คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง

มลธิชา สนจุมภะ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2565

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง

มลธิชา สนจุมภะ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2565

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

THE SERVICE QUALITY OF RAYONG PROVINCIAL FISHERIES OFFICE

MONTICHA SONJUMPA

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR MASTER DEGREE OF PUBLIC ADMINISTRATION
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE AND LAWS
BURAPHA UNIVERSITY
2022

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์ของ มลธิชา สนจุมภะ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุษณากร ทาวะรมย์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

..... รักษาการคณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ต.อ. ดร. วิเชียร ตันศิริคงคล)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.นุจรี ไชยมงคล)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

63920233: สาขาวิชา: -; รป.ม. (-)
คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, สำนักงานประมง, ระยอง

มลธิชา สนจุมภะ : คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง. (THE SERVICE QUALITY OF RAYONG PROVINCIAL FISHERIES OFFICE) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ปี พ.ศ. 2565.

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะของผู้รับบริการ และกลุ่มงานที่เข้ารับบริการ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนผู้รับบริการที่สำนักงานประมงจังหวัดระยอง ได้แก่ เกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ ผู้ประกอบการด้านการประมง และชาวประมง จำนวน 384 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สถิต t- Test สถิติ One – way ANOVA และเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธี Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการดี เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติพบว่า มีระดับคุณภาพการให้บริการดีทุกมิติ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มิติเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล มิติความเชื่อถือไว้วางใจได้ มิติตอบสนองต่อผู้รับบริการ มิติให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และมิติความเป็นรูปธรรมของบริการ กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานะของผู้รับบริการ และกลุ่มงานที่เข้ารับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองไม่แตกต่างกัน

63920233: MAJOR: -; M.P.A. (-)

KEYWORDS: SERVICE QUALITY, RAYONG, PROVINCIAL FISHERIES OFFICE

MONTICHA SONJUMPA : THE SERVICE QUALITY OF RAYONG PROVINCIAL FISHERIES OFFICE. ADVISORY COMMITTEE: PONGSATEAN LUENGALONGKOT, Ph.D. 2022.

This researched 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.

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. 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, age, education level, and profession of the service recipients does not affect the opinion towards the service quality of Rayong Provincial Fisheries Office.

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง สำเร็จได้โดยได้รับความอนุเคราะห์อย่างดีจากรองศาสตราจารย์ ดร. พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผู้ซึ่งให้ความกรุณาขัดเกลา แนะนำ ชี้แนะ ช่วยแก้ไขข้อบกพร่อง และกำกับดูแลการดำเนินการค้นคว้าอิสระนี้มาโดยตลอด ทำให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณท่านประมงจังหวัดระยอง และเจ้าหน้าที่สำนักงานประมงจังหวัดระยอง ที่อนุเคราะห์การเก็บรวบรวมแบบสอบถาม และขอขอบคุณผู้รับบริการที่สำนักงานประมงจังหวัดระยอง ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา ปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองให้มีมาตรฐานยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณจากใจ

มลธิชา สนจุมภะ

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

สารบัญ ..... ช

สารบัญตาราง ..... ฌ

บทที่ 1 1

บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

ปัญหาในการวิจัย 2

วัตถุประสงค์ในการวิจัย 2

สมมติฐานการวิจัย 2

ขอบเขตการวิจัย 3

กรอบแนวคิดในการวิจัย 4

นิยามศัพท์เฉพาะ 4

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 6

บทที่ 2 7

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 7

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ 7

สำนักงานประมงจังหวัดระยอง กรมประมง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 16

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 21

บทที่ 3 27
วิธีดำเนินการวิจัย 27
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 27
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 28
การแปรผลข้อมูล 29
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย 29
การเก็บรวบรวมข้อมูล 30
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 31
บทที่ 4 32
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 32
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 32
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง 35
ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 44
บทที่ 5 49
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 49
สรุปผลการวิจัย 49
การอภิปรายผล 52
ข้อเสนอแนะ 57
บรรณานุกรม 60
ภาคผนวก 63
ประวัติย่อของผู้วิจัย 67

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 33

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐานของคุณภาพการบริการของสำนักงานประมง จังหวัดระยอง โดยภาพรวม 35

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐานของคุณภาพการบริการของสำนักงานประมง จังหวัดระยอง มิติความเป็นรูปธรรมของบริการ รายข้อ 36

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐานของคุณภาพการบริการของสำนักงานประมง จังหวัดระยอง มิติความเชื่อถือไว้วางใจได้ รายข้อ 38

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐานของ คุณภาพการบริการของสำนักงานประมง จังหวัดระยอง มิติการตอบสนองต่อผู้รับบริการ รายข้อ 40

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐานของคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง มิติการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ รายข้อ 41

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐานของคุณภาพการบริการของสำนักงานประมง จังหวัดระยอง มิติการเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล รายข้อ 43

ตารางที่ 8 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง จำแนกตามเพศ 44

ตารางที่ 9 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ 44

ตารางที่ 10 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง จำแนกตามระดับการศึกษา 45

ตารางที่ 11 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง จำแนกตามอาชีพ 45

ตารางที่ 12 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานะของผู้รับบริการ 46

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง โดยรวม จำแนกตามสถานะของผู้รับบริการ 46

ตารางที่ 14 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง จำแนกตามกลุ่มงานที่เข้ารับบริการ 47

ตารางที่ 15 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ผู้รับบริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง แตกต่างกัน 48

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชนในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยที่รับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปี ที่ผ่านมาเป็นแนวความคิดที่ต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ 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 (สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ)

สำนักงานประมงจังหวัดระยอง ในฐานะหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนภูมิภาคของกรมประมง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีความใกล้ชิดกับประชาชนและเกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพเกษตรกรรม ด้านประมง ด้านเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ ของประชาชน มีภารกิจในการศึกษา ค้นคว้า สำรวจ วิจัย วิเคราะห์ และประเมินเทคโนโลยีด้านการประมงทุกสาขาเพื่อสนับสนุนให้เกิดธุรกิจและอาชีพการประมงที่เหมาะสม กำกับดูแลให้การประกอบธุรกิจและการประกอบอาชีพการประมงเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อตกลงและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ควบคุมและกำดูแลการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการทำการประมงให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการประมงและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนให้มีการรวมกลุ่มและจัดให้มีการขึ้นทะเบียนองค์กรชุมชนประมงท้องถิ่น รวมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำ และสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินการพัฒนาด้านการประมงอย่าง ให้บริการทางวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยีด้านการประมง รวมทั้งส่งเสริมกระบวนการผลิตให้ถูกสุขลักษณะตามมาตรฐานอย่างยั่งยืน สำนักงานประมงจังหวัดระยองให้บริการประชาชนที่เข้ามาติดต่อซึ่งเป็นเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ

ผู้ประกอบการด้านการประมง ชาวประมง ผู้ขอใบอนุญาตสัตว์ป่าสงวน และอื่น ๆ เพื่อขอรับบริการในการออกใบอนุญาต หนังสืออนุญาต หนังสือรับรอง ขึ้นทะเบียน ต่ออายุทะเบียน การจัดทำหนังสือคนประจำเรือสำหรับแรงงานต่างด้าว และอื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการด้านการบริการที่หลากหลาย และสะดวกรวดเร็วจึงจำเป็นที่สำนักงานประมงจังหวัดระยองต้องส่งเสริมคุณภาพการบริการให้เป็นมาตรฐานสากล

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง โดยศึกษาจากคุณภาพการบริการ 5 มิติ คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และการเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล เพื่อให้ทราบถึงระดับคุณภาพบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง นำไปสู่แนวในการพัฒนา ปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองให้มีมาตรฐานยิ่งขึ้น

ปัญหาในการวิจัย

1. คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองอยู่ในระดับใด

2. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองแตกต่างกันหรือไม่

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองแตกต่างกัน

2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองแตกต่างกัน

3. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองแตกต่างกัน

4. ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองแตกต่างกัน

5. ผู้รับบริการที่มีสถานะของผู้รับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองแตกต่างกัน

6. ผู้รับบริการที่มากลุ่มงานที่เข้ารับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง ตามแนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) โดยองค์ประกอบของคุณภาพของการบริการสามารถแบ่งได้ 5 มิติ ดังนี้คือ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) 4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) และ 5. การเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล (Empathy) (ชีวรรณ เจริญสุข ,2563)

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับผู้รับบริการ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานะของผู้รับบริการ และกลุ่มงานที่เข้ารับบริการ

ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพบริการ 5 มิติ คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ การเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

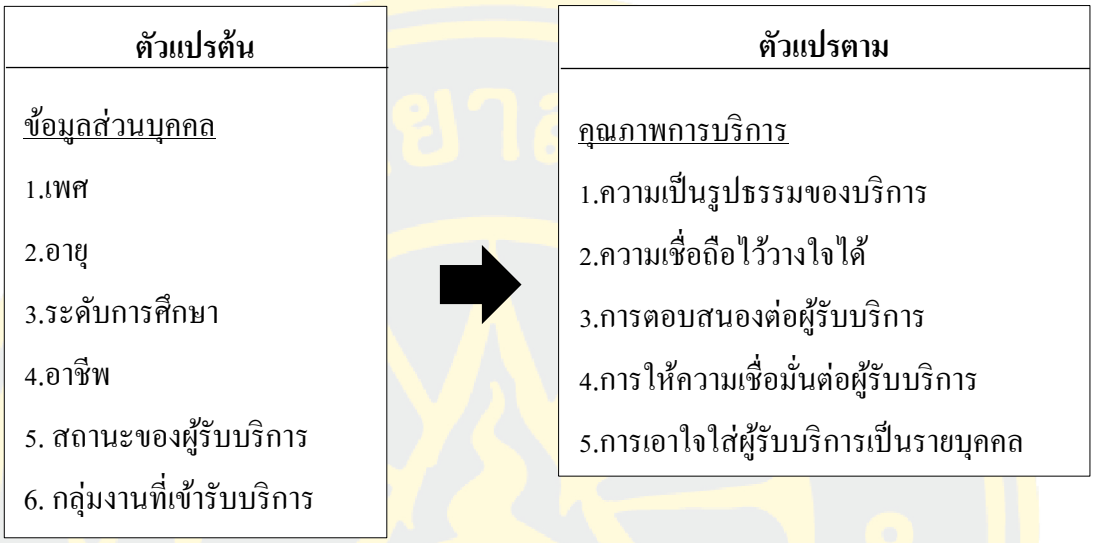
การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้มารับบริการที่สำนักงานประมงจังหวัดระยอง ได้แก่ เกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ ผู้ประกอบการด้านการประมง และชาวประมง

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยและเก็บข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ.2564 - มิถุนายน พ.ศ.2565

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้าดังนี้



นิยามศัพท์เฉพาะ

สำนักงานประมงจังหวัดระยอง หมายถึง สำนักงานประมงจังหวัดระยอง ตั้งอยู่ที่ศูนย์ราชการจังหวัดระยอง ชั้น 3 ถนนสุขุมวิท ตำบลเนินพระ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่สำนักงานประมงจังหวัดระยอง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการในสำนักงานประมงจังหวัดระยอง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักงานประมงจังหวัดระยอง ได้แก่ เกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ ผู้ประกอบการด้านการประมง และชาวประมง

คุณภาพการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง แบ่งออกได้เป็น 5 มิติ ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และสัญลักษณ์ ของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมงจังหวัดระยองให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความพร้อม และความเต็มใจของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมงจังหวัดระยองที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมงจังหวัดระยองในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่สำนักงานประมงจังหวัดระยองผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. การเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล หมายถึง ความสามารถของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมงจังหวัดระยองในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

เพศ หมายถึง เพศชาย และเพศหญิง

อายุ หมายถึง ปี พ.ศ ปัจจุบัน - ปี พ.ศ.ที่เกิด

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดที่จบ ได้แก่ ไม่ได้ศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา อาชีวศึกษา อนุปริญญา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี และอื่นๆ

อาชีพ หมายถึง งานที่ทำหรือรับผิดชอบ ได้แก่ รับราชการ รัฐวิสาหกิจ รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร ไม่ได้ทำงาน นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา และอื่นๆ

สถานะของผู้รับบริการ หมายถึง สถานะการขึ้นทะเบียนกับกรมประมง ได้แก่เกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ (ทบ.1) ผู้ประกอบการด้านการประมง (ทบ.2) และชาวประมง (ทบ.3)

กลุ่มงานที่เข้ารับบริการ หมายถึง กลุ่มบริหารจัดการด้านการประมง และ/หรือ กลุ่มพัฒนาและส่งเสริมอาชีพการประมง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ

2. เป็นแนวทางในการวางแผน และปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

3. เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองมีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ ทั้งแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะขอนำเสนอตามลำดับดังนี้

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

สำนักงานประมงจังหวัดระยอง กรมประมง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

1. ความหมายของคุณภาพ

คุณภาพ (Quality) มีความแตกต่างตามแนวความคิดแบบดั้งเดิมกับแนวความคิดสมัยใหม่ดังนี้

1. แนวความคิดแบบดั้งเดิม (Classical) คุณภาพ คือ ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณสมบัติของสินค้าให้ตรงตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้โดยการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้ว่าเป็นไปตามมาตรฐานหรือไม่

2. แนวความคิดสมัยใหม่ (Modern) คุณภาพ คือ การตอบสนองความต้องการ หรือความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสูงสุด โดยเน้นการบริการที่หลากหลาย ดึงดูดใจ เพื่อทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ

Crosby (1979) ให้นิยาม “คุณภาพ” คือการทำได้ตามที่กำหนดตามมาตรฐานโดยไม่มีข้อบกพร่อง

Feigenbaum (1991) นิยามว่า คุณภาพเป็นส่วนประกอบของสินค้า และคุณลักษณะของบริการที่เกี่ยวกับการตลาด วิศวกรรม การผลิตและการบำรุงรักษา ซึ่งสินค้าและบริการที่ใช้จะบรรลุความคาดหมายของลูกค้า

Juran (1993) คุณภาพหมายถึง ความเหมาะสมในการใช้งานของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือการบริการ

Verma and Boyer (2008) ได้อธิบายไว้ว่าคุณภาพหมายถึงความสามารถของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ตรงตามความคาดหวัง หรือเกินความคาดหวังของลูกค้า

Patwary and other (2009) อธิบายว่าคุณภาพคือสิ่งที่ดีเลิศได้ตรงตามมาตรฐานกำหนด โดยปราศจากข้อบกพร่องทางการผลิต หรือการบริการ

2. ความหมายของการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2555 ได้ให้ความหมาย “บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ หรือ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ดังนั้นการให้บริการจึงหมายถึง งานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวกซึ่งเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้มารับบริการ” ก็คือผู้มารับความสะดวก

จินตนา บุญบงการ (2539) ได้ให้ความหมายของการบริการ ว่าเป็นสิ่งจับต้องสัมผัสแตะต้องอาศัยได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่รูปแบบและที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าการบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากหาความหมายดี ๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษร ทั้ง 7 นี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

สิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) กล่าวว่า การบริการ (Service) คือกระบวนการของกิจกรรมทางเศรษฐกิจในการส่งมอบบริการให้ลูกกค้า โดยลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะดังนี้

1. จับต้องไม่ได้ (Intangible) ไม่มีลักยณะทางกายภาพ ถูกค้ำไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าตนเองจะได้รับบริการในรูปแบบใด เนื่องจากบริการเป็นผลการปฏิบัติงาน (Performance) มากกว่าเป็นวัตถุ (Objects) ไม่สามารถสัมผัส หรือเห็นได้เหมือนสินค้า อาศัยประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการมาเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจใช้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจให้ถูกคำคัดสินใจซื้อบริการได้เร็วขึ้น ได้แก่

- สถานที่ (Place)จัดเตรียมสถานที่ให้มีความคล่องตัวในการบริการลูกค้า สะอาด กว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศดี

- บุคคล (People) หนักงานต้องมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตนและเต็มใจที่จะให้บริการลูกค้า

- เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกก้พึงพอใจ

- วัสดุสื่อสาร (Communication) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดกล้องกับลักษณะของการบริการ และลักษณะของลูกค้า

- สัญลักษณ์ (Symbols)ตราสินค้ำ หรือเครื่องหมายการค้ำต้องสื่อความหมายของการบริการได้ดี

- ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ (Inseparability) การบริการเป็นการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการถูกพร้อมกันหลายรายในเวลาเดียวกันได้ เนื่องจากลักษณะของลูกค้าไม่เหมือนกัน

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร เช่น อาจารย์ผู้สอนในชั่วโมงที่อารมณ์ดีมีการเตรียมตัวดีจะสอนดี ในชั่วโมงที่อารมณ์ไม่ปกติ และขาดการเครียมตัว คุณภาพการสอนจะต่ำดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ 2 ขั้นตอนคือ

- ตรวจสอบ ตัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการสร้างความพึงพอใจให้ถูกค้ำโดยรับฟังคำแนะนำและ ข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลของลูกค้า และการเปรียบเทียบทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถก็บไว้ได้ จึงมีกำลังการผลิตที่ไม่ใช้บางเวลาและบริการไม่มีสินคงคลัง ถ้าความต้องการของลูกค้ามีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาการบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อผู้อื่นผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากคำในภายอังกฤษคำว่า Service ได้มีนักบริหารหลาย ๆ ท่านได้ให้ความหมายโดยแยกเป็นตัวอักษรและมีความหมาย ดังนี้

S= Service concept คือ แนวคิดรวบขอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าผู้มาติดต่อหรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = Readiness, rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V - Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจตลอดทั้งได้คุณค่าไปจากการบริการ

I= Interesting, Impression, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและความมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อถูกค้าให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

C = Cleanliness, Correctives, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและความมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

E - Endurance คือ ความอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์

s = Sincerity คือ ความจริงใจและการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส

สุมนา อยู่โพธิ์ (2544) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549) ได้ไว้กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิด

ประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะนี้ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

Lovelock and Wright (2002) ให้นิยามการบริการไว้ว่า การบริการ (Service) คือ การกระทำ (Act) หรือการแสดงออก (Performance) โดยองค์กรหนึ่งถึงบุคคล เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่สามารถเป็นเจ้าของได้ โดยคุณค่าหรือประโยชน์จะเกิดขึ้นกับลูกค้าได้ ด้วยการสร้างความเปลี่ยนแปลงหรือกระทำบางอย่างกับลูกค้าหรือสินทรัพย์ของลูกค้า

3. ความหมายของคุณภาพการบริการ

Lewis and Bloom (1983) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการบริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการได้ดีเพียงใด

Kotler (1994) กล่าวว่า คุณภาพบริการตามแนวทางการตลาดในการแข่งขันด้านธุรกิจบริการผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการมารับบริการก็จะเปรียบเทียบสิ่งที่ตนได้รับบริการกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ถ้าผลพบว่าบริการที่ได้รับจริงในสถานการณ์นั้นน้อยกว่าที่คาดหวัง ผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจ และจะไม่กลับมาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้าม ถ้าบริการที่ได้รับจริงเท่ากันหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังไว้ผู้รับบริการจะเกิดความพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก

Schmenner (1995) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริง ลบด้วยความคาดหวังที่คาดวาจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้ามหากผู้รับบริการรับรู้ว่าบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง (ชัชวาล ทัตศิวัช, 2554)

Goetsch and Davis (1997) ได้อธิบายว่า คุณภาพการบริการ เป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการบริการ อันมีความแตกต่างจากคุณภาพในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เพราะวิธีการควบคุมคุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก ขณะเดียวกันคุณภาพการบริการก็เป็นสิ่งสำคัญที่ส่งไปต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบ ตั้งแต่กระบวนการการเริ่มให้ยริการจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ โดยการให้บริการจะยิ่งดีขึ้น ถ้าหากผู้รับบริการทำการประเมินการให้บริการในขณะนั้น

Kozikowski (2012) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการ การบอกต่อการรับรู้ด้านคุณภาพ ความพึงพอใจ ความไว้เนื้อเชื่อใจ คุณค่า และความจงรักภักดีผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความไว้เนื้อเชื่อใจ

4. เครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ

การศึกษาของ Parasuraman และคณะ นักวิชาการอีกกลุ่มหนึ่งที่ได้ให้ความสนใจทำการศึกษาเครื่องมือเพื่อชี้วัดคุณภาพการให้บริการ และได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายก็คือ Parasuraman, Zeithaml, and Berry ในผลงานการวิจัยเชิงสำรวจและบทความตีพิมพ์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการได้แก่ผลงาน เมื่อปี ค.ศ. 1985, 1988 และ 1990 ซึ่งได้ต่อยอดจากความคิดของ Gronroos (1984) และได้รับการพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานเรื่องการศึกษาคุณภาพการให้บริการ (ขวัญ พิพัฒนสุขมงคล, 2551) ตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ ที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายนั้น ได้แก่ผลงานของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry ซึ่งในปี ค.ศ 1985 Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) ได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้นิยามความหมายของคุณภาพการบริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่รับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือการให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภคนั่นเอง ผลงานความคิดและการพัฒนาตัวแบบ SERVQUAL มาจากการศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการ ที่ได้แบ่งระยะของการวิจัยออกเป็น 4 ระยะโดย (ไพฑูรย์ คุ้มคง, 2557, หน้า 18)

ระยะที่ 1 ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพในการให้บริการ

ระยะที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการโดยเฉพาะ ใช้รูปแบบคุณภาพในการให้บริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาปรับปรุงได้เป็นเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL และปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสิ นคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้ และความคาดหวังของผู้รับบริการ

ระยะที่ 3 ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์เหมือนในระยะที่ 2 แต่มุ่งขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมองค์การต่าง ๆ มากขึ้น มีการดำเนินงานหลายขั้นตอน เริ่มต้นด้วยการวิจัยในสำนักงาน 89 แห่ง ของ 5 บริษัทชั้นนำในการบริการ แล้วนำงานมาวิจัยทั้ง 3 ระยะ มาศึกษาร่วมกันโดยการทำสัมมนากลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ในกลุ่มผู้บริหารและท้ายสุดได้ทำการวิจัยสำรวจในทุก ๆ กลุ่ม ต่อมาได้ทำการศึกษาอีกครั้ง ในธุรกิจบริการ 6 ประเภท ได้แก่ งานบริการซ่อมบำรุง งานบริการบัตรเครดิต งานบริการประกัน งานบริการโทรศัพท์ทางไกล งานบริการธนาคารสาขาย่อย และงานบริการนายหน้าซื้อขาย

ระยะที่ 4 เป็นมุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริการโดยเฉพาะงานวิจัยของนักวิชาการทั้งสามท่านนี้ นับได้ว่ามีชื่อเสียงและเป็นพื้นฐานแนวคิดของการศึกษาในเรื่องการตลาดบริการ (Service marketing) ข้อสรุปทั่วไปจากกงานวิจัยข้างต้นของ Parasuraman, Zeithaml and Berry ได้กำหนดมิติ ที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of service quality) ไว้ 10 ด้าน มีมาตรวัดความพึงพอใจของการบริการ รวม 22 คำถามด้วยกัน ซึ่งได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในอุตสาหกรรมการบริการ ตัวแปรหลัก 10 ตัวแปร Parasuraman, Zeithaml and Berry ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ชี้วัดคุณภาพการให้บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้ (ไพฑูรย์ คุ้มคง, 2557, หน้า 18-19)

มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ ในการให้บริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมันสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น หมายถึง การที่องค์การที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และพร้อมที่ จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ทันที ทันใด

มิติที่ 4 สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในด้านการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรง และสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่ 7 ความปลอดภัย หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหา ต่าง ๆ

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ และการสื่อความหมาย

มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ต่อมาภายหลัง Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ได้มีการนำหลักวิชาสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการ และได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้ 5 มิติหลัก ประกอบด้วย

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นหรือสิ่งที่จับต้องได้ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่าง ๆ รวมถึงวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการตามที่สัญญาไว้ ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ ไม่มีความผิดพลาดและถูกต้องแม่นยำ

3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันท่วงทีรวดเร็วเมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อ โดยมีระบบการให้บริการที่รวดเร็วความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนาปรึกษาแกผู้ใช้บริการและมีความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่

4. ความให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมาติดต่อสุภาพอ่อนน้อม และมีความรู้ในงานบริการเป็นอย่างดี สามารถสร้างความเชื่อมั่นและปลอดภัยในการใช้บริการ รวมถึงความมีมารยาทและความสุภาพของเจ้าหน้าที่

5. ความดูแลเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง การให้ความสนใจและเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการอย่างเอาใจใส่ มีความสามารถในการเข้าใจในความต้องการเฉพาะของผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน และถือผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ SERVQUAL ทั้ง 5 ด้านนี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการกำหนดความรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้วิธีการวัด

คุณภาพในการให้บริการขององค์การ นอกจากนี้ยังสามารถประยุกต์ใช้สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้การพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ โดยการรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพบริการเป็นผลมาจากขนาดและทิศทางของช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความรับรู้ต่อบริการ เมื่อความรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริงมีค่ามากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภคต่อการบริการก็จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าความพึงพอใจที่ผู้บริโภคคาดหวัง และผู้บริโภครู้สึกพอใจเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น หากความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่าเท่ากับความรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริง ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจต่อการบริการ และหากความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่ามากกว่าความรับรู้จริงจากการบริการที่ได้รับจริง ผู้บริโภคจะไม่พอใจการบริการที่ได้รับและความไม่พอใจจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวัง และการรับรู้สูงขึ้น (วัชรินทร์ เดชยอดยิ่ง, 2560)

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือมโนทัศน์และการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดหวัง กับบริการที่รับรู้จริงจากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการบริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก โดยองค์ประกอบของคุณภาพของการบริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 มิติ ดังนี้คือ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) 4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) และ 5. การเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล (Empathy) (ชีวรรณ เจริญสุข, 2563)

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการบริการที่สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ จะทำให้การบริการดังกล่าวเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ จากการทบทวนวรรณกรรมของนักวิชาการ และนักวิจัยทั้งในและต่างประเทศ ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ประกอบด้วย 5 มิติ ดังนี้คือ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) 4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) และ 5. การเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล (Empathy) (ชีวรรณ เจริญสุข, 2563)

สำนักงานประมงจังหวัดระยอง กรมประมง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

การบริหารกิจการประมงของประเทศไทย ได้เริ่มจัดระเบียบขึ้นในปีพุทธศักราช 2444 (ร.ศ.120) โดยรัฐบาลมุ่งหวังประโยชน์ 3 ประการคือ 1. การเก็บภาษีอากร 2. ให้มีสัตว์น้ำเพียงพอสำหรับเป็นอาหารของประชาชน และ 3. ให้มีสัตว์น้ำเป็นสินค้าแก่บ้านเมือง แต่ในทางปฏิบัติการบริหารการประมงในช่วงปี พ.ศ. 2444-2464 นั้น มุ่งประโยชน์ในการจัดเก็บภาษีอากรมากกว่าการเอาใจใส่ในการบำรุงรักษาพืชพันธุ์สัตว์น้ำให้มีปริมาณมากขึ้น เพื่อให้เพียงพอกับความต้องการของประเทศ ดังนั้น เมื่อวันที่ 22 กันยายน พ.ศ. 2464 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 6) ได้มีประกาศกระแสพระบรมราชโองการจัดแบ่งหน้าที่ราชการกระทรวงพระคลังมหาสมบัติกับกระทรวงเกษตราธิการ โดยกำหนดให้กระทรวงพระคลังฯ มีหน้าที่ปกครองที่จับสัตว์น้ำ เก็บเงินอากรในที่จับสัตว์น้ำ และการเก็บค่าอากรน้ำ ส่วนกระทรวงเกษตราธิการ ซึ่งมีเจ้าพระยาพลเทพดำรงตำแหน่งเป็นเสนาบดี มีหน้าที่เพาะเลี้ยงและดูแลรักษาสัตว์น้ำ แนะนำฤดูงดจับสัตว์น้ำ กำหนดขนาดตาอวนและขนาดเครื่องมือ ห้ามการใช้เครื่องมือบางอย่าง และห้ามทำอันตรายสัตว์น้ำ เช่น วางยา เบื่อยาเมา ใช้ของระเบิด เป็นต้น ซึ่งเป็นการป้องกันพืชพันธุ์สัตว์น้ำ จึงนับได้ว่าการอนุรักษ์พันธุ์สัตว์น้ำของประเทศไทยได้เริ่มต้นดำเนินการตั้งแต่บัดนั้นเป็นต้นมา

จากการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 ได้มีประกาศพระบรมราชโองการ ลงวันที่ 29 มิถุนายน พ.ศ. 2475 ให้รวมกระทรวงเกษตราธิการ กระทรวงพาณิชย์ และกระทรวงคมนาคม เป็นกระทรวงเดียวกัน เรียกว่า “กระทรวงเกษตรพาณิชยการ” และเปลี่ยนเป็นชื่อ “กระทรวงเศรษฐการ” ในปีพ.ศ. 2476 เนื่องจากมีพระราชบัญญัติจัดตั้งกระทรวงและกรมขึ้น มีกรมการประมงรวมอยู่ในกระทรวงเศรษฐการด้วย โดยมีหลวงจุลชีพพิชชาธร เป็นอธิบดีกรมการประมง

จวบจนปี พ.ศ. 2496 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม โดยมีผลบังคับใช้ในวันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2497 โดยพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้เปลี่ยนนามกรมการประมง เป็น “กรมประมง” จนถึงปัจจุบัน (กรมประมง)

วิสัยทัศน์ (กรมประมง)

"เป็นหน่วยงานที่มุ่งพัฒนาและบริหารการเปลี่ยนแปลง เพื่อนำสู่การประมงที่ยั่งยืน"

พันธกิจ

1. พัฒนาประสิทธิภาพการผลิต เพิ่มมูลค่าของสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์ และความสามารถในการประกอบอาชีพของเกษตรกร

2. พัฒนาเทคโนโลยีการแปรรูปผลิตภัณฑ์ ตรวจสอบคุณภาพและตรวจสอบย้อนกลับ

3. บริหารจัดการประมงเพื่อให้มีทรัพยากรประมงใช้อย่างยั่งยืน

4. พัฒนาการวิจัยเพื่อนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมถ่ายทอดสู่เกษตรกร

5. ปรับบทบาทขององค์กรและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความรู้ สมรรถนะ ทักษะที่พร้อมปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง

ยุทธศาสตร์กรมประมง 5 ปี (พ.ศ. 2560 -2564)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาประสิทธิภาพการผลิตและสร้างความเข้มแข็งให้เกษตรกร

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาและตรวจสอบสินค้าประมงให้มีมาตรฐานเพื่อเพิ่มมูลค่าและความสามารถในการแข่งขัน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การบริหารจัดการด้านการประมงและทรัพยากรสัตว์น้ำให้มีความยั่งยืนและคงความหลากหลาย

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริหารจัดการองค์การสู่ความเป็นเลิศ

ค่านิยมร่วมขององค์กร

"We are FISHERIES"

F = Friendly	หมายถึง เต็มไปด้วยความเป็นมิตร
I = Integrity	หมายถึง คุณธรรม จริยธรรม
S = Smart	หมายถึง มีความสง่างามและภาคภูมิใจในตนเอง
H = Happiness	หมายถึง มีความสุข
E = Enthusiasm	หมายถึง มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน
R = Responsibility	หมายถึง มีความรับผิดชอบต่อภารกิจที่ทำ
I = Intelligence	หมายถึง มีความคิดที่ฉลาดหลักแหลม
E = Energy	หมายถึง มีกำลังและพลังทุ่มเท
S = Simplicity	หมายถึง ความเป็นอยู่และวิถีชีวิตที่เรียบง่าย

ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง

ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมประมง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. 2563 ได้กำหนดหน้าที่ และอำนาจในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และประเมินเทคโนโลยีด้านการประมงทุกสาขา เพื่อสนับสนุนให้เกิดธุรกิจ และอาชีพการประมงที่เหมาะสม รวมทั้งกำกับดูแลให้การประกอบธุรกิจและการประกอบอาชีพการประมงเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อตกลง และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

2. ควบคุมและกำกับดูแลการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการทำการประมงให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการประมงและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

3. จัดทำแผนพัฒนา แผนปฏิบัติการ และฐานข้อมูลด้านการประมง รวมทั้งสร้างการรับรู้ความเข้าใจ ประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข้อมูลด้านการประมง

4. ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการประมงประจำจังหวัด และคณะกรรมการเปรียบเทียบในส่วนภูมิภาคตามกฎหมายว่าด้วยการประมง

5. ให้บริการทางวิชาการ และถ่ายทอดเทคโนโลยีด้านการประมง รวมทั้งส่งเสริมกระบวนการผลิตให้ถูกสุขลักษณะตามมาตรฐาน

6. ดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาต หนังสืออนุญาต หนังสือรับรอง และรับจดทะเบียนตามที่กฎหมายกำหนด

7. จัดเก็บเงินค่าอากรเครื่องมือทำการประมง และค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับการประมง

8. สนับสนุนให้มีการรวมกลุ่ม และจัดให้มีการขึ้นทะเบียนองค์กรชุมชนประมงท้องถิ่น รวมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำ และสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินการพัฒนาด้านการประมง

9. กำกับดูแล ให้คำปรึกษา และสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานประมงอำเภอ

10. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

โครงสร้างสำนักงานประมงจังหวัดระยอง

สำนักงานประมงจังหวัดระยอง ตั้งอยู่ที่ศูนย์ราชการจังหวัดระยอง ชั้น 3 ถนนสุขุมวิท ตำบลเนินพระ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง สังกัดราชการบริหารส่วนภูมิภาค กรมประมง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีประมงจังหวัดเป็นผู้บังคับบัญชา มีการแบ่งงานภายในสำนักงานออกเป็น 3 กลุ่ม และสำนักงานประมงอำเภอ 4 แห่ง โดยแบ่งงานภายในเป็น 3 กลุ่ม และสำนักงานประมงอำเภอ ดังนี้

กลุ่มบริหารและยุทธศาสตร์ รับผิดชอบและปฏิบัติงาน คือ

1. งานบริหารทั่วไป งานสารบรรณ งานธุรการ งานงบประมาณ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานสถิติ งานแผนงาน/โครงการ งานบุคคล งานให้คำปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการทั่วไป

2. พัฒนาสารสนเทศระดับจังหวัดเพื่อเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารและประชาสัมพันธ์งานด้านการประมงในระบบสารสนเทศ

3. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการประมงประจำจังหวัด แผนพัฒนาด้านการประมง และฐานข้อมูลด้านการประมงของสำนักงานประมงจังหวัดร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. ติดตาม ประเมินผล รวบรวม และรายงานผลการดำเนินงานของสำนักงานประมงจังหวัด

5. ศึกษาและวิเคราะห์เพื่อจัดทำตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการของกรมประมง/กลุ่มจังหวัด/จังหวัด

6. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

กลุ่มพัฒนาและส่งเสริมอาชีพการประมง รับผิดชอบและปฏิบัติงาน คือ

1. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ทดสอบ และประเมินผล ทางด้านวิชาการการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ ผลิตภัณฑ์ประมง เศรษฐกิจและสังคม เพื่อส่งเสริมพัฒนาอาชีพและแก้ไขปัญหาภายในกลุ่มจังหวัด/จังหวัด

2. ศึกษา วิเคราะห์ และวิจัยศักยภาพด้านการประมง ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการประมงภายในจังหวัด

3. ศึกษา และจัดทำระบบฐานข้อมูลผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและผู้ประกอบการในกระบวนการผลิต สถิติประมงด้านการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ และการใช้ประโยชน์

4. กำกับ ควบคุม หนังสือกำกับการจำหน่ายสัตว์น้ำและพันธุ์สัตว์น้ำตลอดจนระบบการสืบค้นย้อนกลับ

5. จัดทำตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกรมประมง/กลุ่มจังหวัด/จังหวัดด้านการเพาะเลี้ยงและการพัฒนาอาชีพด้านการประมง

6. ศึกษา วิเคราะห์ กำหนดเขตเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำควบคุม และควบคุมให้มีการดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด

7. ส่งเสริม ติดตาม และประเมินผลการถ่ายทอดเทคโนโลยีการประมง รวมทั้งพัฒนาเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ และผู้ประกอบการที่เกี่ยวเนื่องกับการเพาะเลี้ยงให้เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านอาหาร

8. ดำเนินการสนับสนุนการปฏิบัติงานของเลขานุการของคณะกรรมการประมงประจำจังหวัด

9. สนับสนุนสำนักงานประมงอำเภอ อำเภอ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคเอกชนในการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการประมงด้านการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการแปรรูป

10. การให้บริการทางวิชาการ ส่งเสริม พัฒนาอาชีพการประมง การแก้ไขปัญหาทางด้านการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำภายในเขตจังหวัด/กลุ่มจังหวัด

11. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

กลุ่มบริหารจัดการด้านการประมง รับผิดชอบและปฏิบัติงาน คือ

1. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย การบริหารจัดการทรัพยากรประมง เครื่องมือประมง การอนุรักษ์ การใช้ประโยชน์ และแก้ไขปัญหาในเขตจังหวัด/กลุ่มจังหวัด

2. ศึกษา วิเคราะห์ ตรวจสอบสุขลักษณะ แพปลา ท่าเทียบเรือ ที่รวบรวมสัตว์น้ำ เรือประมงในเขตจังหวัดให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการประมง และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

3. จัดทำ ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลทางด้านการประมงให้เป็นปัจจุบันรวมทั้งจัดทำแผนงาน งาน/โครงการด้านการพัฒนาประมงและโครงการพิเศษต่างๆ

4. ศึกษา วิเคราะห์ วางแผนแจ้งเตือนภัยพิบัติ และหาแนวทางช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ชาวประมงและเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ

5. จัดทำตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกรมประมง/กลุ่มจังหวัด/จังหวัดด้านการประมง

6. ควบคุม และกำกับดูแลการทำการประมงภายในเขตจังหวัดให้เป็นไปตาม กฎหมายว่าด้วยการประมงและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

7. กำกับดูแลการจัดเก็บเงินอากรเครื่องมือทำการประมงและค่าธรรมเนียมการประมง

8. ดำเนินการออกใบอนุญาต หนังสืออนุญาต หนังสือรับรอง และรับจดทะเบียนท่าเทียบเรือประมงและเรือขนถ่ายสัตว์น้ำหรือเรือเก็บรักษาสัตว์น้ำตามที่กฎหมายกำหนด

9. ให้คำปรึกษา แนะนำ และสนับสนุนด้านการบริหารจัดการทรัพยากรประมงแก่สำนักงานประมงอำเภอ อำเภอ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคเอกชน

10. ดำเนินการสนับสนุนให้มีการรวมกลุ่มและจัดให้มีการขึ้นทะเบียนองค์กรชุมชนประมงท้องถิ่น

11. ดำเนินการสนับสนุนการปฏิบัติงานของเลขานุการคณะกรรมการประมงประจำจังหวัดและคณะกรรมการเปรียบเทียบในส่วนภูมิภาคตามกฎหมายว่าด้วยการประมง

12. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานประมงอำเภอ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดธุรกิจและอาชีพการประมงที่เหมาะสม กำกับดูแลให้การประกอบธุรกิจและการประกอบอาชีพการประมงเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อตกลง และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

2. ควบคุมและกำกับดูแลการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและการทำการประมงให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการประมงและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

3. จัดทำแผนพัฒนาด้านการประมงและฐานข้อมูลด้านการประมง รวมทั้งประชาสัมพันธ์และเผยแพร่งานด้านการประมง

4. ให้คำปรึกษา แนะนำ และสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินการพัฒนาด้านการประมง

5. ให้บริการทางวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยีด้านการประมง รวมทั้งส่งเสริมกระบวนการผลิตให้ถูกสุขลักษณะตามมาตรฐาน

6. ดำเนินการออกใบอนุญาต หนังสืออนุญาต และหนังสือรับรองตามที่กฎหมายกำหนด

7. เร่งรัดและจัดเก็บเงินค่าอากรเครื่องมือทำการประมงและค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับการประมง

8. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิฬาภรณ์ ปลอดทอง (2554) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สาขาสตูล พบว่า 1. ระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคสตูล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองลูกค้า รองลงมาคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้ใจได้ ด้านการรู้จักเข้าใจลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการตามลาดับ 2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สาขาสตูล พบว่า ปัจจัยทุกด้านมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สาขาสตูล พบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่และปัจจัยด้านความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ขณะให้บริการ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สานักงานการประปาส่วนภูมิภาค สาขาสตูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทศรัฐ จันยาง (2556) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับดีโดยไม่แตกต่างกันตามปัจจัยทางลักษณะบุคคล คือ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ในภาพรวมและแต่ละด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันประเมินคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เมื่อพิจารณาผลการประเมินแต่ละด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประเมินคุณภาพในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทนเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ่อ จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ่อ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับดีเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร และด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ พฤติกรรมของผู้รับบริการจากธนาคารกรุงเทพสาขาดอนหัวพ่อ จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการประเภทฝาก-ถอน โดยมีความถี่ในการมารับบริการเดือนละ 2-3 ครั้ง วันที่มาใช้บริการเป็นส่วนใหญ่คือวันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ มากที่สุดคือระหว่าง 13.01-16.30 น. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพ การให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ่อ จังหวัดชลบุรีพบว่า ผู้รับบริการจากธนาคาร กรุงเทพ สาขาดอนหัวพ่อที่มีอาชีพ และความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้รับบริการธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ่อที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลามาติดต่อรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

นิรันดร์ อ่อนนุ่ม, กิตติมา จึงสุวดี และประนอม คำผา (2557) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลธานี จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่ต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ

รายได้ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน

สุธาทิพย์ เลิศวิวัฒน์ชัยพร, สรัญ สืบศรี, ปฏิพล หอมยามเย็น และจันทร์เพ็ญ วรรณารักษ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์การเกษตร สรรคบุรี จำกัด พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) มีระดับความพึงพอใจโดยรวมในทุกด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมาก งานวิจัยนี้มีข้อเสนอแนะว่าเพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของสหกรณ์การเกษตร สรรคบุรี จำกัด ผู้บริหารควรให้ความใส่ใจตั้งแต่อุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ อาคารที่จอดรถ พนักงาน ควรมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลาและต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีการรับประกันระยะเวลารอ และประกาศให้ลูกค้าทราบโดยทั่ว เร่งสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า ให้บริการมีความแน่นอนถูกต้อง แม่นยำ สามารถตอบข้อซักถาม และแก้ปัญหาให้กับลูกค้าซึ่งควรมีการอบรมหรือทดสอบความรู้และทักษะในการให้บริการของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

ชนาธิป ครรชิต (2559) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ พบว่าผู้ใช้น้ำมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านด้วยแบบจำลองมิติคุณภาพ (SERVPERE) พบว่า ด้านความหน้าเชื่อถือ ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน และจากการทดสอบค่าความแตกต่าง พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว ราคาของน้ำประปาในปัจจุบัน ความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา และอนาคตจะเปลี่ยนไปใช้น้ำจากแหล่งอื่น ๆ ที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สยาม ชูกร (2559) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าถึงจิตใจ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านลักษณะทางกายภาพตามลำดับ

บัวแก้ว ถาวรบูรณทรัพย์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้และคาดหวังการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการรับรู้การบริการด้านความมั่นใจ/เชื่อมั่นมากกว่าด้านอื่น จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ในการบริการมีความแตกต่างกับความคาดหวังในการบริการในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการรับรู้ในการบริการมีค่าสูงกว่าความคาดหวัง แสดงให้เห็นว่าการให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรามีคุณภาพดี

ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน พบว่า 1. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ พบว่า การให้บริการของเทศบาลนคร นครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชนโดยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพการ ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจ ผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก 2. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ไม่มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของประชาชนเมื่อจำแนกตามอาชีพ แต่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์โดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความ เชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.001 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปริญชา นกแก้ว (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability), การตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ (Responsive), การเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มาใช้บริการ (Empathy) พบว่าระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มาใช้บริการ(Assurance) ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพบว่าความคาดหวังมีมากกว่าความพึงพอใจในทุกด้าน

กฤติมา เสรีรัฐ (2562) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน พบว่า สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูนมีคุณภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูนที่แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน สถานะของผู้ใชบริการ ระยะเวลาที่เป็นผู้ประกันตน/ระยะเวลาในการเป็นนายจ้างของผู้ประกันตน และส่วนงานที่มาติดต่อที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณรงค์ เครือมิ่งมงคล, ภักดี โพธิ์สิงห์ และ ยุภาพร ยุภาศ (2563) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า 1. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศต่างกัน อายุ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีความคิดเห็นไม่ต่างกันทางสถิติ

ศุภิสรา ศรีเมือง (2563) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรทุ่งวัดสิงห์ จำกัด จังหวัดชัยนาท พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์การเกษตรทุ่งวัดสิงห์ จำกัด จังหวัดชัยนาท ประกอบด้วย คุณภาพการให้บริการของสมาชิก ได้แก่ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความ เป็นรูปธรรมในมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด และเมื่อพิจารณาด้านความมั่นใจและด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง และด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ความพึงพอใจของ สมาชิก ได้แก่ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการให้บริการเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาเป็นด้านให้บริการอย่างมี ความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของสมาชิก จำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคลในภาพรวม พบว่า เพศ อายุ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิกที่แตกต่างกันจะ มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม (2563) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือมีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านการให้ความมั่นใจมีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านภาพลักษณ์มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบเกี่ยวกับเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยเดือน พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตามประเภทการรับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีวิธีการและขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การแปรผลข้อมูล

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้มารับบริการที่สำนักงานประมงจังหวัดระยอง ได้แก่ เกษตรกร ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ ผู้ประกอบการด้านการประมง และชาวประมง

กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัย เนื่องจากกลุ่มประชากรมีขนาดใหญ่ทำให้ไม่ทราบประชากรที่แน่ชัด จึงใช้การคำนวนจากสูตรไม่ทราบขนาดประชากรของ คอแครน (Cochran,1977) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 สามารถคำนวณได้จากสูตรดังนี้
กรณีไม่ทราบค่าสัดส่วนของประชากรหรือ p = 0.5

ใช้สูตร $n = \frac{Z^2}{4e^2}$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P = สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำลังสุ่ม

Z = ระดับความเชื่อมั่น หรือระดับนัยสำคัญ

- ถ้าระดับความเชื่อมั้น 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า Z = 1.96
- ถ้าระดับความเชื่อมั้น 99% หรือระดับนัยสำคัญ 0.01 มีค่า Z = 2.58

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรไม่ทราบขนาดประชากรของคอแครน (Cochran, 1977) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเท่ากับ 384 ตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยวิธีการใช้ตารางเลขสุ่ม (Random number table) จากตาราง Ten thousand randomly assorted digits โดยได้จัดทำบัตรคิวสำหรับผู้มารับบริการที่สำนักงานประมงจังหวัดระยองในช่วงวันที่ 18 พฤษภาคม 2565 ถึง วันที่ 30 มิถุนายน 2565 จำนวน 400 คิว ดังนี้ 001, 002, 003, ..., 400 ในที่นี้ต้องการกลุ่มตัวอย่าง 384 ตัวอย่าง ให้อ่านเลขสุ่มทีละสามหลัก สุ่มชี้ลงในตารางตรงไหนก็ได้เพื่อที่จะสุ่มเลือกตำแหน่งที่จะเริ่มต้นใช้ตาราง โดยเลือกเลข 2 หลักมา 2 จำนวน เพื่อให้แทนลำดับที่ของแถวนอน และแถวตั้งที่จะเริ่มต้น โดยสุ่มได้เลข 05096 เลือกเลขมาสองจำนวนเป็นเลขสองหลักคือ 05 กับ 09 จะเริ่มต้นที่แถวนอน 56 และแถวตั้งที่ 90 ได้เลข 326 และถ้าอ่านเลขจากบนลงล่างจะได้เลขดังนี้ 94070 00015 84820 64157 17676 ... แบ่งตัวเลขเท่ากับจำนวนสามหลัก. พิจารณาตัวเลขที่ได้ พบว่าตัวเลขใดมีค่าเท่ากับ 00 และมากกว่า 400 ให้ตัดตัวเลขนั้นทิ้งได้เลย ในที่นี้ตัวเลขที่หลือคือ 326, 001, 040, 374, 035, 282, 009, ... ตามลำดับ ซึ่งตัวเลขเหล่านี้จะเป็นลำดับคิวของผู้มารับบริการที่สำนักงานประมงจังหวัดระยองที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่างจนครบจำนวนที่กำหนดไว้ 384 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยเก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการที่สำนักงานประมงจังหวัดระยอง มี 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบเพียงข้อเดียว จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานะของผู้รับบริการ และกลุ่มงานที่เข้ารับบริการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ 5 มิติ ประกอบด้วย มิติความเป็นรูปธรรมของบริการ 4 ข้อ มิติความเชื่อถือไว้วางใจได้ 4 ข้อ มิติการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4 ข้อ มิติการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 4 ข้อ และการเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล 4 ข้อ รวมทั้งหมด 20 ข้อ โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่าของลิเคิร์ท (Likert's five rating scale) ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	มีคะแนนเท่ากับ 5
เห็นด้วยมาก	มีคะแนนเท่ากับ 4
เห็นด้วยปานกลาง	มีคะแนนเท่ากับ 3
เห็นด้วยน้อย	มีคะแนนเท่ากับ 2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีคะแนนเท่ากับ 1

การแปรผลข้อมูล

ผลคะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และกำหนดเกณฑ์ความหมายของคะแนนตามหลักเกณฑ์ ดังนี้ (ประคอง กรรณสูตร, 2542)

4.50 – 5.00	ระดับคุณภาพการให้บริการดีมาก
3.50 – 4.49	ระดับคุณภาพการให้บริการดี
2.50 – 3.49	ระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง
1.50 – 2.49	ระดับคุณภาพการให้บริการพอใช้
1.00 – 1.49	ระดับคุณภาพการให้บริการควรปรับปรุง

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องคุณภาพการบริการ จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่ 1) ผศ.ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์ อาจารย์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา 2) ผศ.ดร.อุษณากร ทาวะรมย์อาจารย์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา 3) ดร.พรเทพ นามกร อาจารย์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้มารับบริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.77 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อดำเนินการวิจัยถึงประมงจังหวัดระยอง เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลกับประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานประมงจังหวัดระยอง

2. ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามในรูปแบบกระดาษ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและอธิบายวิธีตอบแบบสอบถามพร้อมทั้งบอกถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยแก่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถาม โดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง (กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการกับกลุ่มบริหารจัดการด้านการประมง และ/หรือ กลุ่มพัฒนาและส่งเสริมอาชีพการประมง ซึ่งได้แก่ เกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ ผู้ประกอบการด้านการประมง ชาวประมง จำนวน 384 คน) โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามบริเวณพื้นที่นั่งรอรับบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง พร้อมทั้งอยู่ด้วยตลอดเวลาเพื่อตอบข้อซักถามหากกลุ่มตัวอย่างไม่เข้าใจคำถาม โดยใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ 30 นาที เมื่อตอบแบบสอบถามเสร็จแล้วจะให้กลุ่มตัวอย่างส่งคืนแบบสอบถามมายังผู้วิจัยโดยการหย่อนแบบสอบถามลงกล่องที่ผู้วิจัยได้จัดทำไว้ในจุดที่มีการให้บริการ

3. นำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิต ผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยเป็นความลับ การเผยแพร่ผลการวิจัยจะกระทำในภาพรวม โดยผู้วิจัยจะไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยออกเปิดเผยไม่ว่าในทางใดๆ เว้นแต่ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยจะยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลดังกล่าวโดยได้อนุญาตไว้เป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น ข้อมูลที่ได้จากผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยจะถูกเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ที่มีรหัสผ่านและเอกสารที่เกี่ยวข้องจะถูกเก็บไว้ในตู้ที่มีกุญแจล็อคที่จะสามารถเข้าถึงได้เฉพาะผู้วิจัยเท่านั้น ข้อมูลดังกล่าวจะถูกเก็บไว้เป็นระยะเวลา 1 ปีนับจากวันที่เผยแพร่ผลการวิจัยเสร็จสิ้นสมบูรณ์ เมื่อพ้นระยะเวลาดังกล่าว ข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาจากผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยจะถูกทำลาย โดยข้อมูลที่เป็นเอกสารจะถูกทำลายด้วยเครื่องย่อยเอกสาร ส่วนไฟล์ในคอมพิวเตอร์จะถูกลบโดยถาวรด้วยโปรแกรม Eraser ใน Windows”

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ เพื่องานวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ได้แก่

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ระดับการให้บริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง

3. ใช้สถิติ t- Test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว และใช้สถิติ One – way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว และใช้วิธี Scheffe เพื่อทดสอบว่าตัวแปรใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยด้วยแบบสอบถาม จำนวน 384 คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยใช้ตารางประกอบคำอธิบาย จำแนกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบแบบที (t – Test)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบแบบเอฟ (F – Test)
Sig.	แทน	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ผู้รับบริการที่สำนักงานประมงจังหวัดระยอง กับกลุ่มบริหารจัดการด้านการประมง และ/หรือ กลุ่มพัฒนาและส่งเสริมอาชีพการประมง จำนวน 384 คน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานะของผู้รับบริการ และกลุ่มงานที่เข้ารับบริการ โดยหาค่าความถี่ และร้อยละ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 384คน)	ร้อยละ
1	เพศ		
	ชาย	218	56.77
	หญิง	166	43.23
2	อายุ		
	18 - 25 ปี	34	8.85
	26 - 35 ปี	68	17.71
	36 - 45 ปี	101	26.30
	46 - 55 ปี	108	28.13
	56 ปีขึ้นไป	73	19.01
3	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	218	56.77
	ปริญญาตรี	129	33.59
	สูงกว่าปริญญาตรี	33	8.60
	อื่น ๆ	4	1.04
4	อาชีพ		
	เจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ	291	75.78
	พนักงานบริษัทเอกชน	46	11.98
	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	47	12.24
5	สถานะของผู้รับบริการ		
	เกษตรกรผู้เพาะเลี้ยง	118	30.73
	ผู้ประกอบการประมง	108	28.12
	ชาวประมง	158	41.15
6	กลุ่มงานที่มาขอรับบริการ		
	กลุ่มบริหารจัดการด้านการประมง	201	52.34
	กลุ่มพัฒนาและส่งเสริมอาชีพการประมง	183	47.66

จากตารางที่ 1 เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 56.77 เพศหญิง จำนวน 166 คิดเป็นร้อยละ 43.23

จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 46 – 55 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.13 รองลงมาคืออายุระหว่าง 36 -45 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 อายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.01 อายุระหว่าง 26 -35 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.71 และอายุระหว่าง 18 – 25 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.85

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 56.77 รองลงมาคือมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.59 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 และอื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.04

จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพเจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 75.78 รองลงมาคืออาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.24 และพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.98

จำแนกตามสถานะของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีสถานะชาวประมง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 41.15 รองลงมาคือสถานะเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.73 และผู้ประกอบการประมง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.12

จำแนกตามกลุ่มงานที่เข้ารับบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ารับบริการกลุ่มบริหารจัดการด้านการประมง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 52.34 กลุ่มพัฒนาและส่งเสริมอาชีพการประมง จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 47.66

โดยสรุป ผู้รับบริการ จำนวน 384 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.77 มีอายุระหว่าง 46 – 55 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.13 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.77 มีอาชีพเจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.78 มีสถานะชาวประมง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.15 เข้ารับบริการกลุ่มบริหารจัดการด้านการประมง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.34 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐานของคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง โดยภาพรวม

มิติ	คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง	$\overline{X}$	SD	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	

จากตารางที่ 2 พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองโดยภาพรวม มีระดับคุณภาพการให้บริการดี ($\overline{X}$ = 4.21, SD = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติพบว่า มีระดับคุณภาพการให้บริการดีทุกมิติ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มิติเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ($\overline{X}$ = 4.36, SD = 0.47) มิติความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\overline{X}$ = 4.27, SD = 0.50) มิติตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\overline{X}$ = 4.20, SD = 0.51) มิติให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($\overline{X}$ = 4.16, SD = 0.55) และมิติความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\overline{X}$ = 4.06, SD = 0.54) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐานของคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง มิติความเป็นรูปธรรมของบริการ รายข้อ

มิติความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ					$\bar{X}$	SD	แปลระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
7. สำนักงานฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการบริการ	83 (21.61)	186 (48.44)	114 (29.69)	1 (0.26)	0 (0.00)	3.91	0.72	ดี	4
8. สถานที่ตั้งของสำนักงานฯ มีความเหมาะสมกับการมาติดต่อขอรับบริการ	102 (26.56)	181 (47.14)	81 (21.09)	20 (5.21)	0 (0.00)	3.95	0.83	ดี	3
9. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีความรอบรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	117 (30.47)	228 (59.38)	39 (10.16)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20	0.61	ดี	1
10. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานที่บริการ ได้ตรงตามความต้องการของท่าน	112 (29.17)	221 (57.55)	51 (13.28)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.16	0.63	ดี	2
รวม						4.06	0.54	ดี	

จากตารางที่ 3 พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง มิติความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการดี ($\overline{X}$ = 4.06, SD = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับคุณภาพการให้บริการดีทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีความรอบรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี ($\overline{X}$ = 4.20, SD = 0.61) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานที่บริการ ได้ตรงตามความต้องการของท่าน ($\overline{X}$ = 4.16, SD = 0.63) สถานที่ตั้งของสำนักงานฯ มีความเหมาะสมกับการมาติดต่อขอรับบริการ ($\overline{X}$ = 3.95, SD = 0.83) สำนักงานฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการบริการ ($\overline{X}$ = 3.91, SD = 0.72) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐานของคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง มิติความเชื่อถือไว้วางใจได้ รายข้อ

มิติความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระดับคุณภาพการให้บริการ					$\bar{X}$	SD	แปลระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
11. เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต	215 (55.99)	153 (39.84)	15 (3.91)	1 (0.26)	0 (0.00)	4.52	0.59	ดีมาก	1
12. มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	125 (32.55)	189 (49.22)	66 (17.19)	3 (0.78)	1 (0.26)	4.13	0.73	ดี	4
13. ท่านได้รับบริการที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน ตรงความต้องการ	142 (36.98)	208 (54.17)	34 (8.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.28	0.62	ดี	2
14. สำนักงานฯ จัดบริการประเภทต่าง ๆ ครบถ้วนตามที่แจ้งไว้	122 (31.77)	201 (52.34)	58 (15.10)	3 (0.78)	0 (0.00)	4.15	0.69	ดี	3
			รวม			4.06	0.54	ดี	

จากตารางที่ 4 พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง มิติความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวม มีระดับคุณภาพการให้บริการดี ($\overline{X}$ = 4.27, SD = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริตมีระดับคุณภาพการให้บริการดีมาก ($\overline{X}$ = 4.52, SD = 0.59) รองลงมา ท่านได้รับบริการที่มีความถูกต้อง ครบถ้วนตรงความต้องการ ($\overline{X}$ = 4.28, SD = 0.62) สำนักงานฯ จัดบริการประเภทต่าง ๆ ครบถ้วนตามที่แจ้งไว้ ($\overline{X}$ = 4.15, SD = 0.69) มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 4.13, SD = 0.73) มีระดับคุณภาพการให้บริการดี

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐานของ คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง มิติการตอบสนองต่อผู้รับบริการ รายข้อ

มิติการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ					$\bar{X}$	SD	แปลระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
15. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเมื่อผู้รับบริการมาขอรับบริการ	134 (34.90)	215 (55.99)	35 (9.11)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.26	0.61	ดี	2
16. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพและเต็มใจบริการ	139 (36.20)	221 (57.55)	24 (6.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.30	0.58	ดี	1
17. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการได้ทันที	114 (29.69)	178 (46.35)	92 (23.96)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.06	0.73	ดี	4
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และเหมาะสม	114 (29.69)	229 (59.64)	41 (10.68)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.19	0.61	ดี	3
			รวม			4.20	0.51	ดี	

จากตารางที่ 5 พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัด มิติการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการดี ($\bar{X}$ = 4.20, SD = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับคุณภาพการให้บริการดีทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพและเต็มใจบริการ ($\bar{X}$ = 4.30, SD = 0.58) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเมื่อผู้รับบริการมาขอรับบริการ ($\bar{X}$ = 4.26, SD = 0.61) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วและเหมาะสม ($\bar{X}$ = 4.19, SD = 0.61) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการได้ทันที ($\bar{X}$ = 4.06, SD = 0.73) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐานของคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง มิติการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ รายข้อ

มิติการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ					$\overline{X}$	SD	แปลระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
19. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นอย่างดีโดยสม่ำเสมอ	150 (39.06)	212 (55.21)	22 (5.73)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.33	0.58	ดี	1
20. เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความรู้ และประสบการณ์ในการให้บริการ	140 (36.46)	216 (56.25)	28 (7.29)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.29	0.59	ดี	2
21. สำนักงานฯ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ	114 (29.69)	115 (29.95)	120 (31.25)	24 (6.25)	11 (2.86)	3.77	1.03	ดี	4
22. ท่านมีความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ	125 (32.55)	224 (58.33)	34 (8.85)	1 (0.26)	0 (0.00)	4.23	0.61	ดี	3
รวม						4.16	0.55	ดี	

จากตารางที่ 6 พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัด มิติการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการดี ($\overline{X}$ = 4.16, SD = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับคุณภาพการให้บริการดีทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นอย่างดีโดยสม่ำเสมอ ($\overline{X}$ = 4.33, SD = 0.58) เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความรู้ และประสบการณ์ในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.29, SD = 0.59) ท่านมีความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ ($\overline{X}$ = 4.23, SD = 0.61) สำนักงานฯ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ($\overline{X}$ = 3.77, SD = 1.03) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐานของคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง มิติการเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล รายข้อ

มิติการเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล	ระดับคุณภาพการให้บริการ					$\overline{X}$	SD	แปลระดับ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
23. เจ้าหน้าที่ให้บริการแบบเอาใจเขามาใส่ใจเรา	144 (37.50)	219 (57.03)	21 (5.47)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.32	0.57	ดี	4
24. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	171 (44.53)	197 (51.30)	16 (4.17)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.40	0.57	ดี	1
25. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มความสามารถ	160 (41.67)	199 (51.82)	25 (6.51)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.35	0.60	ดี	3
26. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ และตอบสนองความต้องการเป็นอย่างดี	164 (42.71)	191 (49.74)	29 (7.55)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.35	0.62	ดี	2
รวม						4.36	0.47	ดี	

จากตารางที่ 7 พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัด มิติการเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการดี ($\overline{X}$ = 4.36, SD = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับคุณภาพการให้บริการดีทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\overline{X}$ = 4.40, SD = 0.57) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ และตอบสนองความต้องการเป็นอย่างดี ($\overline{X}$ = 4.35, SD = 0.62) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มความสามารถ ($\overline{X}$ = 4.35, SD = 0.60) เจ้าหน้าที่ให้บริการแบบเอาใจเขามาใส่ใจเรา ($\overline{X}$ = 4.32, SD = 0.57) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (n = 384 คน)	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ชาย	218	4.21	.44	-.02	.99
หญิง	166	4.21	.43		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศชายมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 4.21 ส่วนผู้รับบริการที่มีเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 4.21 เมื่อทดสอบความแตกต่างด้วย t – test พบว่า ค่า Sig. > 0.05 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองแตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	SD	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
18 - 25 ปี	34	4.16	0.45	ระหว่างกลุ่ม	.30	4	.08	.40	.81
26 - 35 ปี	68	4.23	0.44	ภายในกลุ่ม	72.56	379	.19		
36 - 45 ปี	101	4.18	0.41	รวม	72.86	383			
46 - 55 ปี	108	4.24	0.46						
56 ปีขึ้นไป	73	4.21	0.42						

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองแตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	SD	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	218	4.21	.48	ระหว่างกลุ่ม	.55	3	.18	.96	.41
ปริญญาตรี	129	4.17	.38	ภายในกลุ่ม	72.31	380	.19		
สูงกว่าปริญญาตรี	33	4.32	.34	รวม	72.86	383			
อื่น ๆ	4	4.19	.57						

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	$\bar{X}$	SD	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
เจ้าของกิจการ / อาชีพอิสระ	291	4.24	.46	ระหว่างกลุ่ม	.96	2	.480	2.5	.08
พนักงานบริษัทเอกชน	46	4.12	.38	ภายในกลุ่ม	71.90	381	.19		
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ / เจ้าหน้าที่ของรัฐ	47	4.12	.30	รวม	72.86	383			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ผู้รับบริการที่มีสถานะของผู้รับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองแตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานะของผู้รับบริการ

สถานะของผู้รับบริการ	n	$\bar{X}$	SD	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
เกษตรกรผู้เพาะเลี้ยง	118	4.14	.36	ระหว่างกลุ่ม	1.71	2	.86	4.58	.01*
ผู้ประกอบการประมง	108	4.16	.42	ภายในกลุ่ม	71.15	381	.19		
ชาวประมง	158	4.29	.49	รวม	72.86	383			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้รับบริการที่มีสถานะของผู้รับบริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง โดยรวม จำแนกตามสถานะของผู้รับบริการ

สถานะของผู้รับบริการ	$\bar{X}$	เกษตรกรผู้เพาะเลี้ยง	ผู้ประกอบการประมง	ชาวประมง
เกษตรกรผู้เพาะเลี้ยง	4.14	-	- 0.02	- 0.14*
ผู้ประกอบการประมง	4.16		-	- 0.12
ชาวประมง	4.29			-

p* $\leq$ 0.05

จากตารางที่ 13 พบว่า มี 1 คู่ ที่แตกต่างกัน คือ ผู้รับบริการที่มีสถานะของผู้รับบริการ เกษตรกรผู้เพาะเลี้ยง กับผู้รับบริการที่มีสถานะของผู้รับบริการ ชาวประมง มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 6 ผู้รับบริการที่มากลุ่มงานที่เข้ารับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองแตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง จำแนกตามกลุ่มงานที่เข้ารับบริการ

กลุ่มงานที่เข้ารับบริการ	**จำนวน (n = 384 คน)**	$\overline{X}$	SD	**t**	**Sig.**
กลุ่มบริหารจัดการด้านการประมง	201	4.29	.49	4.07	.00*
กลุ่มพัฒนาและส่งเสริมอาชีพการประมง	183	4.12	.35		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้รับบริการกลุ่มบริหารจัดการด้านการประมงมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 4.29 รับบริการที่กลุ่มพัฒนาและส่งเสริมอาชีพการประมงมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 4.12 เมื่อทดสอบความแตกต่างด้วย t – Test พบว่า ค่า Sig. < 0.05 แสดงว่า ผู้รับบริการกลุ่มงานที่เข้ารับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 15 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ผู้รับบริการที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง แตกต่างกัน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองโดยรวม แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองโดยรวม แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
3. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองโดยรวม แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
4. ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองโดยรวม แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
5. ผู้รับบริการที่มีสถานะของผู้รับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองโดยรวม แตกต่างกัน	ยอมรับ
6. ผู้รับบริการที่มากลุ่มงานที่เข้ารับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองโดยรวม แตกต่างกัน	ยอมรับ

จากตารางที่ 15 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง เมื่อจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานะของผู้รับบริการ และกลุ่มงานที่เข้ารับบริการ พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง จำแนกตามสถานะของผู้รับบริการในภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง จำแนกตามกลุ่มงานที่เข้ารับบริการในภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ โดยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง ตามแนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.77 ข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ จำนวน 384 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 นำมาวิเคราะห์ผล สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับวิเคราะห์ระดับการให้บริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง ใช้สถิติ t - Test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว และใช้สถิติ One – way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว และใช้วิธี Scheffe เพื่อทดสอบว่าตัวแปรใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

อภิปรายผล

ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง สรุปดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่สำนักงานประมงจังหวัดระยอง ได้แก่ เกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ ผู้ประกอบการด้านการประมง และชาวประมง จำนวน 384 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.77 มีอายุระหว่าง 46 – 55 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.13 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.77 มีอาชีพเจ้าของกิจการ/อาชีพอิสระ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.78 มีสถานะชาวประมง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.15 เข้ารับบริการกลุ่มบริหารจัดการด้านการประมง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.34 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง พบว่า โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีทุกมิติ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มิติเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล มิติความเชื่อถือไว้วางใจได้ มิติตอบสนองต่อผู้รับบริการ มิติให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และมิติความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ โดยสรุปผลในแต่ละมิติได้ดังนี้

2.1 มิติความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับคุณภาพการให้บริการดีทุกข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีความรอบรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานที่บริการ ได้ตรงตามความต้องการของท่าน สถานที่ตั้งของสำนักงานฯ มีความเหมาะสมกับการมาติดต่อขอรับบริการ สำนักงานฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการบริการ ตามลำดับ

2.2 มิติความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริตมีระดับคุณภาพการให้บริการดีมาก รองลงมา ท่านได้รับบริการที่มีความถูกต้อง ครบถ้วนตรงความต้องการ สำนักงานฯ จัดบริการประเภทต่าง ๆ ครบถ้วนตามที่แจ้งไว้ มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีคุณภาพการให้บริการมีระดับคุณภาพการให้บริการดี

2.3 มิติการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับคุณภาพการให้บริการดีทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพและเต็มใจบริการ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเมื่อผู้รับบริการมาขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และเหมาะสม เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการได้ทันที ตามลำดับ

2.4 มิติการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับคุณภาพการให้บริการดีทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นอย่างดีโดยสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความรู้และประสบการณ์ในการให้บริการ ท่านมีความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ สำนักงานฯ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ตามลำดับ

2.5 มิติการเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับคุณภาพการให้บริการดีทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ และ

ตอบสนองความต้องการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มความสามารถ เจ้าหน้าที่ให้บริการแบบเอาใจเขามาใส่ใจเรา ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง เมื่อจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานะของผู้รับบริการ และกลุ่มงานที่เข้ารับบริการ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

3.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน

3.2 จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

3.3 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

3.4 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

3.5 จำแนกตามสถานะของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีสถานะของผู้รับบริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองโดยรวม แตกต่างกัน จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง โดยรวม จำแนกสถานะของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ที่แตกต่างกัน คือ ผู้รับบริการที่มีสถานะของผู้รับบริการ เกษตรกรผู้เพาะเลี้ยง กับผู้รับบริการที่มีสถานะของผู้รับบริการ ชาวประมง มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.6 จำแนกตามกลุ่มงานที่เข้ารับบริการ พบว่า ผู้รับบริการกลุ่มบริหารจัดการด้านการประมง กับกลุ่มพัฒนาและส่งเสริมอาชีพการประมง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

1.จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองโดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี กล่าวคือประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานประมงจังหวัดระยองซึ่งเป็นเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ ผู้ประกอบการด้านการประมง ชาวประมง ได้รับการบริการที่ดีจากสำนักงานประมงจังหวัดระยอง เช่น สถานที่ตั้งของสำนักงานประมงจังหวัดระยองมีความเหมาะสมกับการมาติดต่อขอรับบริการ เดินทางสะดวก มีสถานที่จอดรถรับรอง มีสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการบริการ ฯ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น พูดจาสุภาพและเต็มใจบริการ มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีความรอบรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานที่บริการได้ตรงตามความต้องการ สามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการได้ทันที ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว เหมาะสม บริการอย่างเต็มความสามารถ และไม่เลือกปฏิบัติ ทำให้ได้รับบริการที่มีความถูกต้องครบถ้วน และตอบสนองความต้องการเป็นอย่างดี ตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ใน 5 มิติ คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) และ การเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล (Empathy) ซึ่งผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองโดยภาพรวม มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนาธิป ครรชิต (2559) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ พบว่าผู้ใช้น้ำมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านด้วยแบบจำลองมิติคุณภาพ (SERVPERE) พบว่า ด้านความหน้าเชื่อถือ ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ สยาม ชูกร (2559) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าถึงจิตใจ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรงค์ เครือมิ่งมงคล ภักดี โพธิ์สิงห์ และ ยุภาพร ยุภาศ (2563) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า 1. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ

ต่างกัน อายุ ระดับการศึกษา และอำเภอที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีความคิดเห็นไม่ต่างกันทางสถิติ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ จิฬาภรณ์ ปลอดทอง (2554) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สาขาสตูล พบว่า 1. ระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคสตูล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองลูกค้า รองลงมาคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้ใจได้ ด้านการรู้จักเข้าใจลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ 2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สาขาสตูล พบว่า ปัจจัยทุกด้านมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สาขาสตูล พบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ และปัจจัยด้านความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ขณะให้บริการ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สานักงานการประปาส่วนภูมิภาค สาขาสตูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิกร สมบูรณ์พร้อม (2563) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือมีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจมีคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านภาพลักษณ์มีคุณภาพการบริการในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบเกี่ยวกับเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยเดือน พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตาม ประเภทการรับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวม มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณา คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง เป็นรายมิติ ทั้ง 5 มิติ พบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีทุกมิติ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มิติเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล มิติความเชื่อถือไว้วางใจ มิติตอบสนองต่อผู้รับบริการ มิติให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และมิติความเป็นรูปธรรมของบริการ จะสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 มิติการเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล จากผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับคุณภาพการให้บริการดีทุกข้อ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของ

ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัชฌุกร (2556) กล่าวถึง เทคนิคการให้บริการ การสร้างความประทับใจในงานบริการ ให้ความสนใจ และเอาใจใส่ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่ามีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ

1.2 มิติความเชื่อถือไว้วางใจได้ จากผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวม มีระดับคุณภาพการให้บริการดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริตมีคุณภาพการให้บริการมีระดับคุณภาพการให้บริการดีมาก รองลงมา ท่านได้รับบริการที่มีความถูกต้องครบถ้วนตรงความต้องการ สำนักงานฯ จัดบริการประเภทต่าง ๆ ครบถ้วนตามที่แจ้งไว้ มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนมีคุณภาพการให้บริการมีระดับคุณภาพการให้บริการดี แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานประมงจังหวัดระยองมีความซื่อสัตย์สุจริต สอดคล้องกับงานวิจัยของนิรันดร์ อ่อนนุ่ม (2557) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ การให้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ

1.3 มิติการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จากผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวม มีระดับคุณภาพการให้บริการดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับคุณภาพการให้บริการดีทุกข้อ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานประมงจังหวัดระยองมีความกระตือรือร้นเมื่อผู้รับบริการมาขอรับบริการ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และเหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริพร วิษณุมหิมาชัย (2551) ที่กล่าวถึง การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ เป็นหัวใจหลักของธุรกิจบริการทุกแห่ง ดังนั้นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการต้องมีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service mind) ผู้ให้บริการต้องมีความสมัครใจทุ่มเททั้งแรงกายและแรงใจ มีความเสียสละ ผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ต้องมีใจรักและชอบในงานบริการ ในส่วนของพฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

1.4 มิติการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ จากผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวม มีระดับคุณภาพการให้บริการดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับคุณภาพการให้บริการดีทุกข้อ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานประมงจังหวัดระยอง เจ้าหน้าที่มีความรู้ และประสบการณ์ในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรันดร์ อ่อนนุ่ม (2557) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์

การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอยู่ในระดับมาก

1.5 มิติความเป็นรูปธรรมของบริการ จากผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพการให้บริการดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับคุณภาพการให้บริการดีทุกข้อ แสดงให้เห็นว่าสถานที่ตั้งของสำนักงานประมงจังหวัดระยองมีความเหมาะสมกับการมาติดต่อขอรับบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการบริการ สอดคลองกับแนวคิดของธธีร์ธร ธีรขวัญโรจน์ (2556) กล่าวว่า ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (อาคาร เครื่องมือ และอุปกรณ์ สถานที่) เป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใด บริการน่าจะมีคุณภาพตามไปด้วย

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสานักงานประมงจังหวัดระยองจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานะของผู้รับบริการ และกลุ่มงานที่เข้ารับบริการ ต่างกัน พบว่า

2.1 ผู้รับบริการที่มีเพศ 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

2.2 ผู้รับบริการที่มีอายุ ต่างกัน ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานประมงจังหวัดระยองให้บริการประชาชนทุกคนด้วยความเอาใจใส่ และตอบสนองความต้องการได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ ปรางทิพย์ คงปราชญ์ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองสระบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในทุกด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของงานวิจัยของ วีณา

รัตน์ หนูแก้ว (2559) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐาน

2.3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานประมงจังหวัดระยอง มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างชัดเจน และได้รับบริการที่มีความถูกต้อง ครบถ้วนตรงความต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพฑูรย์ คุ้มคง (2557) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน

2.4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพ ต่างกัน ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานประมงจังหวัดระยองมีความรู้ และประสบการณ์ในการให้บริการ ให้บริการประชาชนทุกคนอย่างทั่วถึงและเสมอภาค สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศรัฐ จันยาง (2556) คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.5 ผู้รับบริการที่มีสถานะของผู้รับบริการ ต่างกัน ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองโดยรวม แตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการเกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ ผู้ประกอบการด้านการประมง ชาวประมง มีความแตกต่างกันเนื่องด้วยวิธีการ/ขั้นตอนการดำเนินงานมีความซับซ้อน ยากง่าย ต่างกัน บางครั้งการดำเนินงานอาจเกี่ยวข้องเชื่อมโยงหลายหน่วยงาน อาจทำให้ประชาชนไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับเท่าที่ควร

2.6 ผู้รับบริการที่มีกลุ่มงานที่เข้ารับบริการ ต่างกัน ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองโดยรวม แตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานประมงจังหวัดระยองมีกลุ่มงานที่ให้บริการประชาชน คือ กลุ่มบริหารจัดการด้านการประมง และกลุ่มพัฒนาและส่งเสริมอาชีพการประมง เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในแต่ละกลุ่มได้รับการถ่ายทอดหน้าที่รับผิดชอบต่างกัน และส่งมอบบริการไม่เหมือนกัน อาจทำให้ประชาชนรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคเท่าเทียมกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการดังนี้

มิติความเป็นรูปธรรมของบริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ สำนักงานฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการบริการ ดังนั้น สำนักงานประมงจังหวัดระยอง ควรปรับปรุงสิ่งอวยความสะดวกดังกล่าว ให้เหมาะสม และมีความทันสมัยเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

มิติความเชื่อถือไว้วางใจได้ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ดังนั้น สำนักงานประมงจังหวัดระยอง ควรประชาสัมพันธ์ และสร้างความเข้าใจร่วมกันให้กับผู้รับบริการถึงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น รวมถึงจัดการอบรมสร้างความรอบรู้ในงานที่บริการ กฎหมายว่าด้วยการประมง และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง แก่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้สามารถแนะนำ และตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานที่บริการได้ตรงตามความต้องการของประชาชนที่มารับบริการ

มิติการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการได้ทันที ดังนั้น สำนักงานประมงจังหวัดระยอง ควรปรับวิธีการดำเนินงาน ลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการได้ทันท่วงที

มิติการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ สำนักงานฯ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ดังนั้น สำนักงานประมงจังหวัดระยอง ควรเพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็น เช่น จัดให้มีกล่องแสดงความคิดเห็นไว้ในจุดที่มีการให้บริการประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

มิติการเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการแบบเอาใจเขามาใส่ใจเรา ดังนั้น สำนักงานประมงจังหวัดระยอง ควรมีการสร้างความตระหนักรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้มีความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรกำหนดนโยบายส่งเสริมในมิติความเป็นรูปธรรมของบริการ ปรับปรุงสิ่งอวยความสะดวก จัดหาอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น

2. ควรมีนโยบายส่งเสริมการสร้างความรอบรู้ในงานที่บริการ กฎหมายว่าด้วยการประมง และกฎหมายที่เกี่ยวข้องแก่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรจัดมีการจัดทำป้าย หรือเอกสารแสดงขั้นตอนต่าง ๆ ไว้บริเวณที่ให้บริการรวมถึงเผยแพร่ทางเว็บไซต์สำนักงานประมงจังหวัดระยองอีกทางด้วย เพื่อให้การรับบริการในแต่ละเรื่องชัดเจน สะดวก รวดเร็ว ครบถ้วนสมบูรณ์ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

2. ควรจัดให้มีกล่องรับฟังความคิดเห็น/ช่องทางแสดงความคิดเห็น (Online) และปรับปรุงคุณภาพการบริการตามที่ได้รับการเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกเกี่ยวกับคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยองมายิ่งขึ้น เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง ต่อไป

2. ควรมีการศึกษาทัศนคติ และศักยภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมงจังหวัดระยองที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง ต่อไป

มหาวิทยาลัยบูรพา
BURAPHA UNIVERSITY

บรรณานุกรม

กรมประมง. (2564).*ประวัติกรมประมง*. เข้าถึงได้จาก https://www4.fisheries.go.th/dof/view_li/91.

จตุพร ดีประเสริฐวิทย์. (2558). *ความพึงพอใจของพนักงานศาลปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนปฏิบัติการและบริการลูกค้าศูนย์ราชการ* แจ้งวัฒนะ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

จันทิมา พันธ์นิตย์. (2553). *ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). *จิตวิทยาบริการ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จินตนา บุญบงการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงบริการ. นนทบุรี: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

จิฬาภรณ์ ปลอดทอง. (2554). *คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สาขาสตูล*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ชนาธิป ครรชิต. (2559). *คุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชีวรรณ เจริญสุข. (2563). *แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ*. เข้าถึงได้จาก https://maymayny.wordpress.com/2020/04/07/แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้-2/

ทศรัฐ จันยาง. (2556). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

นิรันดร์ อ่อนนุ่ม, กิตติมา จึงสุวดี และประนอม คำผา. (2557). *คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด*. *วารสาร Global Business and Economics Review*

9 (2) , 1-15

บัวแก้ว ถาวรบูรณทรัพย์. (2560). *คุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรา. วารสารการจัดการสมัยใหม่* 15 (1), 139-148.

ประคอง กรรณสูต. (2542). *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2560). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน*. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ* . กรุงเทพฯ: โครงการสนับสนุนเทคนิคอุตสาหกรรมสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

ภวัต วรรณพิณ. (2554). *การประเมินคุณภาพการบริการของร้าน True Coffee สาขาในมหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2549). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษา.

สยาม ชูกร. (2559). *คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว*. งานนิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สรัญ สืบศรี, ปฏิพล หอมยามเย็น, จันทร์เพ็ญ วรรณารักษ์ และสุธาทิพย์ เลิศวิวัฒน์ชัยพร. (2559). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์การเกษตรสรรคบุรี จำกัด. นนทบุรี*: คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.

สุมนา อยู่โพธิ์. (2544). *ตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: บิ๊กโฟร์เพรส.

Crosby, P.B. (1979). *Quality is free.* New York: McGraw-Hill.

Feigenbaum, A.V. (1991). *Total quality control*. (3rd ed). New York: McGraw-Hill,

Juran, J.M. & Gryna F. M. (1993). *Quality planning and analysis*. (3rd ed). Singapore: Mc Graw Hill.

Lovelock C and Wright L. (2002). *Principles of service marketing and management.* (2nd ed) .

Upper Saddle River,N.J. : Pearson/Prentice Hall.

Mark, L. and Bloom, P. (1983). *Organization Behavior*. New York: Mc Graw Hill.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perception of service quality*. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.

Patwary, M.A. et al. (2009). *Quantitative assessment of medical waste generation in the capital city of Bangladesh*. *Waste Management.*

Verma, R. & Boyer, K. K. (2008). *Operations & supply chain management.* China Translation & Printing Service.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง

แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 - 30 ปี

☐ 31 - 40 ปี ☐ 41 – 50 ปี

☐ 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

☐ อื่น ๆ .....

4. อาชีพ

☐ เจ้าของกิจการ / อาชีพอิสระ

☐ พนักงานบริษัทเอกชน

☐ ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ / เจ้าหน้าที่ของรัฐ

5. สถานะของผู้รับบริการ

☐ เกษตรกรผู้เพาะเลี้ยง

☐ ผู้ประกอบการประมง

☐ ชาวประมง

ส่วนที่ 2 คุณภาพการบริการของสำนักงานประมงจังหวัดระยอง

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามความคิดเห็นของท่าน

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
มิติด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ						
6	สำนักงานฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการบริการ					
7	สถานที่ตั้งของสำนักงานฯ มีความเหมาะสมกับการมาติดต่อขอรับบริการ					
8	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีความรอบรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี					
9	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานที่บริการ ได้ตรงตามความต้องการของท่าน					
มิติด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้						
10	เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต					
11	มีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
12	ท่านได้รับบริการที่มีความถูกต้อง ครบถ้วนตรงความต้องการ					
13	สำนักงานฯ จัดบริการประเภทต่าง ๆ ครบถ้วนตามที่แจ้งไว้					

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
มิติด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ						
14	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเมื่อผู้รับบริการมาขอรับบริการ					
15	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพและเต็มใจบริการ					
16	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการได้ทันที					
17	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และเหมาะสม					
มิติด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ						
18	เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นอย่างดีโดยสม่ำเสมอ					
19	เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความรู้ และประสบการณ์ในการให้บริการ					
20	สำนักงานฯ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ					
21	ท่านมีความไว้วางใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ					
มิติด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล						
22	เจ้าหน้าที่ให้บริการแบบเอาใจเขามาใส่ใจเรา					
23	เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
24	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มความสามารถ					
25	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ และตอบสนองความต้องการเป็นอย่างดี					

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวมลธิชา สนจุมภะ
วัน เดือน ปี เกิด	31 มีนาคม 2539
สถานที่เกิด	นครสวรรค์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	45/5 หมู่ 2 ตำบลมาบข่า อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง 21180
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	พ.ศ.2561 ครูสอนคณิตศาสตร์ ที่ Math Talent by Dr.Ying สาขาเซ็นทรัลพระราม 3 พ.ศ.2563 บรรจุเข้ารับราชการ ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ ที่สำนักงานประมงจังหวัดจันทบุรี ปัจจุบัน ย้ายมาดำรงตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ ที่ สำนักงานประมงจังหวัดระยอง
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2561 วิทยาศาสตร์บัณฑิต (คณิตศาสตร์ประยุกต์) (วท.บ.) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พ.ศ.2565 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม) มหาวิทยาลัยบูรพา