำถามของนักเรียน การให้ข้อมูลแก่ผู้ปกครอง การประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ และการช่วยเหลือผู้มาติดต่อราชการทั่วไป ผู้รับบริการแต่ละกลุ่มมีความต้องการแตกต่างกัน จึงต้องการ

การตอบสนองที่ทั้งรวดเร็ว ชัดเจน และเหมาะสมกับสถานการณ์ ผลการวิจัยครั้งนี้ช่วยชี้ให้เห็นว่าการให้บริการของโรงเรียนควรมีทั้งความรวดเร็ว ความชัดเจน ความสุภาพ และความเต็มใจในการช่วยเหลือควบคู่กัน เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการดูแลอย่างเหมาะสม

5.3.2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

ตามแนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985; 1990) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ความสุภาพ และความน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจ เมื่อนำมาพิจารณาร่วมกับแนวคิดของสุนทรี โคมิน และสนธิ สมักรการ (2522) และสุนทรี โคมิน (2533) จะเห็นได้ว่า การสร้างความเชื่อมั่นในบริบทไทยเกิดจากทั้งความสามารถในการปฏิบัติงานและลักษณะการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ เช่น ความสุภาพ การให้เกียรติ การพูดจาเหมาะสม การอธิบายข้อมูลให้เข้าใจง่าย และการแสดงความรับผิดชอบต่อน้ำที่

ในบริบทของโรงเรียนเบญจมมหาราช การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการเกิดขึ้นผ่านบุคลากรที่สามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้อง มีความรู้ความเข้าใจในงาน ให้คำแนะนำที่ชัดเจน และปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพเหมาะสม ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการเป็นด้านที่ผู้รับบริการประเมินไว้อย่างสูงที่สุดในมิติคุณภาพการให้บริการ จึงช่วยยืนยันว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญกับความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือ และความรู้สึกปลอดภัยในการติดต่อกับโรงเรียน

5.3.2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ตามแนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985; 1990) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการโดยคำนึงถึงความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการแต่ละราย เมื่อนำมาพิจารณาร่วมกับแนวคิดของสุนทรี โคมิน และสนธิ สมักรการ (2522) และสุนทรี โคมิน (2533) จะเห็นได้ว่า การเข้าใจผู้รับบริการในบริบทไทยไม่ได้หมายถึงเพียงการรับรู้ความต้องการเฉพาะบุคคลเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการรักษาหัวใจ ความเกรงใจ การให้เกียรติ ความเป็นมิตร และการเลือกวิธีสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์

ในบริบทของโรงเรียนเบญจมมหาราช ผู้รับบริการมีหลายกลุ่ม ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มาติดต่อราชการทั่วไป ซึ่งแต่ละกลุ่มมีอายุ บทบาท ประสบการณ์ และความคาดหวังต่อการให้บริการแตกต่างกัน การเข้าใจผู้รับบริการจึงต้องคำนึงถึงความแตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการด้วย ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์หลายด้านส่งผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ช่วยยืนยันว่า ผู้รับบริการแต่ละกลุ่มมีมุมมอง ความคาดหวัง

และเกณฑ์ในการประเมินบริการแตกต่างกัน ดังนั้น การนำ SERVQUAL มาใช้ในบริบทของสถานศึกษาภาครัฐของไทย จึงควรมองการเข้าใจผู้รับบริการทั้งในมิติความต้องการ บทบาท และความรู้สึกของผู้รับบริการควบคู่กัน

สรุปได้ว่า แนวคิด SERVQUAL สามารถใช้เป็นกรอบสำคัญในการประเมินคุณภาพการให้บริการได้อย่างเป็นระบบ แต่เมื่อนำมาใช้กับองค์กรบริการภาครัฐด้านการศึกษาของไทย จำเป็นต้องตีความร่วมกับค่านิยมไทย โดยเฉพาะความสุภาพ การให้เกียรติ ความไว้วางใจ ความสัมพันธ์ที่เป็นมิตร การรักษาน้ำใจ และความเข้าใจความแตกต่างของผู้รับบริการ เพื่อให้การอธิบายคุณภาพการให้บริการสอดคล้องกับการรับรู้ของผู้รับบริการในบริบทไทยมากยิ่งขึ้น

5.3.3 การวิพากษ์แนวคิดการให้บริการกับค่านิยมไทย

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของ Gronroos (1990) และทฤษฎีสามเหลียมแห่งการบริการของ Albrecht (1994) อธิบายว่า การให้บริการที่มีคุณภาพเกิดจากการประสานกันขององค์ประกอบหลายด้าน ทั้งระบบงาน กลยุทธ์การให้บริการ และบุคลากรผู้ให้บริการ แนวคิดดังกล่าวมีประโยชน์ในการมองการให้บริการเชิงระบบ แต่เมื่อนำมาใช้ในบริบทของสถานศึกษาภาครัฐของไทย การให้บริการไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบและประสิทธิภาพของงานเท่านั้น หากยังเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสุภาพ ความเอาใจใส่ ความยืดหยุ่น ความไว้วางใจ และความสามารถในการสื่อสารกับผู้รับบริการหลายกลุ่ม

5.3.3.1 ด้านบุคลากร

ตามแนวคิดการให้บริการของ Gronroos (1990) และทฤษฎีสามเหลียมแห่งการบริการของ Albrecht (1994) บุคลากรเป็นองค์ประกอบสำคัญของการให้บริการ เพราะเป็นผู้ส่งมอบบริการและสร้างประสบการณ์โดยตรงแก่ผู้รับบริการ เมื่อนำมาพิจารณาร่วมกับแนวคิดของสุนทรี โคมิน และสนธิ สมัครการ (2522) และสุนทรี โคมิน (2533) จะเห็นได้ว่า บุคลากรในบริบทไทยไม่ได้มีบทบาทเพียงการให้ข้อมูลหรือปฏิบัติงานตามหน้าที่เท่านั้น แต่ยังเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์ ความไว้วางใจ และความรู้สึกที่ดีผ่านความสุภาพ การให้เกียรติ การรักษาน้ำใจ และความเต็มใจในการช่วยเหลือ

ในบริบทของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช บุคลากรเป็นผู้ติดต่อกับนักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มาติดต่อราชการทั่วไปโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูล การอธิบายขั้นตอน การตอบข้อซักถาม การประสานงาน หรือการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ด้านบุคลากรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ จึงช่วยยืนยันว่า บุคลากรเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ผู้รับบริการใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากเป็นผู้สร้างประสบการณ์การรับบริการโดยตรง

ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรในบริบทของโรงเรียนจึงไม่ควรเน้นเฉพาะความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน แต่ควรรวมถึงจิตบริการ ทักษะการสื่อสาร ความสุภาพ และความสามารถในการดูแลความรู้สึกของผู้รับบริการด้วย

5.3.3.2 ด้านขั้นตอนและกระบวนการ

ตามแนวคิดการให้บริการของ Gronroos (1990) และทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งการบริการของ Albrecht (1994) ขั้นตอนและกระบวนการเป็นส่วนหนึ่งของระบบบริการที่ช่วยให้การให้บริการมีลำดับ ชัดเจน และดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อนำมาพิจารณาพร้อมกับแนวคิดของสุนทรী โคมิน และสนธิ สมัการ (2522) และสุนทรী โคมิน (2533) จะเห็นได้ว่า ขั้นตอนและกระบวนการในบริบทไทยไม่ได้ถูกประเมินจากความเป็นระบบเพียงอย่างเดียว แต่ยังเกี่ยวข้องกับวิธีที่บุคลากรอธิบาย ช่วยเหลือ และทำให้ผู้รับบริการเข้าใจขั้นตอนต่าง ๆ โดยไม่รู้สึกลำบาก ถูกหลอกลวง หรืออึดอัดใจ

ในบริบทของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช ขั้นตอนและกระบวนการเกี่ยวข้องกับ การติดต่อหลายฝ่าย เช่น งานวิชาการ งานทะเบียน งานการเงิน งานปกครอง งานธุรการ หรือ การประสานงานทั่วไป ผู้รับบริการจึงต้องการขั้นตอนที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และมีผู้ให้คำแนะนำอย่างเหมาะสม ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ด้านขั้นตอนและกระบวนการไม่ใช่ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในการศึกษาครั้งนี้ จึงสะท้อนว่า ผู้รับบริการรับรู้ขั้นตอนต่าง ๆ เป็นระบบพื้นฐานที่ต้องมีเมื่อติดต่อกับโรงเรียน มากกว่าจะเป็นปัจจัยหลักที่ผู้รับบริการใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน ดังนั้น การพัฒนาด้านนี้จึงควรเน้นให้ขั้นตอนเข้าใจง่าย ลดความสับสน และมีบุคลากรช่วยอธิบายอย่างเหมาะสม เพื่อให้ระบบบริการไม่เป็นภาระต่อผู้รับบริการ

5.3.3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตามแนวคิดการให้บริการของ Gronroos (1990) และทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งการบริการของ Albrecht (1994) สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นองค์ประกอบสนับสนุนที่ช่วยให้การรับบริการเป็นไปอย่างสะดวกและราบรื่น เมื่อนำมาพิจารณาพร้อมกับแนวคิดของสุนทรী โคมิน และสนธิ สมัการ (2522) และสุนทรী โคมิน (2533) จะเห็นได้ว่า สิ่งอำนวยความสะดวกในบริบทไทยเป็นส่วนที่ช่วยลดอุปสรรคในการรับบริการ แต่ผู้รับบริการยังให้ความสำคัญกับบรรยากาศที่เป็นมิตร ความสบายใจในการรับบริการ และการได้รับการดูแลจากบุคลากรควบคู่กันไปด้วย

ในบริบทของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช สิ่งอำนวยความสะดวกครอบคลุม จิตบริการ ที่นั่งพัก ป้ายบอกทาง อุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อ ช่องทางการสื่อสาร และสิ่งสนับสนุนอื่น ๆ ที่ช่วยให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับโรงเรียนได้สะดวกขึ้น ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวกไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงอาจสะท้อนว่า ผู้รับบริการรับรู้สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สถานศึกษาภาครัฐควรมีอยู่แล้ว ดังนั้น สิ่งอำนวยความสะดวกจึงควรได้รับการพัฒนาอย่างเหมาะสม เพื่อสนับสนุนให้การรับบริการมีความสะดวกและราบรื่นมากขึ้น

5.3.3.4 ด้านอาคารและสถานที่

ตามแนวคิดการให้บริการของ Gronroos (1990) และทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งการบริการของ Albrecht (1994) อาคารและสถานที่เป็นส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อประสบการณ์ของผู้รับบริการ เมื่อนำมาพิจารณาพร้อมกับแนวคิดของสุนทรีย์ โคมิน และสนธิสมัการ (2522) และสุนทรีย์ โคมิน (2533) จะเห็นได้ว่า อาคารและสถานที่ในบริบทไทยไม่ได้เป็นเพียงพื้นที่ให้บริการเท่านั้น แต่ยังสะท้อนความพร้อม ความเป็นระเบียบ ความเอาใจใส่ ความปลอดภัย บรรยากาศที่เป็นมิตร และความน่าเชื่อถือขององค์กรในสายตาผู้รับบริการ

ในบริบทของโรงเรียนเบญจมมหาราช อาคารและสถานที่เป็นพื้นที่รองรับการให้บริการและเป็นจุดเชื่อมต่อระหว่างโรงเรียนกับผู้รับบริการ ทั้งอาคารเรียน พื้นที่ติดต่อราชการ ห้องบริการ สภาพแวดล้อม ความสะอาด ความเป็นระเบียบ และความปลอดภัยของพื้นที่ ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ด้านอาคารและสถานที่เป็นปัจจัยด้านการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด จึงช่วยยืนยันว่า การให้บริการในสถานศึกษาภาครัฐไม่ได้ขึ้นอยู่กับบุคลากรหรือขั้นตอนเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมของพื้นที่ที่ใช้อยู่รับบริการด้วย อาคารสถานที่ที่สะอาด เป็นระเบียบ ปลอดภัย และเอื้อต่อการติดต่อรับบริการ จึงสะท้อนความพร้อมของระบบบริการและการบริหารจัดการของโรงเรียนอย่างชัดเจน

สรุปได้ว่า แนวคิดการให้บริการของ Gronroos และ Albrecht สามารถใช้เป็นกรอบในการอธิบายระบบบริการได้อย่างชัดเจน แต่เมื่อใช้ในบริบทสถานศึกษาภาครัฐของไทย จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับมิติด้านความสัมพันธ์และประสบการณ์จริงของผู้รับบริการ โดยเฉพาะอาคารสถานที่และบุคลากร ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ชัดเจน และสะท้อนทั้งความพร้อมขององค์กร คุณภาพของปฏิสัมพันธ์ และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

5.3.4 การวิพากษ์แนวคิดภาพลักษณ์องค์กรกับค่านิยมไทย

แนวคิดภาพลักษณ์องค์กรของ Kotler (2000), Leblanc and Nguyen (1996) และ Wood (2001) อธิบายว่า ภาพลักษณ์องค์กรเกิดจากความเชื่อ ความรู้สึก ความประทับใจ ประสบการณ์ และการรับรู้ที่ผู้รับบริการมีต่อองค์กร แนวคิดนี้มีความสำคัญต่อการอธิบายองค์กร

บริการภาครัฐ ด้านการศึกษา เพราะโรงเรียนไม่ได้เป็นเพียงหน่วยงานที่ให้บริการด้านการศึกษาเท่านั้น แต่ยังเป็นสถาบันทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคมโดยรวม

5.3.4.1 ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร

ตามแนวคิดภาพลักษณ์องค์กรของ Kotler (2000), Leblanc and Nguyen (1996) และ Wood (2001) เอกลักษณ์ขององค์กรเป็นองค์ประกอบที่สะท้อนตัวตน ความโดดเด่น ลักษณะเฉพาะ และภาพจำขององค์กร เมื่อนำมาพิจารณาร่วมกับแนวคิดของสุนทรี โคมิน และสนธิ สมัครงการ (2522) และสุนทรี โคมิน (2533) จะเห็นได้ว่า เอกลักษณ์ขององค์กรในบริบทไทยมีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกผูกพัน ความภาคภูมิใจ การได้รับการยอมรับ และการรับรู้ถึงความมั่นคงของสถาบัน โดยเฉพาะสถานศึกษาที่มีประวัติ วัฒนธรรม และแบบแผนของตนเอง

ในบริบทของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช เอกลักษณ์ขององค์กรสะท้อนผ่านประวัติของโรงเรียน วัฒนธรรมองค์กร สี สัญลักษณ์ แบบแผนการดำเนินงาน และภาพจำของความเป็นสถาบันการศึกษาที่มีบทบาทต่อชุมชน ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ด้านเอกลักษณ์ขององค์กรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ จึงช่วยยืนยันว่า ผู้รับบริการไม่ได้ประเมินคุณภาพการให้บริการจากการปฏิบัติงานเฉพาะหน้าเท่านั้น แต่ยังรับรู้ผ่านตัวตน ภาพจำ และความชัดเจนของโรงเรียนในฐานะสถาบันการศึกษา ดังนั้น การตีความเอกลักษณ์ขององค์กรในบริบทไทยจึงควรมองทั้งในฐานะเครื่องมือสื่อสารภาพลักษณ์และฐานความเชื่อมั่นที่ผู้รับบริการมีต่อองค์กร

5.3.4.2 ด้านชื่อเสียงขององค์กร

ตามแนวคิดภาพลักษณ์องค์กรของ Kotler (2000), Leblanc and Nguyen (1996) และ Wood (2001) ชื่อเสียงขององค์กรเป็นภาพรวมที่เกิดจากความสำเร็จ ความน่าเชื่อถือ ประสิทธิภาพ และการยอมรับจากสังคม เมื่อนำมาพิจารณาร่วมกับแนวคิดของสุนทรี โคมิน และสนธิ สมัครงการ (2522) และสุนทรี โคมิน (2533) จะเห็นได้ว่า ชื่อเสียงขององค์กรในบริบทไทยอาจถูกรับรู้ในฐานะภาพรวมของความสำเร็จและการยอมรับของสถาบัน แต่ไม่ได้สะท้อนประสิทธิภาพการให้บริการโดยตรงเสมอไป

ในบริบทของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช ซึ่งเป็นสถานศึกษาที่มีชื่อเสียง และได้รับการยอมรับในพื้นที่ ผู้รับบริการอาจรับรู้ชื่อเสียงของโรงเรียนในฐานะความสำเร็จทางวิชาการ ประวัติความเป็นมา และการยอมรับของสังคมโดยรวม แต่การรับรู้ดังกล่าวอาจยังไม่ถูกเชื่อมโยงกับคุณภาพการให้บริการในแต่ละครั้งอย่างชัดเจน ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ด้านชื่อเสียงขององค์กรไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น การนำแนวคิดชื่อเสียงขององค์กรมาใช้ในบริบทของสถานศึกษาภาครัฐ จึงควรพิจารณาความเชื่อมโยงระหว่างชื่อเสียงของโรงเรียนกับ

มาตรฐานการให้บริการ ความน่าเชื่อถือ และประสบการณ์ที่ผู้รับบริการได้รับจากการติดต่อกับโรงเรียนร่วมด้วย

5.3.4.3 ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ตามแนวคิดภาพลักษณ์องค์กรของ Kotler (2000), Leblanc and Nguyen (1996) และ Wood (2001) ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นองค์ประกอบที่สะท้อนบทบาทขององค์กรต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคมโดยรวม เมื่อนำมาพิจารณาร่วมกับแนวคิดของสุนทรี โคมิน และสนธิ สมัการ (2522) และสุนทรี โคมิน (2533) จะเห็นได้ว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมมีความเชื่อมโยงกับค่านิยมไทยด้านคุณธรรม จริยธรรม การพึ่งพาอาศัยกัน ความร่วมมือ ความเมตตา การช่วยเหลือ และการให้ความสำคัญกับส่วนรวม

ในบริบทของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช ความรับผิดชอบต่อสังคมไม่ได้หมายถึงกิจกรรมเพื่อสังคมเพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงบทบาทของโรงเรียนในการดูแลนักเรียน สื่อสารกับผู้ปกครอง มีส่วนร่วมกับชุมชน และดำเนินงานในฐานะสถาบันการศึกษาที่รับผิดชอบต่อสังคม ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด จึงแสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการดำเนินงานที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ความเอาใจใส่ และบทบาทของโรงเรียนต่อส่วนรวม ดังนั้น การตีความความรับผิดชอบต่อสังคมในบริบทไทยจึงควรมองเป็นทั้งองค์ประกอบของภาพลักษณ์องค์กรและกลไกสำคัญในการสร้างความไว้วางใจระหว่างโรงเรียนกับผู้รับบริการและชุมชน

สรุปได้ว่า แนวคิดภาพลักษณ์องค์กรสามารถใช้เป็นกรอบในการอธิบายการรับรู้ของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม แต่ในบริบทสถานศึกษาภาครัฐของไทย ควรให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ที่เกิดจากการดำเนินงานจริง ความรับผิดชอบต่อสังคม และเอกลักษณ์ขององค์กร มากกว่าการพิจารณาชื่อเสียงโดยรวมเพียงด้านเดียว เพราะผู้รับบริการไทยให้ความสำคัญกับบทบาท การกระทำ ความสัมพันธ์ ความน่าเชื่อถือ และตัวตนขององค์กรที่สามารถรับรู้ได้อย่างชัดเจน

5.3.5 สรุปการวิพากษ์แนวคิดทฤษฎีทางตะวันตกในบริบทไทย

จากการวิพากษ์แนวคิดทฤษฎีทางตะวันตกร่วมกับแนวคิดลักษณะวัฒนธรรมและค่านิยมของคนไทยของสุนทรี โคมิน และสนธิ สมัการ (2522) และสุนทรี โคมิน (2533) สามารถสรุปได้ว่าแนวคิดทฤษฎีทางตะวันตกมีความเหมาะสมในการใช้เป็นกรอบพื้นฐานของการวิจัย เนื่องจากช่วยในการกำหนดตัวแปร การวัดผล และการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการมีความชัดเจน เป็นระบบ และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีหลักเกณฑ์

อย่างไรก็ตาม การนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในบริบทของบริการภาครัฐด้านการศึกษาของไทย ควรตีความร่วมกับบริบททางวัฒนธรรมไทย เนื่องจากผู้รับบริการไทยไม่ได้ประเมินคุณภาพการให้บริการจากมาตรฐาน ระบบ ขั้นตอน หรือชื่อเสียงโดยรวมเท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญกับความสุภาพ การให้เกียรติ การรักษาน้ำใจ ความไว้วางใจ ความเป็นมิตร ความเอาใจใส่ ความยืดหยุ่นอย่างเหมาะสม ความรับผิดชอบต่อสังคม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผลการวิจัยครั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่า ปัจจัยที่ผู้รับบริการรับรู้ได้โดยตรง ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ บุคลากร ความรับผิดชอบต่อสังคม และเอกลักษณ์ขององค์กร มีบทบาทสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของโรงเรียน

สรุปได้ว่า แนวคิดทฤษฎีทางตะวันตกช่วยให้เห็นโครงสร้างของคุณภาพการให้บริการอย่างเป็นระบบ ส่วนแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะวัฒนธรรมและค่านิยมของคนไทยช่วยอธิบายมิติทางวัฒนธรรมที่อยู่เบื้องหลังการรับรู้ของผู้รับบริการไทย เมื่อนำทั้งสองส่วนมาพิจารณาร่วมกัน จะทำให้การอธิบายคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริการภาครัฐด้านการศึกษาในบริบทไทยมีความครบถ้วนและเหมาะสมกับสภาพจริงมากยิ่งขึ้น

5.4 ข้อจำกัดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช ซึ่งทำให้สามารถรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยสถิติได้อย่างเป็นระบบ อย่างไรก็ตาม การวิจัยครั้งนี้ยังมีข้อจำกัดบางประการที่ควรพิจารณาในการนำผลการวิจัยไปใช้ และในการออกแบบการวิจัยในอนาคต ดังนี้

5.4.1 การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะผู้รับบริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช ได้แก่ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ผู้ปกครอง และผู้มาติดต่อราชการทั่วไป ดังนั้น ผลการวิจัยจึงสะท้อนบริบทของสถานศึกษาภาครัฐขนาดใหญ่พิเศษแห่งนี้เป็นหลัก และอาจไม่สามารถนำไปสรุปอ้างอิงกับสถานศึกษาอื่นที่มีบริบท ขนาด โครงสร้างการบริหาร ทรัพยากร หรือกลุ่มผู้รับบริการแตกต่างกันได้โดยตรง

5.4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นหลัก จึงขึ้นอยู่กับความสนใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ความสามารถในการเข้าถึงแบบสอบถามออนไลน์ และความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อข้อคำถามในขณะให้ข้อมูล ข้อมูลที่ได้รับจึงสะท้อนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามตามการรับรู้ของตนเอง และอาจยังไม่ครอบคลุมรายละเอียดเชิงลึกเกี่ยวกับประสบการณ์ ความคาดหวัง ปัญหาเฉพาะ หรือข้อเสนอแนะของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มได้อย่างสมบูรณ์

5.4.3 การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยด้านการให้บริการและปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ โดยยังไม่ได้ครอบคลุมตัวแปรอื่นที่อาจเกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ เช่น ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ความไว้วางใจ ประสบการณ์การรับบริการ ความภักดีต่อองค์กร และการสื่อสารผ่านช่องทางดิจิทัล ซึ่งตัวแปรดังกล่าวอาจช่วยอธิบายคุณภาพการให้บริการของสถานศึกษาภาครัฐได้รอบด้านมากยิ่งขึ้น

5.4.4 การวิจัยครั้งนี้ใช้ข้อมูลจากการรับรู้ของผู้รับบริการในช่วงเวลาที่เก็บรวบรวมข้อมูลเท่านั้น ผลการวิจัยจึงสะท้อนความคิดเห็นและประสบการณ์ของผู้รับบริการในช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามนโยบายการบริหาร การพัฒนาระบบบริการ การเปลี่ยนแปลงของบุคลากร เทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการ หรือสภาพแวดล้อมของโรงเรียนในอนาคต

ดังนั้น การนำผลการวิจัยไปใช้ควรพิจารณาพร้อมกับบริบทเฉพาะของโรงเรียน ลักษณะของกลุ่มผู้รับบริการ และสภาพแวดล้อมในการบริหารสถานศึกษา เพื่อให้การประยุกต์ใช้ผลการวิจัยมีความเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพจริง และเกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการมากที่สุด

5.5 ข้อเสนอแนะ

5.5.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช โดยการให้ความสำคัญจากปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

5.5.1.1 ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โรงเรียนควรให้ความสำคัญกับการดำเนินกิจกรรมที่สะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคมอย่างต่อเนื่อง เช่น การส่งเสริมโอกาสทางการศึกษาแก่ผู้เรียนอย่างทั่วถึง การจัดกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ การสนับสนุนโครงการที่เชื่อมโยงโรงเรียนกับชุมชน และการดำเนินงานโดยยึดหลักคุณธรรม ความโปร่งใส และความเป็นธรรม ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและการรับรู้เชิงบวกของผู้รับบริการที่มีต่อโรงเรียน

5.5.1.2 ด้านอาคารและสถานที่ โรงเรียนควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงพื้นที่ให้บริการให้มีความสะดวก ปลอดภัย สะอาด และเป็นระเบียบ เช่น การจัดพื้นที่ติดต่อราชการให้เป็นสัดส่วน การติดป้ายแสดงจุดบริการอย่างชัดเจน การปรับปรุงบริเวณนั่งรอให้เหมาะสม การดูแลแสงสว่าง และความสะอาดของอาคารสถานที่ ตลอดจนการจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการติดต่อประสานงานของนักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มาติดต่อราชการทั่วไป

5.5.1.3 ด้านบุคลากร โรงเรียนควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านทักษะการให้บริการ มนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพ ความเอาใจใส่ และความสามารถในการสื่อสารกับผู้รับบริการอย่างเหมาะสม โดยอาจจัดอบรมเกี่ยวกับการให้บริการที่เป็นเลิศ การสื่อสาร การรับฟังข้อร้องเรียน และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรสามารถสร้างความเชื่อมั่น ความประทับใจ และความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

5.5.1.4 ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร โรงเรียนควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและสื่อสารเอกลักษณ์ขององค์กรให้มีความชัดเจนและต่อเนื่อง เช่น การกำหนดและสื่อสารจุดเด่นของโรงเรียนผ่านกิจกรรมสำคัญ โครงการพัฒนาผู้เรียน สื่อประชาสัมพันธ์ และช่องทางออนไลน์ของโรงเรียน รวมทั้งควรสะท้อนค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร และมาตรฐานของโรงเรียนให้ปรากฏอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดการจดจำและมีความไว้วางใจต่อโรงเรียนมากยิ่งขึ้น

5.5.1.5 ด้านขั้นตอนและกระบวนการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านชื่อเสียงขององค์กร ถึงแม้จะไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในการศึกษาครั้งนี้ แต่โรงเรียนควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาปัจจัยดังกล่าวควบคู่กันไป เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์การรับบริการของผู้รับบริการโดยตรง โดยควรพัฒนากระบวนการให้บริการให้มีความชัดเจน สะดวก และทันสมัย จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอและเหมาะสม รวมทั้งรักษาชื่อเสียงและมาตรฐานการให้บริการของโรงเรียนให้เป็นที่ยอมรับจากผู้รับบริการ ชุมชน และหน่วยงานภายนอกอย่างต่อเนื่อง

5.5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

5.5.2.1 กำหนดนโยบายพัฒนาคุณภาพการให้บริการแบบบูรณาการ โรงเรียนควรกำหนดนโยบายที่ครอบคลุมทั้งด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ อาคารสถานที่ บุคลากร ขั้นตอนการให้บริการ และมาตรฐานการให้บริการ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาอาคารสถานที่ให้ทันสมัย สะอาด ปลอดภัย และเอื้อต่อการให้บริการ พร้อมทั้งกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ (Service Standard) และตัวชี้วัด (KPI) ในภาพรวม เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างเป็นระบบ

5.5.2.2 กำหนดนโยบายพัฒนาศักยภาพบุคลากรสู่การเป็นองค์กรที่เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ควรส่งเสริมการพัฒนาทักษะด้านการบริการของบุคลากร เช่น Service Mind ทักษะการสื่อสาร และความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ควบคู่กับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ เพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจสูงสุด

5.5.2.3 กำหนดนโยบายเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรผ่านความรับผิดชอบต่อสังคมและเอกลักษณ์องค์กร โรงเรียนควรกำหนดนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) อย่างเป็นรูปธรรม เช่น การมีส่วนร่วมกับชุมชนและการจัดกิจกรรม เพื่อสาธารณประโยชน์ ควบคู่กับการพัฒนาเอกลักษณ์องค์กร (Corporate Identity) ให้มีความชัดเจนและโดดเด่น เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์เชิงบวก ความน่าเชื่อถือ และความเชื่อมั่นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5.5.2.4 กำหนดนโยบายการติดตามและประเมินผลคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โรงเรียนควรมีระบบการประเมินคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้เครื่องมือที่เหมาะสม เช่น SERVQUAL และระบบการรับฟังความคิดเห็น (Feedback) จากผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินไปใช้ในการทบทวนผลการดำเนินงาน แก้ไขปัญหา และพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

5.5.3 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

5.5.3.1 ควรนำผลการวิจัยไปจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยกำหนดกิจกรรม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินงาน งบประมาณ และตัวชี้วัดความสำเร็จให้ชัดเจน ทั้งนี้ ควรจัดลำดับความสำคัญของการดำเนินงานจากปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุดก่อน เช่น การพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคม การปรับปรุงอาคารสถานที่ การพัฒนาบุคลากร และการส่งเสริมเอกลักษณ์ขององค์กร เพื่อให้การพัฒนาการให้บริการเกิดผลในทางปฏิบัติ และสามารถติดตามผลได้อย่างต่อเนื่อง

5.5.3.2 ควรพัฒนาจุดบริการหรือจุดประสานงานกลางสำหรับนักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มาติดต่อราชการทั่วไป เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถสอบถามข้อมูล ยื่นเอกสาร รับคำแนะนำ และติดต่อประสานงานได้อย่างสะดวก ลดความสับสนในการติดต่อหลายฝ่าย และช่วยลดระยะเวลาในการรับบริการ โดยควรกำหนดผู้รับผิดชอบประจำจุดบริการอย่างชัดเจน พร้อมทั้งจัดทำป้ายแนะนำขั้นตอนแผนผังอาคาร ช่องทางติดต่อ และข้อมูลบริการที่จำเป็นให้เข้าใจง่าย

5.5.3.3 ควรจัดทำคู่มือการให้บริการหรือแนวปฏิบัติมาตรฐานในการให้บริการสำหรับงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อบ่อย เช่น การขอเอกสารทางการศึกษา การติดต่อฝ่ายทะเบียน การติดต่อฝ่ายการเงิน การติดต่อฝ่ายปกครอง และการประสานงานทั่วไป โดยระบุขั้นตอน เอกสารที่ต้องใช้ ระยะเวลาดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ และช่องทางติดต่อให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจขั้นตอนล่วงหน้า ลดความล่าช้า และทำให้บุคลากรให้บริการได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

5.5.3.4 ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการและการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ ของโรงเรียน เพจประชาสัมพันธ์ ไลน์กลุ่มหรือระบบตอบคำถามอัตโนมัติ แบบฟอร์มออนไลน์ และระบบติดตามสถานะคำขอ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว และลดภาระการเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง ทั้งนี้ ควรปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน มีภาษาที่เข้าใจง่าย และจัดหมวดหมู่ข้อมูลตามประเภทของผู้รับบริการ เช่น นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มาติดต่อราชการทั่วไป

5.5.3.5 ควรจัดให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ เช่น แบบประเมินออนไลน์ QR Code หลังรับบริการ กล้องรับความคิดเห็น หรือช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบโดยตรง พร้อมทั้งควรกำหนดกระบวนการรับเรื่อง ตรวจสอบ ตอบกลับ และนำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการอย่างเป็นระบบ โดยอาจสรุปผลความคิดเห็นเป็นรายเดือนหรือรายภาคเรียน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนต่อไป

5.5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.5.4.1 ศึกษาปัจจัยเพิ่มเติมด้านพฤติกรรมและการรับรู้ของผู้รับบริการในการศึกษาครั้งต่อไป ควรพิจารณาศึกษาปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและการรับรู้ของผู้รับบริการเพิ่มเติม เช่น ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความภักดี ความไว้วางใจ และประสบการณ์ของผู้รับบริการ เพื่อให้สามารถอธิบายคุณภาพการให้บริการได้อย่างครอบคลุมและรอบด้านมากยิ่งขึ้น

5.5.4.2 ประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน ควรนำวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม มาร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้เข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

5.5.4.3 ขยายขอบเขตการศึกษาในบริบทที่หลากหลาย ควรขยายพื้นที่หรือกลุ่มตัวอย่างไปยังสถานศึกษาอื่น หรือบริบทพื้นที่ที่แตกต่างกัน เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัย และเพิ่มความสามารถในการอ้างอิง (Generalizability) ของผลการศึกษาให้มีความกว้างขวางมากยิ่งขึ้น

5.5.4.4 ศึกษาปัจจัยด้านเทคโนโลยีและประสิทธิภาพการให้บริการ ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบดิจิทัลในการให้บริการ เช่น ความรวดเร็ว ความสะดวกในการเข้าถึงระบบ และความเสถียรของระบบ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในยุคปัจจุบัน

คณะกรรมการศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

เอกสารอ้างอิง

เอกสารอ้างอิง

กัญณภัทร ศิริกัณฑ์. **ลักษณะประชากรที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้ใช้บริการกับองค์ประกอบ**

การบริหารธุรกิจร้านค้าปลีกในโรงพยาบาล กรณีศึกษา โรงพยาบาลพญาไท นวมินทร์.

การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์, 2561.

กัญญา มาศ แซ่เจียว และวราภรณ์ เลิศขามป้อม. “การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการงานบริหาร ทรัพยากรและจัดหารายได้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ”, **วารสารสังคมศาสตร์ศึกษา**. 1(3): 103-113; กันยายน-ธันวาคม, 2568.

คณะกรรมการบริหารโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช. **รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหาร**

โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช ประจำปี 2566. อุบลราชธานี: โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช, 2566.

คณะกรรมการบริหารสถานศึกษาโรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช. **รายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report: SAR) ประจำปีการศึกษา 2565.** อุบลราชธานี:

โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช, 2566.

จำเนียร จวงตระกูล, พรชารณ สุขสมวัฒน์ และศรีณยา เลิศพุทธรักษ์. “การบริหาร จัดการบุคลากรหลายช่วงวัยในองค์กร”, **วารสารสมาคมรัฐประศาสนศาสตร์ แห่งประเทศไทย**. 8(1): 10-27; มกราคม-เมษายน, 2569.

จารุพันธ์ การ์รินทร์, ประนอม คำผา, และอัยดา พรเจริญ. “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2”, **วารสารบัณฑิตวิทยาลัย พิษณุพนธ์**. 20(2): 427-440; พฤษภาคม-สิงหาคม, 2568.

จิตพิสุทธิ์ บุปผาพันธ์. “อิทธิพลของภาพลักษณ์องค์กรต่อความตั้งใจใช้บริการและความจงรักภักดี ของผู้ใช้บริการท่าอากาศยานในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”, **วารสารศิลปศาสตร์ และวิทยาการจัดการ**. 10(1): 55-71; มกราคม-มิถุนายน, 2566.

ชลิดา ลีนจี และคณะ. “คุณภาพการให้บริการด้านบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ในประเทศไทย”, **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์**. 7(1): 66-78; มกราคม-มิถุนายน, 2566.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- ชุดิกาญจน์ ไจมา. **คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์, 2564.
- ฐานิตารัตน์ เอี่ยมธนะมาศ. “ทัศนคติและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี”, **วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี**. 3(2): 24-38; มกราคม-มิถุนายน, 2564.
- ฐรินดา ขำสัจจา และอรไท ชั่วเจริญ. “คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อภาพลักษณ์ตราสินค้าและความภักดีของลูกค้าในธุรกิจโรงแรม”, **วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. 16(1): 1-15; มกราคม-มีนาคม, 2569.
- ณรงค์ เครือมิ่งมงคล, ภัคดี โพธิ์สิงห์ และยุภาพร ยุภาศ. “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด”, **วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**. 1(1): 181-192; มกราคม-มิถุนายน, 2564.
- ณัฐฐาปนิษฐ์ เพียรแก้ว และคณะ. “ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์”, **วารสารนวัตกรรมการบริหารรัฐกิจและท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์**. 3(2): 99-114; กรกฎาคม-ธันวาคม, 2568.
- ณัฐภูมิ สนิธิ. **ปัจจัยด้านทัศนคติ คุณภาพการให้บริการ และภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ชมในการใช้บริการเข้าชมการแข่งขันฟุตบอล Thai League ในสนามฟุตบอลในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2564.
- ณัฐวิทย์ หนูรัก, ปรีศนา ทองกำ และประจักษ์ เฉิดโฉม. “ภาพลักษณ์และคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา”, **วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา**. 42(2): 95-121; กรกฎาคม-ธันวาคม, 2568.
- ณิชา มาประจวบ และสุขเกษม ศุภพงษ์. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย”, **วารสารมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และนวัตกรรม มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์**. 5(1): 278-293; มกราคม-มิถุนายน, 2569.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

ญาณิภัส หนูคง และอานุภาพ ศิริพัฒน์. คุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ในการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย: กรณีศึกษาสาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2568.

ดร.คม คำวิจิตรนาภา และดิเรก ดีประเสริฐ. “การเพิ่มประสิทธิภาพคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธรทางสื่อสังคมออนไลน์”, วารสารสหสาขาวิชาชีพ. 10(7): 123-133; กรกฎาคม, 2566.

ดวงจันทร์ ทวีทรัพย์. การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร และความพึงพอใจการให้บริการส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจภูธร จังหวัดอุบลราชธานี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2565.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบถ่วงดุล. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2549.

ทัศนีย์ เปียทอง. การศึกษาการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการห้องธุรการของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหิดล, 2564.

นริศรา ลาดี, ประนอม คำผา และกิตติมา จึงสุวดี. “การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเชียงในจังหวัดอุบลราชธานี”, วารสารบัณฑิตวิทยาลัย พิษณุพนธ์. 16(2): 215-230; พฤษภาคม-สิงหาคม, 2564.

น้ำลีน เทียมแก้ว. การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2561.

นัฐดา ทับอิม. ปัจจัยทางประชากรศาสตร์และปัจจัยภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานีบริการน้ำมันพีที. การศึกษารายบุคคลปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2565.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- นุชจรินทร์ วรรณพงษ์. “ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานคณบดี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา”, **วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง**. 11(2): 28-53; พฤศจิกายน-ธันวาคม, 2565.
- เนรมิตร เหมือนจันทร์, สัญญา เคนาภูมิ และเสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร. “ปัจจัยคุณภาพ การให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี”, **Journal of Modern Learning Development**. 10(2): 423-438; กรกฎาคม-ธันวาคม, 2568.
- นวลฉวี คำผาย, ชิมโสณ วิสิฐนิจิกิจา และอิงอร ตันพันธ์. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยอง”, **วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น**. 7(2): 1-14; กุมภาพันธ์, 2568.
- บุญจิรา ส่งแสง. **การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร และความพึงพอใจการให้บริการ ส่งผลต่อความตั้งใจ ใช้บริการซ้ำของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำกัด**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2565.
- ปรณัฏร เชื้อนสูงค์ และพิสมัย เหล่าไทย. “คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของ ผู้พักอาศัยต่อเจ้าหน้าที่โครงการหมู่บ้านแก้มงคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม”, **Administrative Journal for Local Development**. 4(1): 43-56; มกราคม- มิถุนายน, 2568.
- ปริญ จิวขยาภัก และคณะ. “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สมาคมกีฬาอิงปืนรณยุทธแห่งประเทศไทย”, **วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา**. 4(3): 155-167; กันยายน-ธันวาคม, 2564.
- พัชราภรณ์ เกษะประกกร. **กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อการบริหารเอกลักษณ์ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงองค์กร**. ปทุมธานี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2558.
- พัชรี อนุสิทธิ์. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ท่าอากาศยานดอนเมือง**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกริก, 2561.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- พัสวีย์ ตั้งมติธรรม และสุภาพร มงคลสุธี. “ปัจจัยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
นวัตกรรมการจัดการ ภาพลักษณ์องค์กร และชื่อเสียงองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ
ของบริษัทอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่มีการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม”,
วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ สอนสุนันทา. 8(1): 173-188; มกราคม-เมษายน, 2568.
- เพชรพงษ์ ปานพันธ์ และประภาวรรณ ตระกูลเกษมสุข. “ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพัน
ของครูวิทยาลัยเทคโนโลยีพณิชยการอยุธยา”, **วารสารพุทธศาสตร์ มจร อุบลราชธานี**.
6(1): 127-138; มกราคม-เมษายน, 2567.
- ภัทรกร เขียวสี, สืบชาติ อันทะไชย และวนิชย์ ไชยแสง. “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อ
ภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดหนองคาย”, **วารสารวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**. 11(2): 15-28; พฤษภาคม-สิงหาคม, 2566.
- ภาสกร แพนกุดเรือ และนฤชล ธนจิตชัย. “คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์
สาขาบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์”, **วารสารส่งเสริมและพัฒนาวิชาการสมัยใหม่**. 3(6):
1034-1044; พฤศจิกายน-ธันวาคม, 2568.
- กัญญาพัชญ์ ภักดี และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. **ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรที่มีอิทธิพลต่อ
การตัดสินใจใช้บริการของสถานประกอบการประเภทเวลเนสในจังหวัดเชียงราย**.
การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, 2567.
- มยุรี ชะพินิจ และชาญยุทธ หาญชนะ. “คุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดหนองบัวลำภู”,
วารสารวิจัยธรรมศึกษา. 6(1): 127-138; มกราคม-มิถุนายน, 2566.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. **คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมา
ใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต**. การค้นคว้าอิสระ
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2561.
- โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช. “ข้อมูลนักเรียน”, **ข้อมูลสารสนเทศ**. https://data.bopp-obec.info/web/index_view_stu.php?School_ID=1034711095. 10 กันยายน,
2567.
- โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช. “ข้อมูลพื้นฐานโรงเรียน”, **ข้อมูลพื้นฐาน**. https://data.bopp-obec.info/web/index_view.php?School_ID=1034711095&page=info.
2 กันยายน, 2566.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- วัลลี คำสมนึก. **ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์
สาธารณสุภาพสินธุ์ จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต:
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2564.
- วรีนาถ ก้องชิต และพิสมัย เหล่าไทย. “คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของ
ผู้ให้บริการสำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 2”, **วารสารสหวิทยา
การวิจัยและวิชาการ**. 5(2): 283-298; มีนาคม-เมษายน, 2568.
- วรรณะพล ชินโชติลีสกุล และพิสมัย เหล่าไทย. “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการขนส่งพัสดุแบบด่วนของผู้ใช้บริการในจังหวัดนครปฐม”, **LAS: Liberal
Arts, Science and Technology Journal**. 2(3): 13-26; กันยายน-ธันวาคม, 2568.
- วิษุตา พิมพ์สกุล. “คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ธรรมาบำบัด เทศบาลเมืองบ้านบึง”,
วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยชินวัตร. 1(1): 43-53;
มกราคม-เมษายน, 2567.
- วิรัตน์ ชนะสิมมา และทมัล แสงสว่าง. “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ
ประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษา ตำบลบ้านโคก
อำเภอนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น”, **วารสารวิชาการและวิจัย
มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. 11(2): 15-28; พฤษภาคม-สิงหาคม, 2564.
- วุฒิชัย มีสุข, ชัชชัย สุจริต, และกุลยา อุปพงษ์. “คุณภาพบริการและภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อ
ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า อำเภอนาหมื่น จังหวัดน่าน”,
วารสารบริหารธุรกิจแม่โจ้. 7(2): 97-114; กรกฎาคม-ธันวาคม, 2568.
- ไวพจน์ ปัจฉิม, ฉวีวรรณ สุขช่วย, และวสันต์ อินทร์จันทร์. “คุณภาพการให้บริการของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร: กรณีศึกษา สาขาอ่าวลึก จังหวัดกระบี่”,
ใน **รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ
เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 15**. น. 218-226. สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยตาปี, 2568.
- คันสนีย์ สุวัญญูภาส. **ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อของผู้บริโภคของสินค้าแฮนด์แบรนด์ตราเทสโก้
ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.
- ศิริลักษณ์ ลักษณะ และลีลาวดี พัฒนรัชต์. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของ
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาจันทบุรี”, **วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์**.
26(1): 79-92; มกราคม-มิถุนายน, 2567.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- ศิรินาถ นรโกชนสกุล และโกศล สอดส่อง. “คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหลวง อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย”, **วารสารมณีเชษฐาราม วัฒนมณี**. 8(6): 279-291; พฤศจิกายน-ธันวาคม, 2568.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. **การบริหารการตลาดแนวใหม่**. กรุงเทพฯ: อีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2550.
- ศุภาพิชญ์ อัครานุรักษ์กุล. **การศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์กับการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์จากคุณลักษณะเน้นประโยชน์ใช้สอยและเน้นความเพลิดเพลินทางอารมณ์**. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2557.
- สิริสรณ์ จริยพงศ์ไพบูลย์ และอุบลวรรณ วัฒนาลีกกุล. “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรุงเทพฯ ประจำปีงบประมาณ 2564”, **วารสารวิชาการสาธารณสุขชุมชน**. 9(1): 117-126; มกราคม-มีนาคม, 2566.
- สศิธารี เพ็ชรเอี่ยม, กุลยา อุปพงษ์ และศิริกานดา แหยมคง. “ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรเมืองลับแล จำกัด จังหวัดอุตรดิตถ์”, **วารสารการบริหาร การจัดการ และการพัฒนาที่ยั่งยืน**. 3(2): 453-468; เมษายน-มิถุนายน, 2568.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. **แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2566-2570**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2565.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. **คู่มือคำอธิบายและแนวทางการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2564-2565**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2564.
- สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ. **วารสารวัฒนธรรมไทย**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์กระทรวงวัฒนธรรม, 2551.
- สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. “เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลกับการสร้างมูลค่าผลกระทบทางเศรษฐกิจ และสังคม”, **สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล**. <https://www.depa.or.th/th/article-view/tech-innovation-article>. 10 กันยายน, 2567.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. **โครงการการพัฒนาระบบสถิติข้อมูล และตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินตามยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ 20 การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ**. กรุงเทพฯ: ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2564.
- สุชาติ บัญประกอบ. **คุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารที่เอ็มบีธนาคาร จำกัด (มหาชน) ในเขตนครปฐม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2565.
- สุธิดา เกลี้ยงแก้ว และกิตติรัตน์ เกษตรสุนทร. “ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานทะเบียน และวัดผล โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม ประจำปีภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566”, **วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช**. 3(1): 1-11; มกราคม-มิถุนายน, 2567.
- สุธาสนี เกิดทะเล และพงษ์นรินทร์ ปิตจตุรัส. “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครราชสีมา”, **วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหวิทยาลัยขอนแก่น**. 18(2): 109-133; กรกฎาคม-ธันวาคม, 2568.
- สุนทร โคมิน. **จิตวิทยาของคนไทย: ค่านิยมและแบบแผนพฤติกรรม**. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2533.
- สุนทร โคมิน และสนธิ สมัการ. **รายงานการวิจัยเรื่องค่านิยมและระบบค่านิยมไทย**. กรุงเทพฯ: สำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2522.
- แสงอุษา ภูมุงคลสุริยา และดนัย ลามคำ. “การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของ สำนักทะเบียนอำเภอनावัง จังหวัดหนองบัวลำภู”, **วารสารมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และนวัตกรรม มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์**. 5(1): 243-254; มกราคม-มิถุนายน, 2569.
- อติยา วิมลเมือง. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์**. ปทุมธานี: คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2562.
- อภิญญา ชันทะ. “ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณะของประชาชนเทศบาลตำบลตรอน อำเภอดอน จังหวัดอุดรดิษฐ์”, **วารสารการบริหารปกครองและนวัตกรรมสังคม**. 2(2): 61-73; กรกฎาคม-ธันวาคม, 2568.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- อัจฉราภรณ์ ทะขารี. “ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการดำเนินงานที่มีต่อความพึงพอใจ การให้บริการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาของหน่วยรับเงิน กองคลัง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม”, **วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**. 9(2): 633-646; พฤษภาคม-สิงหาคม, 2565.
- อำนาจ จันทรแป้น และดิลก บุญญผล. “ความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองบัวบาน อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี”, **วารสารเมธีวิจัย Savant Journal of Social Sciences**. 2(1): 88-101; มกราคม-กุมภาพันธ์, 2568.
- อิสระ นฤภัย, สุจิตา โอสธอภีรักษ์, และธนีนาฏ ณ สุนทร. “ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 6 จังหวัดลพบุรี”, **วารสารวิชาการสถาบัน วิทยาการจัดการแปซิฟิก**. 9(1): 152-170; มกราคม-เมษายน, 2566.
- อุดม สมบูรณ์ผล. “การจัดการคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อการตั้งใจ ใช้บริการซ้ำ โรงแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยวในจังหวัดปทุมธานี 2564”, **วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล**. 7(2): 197-207; กรกฎาคม-ธันวาคม, 2564.
- เอเซีย สุชาเชิน และคณะ. “ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์องค์กรกับความภักดีของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง”, **วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา**. 5(3): 279-294; กันยายน-ธันวาคม, 2565.
- Ahn, T., Ryu, S. and Han, I. “The impact of Web quality and playfulness on user acceptance of online retailing”, **Information & Management**. 44(3): 263-275; April, 2007.
- Ali, B. J. and et al. “Hotel service quality: The impact of service quality on customer satisfaction in hospitality”, **International Journal of Engineering, Business and Management**. 5(3): 14-28; May-June, 2021.
- Alves, T. da C. and Mariz, L. da S. “The influence of service quality, price, and facilities on customer satisfaction at Timor Plaza Hotel, Dili Timor Leste”, **Golden Sun-Rise International Journal of Multidisciplinary on Science and Management**. 3(1): 8-17; May, 2026.
- Berry, L. L. and Parasuraman, A. **Marketing services: Competing through quality**. New York: The Free Press, 1991.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- Brown, S. W. and Bitner, M. J. “Mandating a service revolution for marketing”, in **The service-dominant logic of marketing: Dialog, debate, and directions**. Robert F. Lusch and Stephen L. Vargo Editors. p. 393-405. Armonk, NY: M.E. Sharpe; February, 2006
- Cornelia, C. and Kusumaningrum, D. “The impact of service quality and facilities on customer satisfaction at Cinta Jawa Cafe Restaurant, Tokyo”, **Jurnal Sains Terapan Pariwisata**. 11(1): 76-84; February, 2026.
- Cronin, J. J., Jr. and Taylor, S. A. “Measuring service quality: A reexamination and extension”, **Journal of Marketing**. 56(3): 55-68; July, 1992.
- Doorley, J. and Garcia, H. F. **Reputation management: The key to successful public relations and corporate communication**. New York: Routledge, 2007.
- Etzel, M. J. **Marketing**. 12th ed. New York: McGraw-Hill Education, 2014.
- Fache, W. “Methodologies for innovation and improvement of services in tourism”, **Managing Service Quality**. 10(6): 356-366; December, 2000.
- Goula, A. and et al. “Public hospital quality assessment: Evidence from Greek health settings using SERVQUAL model”, **International Journal of Environmental Research and Public Health**. 18(3418): 1-6; March, 2021.
- Gronroos, C. **Service management and marketing: Managing the moments of truth in service competition**. Lexington, MA: Lexington Books, 1990.
- Haming, M. and et al. “The application of SERVQUAL distribution in measuring customer satisfaction of retail company”, **Journal of Distribution Science**. 17(2): 25-31; February, 2019.
- Hood, C. “A public management for all seasons?”, **Public Administration**. 69(1): 3-19; March, 1991.
- Jebraeily, M. and et al. “Using SERVQUAL model to assess hospital information system service quality”, **Hormozgan Medical Journal**. 23(1): 1-6; March, 2019.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- Kim, S. S., Lee, J. and Prideaux, B. "Effect of celebrity endorsement on tourists' perception of corporate image, corporate credibility and corporate loyalty", **International Journal of Hospitality Management**. 37: 131-145; February, 2014.
- Kotler, P. **Marketing management**. 10th ed. New Jersey: Prentice-Hall, 2000.
- Kotler, P. and Armstrong, G. **Principles of marketing**. 10th ed. New Jersey: Prentice Hall, 2002.
- LeBlanc, G. and Nguyen, N. "Cues used by customers evaluating corporate image in service firms: An empirical study in financial institutions", **International Journal of Service Industry Management**. 7(2): 44-56; May, 1996.
- Lovelock, C. **Managing services**. New York: McGraw-Hill, 1996.
- Lusch, R. F. and Vargo, S. L. (Eds.). **The service-dominant logic of marketing: Dialog, debate, and directions**. Armonk, New York: M.E. Sharpe, February, 2006.
- Montgomery, D. C. **Design and analysis of experiments**. 6th ed. New York: John Wiley & Sons, 2005.
- Nguyen, N. and LeBlanc, G. "Corporate image and corporate reputation in customers' retention decisions in services", **Journal of Retailing and Consumer Services**. 8(1): 227-236; July, 2001.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. "A conceptual model of service quality and its implications for future research", **Journal of Marketing**. 49(4): 41-50; September, 1985.
- _____. "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality", **Journal of Retailing**. 64(1): 12-40; March, 1988.
- _____. "More on improving service quality measurement", **Journal of Retailing**. 69(1): 140-147; March, 1993.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- Putra, Y. Q. and Sobari, N. “Effect of omnichannel implementation on service quality, customer satisfaction, and perceived value in Indonesian restaurant”, **Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship**. 10(1): 108-118; January, 2024.
- Rachman, N. and et al. “The influence of service quality, corporate social responsibility and corporate reputation on customer satisfaction with the government’s role as moderator (Study on the company PT PLN Indonesia)”, **Financial Engineering**. 2: 333-341; October, 2024.
- Salkind, N. J. **Encyclopedia of research design**. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2010.
- Stanton, W. J. **Fundamentals of marketing**. 6th ed. New York: McGraw-Hill, 1981.
- Tedjokusumo, C. and Murhadi, W. R. “Customer satisfaction as a mediator between service quality and customer loyalty: A case study of Bank Central Asia”, **Jurnal Siasat Bisnis**. 27(2):156-170; August, 2023.
- Wood, E. **Corporate identity**. London: Routledge, 2001.
- Yamane, T. **Statistics: An introductory analysis**. 3rd ed. Singapore: Harper International, 1973.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L. and Parasuraman, A. “The behavioral consequences of service quality”, **Journal of Marketing**. 60(2): 31-46; April, 1996.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ตารางวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)
ของแบบสอบถาม

ตารางวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถาม	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ				ค่าความสอดคล้อง (IOC)
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	รวมคะแนน	
1.1 เพศ					
ชาย	1	1	1	3	1.00
หญิง					
เพศทางเลือก					
1.2 อายุ					
ต่ำกว่า 16 ปี	1	1	1	3	1.00
16–20 ปี					
21–25 ปี					
26–30 ปี					
31–35 ปี					
มากกว่า 35 ปี					
1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด					
ประถมศึกษา	1	1	1	3	1.00
มัธยมศึกษาตอนต้น					
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.					
อนุปริญญา/ปวส.					
ปริญญาตรี					
สูงกว่าปริญญาตรี					
1.4 อาชีพ					
นักเรียน/นักศึกษา	1	1	1	3	1.00
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ					
พนักงานบริษัทเอกชน					
รับจ้างทั่วไป					

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

คำถาม	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ				ค่าความสอดคล้อง (IOC)
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	รวมคะแนน	
ประกอบธุรกิจส่วนตัว					
อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____					
1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
ต่ำกว่า 10,000 บาท	1	1	1	3	1.00
10,001–20,000 บาท					
20,001–30,000 บาท					
มากกว่า 30,000 บาท					
1.6 ผู้รับบริการ					
นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	1	1	1	3	1.00
นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย					
ผู้ปกครอง					
ผู้มาติดต่อราชการทั่วไป					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ				ค่าความสอดคล้อง (IOC)
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	รวมคะแนน	
2.1 ด้านบุคลากร					
2.1.1 ท่านเห็นว่าบุคลากรมีความเชี่ยวชาญ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง	1	1	1	3	1.00
2.1.2 ท่านพอใจที่บุคลากรให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	1	1	1	3	1.00
2.1.3 ท่านเห็นว่าบุคลากรมีความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	1	1	1	3	1.00

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการให้บริการ (ต่อ)

ด้านการให้บริการ	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ				ค่าความสอดคล้อง (IOC)
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	รวมคะแนน	
2.1.4 ท่านเห็นว่าบุคลากรสามารถจัดลำดับงาน และให้บริการได้รวดเร็ว ไม่ล่าช้า	1	1	1	3	1.00
2.1.5 ท่านพอใจที่บุคลากรพร้อมให้คำปรึกษา และช่วยเหลือในด้านการศึกษา หรือการบริการอื่น ๆ อย่างเหมาะสม	1	0	1	2	0.67
2.2 ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ					
2.2.1 ท่านเห็นว่าขั้นตอนการให้บริการมีลำดับชัดเจน และเข้าใจง่ายสำหรับผู้รับบริการ	1	1	1	3	1.00
2.2.2 ท่านเห็นว่ามีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย (เช่น Walk-in, Online)	1	1	1	3	1.00
2.2.3 ท่านเห็นว่าระบบการจัดการคิว และการเข้ารับบริการมีความรวดเร็ว และเหมาะสม	1	1	1	3	1.00
2.2.4 ท่านเห็นว่าขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน และใช้เวลาสั้น	1	1	1	3	1.00
2.2.5 ท่านเห็นว่ามีการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการให้บริการ เพิ่มความสะดวก และรวดเร็ว	1	0	1	2	0.67
2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
2.3.1 ท่านพอใจกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการใช้งาน	1	1	1	3	1.00
2.3.2 ท่านเห็นว่าสถานศึกษาดูแลรักษาอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานเสมอ	1	1	0	2	0.67
2.3.3 ท่านเห็นว่าสถานศึกษามีเทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนการสอน และการให้บริการอย่างทันสมัย	1	1	1	3	1.00

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการให้บริการ (ต่อ)

ด้านการให้บริการ	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ				ค่าความ สอดคล้อง (IOC)
	ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3	รวม คะแนน	
2.3.4 ท่านเห็นว่ามีคู่มือหรือป้ายแนะนำวิธีการใช้ อุปกรณ์ต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	1	1	1	3	1.00
2.3.5 ท่านพอใจกับระบบอินเทอร์เน็ต / Wi-Fi ภายในสถานศึกษา สามารถใช้งานได้สะดวก มีความเสถียร และครอบคลุมพื้นที่	1	1	1	3	1.00
2.4 ด้านอาคารและสถานที่					
2.4.1 ท่านเห็นว่าอาคาร และสถานที่ของสถานศึกษา มีความสะอาดเรียบร้อย และเป็นระเบียบ	1	1	1	3	1.00
2.4.2 ท่านเห็นว่าการจัดพื้นที่ของสถานศึกษา สอดคล้องกับการให้บริการ และมีแผนที่อาคาร ชัดเจน	1	1	0	2	0.67
2.4.3 ท่านพอใจกับป้ายบอกทาง และสัญลักษณ์ ต่าง ๆ ที่ชัดเจน ครอบคลุม และค้นหาได้ง่าย	1	1	1	3	1.00
2.4.4 ท่านพอใจกับพื้นที่รองรับผู้ใช้บริการ เช่น พื้นที่ร่มรื่น พื้นที่พักคอย หรือที่จอดรถ เพียงพอ	1	1	1	3	1.00
2.4.5 ท่านเห็นว่าสถานศึกษามีระบบรักษาความ ปลอดภัยเข้มงวด และสามารถตรวจสอบได้	1	1	1	3	1.00

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านภาพลักษณ์องค์กร

ด้านภาพลักษณ์องค์กร	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ				ค่าความสอดคล้อง (IOC)
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	รวมคะแนน	
3.1 ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร					
3.1.1 ท่านเห็นว่าสถานศึกษาเป็นโรงเรียนประจำจังหวัดที่มีเอกลักษณ์ชัดเจน และเป็นที่จดจำ	1	1	1	3	1.00
3.1.2 ท่านเห็นว่าการดำเนินงานสะท้อนเอกลักษณ์และวัฒนธรรมของสถานศึกษาอย่างสม่ำเสมอ	1	1	0	2	0.67
3.1.3 ท่านเห็นว่าสถานศึกษามีคุณลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างและโดดเด่นจากสถานศึกษาอื่น ๆ	1	1	1	3	1.00
3.1.4 ท่านเห็นว่าผู้รับบริการสามารถรับรู้ และยอมรับเอกลักษณ์ของสถานศึกษาได้อย่างชัดเจน	1	1	1	3	1.00
3.1.5 ท่านพอใจที่สถานศึกษาจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อสังคมและชุมชน เช่น งานประเพณี หรือกิจกรรมสาธารณะประโยชน์	1	1	1	3	1.00
3.2 ด้านชื่อเสียงขององค์กร					
3.2.1 ท่านเห็นว่าสถานศึกษามีชื่อเสียงที่ดี และเป็นที่ยอมรับในชุมชนและสังคม	1	1	1	3	1.00
3.2.2 ท่านเห็นว่าสถานศึกษามีมาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการและการศึกษาอย่างชัดเจน	0	1	1	2	0.67
3.2.3 ท่านพอใจว่าชื่อเสียงของสถานศึกษาช่วยสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ	1	1	1	3	1.00
3.2.4 ท่านเห็นว่าสถานศึกษามีผลงานหรือความสำเร็จด้านการศึกษาที่เป็นที่ยอมรับ	1	1	1	3	1.00
3.2.5 ท่านเห็นว่าสถานศึกษาได้รับการยอมรับจากหน่วยงาน หรือองค์กรภายนอก	1	1	1	3	1.00

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านภาพลักษณ์องค์กร (ต่อ)

ด้านภาพลักษณ์องค์กร	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ				ค่าความสอดคล้อง (IOC)
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	รวมคะแนน	
3.3 ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม					
3.3.1 ท่านพอใจที่สถานศึกษาจัดกิจกรรมสนับสนุนสังคม เช่น ช่วยเหลือชุมชน หรือกิจกรรมอาสา	1	1	1	3	1.00
3.3.2 ท่านเห็นว่าสถานศึกษาสนับสนุนและเข้าร่วมงานประเพณีหรือโครงการชุมชนท้องถิ่น	1	1	1	3	1.00
3.3.3 ท่านเห็นว่าสถานศึกษามีนโยบายและกิจกรรมเพื่อการอนุรักษ์และดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างชัดเจน	0	1	1	2	0.67
3.3.4 ท่านพอใจที่สถานศึกษาสนับสนุนโอกาสทางการศึกษาและพัฒนาศักยภาพสำหรับเด็กด้อยโอกาส	1	1	1	3	1.00
3.3.5 ท่านเห็นว่าสถานศึกษามีการร่วมมือกับองค์กรภาครัฐและเอกชนเพื่อพัฒนาสังคมและสร้างประโยชน์ต่อชุมชน	0	1	1	2	0.67

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ				ค่าความสอดคล้อง (IOC)
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	รวมคะแนน	
4.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ					
4.1.1 ท่านเห็นว่าอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัยและเหมาะสม	1	1	0	2	0.67
4.1.2 ท่านเห็นว่าบุคลากรแต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสมกับการให้บริการ	1	1	1	3	1.00

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

ด้านคุณภาพการให้บริการ	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ				ค่าความสอดคล้อง (IOC)
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	รวมคะแนน	
4.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ					
4.1.3 ท่านเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีสนับสนุนการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	1	1	1	3	1.00
4.1.4 ท่านเห็นว่าการจัดสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวกต่อการติดต่อ	1	1	1	3	1.00
4.1.5 ท่านเห็นว่าสภาพแวดล้อมของอาคาร และสถานที่ปลอดภัย และเอื้อต่อการใช้บริการ	1	1	0	2	0.67
4.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้					
4.2.1 ท่านเห็นว่าสถานศึกษาปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และมาตรฐานที่ประกาศไว้อย่างเคร่งครัด	1	1	1	3	1.00
4.2.2 ท่านได้รับบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาดในเอกสารหรือข้อมูล	1	1	0	2	0.67
4.2.3 ท่านพอใจที่สถานศึกษาสามารถแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	3	1.00
4.2.4 ท่านเห็นว่าสถานศึกษาให้บริการอย่างโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ตามหลักเกณฑ์	1	1	1	3	1.00
4.2.5 ท่านพอใจที่สถานศึกษามีการติดตาม และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	1	1	1	3	1.00
4.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
4.3.1 ท่านเห็นว่าสถานศึกษาสามารถตอบสนองต่อข้อสงสัย หรือคำถามจากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว	1	1	1	3	1.00

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

ด้านคุณภาพการให้บริการ	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ				ค่าความสอดคล้อง (IOC)
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	รวมคะแนน	
4.3.2 ท่านพอใจที่บุคลากรสามารถให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้องแก่ผู้รับบริการ	1	1	1	3	1.00
4.3.3 ท่านเห็นว่าสถานศึกษาสามารถให้การสนับสนุนแก่ผู้รับบริการได้ตลอดเวลา	1	1	0	2	0.67
4.3.4 ท่านพอใจที่สถานศึกษาสามารถแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม	1	1	1	3	1.00
4.3.5 ท่านพอใจที่สถานศึกษามีช่องทางติดต่อที่สะดวก และสามารถใช้งานได้ง่าย	1	1	1	3	1.00
4.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ					
4.4.1 ท่านมั่นใจว่าบุคลากรให้บริการอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และน่าเชื่อถือ	1	1	1	3	1.00
4.4.2 ท่านมั่นใจว่าข้อมูลส่วนบุคคล และเอกสารสำคัญของท่านถูกจัดเก็บ และดูแลรักษาอย่างปลอดภัย	1	1	1	3	1.00
4.4.3 ท่านมั่นใจว่าบุคลากรปฏิบัติหน้าที่อย่างยุติธรรมและรักษาผลประโยชน์ของผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม	1	0	1	2	0.67
4.4.4 ท่านมั่นใจว่าสถานศึกษาสามารถให้คำแนะนำที่เชื่อถือได้ เหมาะสม และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	1	1	1	3	1.00
4.4.5 ท่านมั่นใจว่าบุคลากรมีความสามารถในการแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	0	2	0.67

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

ด้านคุณภาพการให้บริการ	ผลการพิจารณาของ ผู้เชี่ยวชาญ				ค่าความ สอดคล้อง (IOC)
	ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3	รวม คะแนน	
4.5 การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ					
4.5.1 ท่านพอใจที่บุคลากรมีความเต็มใจกระตือรือร้น และพร้อมให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ	1	1	0	2	0.67
4.5.2 ท่านเห็นว่าบุคลากรเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	1	1	1	3	1.00
4.5.3 ท่านเห็นว่าบุคลากรให้บริการโดยคำนึงถึงความสะดวก และความต้องการของผู้รับบริการ	1	1	1	3	1.00
4.5.4 ท่านเห็นว่าบุคลากรรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ เพื่อนำไปปรับปรุง	1	1	1	3	1.00
4.5.5 ท่านเห็นว่าบุคลากรสามารถปรับรูปแบบการให้บริการตามประเภทผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	1	1	1	3	1.00

หมายเหตุ : ผลการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ พบว่า มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67–1.00 และมีค่า IOC เฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.92 ซึ่งผ่านเกณฑ์การพิจารณาทุกข้อ แสดงว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเรียบร้อยแล้ว

ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

1. ด้านข้อมูลทั่วไป ควรเพิ่มตัวเลือกให้ครอบคลุมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมากขึ้น ดังนี้
 - 1.1 เพิ่มตัวเลือกเพศทางเลือก
 - 1.2 เพิ่มช่วงอายุ ได้แก่ 16–20 ปี และมากกว่า 35 ปี
 - 1.3 ตัดตัวเลือก “อื่น ๆ” ในระดับการศึกษา เนื่องจากตัวเลือกที่กำหนดไว้

ครอบคลุมแล้ว

2. ด้านการให้บริการ

2.1 ด้านบุคลากร

2.1.4 ผู้เชี่ยวชาญเสนอให้ปรับจากเรื่อง “บริหารจัดการเวลา” เป็น “การจัดลำดับงาน และให้บริการได้รวดเร็ว ไม่ล่าช้า”

2.2 ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ

2.2.1 ผู้เชี่ยวชาญเสนอให้ตัดข้อความ “และสามารถปฏิบัติได้จริง” เนื่องจากข้อความ “ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย” มีความชัดเจนเพียงพอแล้ว และการคงข้อความต่อท้ายอาจทำให้ข้อความยาวหรือซ้ำความหมายเกินไป

3. ด้านภาพลักษณ์องค์กร

3.1 ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร

3.1.1 ผู้เชี่ยวชาญเสนอให้ระบุข้อความว่า “โรงเรียนประจำจังหวัด” เพื่อให้คำว่า “เอกลักษณ์ที่ชัดเจน” มีความเป็นรูปธรรมมากขึ้น และช่วยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจมิติที่ต้องการประเมินได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามการวิจัย

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี



แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

ขององค์กรภาครัฐ กรณีศึกษา: โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา อุบลราชธานี อำนาจเจริญ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรภาครัฐ กรณีศึกษา: โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา อุบลราชธานี อำนาจเจริญ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ข้าพเจ้าขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถาม โปรดให้ข้อเท็จจริงในการตอบแบบสอบถามชุดนี้โดยละเอียด คำตอบของท่านจะไม่มีผลต่อหน้าที่การงาน และข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ เพื่อใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการให้บริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านภาพลักษณ์องค์กร

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 5 ข้อความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

หากท่านมีข้อสงสัยหรือต้องการสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับแบบสอบถาม สามารถติดต่อได้ที่เบอร์โทรศัพท์ 063-514-3465 หรือ E-mail : Chananthida.ch.66@ubu.ac.th

ขอขอบพระคุณที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างยิ่ง

ชนัญธิดา ชมชื่น

นักศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1.1 เพศ

☐ ชาย

☐ เพศทางเลือก

☐ หญิง

1.2 อายุ

☐ ต่ำกว่า 16 ปี

☐ 36-40 ปี

☐ 16-20 ปี

☐ 41-45 ปี

☐ 21-25 ปี

☐ 46-50 ปี

☐ 26-30 ปี

☐ มากกว่า 50 ปี

☐ 31-35 ปี

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ประถมศึกษา

☐ อนุปริญญา/ปวส.

☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ ปริญญาตรี

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 อาชีพ

☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ รับจ้างทั่วไป

☐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว

☐ พนักงานบริษัทเอกชน

☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท

☐ 20,001-30,000 บาท

☐ 10,001-20,000 บาท

☐ มากกว่า 30,000 บาท

1.6 ผู้รับบริการ

☐ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

☐ ผู้ปกครอง

☐ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

☐ ผู้มาติดต่อราชการทั่วไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ด้านการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.1 ด้านบุคลากร					
2.1.1 ท่านเห็นว่าบุคลากรมีความเชี่ยวชาญ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง					
2.1.2 ท่านพอใจที่บุคลากรให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
2.1.3 ท่านเห็นว่าบุคลากรมีความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างเหมาะสม					
2.1.4 ท่านเห็นว่าบุคลากรสามารถจัดลำดับงาน และให้บริการได้รวดเร็ว ไม่ล่าช้า					
2.1.5 ท่านพอใจที่บุคลากรพร้อมให้คำปรึกษา และช่วยเหลือในด้านการศึกษา หรือการบริการอื่น ๆ อย่างเหมาะสม					
2.2 ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ					
2.2.1 ท่านเห็นว่าขั้นตอนการให้บริการมีลำดับชัดเจน และเข้าใจง่ายสำหรับผู้รับบริการ					
2.2.2 ท่านเห็นว่ามีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย (เช่น Walk-in, Online)					
2.2.3 ท่านเห็นว่าระบบการจัดการคิว และการเข้ารับบริการมีความรวดเร็ว และเหมาะสม					
2.2.4 ท่านเห็นว่าขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน และใช้เวลาน้อย					
2.2.5 ท่านเห็นว่ามีการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการให้บริการ เพิ่มความสะดวก และรวดเร็ว					

ด้านการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
2.3.1 ท่านพอใจกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการใช้งาน					
2.3.2 ท่านเห็นว่าสถานศึกษาดูแลรักษาอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานเสมอ					
2.3.3 ท่านเห็นว่าสถานศึกษามีเทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนการสอน และการให้บริการอย่างทันสมัย					
2.3.4 ท่านเห็นว่ามีความรู้หรือป้ายแนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ใช้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย					
2.3.5 ท่านพอใจกับระบบอินเทอร์เน็ต / Wi-Fi ภายในสถานศึกษา สามารถใช้งานได้สะดวก มีความเสถียร และครอบคลุมพื้นที่					
2.4 ด้านอาคารและสถานที่					
2.4.1 ท่านเห็นว่าอาคาร และสถานที่ของสถานศึกษา มีความสะอาดเรียบร้อย และเป็นระเบียบ					
2.4.2 ท่านเห็นว่าการจัดพื้นที่ของสถานศึกษาสอดคล้องกับการใช้บริการ และมีแผนที่อาคารชัดเจน					
2.4.3 ท่านพอใจกับป้ายบอกทาง และสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ชัดเจน ครอบคลุม และค้นหาได้ง่าย					
2.4.4 ท่านพอใจกับพื้นที่รองรับผู้ใช้บริการ เช่น พื้นที่ร่มรื่น พื้นที่พักผ่อน หรือที่จอดรถเพียงพอ					
2.4.5 ท่านเห็นว่าสถานศึกษามีระบบรักษาความปลอดภัยเข้มงวด และสามารถตรวจสอบได้					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านภาพลักษณ์องค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ด้านภาพลักษณ์องค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.1 ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร					
3.1.1 ท่านเห็นว่าสถานศึกษาเป็นโรงเรียนประจำจังหวัดที่มีเอกลักษณ์ชัดเจน และเป็นที่จดจำ					
3.1.2 ท่านเห็นว่าการดำเนินงานสะท้อนเอกลักษณ์ และวัฒนธรรมของสถานศึกษาอย่างสม่ำเสมอ					
3.1.3 ท่านเห็นว่าสถานศึกษามีคุณลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างและโดดเด่นจากสถานศึกษาอื่น ๆ					
3.1.4 ท่านเห็นว่าผู้รับบริการสามารถรับรู้ และยอมรับเอกลักษณ์ของสถานศึกษาได้อย่างชัดเจน					
3.1.5 ท่านพอใจที่สถานศึกษาจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อสังคมและชุมชน เช่น งานประเพณีหรือกิจกรรมสาธารณะประโยชน์					
3.2 ด้านชื่อเสียงขององค์กร					
3.2.1 ท่านเห็นว่าสถานศึกษามีชื่อเสียงที่ดี และเป็นที่ยอมรับในชุมชนและสังคม					
3.2.2 ท่านเห็นว่าสถานศึกษามีมาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการและการศึกษาอย่างชัดเจน					
3.2.3 ท่านพอใจว่าชื่อเสียงของสถานศึกษาช่วยสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ					
3.2.4 ท่านเห็นว่าสถานศึกษามีผลงานหรือความสำเร็จด้านการศึกษาที่เป็นที่ยอมรับ					
3.2.5 ท่านเห็นว่าสถานศึกษาได้รับการยอมรับจากหน่วยงาน หรือองค์กรภายนอก					

ด้านภาพลักษณ์องค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.3 ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม					
3.3.1 ท่านพอใจที่สถานศึกษาจัดกิจกรรมสนับสนุนสังคม เช่น ช่วยเหลือชุมชน หรือกิจกรรมอาสา					
3.3.2 ท่านเห็นว่าสถานศึกษาสนับสนุนและเข้าร่วมงาน ประเพณีหรือโครงการชุมชนท้องถิ่น					
3.3.3 ท่านเห็นว่าสถานศึกษามีนโยบายและกิจกรรมเพื่อ การอนุรักษ์และดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างชัดเจน					
3.3.4 ท่านพอใจที่สถานศึกษาสนับสนุนโอกาสทาง การศึกษาและพัฒนาศักยภาพสำหรับเด็กด้อยโอกาส					
3.3.5 ท่านเห็นว่าสถานศึกษามีการร่วมมือกับองค์กร ภาครัฐและเอกชนเพื่อพัฒนาสังคมและสร้าง ประโยชน์ต่อชุมชน					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ					
4.1.1 ท่านเห็นว่าอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการ ให้บริการมีความทันสมัยและเหมาะสม					
4.1.2 ท่านเห็นว่าบุคลากรแต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม กับการให้บริการ					
4.1.3 ท่านเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี สนับสนุนการให้บริการ มีอย่างเพียงพอ					

ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4.1.4 ท่านเห็นว่าการจัดสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวกต่อการติดต่อ					
4.1.5 ท่านเห็นว่าสภาพแวดล้อมของอาคาร และสถานที่ปลอดภัย และเอื้อต่อการใช้บริการ					
4.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้					
4.2.1 ท่านเห็นว่าสถานศึกษาปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และมาตรฐานที่ประกาศไว้อย่างเคร่งครัด					
4.2.2 ท่านได้รับบริการที่ถูกต้อง แม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาดในเอกสารหรือข้อมูล					
4.2.3 ท่านพอใจที่สถานศึกษาสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
4.2.4 ท่านเห็นว่าสถานศึกษาให้บริการอย่างโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ตามหลักเกณฑ์					
4.2.5 ท่านพอใจที่สถานศึกษามีการติดตาม และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
4.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
4.3.1 ท่านเห็นว่าสถานศึกษาสามารถตอบสนองต่อข้อสงสัย หรือคำถามจากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว					
4.3.2 ท่านพอใจที่บุคลากรสามารถให้ข้อมูลที่ชัดเจน และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ					
4.3.3 ท่านเห็นว่าสถานศึกษาสามารถให้การสนับสนุนแก่ผู้รับบริการได้ตลอดเวลา					
4.3.4 ท่านพอใจที่สถานศึกษาสามารถแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม					
4.3.5 ท่านพอใจที่สถานศึกษามีช่องทางติดต่อที่สะดวก และสามารถใช้งานได้ง่าย					

ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ					
4.4.1 ท่านมั่นใจว่าบุคลากรให้บริการอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และน่าเชื่อถือ					
4.4.2 ท่านมั่นใจว่าข้อมูลส่วนบุคคล และเอกสารสำคัญของท่านถูกจัดเก็บ และดูแลรักษาอย่างปลอดภัย					
4.4.3 ท่านมั่นใจว่าบุคลากรปฏิบัติหน้าที่อย่างยุติธรรมและรักษาผลประโยชน์ของผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม					
4.4.4 ท่านมั่นใจว่าสถานศึกษาสามารถให้คำแนะนำที่เชื่อถือได้ เหมาะสม และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ					
4.4.5 ท่านมั่นใจว่าบุคลากรมีความสามารถในการแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4.5 การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ					
4.5.1 ท่านพอใจที่บุคลากรมีความเต็มใจ กระตือรือร้น และพร้อมให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ					
4.5.2 ท่านเห็นว่าบุคลากรเข้าใจในความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ					
4.5.3 ท่านเห็นว่าบุคลากรให้บริการโดยคำนึงถึงความสะดวก และความต้องการของผู้รับบริการ					
4.5.4 ท่านเห็นว่าบุคลากรรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ เพื่อนำไปปรับปรุง					
4.5.5 ท่านเห็นว่าบุคลากรสามารถปรับรูปแบบการให้บริการตามประเภทผู้รับบริการอย่างเหมาะสม					

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

*****ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม*****

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี