

คุณภาพการบริการของสำนักงานประมง จังหวัดระยอง

The Service Quality of Rayong Provincial Fisheries Office

¹มลธิชา สนจุมพะ และ ²พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต

Monticha Sonjumba and Pongsatean Luengalongkot

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Faculty of Political Science and Law; Burapha University,

Email: ¹63920233@go.buu.ac.th, ²pongsate@hotmail.com

Received October 4, 2022; Revised November 6, 2022; Accepted January 7, 2023

บทคัดย่อ

คุณภาพการบริการมีความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีแก่ประชาชน ดังนั้นบทความวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะของผู้รับบริการ และกลุ่มงานที่เข้ารับบริการ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนผู้รับบริการที่สำนักงานประมงจังหวัดระยอง ได้แก่ เกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ ผู้ประกอบการค้าการประมง และชาวประมง จำนวน 384 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สถิติ t- test สถิติ One - way ANOVA และเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธี Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการดี เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติพบว่า มีระดับคุณภาพการให้บริการดีทุกมิติ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มิติเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล มิติความเชื่อถือไว้วางใจได้ มิติตอบสนองต่อผู้รับบริการ มิติให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และมิติความเป็นรูปธรรมของบริการ

2. สถานะผู้รับบริการ และกลุ่มงานที่เข้ารับบริการต่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ของสำนักงานประมงจังหวัดระยองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ คุณภาพการบริการ; สำนักงานประมง; จังหวัดระยอง

Abstract

Service quality is important in building good relationship with people. This article aims to study the service quality of Rayong Provincial Fisheries Office and to compare the service quality of Rayong Provincial Fisheries Office according to gender, age, education level, status, and types of work of the service recipients. The research used a questionnaire to gather data from the sample group which consisted of 384 service recipients of Rayong Provincial Fisheries Office. The

recipients were divided into aquaculture farmers, fisheries entrepreneurs, and fishermen. The statistical tools used in data analysis were percentage mean, Standard Deviation (SD), a t-test, One-Way ANOVA, and pair comparison by Scheffe's method with the statistical significance of 0.05.

1. The research revealed that the overall service quality Rayong Provincial Fisheries Office was at a high level. An individual analysis of each dimension of the service quality also revealed that all dimensions of the service quality was at a high level, which could be ranked in the following order: care for individual service recipients, trustworthiness, responsiveness towards service recipients, confidence of service recipients, and tangibility of the service.

2. The comparison of the service quality of Rayong Provincial Fisheries Office according to personal information of the service recipients revealed that the service recipients with different statuses and types of work had a different opinion towards the service quality of Rayong Provincial Fisheries Office with the statistical significance of 0.05. However, the difference in gender level, and profession of the service recipients had not a different the opinion service quality of Rayong Provincial Fisheries Office.

Keywords: The Service quality; Fisheries Office; Rayong Province

บทนำ

ในปัจจุบัน ภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชนในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) เป็นแนวความคิดที่ต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ และวิธีการบริหารงานภาครัฐไปจากเดิมที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า (Input) และอาศัยกฎระเบียบเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความถูกต้อง สุจริต และเป็นธรรม โดยหันมาเน้นถึงวัตถุประสงค์ และสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงาน ทั้งในแง่ของผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) และความคุ้มค่าของเงิน (Value For Money) รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยนำเอาเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้มากขึ้น เช่น การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การวัดและประเมินผลงาน การบริหารคุณภาพโดยรวม การรื้อปรับระบบ เป็นต้น รวมทั้งการให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชน (Public Service Orientation) ซึ่งเป็นรูปแบบที่มุ่งเน้นคุณภาพของการดำเนินงานหรือการให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการเป็นอันดับแรก (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2554)

สำนักงานประมงจังหวัดระยอง ในฐานะหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนภูมิภาคของกรมประมง มีความใกล้ชิดกับประชาชนและเกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพเกษตรกรรม ด้านประมง ด้านเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ ให้บริการประชาชนที่เข้ามาติดต่อซึ่งเป็นเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ ผู้ประกอบการด้านการประมง ผู้ขอใบอนุญาตสัตว์ป่าสงวน และอื่น ๆ เพื่อขอรับบริการในการออกใบอนุญาต หนังสืออนุญาต หนังสือรับรอง ขึ้นทะเบียน ต่ออายุทะเบียน การจัดทำหนังสือคนประจำเรือสำหรับแรงงานต่างด้าว และอื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อดำเนินการ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านการบริการที่หลากหลาย และสะดวกรวดเร็วจึงจำเป็นต้องที่สำนักงานประมงจังหวัดระยองต้องส่งเสริมคุณภาพการบริการให้เป็นมาตรฐานสากล

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง โดยศึกษาจากคุณภาพการบริการ 5 มิติ คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และการเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล เพื่อให้ทราบถึงระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง นำไปสู่แนวโน้มในการพัฒนา ปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองให้มีมาตรฐานยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

สมมติฐานการวิจัย

ผู้มาใช้บริการสำนักงานประมงจังหวัดระยองที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานะของผู้รับบริการ กลุ่มงานที่เข้ารับบริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

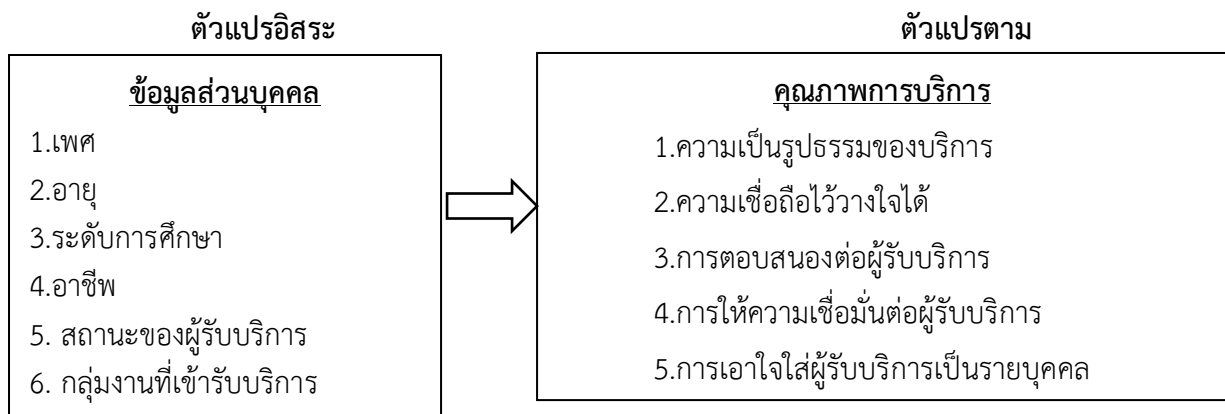
การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัย คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ ทั้งแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ข้อมูลทั่วไปสำนักงานประมงจังหวัดระยอง กรมประมง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสังเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพของการบริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 มิติ ดังนี้คือ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3. การตอบสนองต่อ 4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ 5. การเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ทั้ง 5 ด้านนี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการกำหนดความรู้ต่อคุณภาพการบริการ ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์การ นอกจากนี้ยังสามารถประยุกต์ใช้สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้การพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ โดยการรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการเป็นผลมาจากขนาดและทิศทางของช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความรับรู้ต่อการบริการ เมื่อความรู้จากการบริการที่ได้รับจริงมีค่ามากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภคต่อการบริการ ก็จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าความพึงพอใจที่ผู้บริโภคคาดหวัง และผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น หากความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่าเท่ากับความรู้จากการบริการที่ได้รับจริง ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจต่อการบริการ และหากความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่ามากกว่าความรู้จริงจากการบริการที่ได้รับจริง ผู้บริโภคจะไม่พอใจการบริการที่ได้รับและความไม่พอใจจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวัง และการรับรู้สูงขึ้น (พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต, 2557) สรุปได้ว่าแนวคิดการคุณภาพการให้บริการคือ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีผลสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือการ

ให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภคนั่นเอง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้กรอบแนวคิด ดังนี้ ผู้วิจัยได้แนวคิดคุณภาพการบริการของ Parasuraman Zeithaml and Berry (1988) ประกอบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของชนาธิป ครรชิต (2559) โดยสังเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพของการบริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 มิติ ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้มารับบริการที่สำนักงานประมงจังหวัดระยอง ได้แก่ เกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ ผู้ประกอบการด้านการประมง และชาวประมง

กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากกลุ่มประชากรมีขนาดใหญ่ทำให้ไม่ทราบประชากรที่แน่ชัด จึงใช้การคำนวณจากสูตรไม่ทราบขนาดประชากรของ คอแครน (Cochran, 1977) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ที่ต้องการเท่ากับ 384 ตัวอย่าง ซึ่งตัวเลขเหล่านี้จะเป็นลำดับคิวของผู้มารับบริการที่สำนักงานประมงจังหวัดระยองที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างจนครบจำนวนที่กำหนดไว้ 384 ตัวอย่าง (เฉลิมพล ศรีหงส์, 2543)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมาเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามแบบปิด โดยการตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ กับกลุ่มประชากรที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.9 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง
2. ทำการรวบรวมแบบสอบถามที่แจกไป มีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา 384 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ หลังจากนั้นทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
3. ทำการวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถามที่รวบรวมมา โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยที่การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ เพื่องานวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (สำหรับวิเคราะห์ระดับการให้บริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง ใช้สถิติ t- test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว สถิติ One – way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว และใช้วิธี Scheffe เพื่อทดสอบว่าตัวแปรใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง

มิติ	คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ	อันดับ
1	ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.06	0.54	ดี	5
2	ความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.27	0.50	ดี	2
3	ตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.20	0.51	ดี	3
4	ให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	4.16	0.55	ดี	4
5	เอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล	4.36	0.47	ดี	1
	รวม	4.21	0.44	ดี	

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองโดยภาพรวม มีระดับคุณภาพการให้บริการดี ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติพบว่า มีระดับคุณภาพการให้บริการดีทุกมิติ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มิติเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.47) มิติความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.50) มิติตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.51) มิติให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.55) และมิติความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.54) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า สถานะผู้รับบริการ และกลุ่มงานที่เข้ารับบริการต่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ของสำนักงานประมงจังหวัดระยองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ผู้มาใช้บริการสำนักงานประมงจังหวัดระยองที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ผู้มาใช้บริการสำนักงานประมงจังหวัดระยองที่มีสถานะของผู้รับบริการ กลุ่มงานที่เข้ารับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองโดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี กล่าวคือประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานประมงจังหวัดระยองซึ่งเป็นเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ ผู้ประกอบการด้านการประมง ชาวประมง ได้รับการบริการที่ดีจากสำนักงานประมงจังหวัดระยอง เช่น สถานที่ตั้งของสำนักงานประมงจังหวัดระยองมีความเหมาะสมกับการมาติดต่อขอรับบริการ เดินทางสะดวก มีสถานที่จอดรถรองรับ มีสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการบริการฯ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น พุดจาสุภาพและเต็มใจบริการ มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีความรอบรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานที่บริการได้ตรงตามความต้องการ สามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการได้ทันที ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว เหมาะสม บริการอย่างเต็มความสามารถ และไม่เลือกปฏิบัติ ทำให้ได้รับบริการที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และตอบสนองความต้องการเป็นอย่างดี ซึ่งผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองโดยภาพรวม มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนาธิป ครรชิต (2559) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ พบว่าผู้ใช้น้ำมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านด้วยแบบจำลองมิติคุณภาพ พบว่า ด้านความหน้าเชื่อถือ ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง เป็นรายมิติ ทั้ง 5 มิติพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีทุกมิติ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มิติเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล มิติความเชื่อถือไว้วางใจ มิติตอบสนองต่อผู้รับบริการ มิติให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และมิติความเป็นรูปธรรมของบริการ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชฌุกร (2556) กล่าวถึง เทคนิคการให้บริการ การสร้างความประทับใจในงานบริการ ให้ความสนใจ และเอาใจใส่ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่ามีค่าสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริพร วิษณุภูมิหยาชัย (2551) ที่กล่าวถึง การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ เป็นหัวใจหลักของธุรกิจบริการทุกแห่ง ดังนั้นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการต้องมีจิตใจรักในงานด้านบริการ ผู้ให้บริการต้องมีความสนใจทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจ มีความเสียสละ ผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ต้องมีใจรักและชอบในงานบริการ ในส่วนของพฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความ

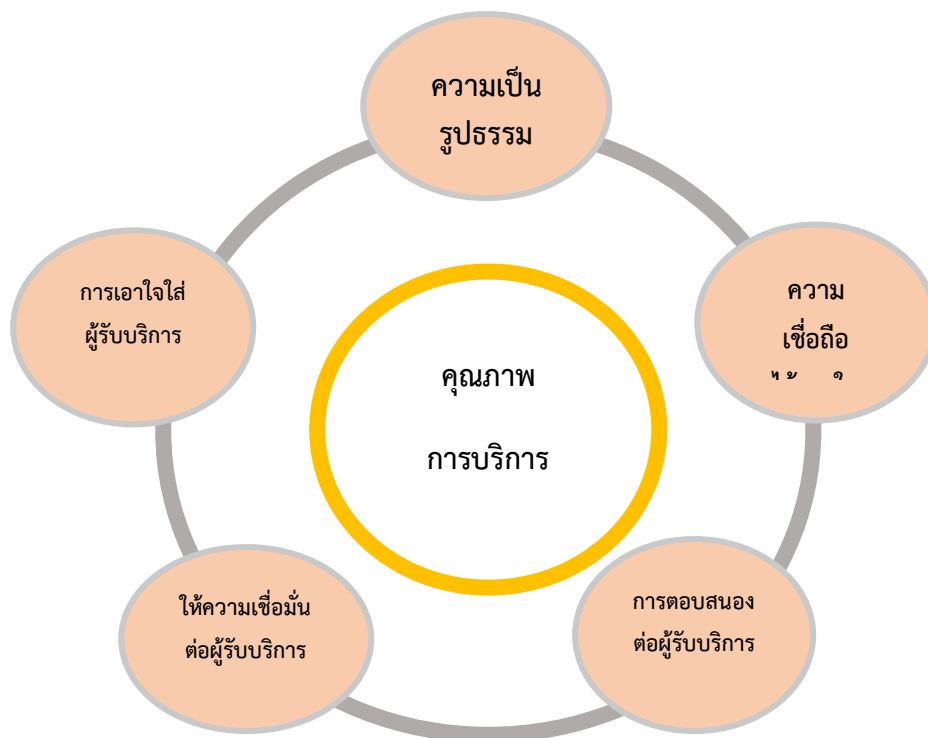
ห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการช่วยเหลือผู้รับบริการ แสดงให้เห็นว่าสถานที่ตั้งของสำนักงานประมงจังหวัดระยองมีความเหมาะสมกับการมาติดต่อขอรับบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ ธรรีธร ธีรขวัญโรจน์ (2556) กล่าวว่า ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (อาคาร เครื่องมือ และอุปกรณ์ สถานที่) เป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหรา และสวยงามเพียงใด บริการน่าจะมีคุณภาพตามไปด้วย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานะของผู้รับบริการ และกลุ่มงานที่เข้ารับบริการ ต่างกัน พบว่า ด้านผู้รับบริการที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานประมงจังหวัดระยองให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียม มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเหมาะสม เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพและเต็มใจบริการด้วยมิตรไมตรี มีความกระตือรือร้นเมื่อผู้รับบริการมาขอรับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรงค์ เครือมิ่งมงคล (2563) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ดมีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอำนวยความสะดวก แก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน มีเจ้าหน้าที่บริการด้วยมิตรไมตรียิ้มแย้มแจ่มใสตลอดจนการให้บริการเชิงรุกในพื้นที่ต่าง ๆ ตามโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ ด้านผู้รับบริการที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานประมงจังหวัดระยองให้บริการประชาชนทุกคนด้วยความเอาใจใส่ และตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของงานวิจัยของ วิณารัตน์ หนูแก้ว (2559) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐาน ด้านผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานประมงจังหวัดระยอง มีการแข่งขันตอนการให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างชัดเจน และได้รับบริการที่มีความถูกต้อง ครบถ้วนตรงความต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ด้านผู้รับบริการที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานประมงจังหวัดระยองมีความรู้ และประสบการณ์ในการให้บริการ ให้บริการประชาชนทุกคนอย่างทั่วถึงและเสมอภาค สอดคล้องกับทศรัฐ จันยาง (2556) คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านผู้รับบริการที่มีสถานะของผู้รับบริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองโดยรวม แตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำผู้ประกอบการด้านการประมง ชาวประมง มีความแตกต่างกันเนื่องด้วยวิธีการ/ขั้นตอนการดำเนินงานมีความซับซ้อน ยากง่าย ต่างกัน บางครั้งการดำเนินงานอาจเกี่ยวข้องเชื่อมโยงหลายหน่วยงาน อาจทำให้ประชาชนไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับเท่าที่ควร ด้านผู้รับบริการที่มีกลุ่มงานที่เข้ารับบริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองโดยรวม แตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานประมงจังหวัดระยองมีกลุ่มงานที่ให้บริการประชาชน คือ กลุ่มบริหารจัดการด้านการประมง และกลุ่มพัฒนาและ

ส่งเสริมอาชีพการประมง เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในแต่ละกลุ่มได้รับการถ่ายทอดหน้าที่รับผิดชอบต่างกัน และส่งมอบบริการไม่เหมือนกัน อาจทำให้ประชาชนรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคเท่าเทียมกัน

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

การวิจัยทำให้เกิดองค์ความรู้จากกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการหรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการเป็นการบอกต่อการรับรู้ด้านคุณภาพ ความพึงพอใจ ความไว้วางใจเชื่อใจ ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกทั้ง 5 องค์ประกอบ ดังนี้ 1.ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2.ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3.การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4.การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 5.การเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงองค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัย

จากแผนภาพแสดงถึง ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการ สอดคล้องกับพึงพอใจและความสามารถในการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับแบ่งออกได้เป็น 5 องค์ประกอบสำคัญ สามารถอธิบายโดยสังเขปดังนี้

1.ความเป็นรูปธรรมของบริการ คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรอบรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานที่บริการได้ตรงตามความต้องการ สถานที่ตั้งของสำนักงานฯ มีความเหมาะสมกับการมาติดต่อขอรับบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการบริการ

2.ความเชื่อถือไว้วางใจได้ คือ เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริตมี ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีความถูกต้อง ครบถ้วนตรงความต้องการ มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน

3.การตอบสนองต่อผู้รับบริการ คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพและเต็มใจบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เมื่อผู้รับบริการมาขอรับบริการ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และเหมาะสม สามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการได้ทันที

4.การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นอย่างดีโดยสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความรู้ และประสบการณ์ในการให้บริการ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ

5.การเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ดูแลเอาใจใส่ และตอบสนองความต้องการเป็นอย่างดี ให้บริการอย่างเต็มความสามารถ ให้บริการแบบเอาใจเขามาใส่ใจเรา

จึงสรุปได้ว่าคุณภาพการบริการก็เป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบ ตั้งแต่กระบวนการการเริ่มให้บริการจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ โดยการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอผู้รับบริการจะเกิดความพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ควรกำหนดนโยบายส่งเสริมในมิติความเป็นรูปธรรมของบริการ ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก จัดหาอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น
2. ควรมีนโยบายส่งเสริมการสร้างความรู้ในงานที่บริการ กฎหมายว่าด้วยการประมง และกฎหมายที่เกี่ยวข้องแก่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
3. ควรจัดมีการจัดทำป้าย หรือเอกสารแสดงขั้นตอนต่าง ๆ ไว้บริเวณที่ให้บริการรวมถึงเผยแพร่ทางเว็บไซต์สำนักงานประมงจังหวัดระยองอีกทางด้วย เพื่อให้การรับบริการในแต่ละเรื่องชัดเจน สะดวก รวดเร็ว ครบถ้วนสมบูรณ์ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง โดยการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองมากยิ่งขึ้น เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง ต่อไป
2. ควรมีการศึกษาทัศนคติ และศักยภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมงจังหวัดระยองที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2543). ระเบียบวิธีวิจัย. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนาธิป ครรชิต. (2559). *คุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่*. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ณรงค์ เครือมิ่งมงคล. (2563). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

- ทศรัฐ จันยาง. (2556). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 14(1), 32-44.
- ธธีรธร ชีรขวัญโรจน์. (2556). *การตลาดบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 14). กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส (1989).
- นรินทร์ อ่อนนุ่ม. (2557). *คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด*. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี. *วารสารสุโขทัยธรรมาธิราช*, 27(1), 78 – 90.
- ไพฑูรย์ คุ่มคง. (2557). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี*(วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วินารัตน์ หนูแก้ว. (2559). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริพร วิษณุหมิมาชัย. (2551). การสร้างบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ. *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ*, 21(1), 7-17.
- สมิต สัจฉกร. (2556). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2554) *การจัดการความรู้กับการบริหารราชการสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques*. (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.