

เอกสารวิชาการ เรื่องที่ 2

เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ
ขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของ
สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์
กรมปศุสัตว์

โดย

ธนวรรณ บริพันธ์
ประสิทธิ์ ต้อยติ่ง

ทะเบียนเอกสารวิชาการลำดับที่ 54(2)-0312-090

สถานที่ดำเนินการ สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์

ระยะเวลาดำเนินการ ปีงบประมาณ 2553

การเผยแพร่: เว็บไซต์ สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์

<http://www.dld.go.th/certify>

หัวข้อ งานวิจัย/วิชาการ

รายงานผลการวิจัย	:	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของ สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์
ผู้วิจัย	:	ธนวรรณ บริพันธ์ ประสิทธิ์ ต้อยติ่ง
ปีที่ทำการวิจัย	:	2553
คำสำคัญ	:	ความพึงพอใจ การให้บริการ ผลิต นำเข้า ขึ้นทะเบียน อาหารสัตว์

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์ การศึกษาใช้วิธีวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) โดยรวบรวมจากตัวอย่างผู้รับบริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ จำนวน 250 คน ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ถึงกรกฎาคม 2553 วิเคราะห์ข้อมูลโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS for Window) ด้วยสถิติเชิงพรรณนา แสดงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์กับสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 56.80) มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี (ร้อยละ 33.60) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 46.80) อาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้าน (ร้อยละ 96.00) และ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการขอรับบริการต่ำกว่า 5 ปี (ร้อยละ 48.00)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.25 ± 0.59 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด เฉลี่ย 3.54 ± 0.67 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าคะแนนความพึงพอใจ เฉลี่ย 3.53 ± 0.79 , 3.49 ± 0.51 และ 3.42 ± 0.76 ตามลำดับ

การประเมินความเชื่อมั่นในของผู้รับบริการ พบว่า มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนความเชื่อมั่นเฉลี่ย 3.64 ± 0.59 เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมากทั้ง 6 ด้าน โดยมีค่าคะแนนความเชื่อมั่นด้านหลักคุณธรรมและหลักความโปร่งใส มากที่สุดเท่ากัน เฉลี่ย 3.72 ± 0.75 รองลงมาคือ ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความมีส่วนร่วม และด้านหลักความรับผิดชอบ โดยมีค่าคะแนนความเชื่อมั่น เฉลี่ย 3.65 ± 0.70 , 3.63 ± 0.73 , 3.57 ± 0.68 และ 3.57 ± 0.68 ตามลำดับ

Report Title	:	Satisfaction with Animal Feed Production, Import and Registration License and Quality of Services provided by Bureau of Livestock Standards and Certification, Dept. of Livestock Development
Researchers	:	Tanawat Boriphan Prasit Toiting
Year	:	2553
Keyword	:	Satisfaction, Production, Import, Registration, Service

Abstract

The objective of this study was, by descriptive analysis, to evaluate client satisfaction with animal feed production, import and registration license services and the quality of service provided by the Bureau of Livestock Standards and Certification, Department of Livestock Development. Data from 250 clients applying for animal feed products and import and registration licenses were collected from February to July 2010 and analyzed by SPSS. Descriptive statistics were presented in frequency, percentage, mean and standard deviation.

The study showed that 56.80 percent of clients were male (33.60 percent aged 20-30). Among these, 46.80 percent had university or tertiary education degrees, 96.00 percent were company employees and 48.00 percent were experienced in service applications.

Moderate satisfaction of clients averaging 3.25 ± 0.59 was evaluated. The highest level of satisfaction was with service methods and procedures and averaged 3.54 ± 0.67 . Satisfaction with service, personnel and facilities was 3.53 ± 0.79 , 3.49 ± 0.51 and 3.42 ± 0.76 , respectively.

Analysis of reliability of service quality showed 3.64 ± 0.59 . Reliability score of 6 services demonstrated that high ethical standards and transparency was 3.72 ± 0.75 while integrity and application of the rule of law, participation and responsibility were 3.65 ± 0.70 , 3.63 ± 0.73 , 3.75 ± 0.68 , respectively.

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีด้วยความช่วยเหลือและความกรุณาจากบุคคลหลายฝ่าย คณะผู้วิจัยจึงขอให้อีกาสนี้ขอขอบพระคุณนายปรีชา สมบูรณ์ประเสริฐ อธิบดีกรมปศุสัตว์ นายสัตวแพทย์นิรันดร์ เอื้อตระกูลสุข รองอธิบดีกรมปศุสัตว์ นายสัตวแพทย์สรวิศ ธานีโต ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ที่ให้การสนับสนุน ตลอดจนอนุญาตให้ทำการวิจัย ขอขอบคุณนายสัตวแพทย์อดิศักดิ์ เล็บนาค ผู้อำนวยการส่วนควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ ที่ได้ให้ความกรุณาอย่างยิ่งในการให้แนวคิด คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือและสนับสนุนตลอดจนตรวจสอบ แก้ไข จนทำให้ผลงานนี้สำเร็จเรียบร้อยโดยสมบูรณ์ ขอขอบคุณคณะกรรมการวิชาการสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ที่ได้ตรวจทาน กลั่นกรอง เพื่อให้รายงานการวิจัยนี้มีความถูกต้องครบถ้วนยิ่งขึ้น ขอขอบคุณผู้รับบริการผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้ให้ข้อมูลในการทำการวิจัยครั้งนี้ สุดท้ายนี้ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ส่วนควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการแจกจ่าย ติดตาม รวบรวม และนำส่งข้อมูลแบบสอบถาม จนสามารถสรุปเป็นรายงานการวิจัยได้สำเร็จ ลุล่วงได้ด้วยดี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(2)
Abstract	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญ	(5)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	2
ข้อตกลงเบื้องต้นของการวิจัย	2
ข้อจำกัดของการวิจัย	2
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	8
การวัดความรู้และความพึงพอใจ	13
โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	15

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของส่วนควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์	16
หน้าที่ความรับผิดชอบ	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	20
รูปแบบการวิจัย	20
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	20
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	20
การเก็บรวบรวมข้อมูล	23
การวิเคราะห์ข้อมูล	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	24
ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	26
ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	30
ตอนที่ 4 จุดเด่นและจุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ	35
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	38
สรุปผลการวิจัย	38
อภิปรายผล	41
ข้อเสนอแนะ	43
บรรณานุกรม	44
ภาคผนวก แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ	48
ขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ จำแนกตามข้อมูลสภาพทั่วไป	25
2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการจำแนกรายด้านและโดยรวม	26
3 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ	27
4 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ	28
5 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ	29
6 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการด้านการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ	30
7. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของภาพรวมความ เชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ จำแนกรายด้านและโดยรวม	30
8. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของความเชื่อมั่น ในคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการด้านหลักนิติธรรม จำแนกเป็นรายข้อ	31
9. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของความเชื่อมั่น ในคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการด้านหลักคุณธรรม จำแนกเป็นรายข้อ	31
10. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของความเชื่อมั่น ในคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการด้านหลักความโปร่งใส จำแนกเป็นรายข้อ	32
11. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของความเชื่อมั่น	32

ในคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการด้านหลักความมีส่วนร่วม
จำแนกเป็นรายชื่อ

12. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของความเชื่อมั่น 33
ในคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการด้านหลักความรับผิดชอบ
จำแนกเป็นรายชื่อ

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
13. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของความเชื่อมั่น 34 ในคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการด้านหลักความคุ้มค่า จำแนกเป็นรายชื่อ	
14. จุดเด่นของการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ 35 ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	
15. จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียน 36 อาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	
16. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียน 37 อาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์	

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
--------	------

1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2	องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	12
3	กระบวนการให้บริการ	12
4	โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐาน สินค้าปศุสัตว์	15
5	โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของส่วนควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์	16

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อาหารสัตว์ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญมากในการเลี้ยงสัตว์ให้ประสบความสำเร็จ เพราะการลงทุนในการเลี้ยงสัตว์ส่วนใหญ่ร้อยละ 70 ขึ้นอยู่กับอาหารสัตว์เป็นส่วนสำคัญ ฉะนั้นถ้าอาหารสัตว์ที่นำไปใช้ในการเลี้ยงสัตว์ไม่ได้คุณภาพมาตรฐานตามที่กำหนดไว้ ก็จะส่งผลก่อให้เกิดความเสียหายต่อกิจการเลี้ยงสัตว์ได้ ปัจจุบันอาหารสัตว์เหล่านี้มีทั้งที่ผลิตมาจากผู้ผลิตอาหารสัตว์ภายในประเทศ และมีการนำเข้าอาหารสัตว์ที่ผลิตมาจากผู้ผลิตอาหารสัตว์ในต่างประเทศ ดังนั้นเพื่อเป็นการกำกับ ดูแลคุณภาพอาหารสัตว์ให้ได้มาตรฐานตามที่กำหนด รัฐจึงได้มีการตราพระราชบัญญัติควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ พ.ศ. 2525 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2542 ขึ้นโดยมีหน่วยงานกรมปศุสัตว์ทำหน้าที่ในการกำกับ ดูแล พร้อมกับประกาศกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในการควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ กำหนดวิธีการผลิต การนำเข้า และการขายอาหารสัตว์ กำหนดสารต้องห้ามในการผลิตอาหารสัตว์ และระดับสัดส่วนของสารที่ยอมให้ใช้ในอาหารสัตว์ เพื่อให้ได้อาหารสัตว์ที่มีคุณภาพมาตรฐานสากลตามที่กฎหมายกำหนด

สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ จัดเป็นหน่วยงานหนึ่งของกรมปศุสัตว์ ที่มีหน้าที่สำคัญในการพัฒนา ตรวจสอบ รับรองและควบคุมมาตรฐานการผลิตสินค้าปศุสัตว์ ให้ได้มาตรฐานสากล และมีความปลอดภัยต่อผู้บริโภค ซึ่งการดำเนินการในเรื่องของการให้บริการออกใบอนุญาตผลิต นำเข้าและขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ แก่ผู้ประกอบการ ถือเป็นขั้นตอนแรกที่สำคัญอย่างหนึ่ง เพื่อให้ได้มาซึ่งอาหารสัตว์ที่มีคุณภาพตรงตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการเลี้ยงสัตว์ ซึ่งการให้บริการออกใบอนุญาตผลิต นำเข้าและขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการที่เกิดขึ้นระหว่างเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบกับผู้ประกอบการที่มาติดต่อ โดยทั่วไปผลสัมฤทธิ์ของการที่จะบรรลุผลของทั้ง 2 ฝ่าย คือ ส่วนของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร เพื่อต้องการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการตลอดจนให้เกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้นๆของตน ขณะที่ผู้ประกอบการที่ใช้บริการจะมีความมุ่งหวังเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ตนเองร้องขอรวมทั้งการที่ตนเองได้รับการบริการที่ดี

ดังนั้นการศึกษาวิจัยเรื่องนี้จะทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ เพื่อที่จะนำมาใช้ในการส่งเสริม ปรับปรุง แก้ไขปัญหาการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ ของส่วนควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์
2. เพื่อทราบข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงแก้ไข คุณภาพการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ ของส่วนควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มารับบริการขออนุญาตผลิต นำเข้าและขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ทั้งเพศชายและเพศหญิง และเป็นผู้มารับบริการที่อยู่ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2553 – ถึงเดือนกรกฎาคม 2553 จำนวนทั้งสิ้น 250 คน

ข้อตกลงเบื้องต้นของการวิจัย

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในวันเวลาที่ต่างกัน ถือว่าไม่มีความแตกต่างกัน
2. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม มีความน่าเชื่อถือ และตอบตรงสภาพความเป็นจริง
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้าและขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์กับสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สามารถวัดได้โดยใช้แบบสอบถาม

ข้อจำกัดของการวิจัย

1. การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเท่านั้น จึงไม่สามารถควบคุมสภาวะแวดล้อมที่มีต่อการตอบแบบสอบถามได้

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - เพศ
 - อายุ
 - ระดับการศึกษา
 - อาชีพ
 - ประสบการณ์ขอรับบริการอนุญาตผลิต นำเข้าและขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์
2. ตัวแปรตาม ได้แก่
 - ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
 - ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ
 - จุดเด่นและจุดที่ควรปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ

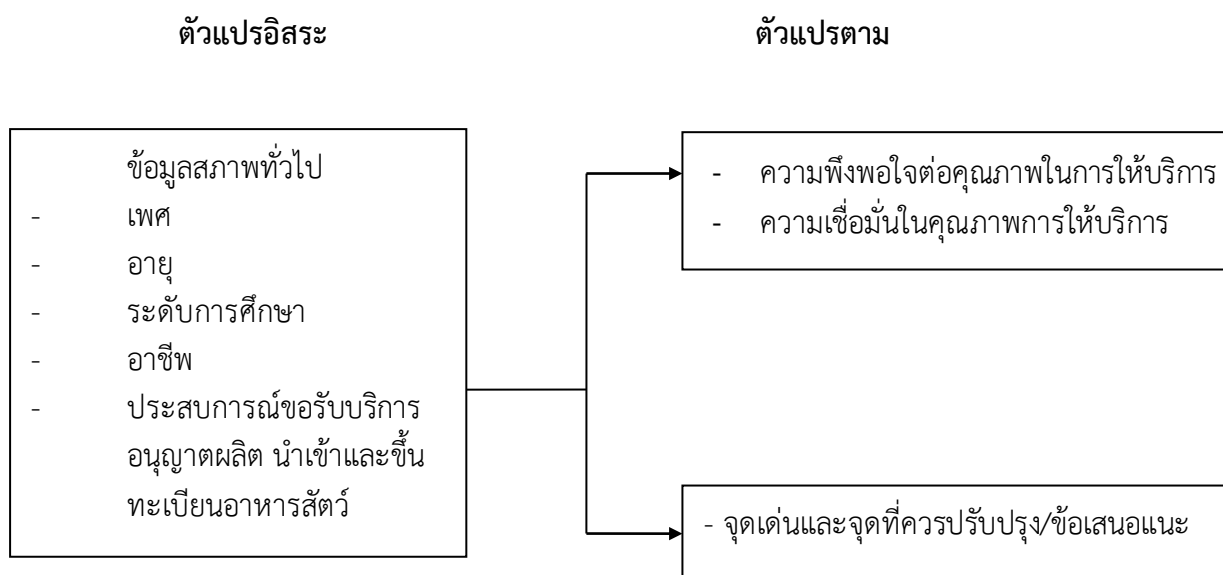
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา การบริหารจัดการและการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้าและขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของส่วนควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. เป็นแนวทางในการพัฒนาและเพิ่มทักษะ ความรู้ความสามารถในการทำงานการให้บริการของบุคลากรในส่วนควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ประกอบการธุรกิจอาหารสัตว์หรือตัวแทนที่มาติดต่อขอรับบริการขออนุญาตผลิต นำเข้าและขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่สังกัดส่วนควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ทั้งที่เป็นข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประเภทต่างๆ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานการขออนุญาตผลิต นำเข้าและขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์
3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้าและขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านผลการให้บริการ และด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
4. ความเชื่อมั่น หมายถึง ความรู้สึกความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้าและขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักความมีส่วนร่วม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า
5. ปัจจัยข้อมูลพื้นฐานด้านประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการที่ขออนุญาตผลิต นำเข้าและขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การขออนุญาตผลิต นำเข้าและขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของส่วนควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์ ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องไว้ ดังนี้

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

การวัดความรู้และความพึงพอใจ

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของส่วนควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์

หน้าที่ความรับผิดชอบ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ดิเรก (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีผลงานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์การอีกด้วย

วิรุฬห์ (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้องกับฉัตรชัย (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กิตติมา (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆเมื่อได้รับการตอบสนอง

กาญจนา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

นภารัตน์ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

เทพพนม และสวิง (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

สง่า (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากการตรวจสอบเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้นตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shelly อ้างโดย ประกายดาว (2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวก

เพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและสุขนี้จะส่งผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ขณะทีวีชัย (2531) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกริยาใดๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

สุเทพ (2541) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่างๆ

2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล

4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ขณะที่ ปริยากร (2535) ได้มีการสรุปว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (personal factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน การศึกษา เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านงาน (factor in the Job) ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable by management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศงาน เป็นต้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการ

ยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจเมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึ้น้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักกว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ขณะที่ ชาริณี (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นธรรมชาติของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความสุขแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นธรรมชาติของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรรศนะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

วีรพงษ์ (2539) ให้ความหมายของการบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำ ให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

ไพโรพนา (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความ สะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ขณะที่ พงษ์เทพ (2546) รายงานว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความ สะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มี ประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็น การให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ ขณะที่ รัชยา (2535) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (dependability)
2. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.2 สามารถในการบริการ
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก
 - 4.2 ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป
 - 4.3 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
 - 4.4 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

4.5 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย

5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย

6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ

6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1.ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

1.2 บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาติ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2.ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า
กุลธน (2528) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่า มีหลักการดังต่อไปนี้

1. การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
2. การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
3. การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
4. การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
5. การให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่าเป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจ และสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

ขณะที่ Parasuraman และคณะ (1991) รายงานว่าทั่วไปการวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

ปัจจัย

ความหมาย

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
2. ความสามารถตอบสนอง (responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว
3. ความแน่นอน (assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
4. ความเข้าใจลูกค้า (empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย
5. ลักษณะที่สัมผัสได้ (tangible) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

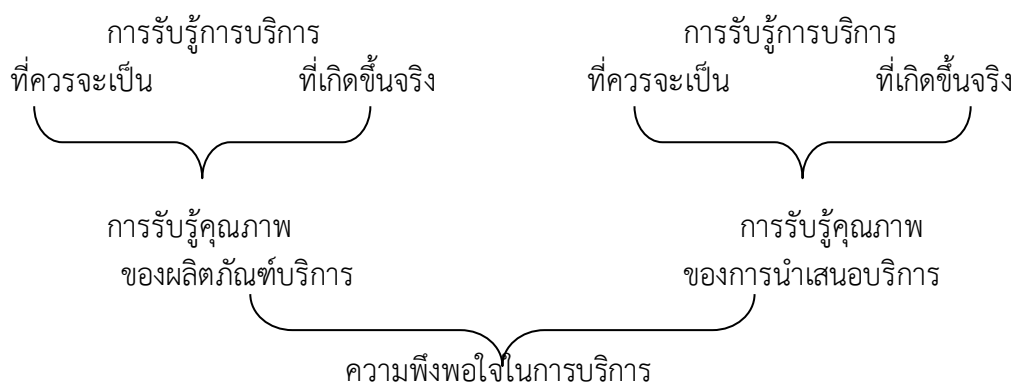
องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 8-15, 2545) คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่นแขกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่คุณรับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้ดังนี้



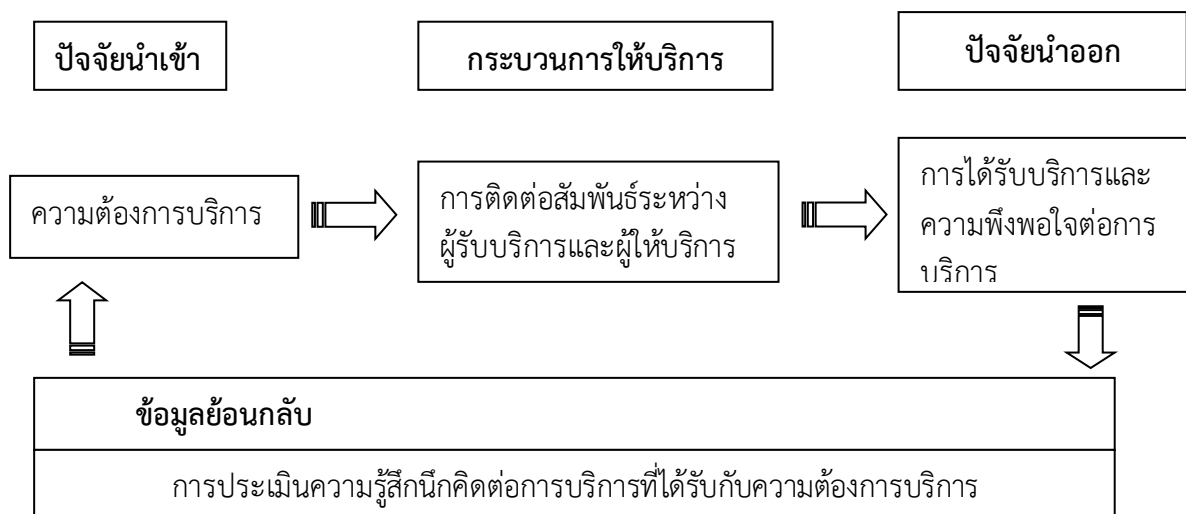
ภาพที่ 2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 8-15, 2545)

กระบวนการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะ เป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้น จึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น

(กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 1-7, 2545)



ภาพที่ 3 กระบวนการให้บริการ

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ

โดยทั่วไปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและติดใจที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเข้าใจและคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการ ดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 1-7, 2545)

1. ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ
2. ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม (courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
7. ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ
8. การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

9. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ให้บริการ

10. ความเข้าใจลูกค้า (understanding customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

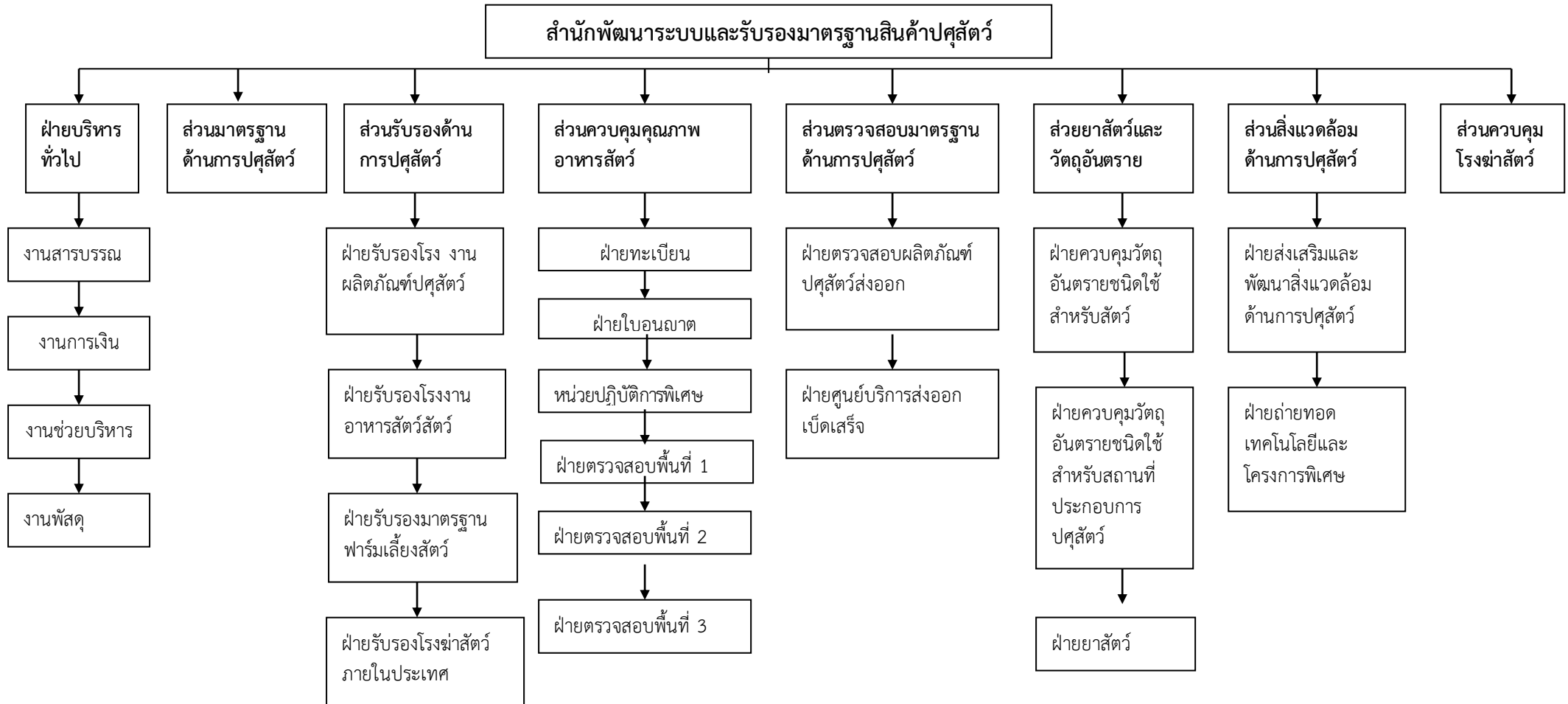
การวัดความพึงพอใจ

ภณิดา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะ กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

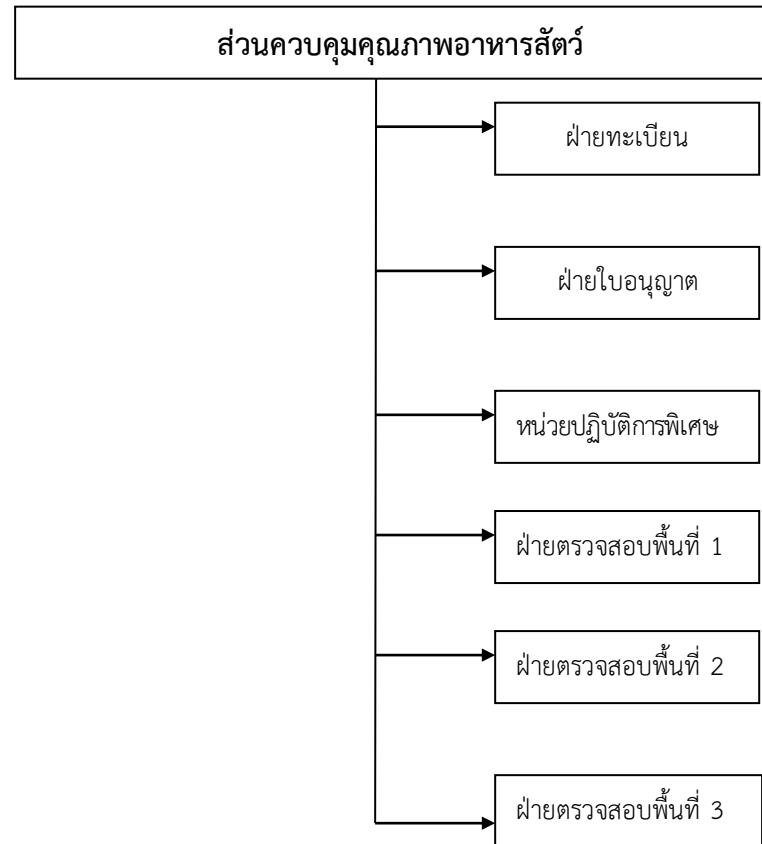
บุญเรียง (2539) แสดงทรรศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติ หรือเจตคติที่เป็นนามธรรมที่เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้ถ้าหากบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้น่าจะเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป สอดคล้องกับรายงานของ ปทุม (2541) กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตได้โดยอาศัยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นเรื่องยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์



ภาพที่ 4 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของส่วนควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์



ภาพที่ 5 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของส่วนควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ส่วนควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบตามขอบเขตในโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการดังนี้

1. ฝ่ายทะเบียนมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ให้กับผู้ประกอบการด้านอาหารสัตว์ โดยแบ่งเป็นอาหารสัตว์ประเภทต่างๆตามพระราชบัญญัติควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ ดังนี้

- ประเภทวัตถุดิบผสมแล้ว ชนิดสารผสมล่วงหน้า (พรีมิกซ์) ชนิดอาหารสัตว์ผสมสำเร็จรูป ชนิดหัวอาหารสัตว์
- ประเภทวัตถุดิบอาหารสัตว์
- ประเภทอาหารเสริมสำหรับสัตว์
- ประเภทผลิตภัณฑ์นมสำหรับสัตว์

2. ฝ่ายใบอนุญาต มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการและประสานงานกับพนักงานเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค ระดับจังหวัด เขต และด่านนำเข้า ในการออกใบอนุญาต และกำกับดูแลผู้ประกอบการด้านอาหารสัตว์ (ผลิต นำเข้า และขาย) ดังนี้

- การออกใบอนุญาตผลิต
- การออกใบอนุญาตนำเข้า
- การออกใบอนุญาตขาย
- การออกหนังสือรับรองแจ้งการนำเข้าอาหารสัตว์เข้ามาในราชอาณาจักร (นส. 4)
- การออกหนังสือรับรองการส่งออกอาหารสัตว์
- การส่งหนังสือรับรองการส่งออกอาหารสุนัขและแมว

3. หน่วยปฏิบัติการพิเศษ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับโครงการแก้ไขปัญหาการใช้สารเร่งเนื้อแดงในสุกร โดยทำหน้าที่ ดังนี้

- กำกับดูแลและกำหนดแผนการแก้ไขปัญหาการใช้สารเร่งเนื้อแดงให้กับเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค
- ตรวจสอบฟาร์มสุกร โรงฆ่าสุกร
- เก็บตัวอย่าง อาหารสุกร น้ำดื่ม และปัสสาวะสุกร เพื่อตรวจหาสารเร่งเนื้อแดง
- ดำเนินคดีกับผู้ประกอบการฟาร์มสุกรที่มีการใช้สารเร่งเนื้อแดง

4. ฝ่ายตรวจสอบ พื้นที่ 1 – 3 มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- ตรวจสอบผู้ผลิตอาหารสัตว์ ผู้นำเข้า ผู้ขายอาหารสัตว์ ตามพื้นที่ที่รับผิดชอบ
- เก็บตัวอย่างอาหารสัตว์ตามพื้นที่ที่รับผิดชอบ
- ดำเนินคดีกับผู้ประกอบการอาหารสัตว์ที่ฝ่าฝืน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกรียงเดช (2542) รายงานผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี จากกลุ่มตัวอย่าง 200 คน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของอำเภอด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อาชีพ และประเภทของงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ และปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการมาขอรับบริการและความรู้ความเข้าใจในงานด้านทะเบียนบัตรของผู้มารับบริการ

สวาท (2543) รายงานผลการศึกษาความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการการเยี่ยมเยียนหรือติดต่อผู้ต้องขังเรือนจำกลางอุบลราชธานี จากกลุ่มตัวอย่าง 200 คน พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการการเยี่ยมเยียนหรือติดต่อผู้ต้องขังในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสถานที่รองลงมา คือ ด้านพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขัง ได้แก่ เพศ อาชีพ และชั้นของผู้ต้องหา ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส

พงษ์เทพ (2546) รายงานผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจของลูกค้าต่อรูปแบบของสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์มากที่สุด คือในเรื่องระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้ ขณะที่น้อยที่สุด คือ ในเรื่องอัตราดอกเบี้ยที่ธนาคารเรียกเก็บ และความพึงพอใจของลูกค้าต่อรูปแบบการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์มากที่สุด คือ ในเรื่องธนาคารมีฐานะกิจการที่มั่นคงและภาพลักษณ์ที่เชื่อถือได้ น้อยที่สุด คือ ในเรื่องช่องทางการติดต่อกับธนาคาร

มรกต (2546) รายงานผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารการบินไทยต่อการบริการของแผนกสอบถามและรับรองที่นั่ง: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่ผลการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อแผนกสอบถามและรับรองที่นั่ง ณ สำนักงานใหญ่ ใน 5 ด้าน คือ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเข้าถึงจิตใจและสิ่งที่จับต้องได้ อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ธวัชชัย (2547) รายงานผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการการขออนุญาตทำทางเชื่อมในเขตทางหลวงของสำนักทางหลวงที่ 3 ในพื้นที่จังหวัดสกลนคร จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อทั้งหมด 364 คน ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความสะดวกในระดับพึงพอใจมาก ขณะที่ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านระยะเวลาการดำเนินการ ด้านคุณภาพในการให้บริการและด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และจากการศึกษา ยังพบว่าปัจจัยด้านรายได้และเพศของกลุ่มตัวอย่างไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

ขณะที่ปัจจัยด้านอายุ ด้านอาชีพ ด้านการศึกษาและด้านสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีผลต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ฉัตรชัย (2544) รายงานจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของแผนกคลังพัสดุฝ่ายกฏตติการและโฆษณาการภายในประเทศ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า มิติด้านทรัพยากร มิติของคุณภาพของผลผลิตที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนมิติด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และมิติด้านระบบการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดี และไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ การศึกษา และรายได้กับความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกคลังพัสดุ

ประดัด (2542) รายงานจากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการของสำนักทะเบียนอำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 183 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการมากที่สุด คือ ด้านสถานที่ที่ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านระบบบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ตามลำดับ ส่วนข้อมูลสภาพของผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ คือ รายได้ ส่วนข้อมูล ด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการขอรับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา

จากการตรวจเอกสารข้างต้น จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ คุณภาพในการให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ และพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมักจะขึ้นอยู่กับแนวทางการให้บริการของผู้ให้บริการและสภาพแวดล้อมในการบริการ รวมถึงปัจจัยส่วนบุคคลทั้งในเรื่อง เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา ประสบการณ์ในการขอรับบริการ ฯลฯ

บทที่ 3 วิธีการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการที่เป็นเป้าหมายของประชากรทั้งหมดที่คาดว่าจะมาขอรับบริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์ ในปีงบประมาณ 2552 จำนวน 525 คน (ตั้งแต่ตุลาคม 2551 ถึงกันยายน 2552)

กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรแบบหลายขั้นตอน (Multiple Stage Random Sampling) โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนเป้าหมายของประชากรทั้งหมดจำนวน 525 คน ที่คาดว่าจะมาขอรับบริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ กับสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ในปีงบประมาณ 2552 คำนวณตามสูตรของ Taro Yamane ดังนี้

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

(เมื่อความเชื่อถือได้ของการเลือกตัวอย่าง = 95 %)

เมื่อ	n	=	จำนวนตัวอย่างหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	จำนวนประชากรที่คาดว่าจะมาขอรับบริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ ประจำปีงบประมาณ 2552 จำนวน 525 คน
	e	=	ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างกำหนดให้ = 0.05
แทนค่าในสูตร	n	=	$\frac{525}{(1+ 525(0.05)^2)}$
		=	227

ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจากสูตรเท่ากับ 227 คน ในการแจกแบบสอบถามนั้น ได้เผื่อแบบสอบถามที่อาจเกิดข้อผิดพลาดไว้ 10% ของกลุ่มตัวอย่าง ฉะนั้นจึงกำหนดแบบสอบถาม 250 ชุดเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ในด้านต่างๆ ประกอบด้วยข้อคำถามดังต่อไปนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 7 ข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 7 ข้อ

ด้านการให้บริการ จำนวน 3 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามส่วนนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 6 ระดับของ Likert scale โดยมีการให้ค่าคะแนน ดังนี้

พอใจมากที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ	5
พอใจมาก	มีค่าคะแนนเท่ากับ	4
พอใจปานกลาง	มีค่าคะแนนเท่ากับ	3
พอใจน้อย	มีค่าคะแนนเท่ากับ	2
พอใจน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ	1

การแปลผลคะแนน ผู้ศึกษาได้กำหนดการแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ รายด้าน และโดยรวม โดยการนำคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนรวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ย ใช้หลักการแปลผลค่าเฉลี่ยในการให้ความหมายคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง พึงพอใจตามการรับรู้ของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง พึงพอใจตามการรับรู้ของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง พึงพอใจตามการรับรู้ของผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง พึงพอใจตามการรับรู้ของผู้รับบริการ อยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง พึงพอใจตามการรับรู้ของผู้รับบริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ในด้านต่างๆ ประกอบด้วยข้อคำถามดังต่อไปนี้

ด้านหลักนิติธรรม	จำนวน 3 ข้อ
ด้านหลักคุณธรรม	จำนวน 3 ข้อ
ด้านหลักความโปร่งใส	จำนวน 2 ข้อ
ด้านหลักความร่วมมือ	จำนวน 3 ข้อ
ด้านหลักความรับผิดชอบ	จำนวน 3 ข้อ
ด้านหลักความคุ้มค่า	จำนวน 2 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามส่วนนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับของ Likert scale โดยมีการให้ค่าคะแนน ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุดมีค่าคะแนนเท่ากับ	5
เห็นด้วยมาก มีค่าคะแนนเท่ากับ	4
เห็นด้วยปานกลาง มีค่าคะแนนเท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วย มีค่าคะแนนเท่ากับ	2
ไม่เห็นด้วยเลย มีค่าคะแนนเท่ากับ	1

การแปลผลคะแนน ผู้ศึกษาได้กำหนดการแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ รายด้าน และโดยรวม โดยการนำคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนรวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ย ใช้หลักการแปลผลค่าเฉลี่ยในการให้ความหมายคะแนนเฉลี่ยของความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง ความเชื่อมั่นตามการรับรู้ของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง ความเชื่อมั่นตามการรับรู้ของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง ความเชื่อมั่นตามการรับรู้ของผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง ความเชื่อมั่นตามการรับรู้ของผู้รับบริการ อยู่ในระดับต่ำ
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง ความเชื่อมั่นตามการรับรู้ของผู้รับบริการ อยู่ในระดับต่ำที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลจุดเด่นและจุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการตลอดจนข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน จำนวน 3 ข้อ เป็นคำถามปลายเปิด (Open-end Response Questions) เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษานี้ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามขึ้น และทำการทดสอบแบบสอบถาม (Pretest) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย เพื่อศึกษาถึงความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเป็นการทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุดตามวิธีของ Cronboch Alpha ต้องไม่ต่ำกว่า 0.70 ณ ค่าความเชื่อมั่น 95%

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขออนุญาตผลิตนำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ แจกแบบสอบถามแก่ผู้รับบริการที่มาติดต่อขออนุญาตผลิตนำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์กับส่วนควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมดที่ต้องการศึกษา โดยให้ตอบแบบสอบถามตามที่ได้สร้างขึ้นโดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2553 ถึงเดือนกรกฎาคม 2553 เป็นเวลา 6 เดือน แล้วทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามทุกชุดก่อนวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 250 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมดตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมดที่ต้องการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ แล้วมาดำเนินการดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาตรวจสอบความถูกต้องของการตอบแบบสอบถามในแต่ละชุด ซึ่งจะแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกอีกครั้ง
2. การลงรหัส (Coding) แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบข้อมูลแล้ว นำข้อมูลมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ทั้งแบบสอบถามปลายปิดและแบบสอบถามปลายเปิด
3. การประมวลผลข้อมูล นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง และลงรหัสแล้วมาประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows version 11.00 (Statistics Package for Social Science for windows version 11.00) โดยแยกวิเคราะห์ตามลำดับและรายงานผลเป็นค่าสถิติเชิงพรรณนา ในแต่ละตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percent) จากนั้นแปลความหมายในลักษณะบรรยายด้วยตาราง (ตารางที่ 1)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการวิเคราะห์โดยรวม รายข้อและรายด้าน โดยหาจำนวนร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) (ตารางที่ 2 – ตารางที่ 6)

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการวิเคราะห์โดยรวม รายข้อ และรายด้าน โดยหาร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) (ตารางที่ 7 – ตารางที่ 13)

ตอนที่ 4 จุดเด่นและจุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ ผู้ศึกษาทำการจัดหมวดหมู่ของคำตอบหรือข้อคิดเห็นที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกัน จากนั้นทำการแจกแจงความถี่และนำเสนอเรียงลำดับจากความถี่มากไปหาน้อย (ตารางที่ 14 – ตารางที่ 16)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) จากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ จำนวน 250 คน ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2553 ถึงเดือนกรกฎาคม 2553 ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ซึ่งสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 4 จุดเด่นและจุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ จำนวน 250 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 56.80 มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.60 รองลงมาอายุระหว่าง 31 - 40 ปี (ร้อยละ 30.80) และอายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 22.40) ตามลำดับ

สำหรับระดับการศึกษา พบว่า มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.80 รองลงมา การศึกษาระดับปริญญาโท (ร้อยละ 26.40) และต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 24.00) ตามลำดับ ขณะที่อาชีพส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ พบว่า มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้าน ร้อยละ 96.00 รองลงมา อาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 4.00)

เมื่อพิจารณาประสบการณ์ขอรับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการขอรับบริการต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมา มีประสบการณ์ในการขอ 5 – 10 ปี (ร้อยละ 24.80) และประสบการณ์ขอ 10-15 ปี (ร้อยละ 14.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ จำแนกตามข้อมูลสภาพทั่วไป (n = 250)

ข้อมูลสภาพทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	250	100.00
1. เพศ		
ชาย	142	56.80
หญิง	108	43.20
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
20 – 30 ปี	84	33.60
31 – 40 ปี	77	30.80
41 – 50 ปี	56	22.40
51 – 60 ปี	32	12.80
60 ปีขึ้นไป	1	0.40
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	60	24.00
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	117	46.80
ปริญญาโท	66	26.40
ปริญญาเอก	7	2.80
4. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	10	4.00
รับราชการ	-	-
พนักงานบริษัท/ห้างร้าน	240	96.00
อื่น ๆ (ระบุ.....)	0	0.00
5. ประสบการณ์ขอรับบริการอนุญาตผลิต นำเข้าและขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์		
ต่ำกว่า 5 ปี	120	48.00
5 – 10 ปี	62	24.80
10 – 15 ปี	35	14.00
15 ปี ขึ้นไป	33	13.20

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ จำแนกรายด้าน และโดยรวม (n = 250)

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.54	.67	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	3.49	.51	ปานกลาง
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.42	.76	ปานกลาง
4. ด้านการให้บริการ	3.53	.79	มาก
โดยรวม	3.25	.59	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = .59) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านการให้บริการตามลำดับ โดยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = .67) ขณะที่ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = .76)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ (n = 250)

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.61	.87	มาก
1.2 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	3.60	.88	มาก
1.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	3.52	.82	มาก
1.4 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการด้วยสื่อต่าง ๆ	3.46	.85	ปานกลาง
1.5 มีการตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.49	.91	ปานกลาง
1.6 ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อนได้ก่อน การให้บริการตามลำดับคิว	3.62	.81	มาก
1.7 ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	3.47	.89	ปานกลาง
โดยรวม	3.54	.67	มาก

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = .67) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ คือ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ และมีการตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อนได้ก่อน การให้บริการตามลำดับคิว ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ และการให้บริการด้วยความครบถ้วนถูกต้อง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อนได้ก่อน การให้บริการตามลำดับคิว ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = .81) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = .85)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ (n = 250)

ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
2.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	3.54	.82	มาก
2.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.47	.87	ปานกลาง
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	3.49	.88	ปานกลาง
2.4 ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	3.52	.92	มาก
2.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	3.43	.84	ปานกลาง
รวม	3.49	.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = .71) และเมื่อพิจารณาจำแนกรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียง และความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ตามลำดับ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = .82) ขณะที่ข้อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = .84) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามรายชื่อ (n = 250)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
3.1 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ E-Service เป็นต้น	3.44	1.05	ปานกลาง
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	3.57	.86	มาก
3.3 "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร คอมพิวเตอร์	3.26	1.06	ปานกลาง
3.3 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น call center เป็นต้น	3.32	1.04	ปานกลาง
3.4 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	3.41	1.10	ปานกลาง
3.6 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	3.59	.93	มาก
3.7 "ความเพียงพอ" ของจุดในการให้บริการ	3.43	.97	ปานกลาง
3.8 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.41	.98	ปานกลาง
รวม	3.42	.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = .76) และเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = .93) รองลงมา คือ ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = .86) และมีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ E-Service ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = .86) ตามลำดับ โดยข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความพอเพียง ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร คอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 3.26$, S.D. = 1.06)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการด้านการให้บริการจำแนกตามรายข้อ (n = 250)

ด้านการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
4.1 ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	3.51	.90	มาก
4.2 ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	3.49	.82	ปานกลาง
4.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน	3.58	.93	มาก
รวม	3.53	.79	มาก

จากตารางที่ 6 แสดงว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการด้านการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = .79) และเมื่อพิจารณาจำแนกรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ และความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = .90) ส่วนข้อที่ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = .82) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของภาพรวมความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการจำแนกรายด้านและโดยรวม (n = 250)

ความเชื่อมั่น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านหลักนิติธรรม	3.63	.73	มาก
2. ด้านหลักคุณธรรม	3.72	.75	มาก
3. ด้านหลักความโปร่งใส	3.72	.75	มาก
4. ด้านหลักความร่วมมือ	3.57	.68	มาก
5. ด้านหลักความรับผิดชอบ	3.57	.68	มาก
6. ด้านหลักความคุ้มค่า	3.65	.70	มาก
โดยรวม	3.64	.59	มาก

จากตารางที่ 7 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = .59) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้งหมดเช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านหลักคุณธรรม ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = .75) และด้านหลักความโปร่งใส ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = .75) ขณะที่ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านหลักความมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = .68) และด้านหลักความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = .68)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการด้านหลักนิติธรรม จำแนกเป็นรายข้อ (n = 250)

หลักนิติธรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.4 ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงานที่ใช้บริการ	3.59	.92	มาก
1.4 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม-ไม่เลือกปฏิบัติ	3.69	.77	มาก
1.3 มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	3.60	.88	มาก
รวม	3.63	.73	มาก

จากตารางที่ 8 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการด้านนิติธรรม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = .73) และเมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม-ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = .77) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆของหน่วยงานที่ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = .92)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการด้านหลักคุณธรรม จำแนกเป็นรายข้อ (n = 250)

หลักคุณธรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
2.1 เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	3.89	.81	มาก
2.2 เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม น่านับถือ	3.79	.86	มาก
2.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	3.71	.89	มาก
รวม	3.72	.75	มาก

จากตารางที่ 9 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการด้านหลักคุณธรรม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72, S.D. = .75$) และเมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน ($\bar{X} = 3.89, S.D. = .81$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม น่านับถือ ($\bar{X} = 3.79, S.D. = .86$) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ($\bar{X} = 3.71, S.D. = .89$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการด้านหลักความโปร่งใส จำแนกเป็นรายข้อ (n = 250)

หลักความโปร่งใส	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
3.1 ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหากรณีมีการร้องเรียน	3.68	.87	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา	3.75	.79	มาก
รวม	3.72	.75	มาก

จากตารางที่ 10 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการด้านหลักความโปร่งใส โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72, S.D. = .75$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา ($\bar{X} = 3.75, S.D. = .79$) รองลงมาคือ ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหากรณีมีการร้องเรียน ($\bar{X} = 3.68, S.D. = .87$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการด้านหลักความมีส่วนร่วมจำแนกเป็นรายข้อ (n = 250)

หลักความมีส่วนร่วม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
4.1 มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก	3.60	.79	มาก
4.2 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	3.61	.76	มาก
4.3 มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	3.52	.84	มาก
รวม	3.57	.68	มาก

จากตารางที่ 11 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการด้านหลักความมีส่วนร่วม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57, S.D. = .68$) และเมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก ($\bar{X} = 3.61, S.D. = .76$) รองลงมาคือ มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 3.60, S.D. = .79$) และมีการปรับปรุงการทำงานกรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ($\bar{X} = 3.52, S.D. = .84$)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการด้านหลักความรับผิดชอบจำแนกเป็นรายข้อ (n = 250)

หลักความรับผิดชอบ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
5.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี	3.63	.83	มาก
5.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ (ไม่นำเวลาราชการไปทำธุระส่วนตัว)	3.58	.80	มาก
5.3 มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	3.48	.88	ปานกลาง
5.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน	3.59	.83	มาก
รวม	3.57	.68	มาก

จากตารางที่ 12 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการด้านหลักความรับผิดชอบโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57, S.D. = .68$) และเมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.63, S.D. = .83$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 3.59, S.D. = .83$) ส่วนข้อที่การเปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด จัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48, S.D. = .88$)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการด้านหลักความคุ้มค่า จำแนกเป็นรายข้อ (n = 250)

หลักความคุ้มค่า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
6.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	3.77	.69	มาก
6.2 มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย เพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ	3.53	.88	มาก
รวม	3.65	.70	มาก

จากตารางที่ 13 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการด้านหลักความคุ้มค่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = .70) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = .69) รองลงมาคือ มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = .88) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 จุดเด่นและจุดที่ควรปรับปรุงตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานวิเคราะห์จากแบบสอบถามปลายเปิดโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 14 จุดเด่นของการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์

จุดเด่นของการบริการ	ความถี่
เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กับผู้รับบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ อธิบายดี	37
บริการด้วยน้ำใจ ช่วยเหลือและให้คำปรึกษาข้อมูลเสมอ	28
มีความรับผิดชอบ	22
ได้รับการบริการตรงตามต้องการ	19
บริเวณภายในหน่วยงานมีความสะอาด เรียบร้อย	16
เอกสารการขอมีการจัดเก็บอย่างมีระบบ	13
มีน้ำดื่มไว้คอยบริการ	11
ปฏิบัติงานด้วยความชัดเจน และถูกต้อง	8
มีการบริการข่าวสารให้แก่ผู้รับบริการ	3
รวม	157

จากตารางที่ 14 จุดเด่นของการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ พบว่า ข้อที่มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กับผู้รับบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ อธิบายดี มีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นมากที่สุด จำนวน 37 ราย รองลงมาคือ บริการด้วยน้ำใจ ช่วยเหลือและให้คำปรึกษาข้อมูลเสมอ มีผู้แสดงความคิดเห็น จำนวน 28 ราย และมีความรับผิดชอบ มีผู้แสดงความคิดเห็น จำนวน 22 ราย

ตารางที่ 15 จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียน
อาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์

จุดที่ควรปรับปรุง	ความถี่
จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ	54
ความรวดเร็วของการให้บริการ	43
ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	29
จำนวนสถานที่จอดรถในการมารับบริการ	25
ควรมีหนังสือพิมพ์หรือวารสาร	22
จำนวนเก้าอี้ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	14
การทำข่าวประชาสัมพันธ์น้อยเกินไป	3
รวม	190

จากตารางที่ 15 จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ตามการรับรู้ของผู้รับบริการพบว่า ข้อที่มากที่สุด คือ จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ มีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นมากที่สุดจำนวน 54 ราย รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ มีผู้แสดงความคิดเห็น จำนวน 43 ราย และระยะเวลารอคอยในการรับบริการ จำนวน 29 ราย

ตารางที่ 16 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียน
อาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ	61
ควรปรับปรุงความรวดเร็วในการให้บริการ	21
ควรจัดการบริการให้เป็นระบบตามคิว	17
ควรอธิบายการบริการแต่ละขั้นตอนให้เข้าใจ	10
ควรพูดกับผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล	9
รวม	118

จากตารางที่ 16 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ พบว่า ข้อเสนอแนะที่มากที่สุด คือ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีผู้แสดงความคิดเห็นมากที่สุด จำนวน 61 ราย รองลงมาคือ ควรปรับปรุงความรวดเร็วในการให้บริการ มีผู้แสดงความคิดเห็น จำนวน 21 ราย และควรจัดการบริการให้เป็นระบบตามคิว จำนวน 17 ราย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในคุณภาพการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ประกอบด้วยคำถาม 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ตอนที่ 4 จุดเด่นและจุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนความคิดเห็นเพิ่มเติม/ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ จำนวน 250 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยเครื่องมือที่ได้รับการพัฒนาปรับปรุงและผ่านการตรวจสอบความตรงในเนื้อหาและความเชื่อมั่น ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้ค่าสถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการขออนุญาตผลิต นำเข้าและขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.80 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.60 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 30.80) และอายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 22.40) ตามลำดับ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด (ร้อยละ 46.80) รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท (ร้อยละ 26.40) และต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 24.00) ตามลำดับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้าน (ร้อยละ 96.00) มากที่สุด รองลงมา คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 4.00) และมีประสบการณ์ในการขอรับบริการต่ำกว่า 5 ปี (ร้อยละ 48.00) รองลงมา คือ มีประสบการณ์ในการขอ 5-10 ปี (ร้อยละ 24.80) และประสบการณ์ในการขอ 10-15 ปี (ร้อยละ 14.00) ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = .59) ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = .67) ขณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = .76) และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจ จำแนกเป็นรายด้าน สามารถแบ่งความพึงพอใจออกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54, S.D. = .67$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อนได้ก่อน การให้บริการตามลำดับคิว ($\bar{X} = 3.62, S.D. = .81$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ ($\bar{X} = 3.47, S.D. = .85$)

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49, S.D. = .71$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ ($\bar{X} = 3.54, S.D. = .82$) ขณะที่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 3.43, S.D. = .84$)

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42, S.D. = .76$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 3.59, S.D. = .93$) ขณะที่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความพอเพียงของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร คอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 3.26, S.D. = 1.06$)

2.4 ด้านการที่ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53, S.D. = .79$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.51, S.D. = .90$) ขณะที่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ($\bar{X} = 3.49, S.D. = .82$)

3. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64, S.D. = .59$) ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านหลักคุณธรรม ($\bar{X} = 3.72, S.D. = .75$) และด้านหลักความโปร่งใส ($\bar{X} = 3.72, S.D. = .75$) ขณะที่ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านหลักความมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.57, S.D. = .68$) และด้านหลักความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.57, S.D. = .68$) เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ จำแนกเป็นรายด้าน สามารถแบ่งความเชื่อมั่นออกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

3.1 ด้านหลักนิติธรรม พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63, S.D. = .73$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม-ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.69, S.D. = .77$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆของหน่วยงานที่ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.59, S.D. = .92$)

3.2 ด้านหลักคุณธรรม พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72, S.D. = .75$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน ($\bar{X} = 3.89, S.D. = .81$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม น่านับถือ ($\bar{X} = 3.79, S.D. = .86$) และเจ้าหน้าที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ($\bar{X} = 3.59, S.D. = .92$) ตามลำดับ

3.3 ด้านหลักความโปร่งใส พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = .75) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงไปตรงมา ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = .79) รองลงมา คือ ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหากรณีมีการร้องเรียน ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = .87)

3.4 ด้านหลักความมีส่วนร่วม พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = .68) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = .76) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = .84)

3.5 ด้านหลักความรับผิดชอบ พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = .68) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = .83) ส่วนข้อมีการเปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดและจัดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = .92)

3.6 ด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = .70) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = .69) รองลงมา คือ มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆที่ทันสมัย เพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = .88)

4. จุดเด่นและจุดที่ควรปรับปรุงตลอดจนข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ

4.1 จุดเด่นของการบริการ พบว่า ข้อที่มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กับผู้รับบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ อธิบายดี มีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นมากที่สุด จำนวน 37 ราย รองลงมาคือ บริการด้วยน้ำใจ ช่วยเหลือและให้คำปรึกษาข้อมูลเสมอ มีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 28 ราย และมีความรับผิดชอบ มีผู้แสดงความคิดเห็น จำนวน 22 ราย

4.2 จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ พบว่า ข้อที่มากที่สุด คือ เพิ่มบุคลากรที่ให้บริการ มีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นมากที่สุด จำนวน 54 ราย รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ มีผู้แสดงความคิดเห็น จำนวน 43 ราย และเปิดบริการให้ตรงเวลา จำนวน 22 ราย

4.3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ พบว่า ข้อเสนอแนะที่มากที่สุด คือ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีผู้แสดงความคิดเห็นมากที่สุด จำนวน 61 ราย รองลงมาคือ ควรปรับปรุงความรวดเร็วในการให้บริการ มีผู้แสดงความคิดเห็น จำนวน 21 ราย และควรจัดการบริการให้เป็นระบบตามคิว จำนวน 17 ราย ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขออนุญาตผลิตนำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านการให้บริการ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกรายข้อ พบว่า ในข้อความเสมอภาคในการรับบริการ เช่นใครมาก่อนได้ก่อน การให้บริการตามลำดับคิว ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด โดยอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความประทับใจมาก ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่จะให้บริการตามลำดับ กล่าวคือใครมาก่อนจะได้รับการบริการก่อน สอดคล้องกับกุลธนะ (2528) รายงานว่า หลักการให้บริการที่ดีข้อหนึ่ง คือ การให้บริการที่ยึดหลักความเสมอภาค และต้องดำเนินไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ขณะที่ข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุด โดยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการยังไม่เกิดความประทับใจการให้บริการ และผู้รับบริการมีความต้องการได้รับการบริการในข้อนี้ที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการตลอดจนการอธิบายขั้นตอนการให้บริการจะส่งผลให้การขอรับบริการประสบความสำเร็จ (รัชยา, 2535)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้ บริการ จำแนกรายข้อ พบว่า ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดโดยอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ มีหลักการปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้รับบริการอย่างชัดเจน เช่น แสดงอาการยิ้มแย้มกับบุคคลทุกคนที่มาใช้บริการหรือมาติดต่องานแสดงความเป็นกันเอง และให้ความร่วมมือช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการทุกคนในโอกาสที่สมควรเพราะการสร้างมนุษยสัมพันธ์หรือการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการในการบริการประเภทต่างๆ เป็นเรื่องสำคัญยิ่งอันดับแรกที่คุณให้บริการจะต้องคำนึงถึงอยู่ตลอดเวลา เพราะหากสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการแล้ว ย่อมเป็นโอกาสที่ดีที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกอบอุ่น มั่นใจ พึงพอใจและประทับใจในการให้บริการในที่สุด

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกรายข้อ พบว่า ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด โดยอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความประทับใจในประเด็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการ สอดคล้องกับสุเทพ (2541) ที่รายงานว่ สิ่งแวดล้อมด้านสถานที่ที่เหมาะสมสามารถกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจได้ ส่วนในข้อ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำสุด โดยอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการ มีความต้องการ

อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เพื่อที่จะช่วยให้การขอรับบริการทำได้สะดวกและรวดเร็ว
ยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการ จำแนกรายข้อ
พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
สูงสุดโดยอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความประทับใจในภาพรวมของการให้บริการ
ขณะที่ข้อได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำสุด โดยอยู่ในระดับปาน
กลาง แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังกับการขอรับบริการมาก

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียน
อาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์โดยภาพรวมมีความเชื่อมั่นอยู่
ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากทั้งหมด

เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการด้านหลักนิติธรรม จำแนกรายข้อ พบว่า
ในข้อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม-ไม่เลือกปฏิบัติ ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นสูงสุด
โดยอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลจากการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับความพึงพอใจข้างต้นในข้อความเสมอภาค
ในการรับบริการ เช่นใครมาก่อนได้ก่อน การให้บริการตามลำดับคิว ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
สูงสุด เช่นกัน แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มาก ขณะที่ข้อ
ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆของหน่วยงานที่ใช้บริการ ผู้รับบริการมีความ
เชื่อมั่นต่ำสุด โดยอยู่ในระดับมาก เพราะผู้รับบริการจะอาศัยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ
ให้บริการด้านต่างๆในการตัดสินใจใช้บริการ ข้อมูลข่าวสารจึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความ
มั่นใจ จูงใจ ในการตัดสินใจใช้บริการตามความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการ

เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการด้านหลักคุณธรรม จำแนกรายข้อ พบว่า
ในข้อเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน ผู้รับบริการมี
ความเชื่อมั่นสูงสุด โดยอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่มาก สอดคล้องกับรายงานของ รัชยา (2535) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จผู้
ให้บริการต้องมีความซื่อสัตย์ ปฏิบัติงานด้วยความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการด้านหลักความโปร่งใส จำแนกรายข้อ
พบว่า ในข้อเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นสูงสุด โดยอยู่ใน
ระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มาก สอดคล้องกับ
รายงานของ รัชยา (2535) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จผู้ให้บริการต้องมีความซื่อสัตย์
ปฏิบัติงานด้วยความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการด้านหลักความร่วมมือ จำแนกรายข้อ
พบว่า ในข้อหน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก ผู้รับบริการมี
ความเชื่อมั่นสูงสุด โดยอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นมาก ว่าหน่วยงานนั้น
มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะฯ เนื่องจากเป็นสิ่งที่สำคัญในการช่วยให้ผู้ให้บริการเข้าใจความ
ต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง

เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการด้านหลักความรับผิดชอบ จำแนกรายข้อ พบว่า ในข้อเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นสูงสุด โดยอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่มาก เนื่องจากสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ได้มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับบุคลากรและเจ้าหน้าที่ทุกคน ทำให้สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง

และเมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการด้านหลักความคุ้มค่า จำแนกรายข้อ พบว่า ในข้อเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นสูงสุด โดยอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อตัวเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมาก สอดคล้องกับรายงานของ รัชยา (2535) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จผู้ให้บริการต้องมีความสามารถในการบริการและมีความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ เป็นประโยชน์อย่างมาก เพราะทำให้มองเห็นทัศนคติและมุมมองของผู้รับบริการซึ่งใช้บริการด้านต่างๆ ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ทำให้ได้ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการวางแผน พัฒนาปรับปรุงการให้บริการอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง ดังนั้น สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ควรมีการสำรวจหรือศึกษาทัศนคติการได้รับบริการและความพึงพอใจในการใช้บริการทุกประเภทอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบความต้องการของผู้รับบริการที่สมบูรณ์มากขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการนำไปสู่การประกันคุณภาพที่ดีต่อไป และส่งผลให้สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ก้าวหน้าไปอย่างมีทิศทางบรรลุตามยุทธศาสตร์คุณภาพการให้บริการ ที่ว่า ผู้รับบริการได้รับบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และรวดเร็ว

บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสอนศรี. 2546. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์
การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอยั้งปราการ จังหวัดเชียงใหม่. คณะเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติมา ปรีดีลภ. 2529. ทฤษฎีการบริหารองค์การ. โรงพิมพ์ธนาคารพิมพ์, กรุงเทพฯ.
- กุลธน ธนาพงศธร. 2528. การบริหารบุคคล. เอกสารการสอนชุดวิชา 304 หน่วยที่ 6-16.
พิมพ์ครั้งที่ 4. สาขาวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ฉัตรชัย คงสุข. 2535. ความพึงพอใจของผู้รับบริการของแผนกคลังพัสดุ ฝ่ายภัตตาหารและ
โภชนาการภายในประเทศ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย. 2528. ผลสำเร็จในการดำเนินงานของโครงการพัฒนาชนบทระดับหมู่บ้าน:
ศึกษาเฉพาะกรณีในจังหวัดลำปางและสกลนคร เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์รูปแบบที่
เหมาะสมในการพัฒนาชนบทแบบผสมผสาน. น.250-255. ในรายงานการประชุมทาง
วิชาการ ครั้งที่ 23 (สาขาสังคมศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์ และ ยาวพร ศานติวิวัฒน์. 2548. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการ
บริการของห้องสมุดสมนึก พุนทรัพย์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
ว. วิทยบริการ 16(3): 37-44.
- เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2540. พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. ไทยวัฒนาพานิช,
กรุงเทพฯ.
- นภารัตน์ เสือจงพรู. 2544. ปัจจัยที่มีผลประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานประจำ
สำนักงานบริการโทรศัพท์ การศึกษาค้นคว้าอิสระ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. 2539. วิจัยทางการศึกษา. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พี. เอ็น. การพิมพ์, กรุงเทพฯ.
- ปทุม กลุ่ย์กลาง. 2541. การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- ประกายดาว ดำรงพันธ์. 2546. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ:
กรณีศึกษาศูนย์ธุรกิจสะพานขาว ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรียากร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. การบริหารงานวิชาการ. สหมิตรออฟเซต, กรุงเทพฯ.
- พงษ์เทพ สันติพันธ์. 2546. ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อม
ที่ดินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พิทักษ์ ตรุษทิพย์. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท,
สถาบันบัณฑิตพัฒนศาสตร์.

- ไพโรพนา ศรีเสน. 2544. ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภนิดา ชัยปัญญา. 2541. ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการ
ปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภัทรา นิคมานนท์. 2532. ผลและการสร้างการประเมินแบบทดสอบ. โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ์,
กรุงเทพฯ.
- มรกต คงสมบูรณ์. 2546. ความพึงพอใจของผู้โดยสารการบินไทยของแผนกสอบถามและรับรอง
ที่นั่ง : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2545. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการ หน่วยที่ 1-7.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2545. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการ หน่วยที่ 8-15.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2542. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น, กรุงเทพฯ.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. 2535. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตาม
นโยบายประกันสังคม: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.
ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก).
- วิชัย เหลืองธรรมชาติ. 2531. ความพึงพอใจในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากร
หมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภาจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิเชียร เกตุสิงห์. 2530. หลักการศึกษาและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย. ไทยวัฒนาพานิช,
กรุงเทพฯ.
- วิรุฬ พรรณเทวี. 2542. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวง
มหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรพงษ์ เถลิงจิระรัตน์. 2539. คุณภาพในงานบริการ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
พิมพ์ครั้งที่ 2. โรงพิมพ์บริษัทประชาชน จำกัด, กรุงเทพฯ.
- สง่า ภู่องรงค์. 2540. ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศึกษาธิการอำเภอตาม
อำเภอตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ และความพึงพอใจของข้าราชการ
สำนักงานศึกษาธิการในเขตการศึกษา 7. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สวาท หน่อจันทร์. 2543. ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมเยียนหรือผู้ต้องขัง:
ศึกษาเฉพาะกรณีเรือนจำกลางอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศึกษาศาสตรบัณฑิต,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุเทพ พานิชพันธุ์. 2541. ความพึงพอใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

Kotler, E. L. 2000. A dictionary for accounts. Englewood Cliffs. New Jersey.

Kotler, E. L. and H. L. Armstrong. 2002. Citizen evaluation and urban management: Services delivery in an era of protest. Harper & Row. New York.

Parasuraman, A., V.A. Zeithamal, and L.L. Berry. 1991. Understanding measuring and improving service quality finding from a multiphase research program. Massachusetta: Lexington.

ภาคผนวก

รหัสแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ
 ขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของ
 สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์
 กรมปศุสัตว์

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการขออนุญาตผลิต นำเข้า และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์

ผู้ศึกษาขอความกรุณาท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน และขอรับรองว่าข้อมูลของท่าน จะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ คำตอบในแบบสอบถามนี้ไม่ถือว่าข้อใดถูกหรือผิด ทั้งนี้เพราะถือว่าแต่ละคำตอบเป็นแบบของการตัดสินใจที่แตกต่างกันออกไป โดยผู้ศึกษาจะนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการศึกษาเชิงวิชาการ และเป็นข้อมูลแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการต่อไป จึงหวังอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ

(คำถามลักษณะเฉพาะของงานบริการ)

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวในคุณภาพการให้บริการ (คำถามกลาง)

ตอนที่ 4 จุดเด่นและจุดที่ควรปรับปรุงตลอดจนข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับตัวท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

☐

2. อายุ

☐

ต่ำกว่า 20 ปี

☐

20 – 30 ปี

☐
☐

31 – 40 ปี

☐

41 – 50 ปี

☐

51 – 60 ปี

☐

60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐

ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐

ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐
☐

ปริญญาโท

☐

ปริญญาเอก

4. อาชีพ

☐

รับจ้างทั่วไป

☐
☐

รับราชการ

☐

พนักงานบริษัท/ห้างร้าน

☐

อื่นๆ (ระบุ.....)

5. ประสบการณ์ขอรับบริการอนุญาตฯ และขึ้นทะเบียนอาหารสัตว์

☐

ต่ำกว่า 5 ปี

☐
☐

5 - 10 ปี

☐

10 - 15 ปี

☐

15 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ (คำถามลักษณะเฉพาะของงานบริการ)

2.1 ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ เหล่านี้เป็นอย่างไรบ้าง

5 = พอใจมากที่สุด 4 = พอใจมาก 3 = พอใจปานกลาง

2 = พอใจน้อย 1 = พอใจน้อยที่สุด

โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

สำหรับผู้วิจัย

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ					
	5	4	3	2	1	
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว						☐
1.2 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ						☐
1.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง						☐
1.4 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการด้วยสื่อต่าง ๆ						☐
1.5 มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ						☐
1.6 ความเสนอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อนได้ก่อน การให้บริการตามลำดับคิว						☐
1.7 ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ						☐
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
2.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการหรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ						☐
2.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้ บริการของเจ้าหน้าที่						☐
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ						☐
2.4 ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่						☐
2.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่						☐

สำหรับผู้วิจัย

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ					
	5	4	3	2	1	
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.6 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางอิเล็กทรอนิกส์ (e- Service) โทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น						☐
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ						☐
3.3 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น call center เป็นต้น						☐
3.4 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น						☐
3.5 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม						☐
3.6 "ความเพียงพอ" ของจุดในการให้บริการ						☐
3.7 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย						☐
4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ						
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ						☐
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์						☐
4.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน						☐

ตอนที่3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (คำถามกลาง)

3.1 ท่านมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ เหล่านี้เป็นอย่างไรบ้าง

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก
3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = ไม่เห็นด้วย
1 = ไม่เห็นด้วยเลย

โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

สำหรับผู้วิจัย

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					
	5	4	3	2	1	
1. หลักนิติธรรม						
1.1 ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงานที่ใช้บริการ						☐
1.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม-ไม่เลือกปฏิบัติ						☐
1.3 มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ						☐
2. หลักคุณธรรม						
2.1 เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน						☐
2.2 เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม น่านับถือ						☐
2.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก						☐
3. หลักความโปร่งใส						
3.1 ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหากรณีมีการร้องเรียน						☐
3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา						☐

สำหรับผู้วิจัย

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					
4. หลักความมีส่วนร่วม	5	4	3	2	1	
4.1 มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ หน่วยงานได้อย่างสะดวก						☐
4.2 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากบุคคลภายนอก						☐
4.3 มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะ						☐
5. หลักความรับผิดชอบ						
5.1 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี						☐
5.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ (ไม่นำเวลาราชการไปทำธุระส่วนตัว)						☐
5.3 มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับ การให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ						☐
5.4 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน						☐
6. หลักความคุ้มค่า						
6.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ						☐
6.2 มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆที่ทันสมัย เพื่อลด ค่าใช้จ่ายและต้นทุนในการให้บริการ						☐

ตอนที่ 4 จุดเด่นและจุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ

4.1 จุดเด่นของการให้บริการ

1.
2.
3.
4.
5.

4.2 จุดที่ควรปรับปรุง

1.
2.
3.
4.
5.

4.3 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ

1.
2.
3.
4.
5.

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้ด้วย เพราะข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะมีส่วนในการที่จะนำไปใช้ในการปรับปรุงการบริการแก่ท่านให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

