



การค้นคว้าอิสระ

**คุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร
และสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี**

**The Service Quality and Client Satisfaction of the Personnel Training and Welfare Center,
Royal Thai Police, Bang Lamung District, Chonburi Province**

ปรียา ดวงมรกต

6317100011

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

พุทธศักราช 2567

เรื่องการศึกษาอิสระ: คุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

โดย: นางสาวปรีชา ดวงมรกต

หลักสูตร: บัณฑิตวิทยาลัย สาขาบริหารธุรกิจ

สาขาวิชาเอก: การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.ธิดิมา ปิยะศิริศิลป์

(...ธิดิมา ปิยะศิริศิลป์...)

วันที่: 25 เดือน มกราคม พ.ศ.2567

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ที่ใช้บริการอย่างน้อย 1 ครั้ง ตั้งแต่ปี พ.ศ.2563 เป็นต้นมา จำนวน 30 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีคุณภาพบริการทั้ง 5 มิติ คือ ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ การให้ความเชื่อมั่น และการเอาใจใส่ ในด้านความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ 3 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า และผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนไม่พึงพอใจ 2 ด้าน คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค และการให้บริการอย่างเพียงพอ

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ, ความพึงพอใจ, ศูนย์ฝึกอบรม

Research Title: The Service Quality and Client Satisfaction of the Personnel Training and Welfare Center, Royal Thai Police, Bang Lamung District, Chonburi Province

Researcher: Pariya Duangmorakot

Degree: Master of Business Administration

Major: General Management

Advisor: Dr. Teetima Piyasirisilp

Dr. Teetima Piyasirisilp

Date...25... Month...January... Year 2024

Abstract

The purpose of this research was to study service quality and satisfaction of The Personnel Development and Welfare Training Center's clients, Royal Thai Police, Bang Lamung District, Chonburi Province. A qualitative survey research format was used. The sample group were users of The Personnel Development and Welfare Training Center since 2020, at least 1 time. A total of 30 people were obtained from purposive sampling. Data were collected using an interview form. Data were analyzed according to the research objectives from the interviews.

The results of this research found that most interviewees reviewed five dimensions of service quality: concreteness, reliability, trustworthiness meeting needs, assurance and empathy. As for the ability to create satisfaction in all 5 factors, most interviewees commented that The Personnel Development and Welfare Training Center can be created through 3 factors: to provide services in a timely manner, continuous service; and progressive service. In terms of satisfaction, there were two other factors that some interviewees were dissatisfied with: service provision, equally and providing adequate services in a reasonable manner

Keywords: service quality, satisfaction, training center



กิตติกรรมประกาศ

วิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.ชิตติมา ปิยะศิริศิลป์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิจัยที่ได้ให้คำแนะนำ คำปรึกษา แนวคิด ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ มาโดยตลอด จนวิจัยเล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์ที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาอันมีค่า ที่ให้ข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ และได้ผลวิจัยออกมา

ท้ายที่สุดนี้ ทางผู้วิจัยขอน้อมรำลึกถึงพระคุณมารดา ผู้ซึ่งมีพระคุณสูงสุดที่ได้ให้การอุปการะ ผู้วิจัย และเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมาจนวิจัยเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกยินดีเป็นอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นางสาวปรีชา ดวงมรกต



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญรูปภาพ	ฉ
บทที่	
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการวิจัย	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตในการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย	3
กรอบแนวคิดวิจัย	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	10
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	14
กลุ่มประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	14
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	14
วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	15
วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	15
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	16

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	17
ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการ	17
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	27
การเรียงลำดับความสำคัญของคุณภาพการบริการ	32
การเรียงลำดับความสำคัญของความพึงพอใจ	32
บทที่ 5 สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	33
สรุปและอภิปรายผล	33
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้	37
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	39
บรรณานุกรม	40
ภาคผนวก	43
ภาคผนวก ก. แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	44
ภาคผนวก ข. หนังสือแสดงความยินยอม	50
ภาคผนวก ค. ร่างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย	53
ภาคผนวก ง. ผลการประเมินความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ของผู้เชี่ยวชาญ	59
ประวัติผู้วิจัย	64

สารบัญรูปร่าง

ภาพที่

หน้า

ภาพที่ 1.1 : กรอบแนวคิดการวิจัยคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและกองสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

4



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวมากมายที่ดึงดูดความสนใจติดอันดับโลก ด้วยทรัพยากรที่สมบูรณ์ตามสภาพทางภูมิศาสตร์ของประเทศ จึงมีแหล่งท่องเที่ยวกระจายอยู่ทั่วทุกภาค ในภาคเหนือส่วนใหญ่มีลักษณะภูมิประเทศเป็นภูเขา ซึ่งเต็มไปด้วยป่าไม้ ถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ภาคใต้และภาคตะวันออกมีหมู่เกาะและแนวชายฝั่งทะเล จึงเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลที่มีชื่อเสียงอย่างมาก นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีความนิยมและชื่นชอบแหล่งท่องเที่ยวในประเทศ ทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยมีความสำคัญและมีบทบาทอย่างมากในการสร้างความเจริญทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ (พุทธชาติ ลุนคำ และรชฎ เลียงจันทร์, 2564)

แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลในประเทศไทย ที่มีนักท่องเที่ยวมากที่สุดได้แก่ จังหวัดชลบุรี (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2566) ซึ่งเป็นจังหวัดหนึ่งในภาคตะวันออก ชุมชนเมืองศูนย์กลางของจังหวัด คือ เทศบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรีมีสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงหลายแห่งตั้งอยู่ โดยมีเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศ คือ เมืองพัทยา นอกจากนี้ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแล้วยังเป็นจังหวัดที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจของภาคตะวันออกอย่างมาก ทั้งในด้านพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรมต่าง ๆ ด้วยความเป็นเมืองชายทะเล ทำให้ชลบุรีเป็นอีกหนึ่งที่ที่ชาวทะเลสำหรับพักผ่อน โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวกรุงเทพฯ ที่ต้องการเที่ยวทะเลในวันหยุด

จังหวัดชลบุรีจึงมีนักท่องเที่ยวมาพักผ่อนอย่างไม่ขาดสาย ทำให้ผู้ลงทุนจำนวนมากมองเห็นโอกาสเติบโตในการทำธุรกิจที่มีความเกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยว ซึ่งได้แก่ ธุรกิจโรงแรมและบ้านพัก จึงทำให้มีการแข่งขันเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดระดับของการบริการที่ส่งมอบจากโรงแรมต่อลูกค้า ว่าสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพเป็นการตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าในการใช้บริการ ซึ่งนักธุรกิจให้ความสำคัญอย่างมาก เพื่อให้มีความได้เปรียบทางการแข่งขันมากขึ้น การนำ 5 มิติคุณภาพบริการมาเป็นเครื่องมือ (พิรยา เศรษฐพัฒน์ และอัษฎา กล้าเวช, 2562) ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะผลักดันธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้น การให้บริการที่มีคุณภาพอาจเป็นหนทางหนึ่งที่จะกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกซื้อบริการ มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่า “ได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจ

จากผู้ให้บริการ” มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ ทุกครั้งที่ได้รับการจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมสม่ำเสมอ จะทำให้ผู้รับบริการรู้ดีว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน การที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม มีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องทำให้อุตสาหกรรมนี้เป็นที่สนใจแก่นักลงทุนเป็นอย่างมาก ทำให้เกิดการแข่งขันขึ้นดังที่กล่าวข้างต้น ด้วยการแข่งขันอย่างเข้มข้นนี้ ส่งผลให้ภาคธุรกิจต่างพยายามพัฒนาคุณภาพการบริการของตนเพื่อความอยู่รอด

ศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี หรือ “THE COP Seminar & Resort” เป็นสถานที่หนึ่งที่ให้บริการห้องพัก บ้านพัก สถานที่จัดงานเลี้ยง จัดอบรมสัมมนา ซึ่งถือเป็นธุรกิจโรงแรมในจังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นศูนย์กลางรองรับการฝึกอบรมสัมมนาที่มีมาตรฐานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้เป็นสวัสดิการและสันตนาการแก่ข้าราชการตำรวจ ครอบครัวข้าราชการตำรวจ หน่วยงานราชการในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หน่วยงานอื่น ๆ และประชาชนทั่วไป โดยรายได้ทั้งหมดจะนำเข้ากองทุนสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อช่วยเหลือข้าราชการตำรวจที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิตจากการปฏิบัติหน้าที่ราชการ (กรุงเทพธุรกิจ, 2560) จากการดำเนินการที่ผ่านมา ศูนย์ฝึกอบรมฯ มีผลการดำเนินงานรายจ่ายมากกว่ารายรับ ด้วยรายจ่ายคงที่ และจำนวนผู้ให้บริการที่มีจำนวนไม่มาก หากเป็นธุรกิจโรงแรมทั่วไปที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ อาจถือได้ว่าเป็นปัญหาใหญ่ แต่หากมองว่าเป็นสวัสดิการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ การมีรายจ่ายมากกว่ารายรับนั้นจึงถือได้ว่าเป็นสวัสดิการแก่ข้าราชการตำรวจ ครอบครัวข้าราชการตำรวจ หน่วยงานราชการในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หน่วยงานอื่น ๆ และประชาชนทั่วไป แต่เมื่อเรียกว่าธุรกิจแล้ว ธุรกิจจะประสบความสำเร็จได้นั้น รายรับต้องมากกว่ารายจ่าย

จากเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยสนใจศึกษาและให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี เพื่อให้สามารถอธิบายได้ว่าศูนย์ฝึกอบรมฯ มีคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างไร ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์และนำไปพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์ฝึกอบรมฯ ให้สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

คุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีผลต่อการใช้บริการหรือไม่อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

1.4 ขอบเขตในการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

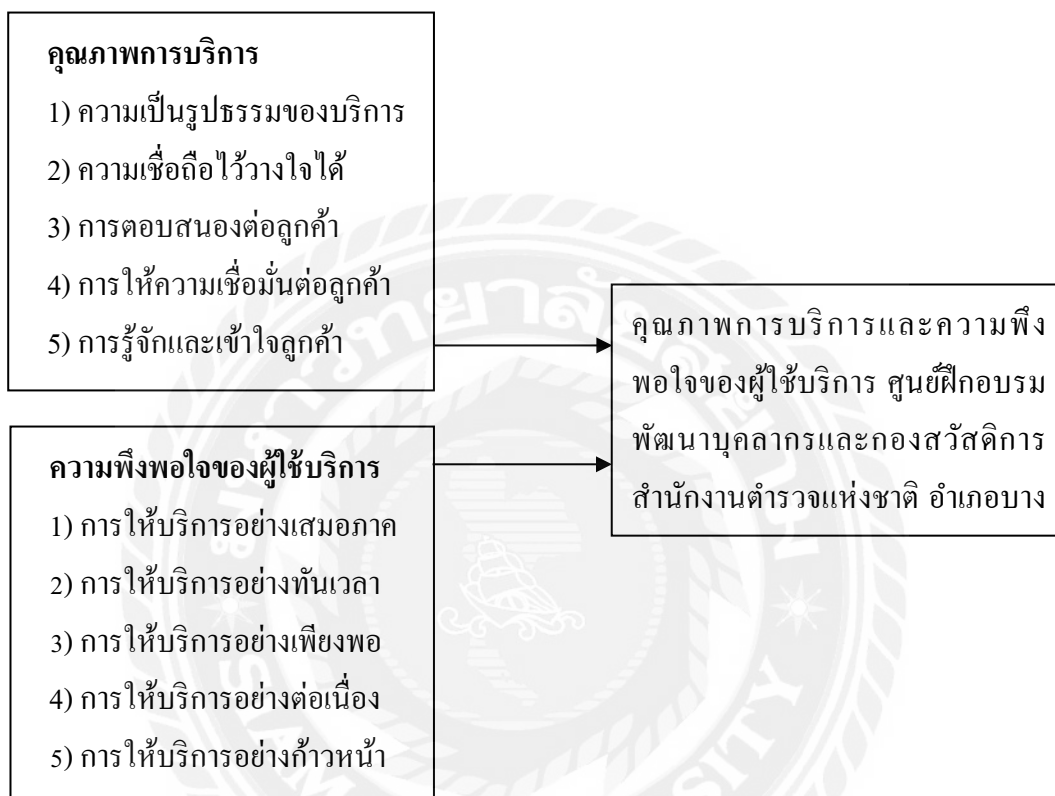
- 1) ศึกษาคุณภาพบริการของศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
- 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

- 1) เพื่อทราบถึงคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
- 2) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ให้สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

1.6 กรอบแนวคิดวิจัย

ภาพที่ 1.1 : กรอบแนวคิดการวิจัยคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและกองสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับการศึกษาเรื่องคุณภาพบริการและความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

Kotler and Keller (2021) กล่าวว่า การบริการ เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่มีใครเป็นเจ้าของ เป็นเพียงผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่งที่เป็นกิจกรรม ที่มีผลประโยชน์ ซึ่งแตกต่างไปจากผลิตภัณฑ์ทั่วไป เป็นการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล ที่กระทำการช่วยเหลือเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น จนเกิดประโยชน์ต่อผู้อื่นให้ได้รับความสุข ความสะดวกสบาย และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใด ๆ ด้วยวิธีการที่หลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ เช่นเดียวกับการอำนวยความสะดวก เป็นการให้บริการอย่างหนึ่ง ที่ตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ผู้ให้หรือผู้รับบริการจะไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไร จนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับ ตรวจสอบ สินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อได้ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับ การรับประกันคุณภาพ หรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นได้เคยใช้บริการมาแล้ว

ลักษณะของการบริการมีความหมายที่แตกต่างกัน โดยมีมิติที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

1) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) เพราะการบริการไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเหมือนสินค้า และไม่สามารถรับรู้การบริการล่วงหน้าได้ หรือก่อนที่จะตกลงซื้อ ดังนั้น การนำเสนอบริการมักอยู่ที่กิจกรรมของผู้ให้บริการ ณ จุดบริการ ผู้ให้บริการจะต้องพยายามชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะได้รับจากการบริการนั้น ๆ รวมถึงการบอกต่อคุณภาพบริการ

จากผู้ที่เคยรับบริการแล้วเกิดความพึงพอใจจนบอกต่อการบริการนั้นให้แก่บุคคลใกล้ชิด โดยอาศัยประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการซื้อบริการนั้น ๆ เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อจึงมีกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อบริการ ในแง่ของ สถานที่ อาคารต้องสวยงาม สะอาด และตั้งอยู่ในทำเลที่ลูกค้าสะดวก ผู้ให้บริการต้องเป็นผู้บริการที่ดี เพียงพอต่อการให้บริการ เครื่องมือต้องมีความพร้อมสำหรับการใช้งาน ราคาสินค้าต้องเป็นที่น่าจดจำและน่าเชื่อถือแสดงถึงบริการที่ดี และราคาต้องคุ้มค้ำกับบริการที่จะได้รับ หากผู้รับบริการได้รับทุกอย่างครบถ้วนจากผู้ให้บริการก็จะทำให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการอย่างรวดเร็ว

2) การบริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) คือโดยปกติการบริการจะต้องผลิตและบริโภคพร้อม ๆ กัน การบริการเป็นลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคลที่เป็นผู้ให้บริการหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่ให้บริการนั้น ๆ ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในขณะเดียวกัน หรือใกล้เคียงกันกับการให้บริการ นั่นคือผู้ให้บริการหนึ่งรายสามารถให้บริการผู้รับบริการในขณะนั้นได้หนึ่งราย ผู้ให้บริการรายเดียวไม่สามารถให้บริการในตลาดหลายแห่งได้ในเวลาเดียวกัน ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง

3) การบริการไม่มีความแน่นอน (Variability) ไม่คงที่ และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ให้และผู้รับบริการนั้นเป็นใคร ให้บริการเมื่อใด ให้บริการที่ไหน ให้บริการอย่างไร คนจึงเป็นปัจจัยสำคัญของการบริการ การจัดมาตรฐานโดยการจัดการคนนั้นเป็นเรื่องยาก การบริการจึงมีความหลากหลายและความแตกต่างกัน วิธีการให้บริการจึงเป็นลักษณะเฉพาะ ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้และผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการ และสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดการพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อ เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ผู้ให้บริการจึงต้องให้ความสำคัญกับขั้นตอนการวางแผนผลิตภัณฑ์ของกิจกรรมทางการตลาด คือ ต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงแก่สินค้าให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ เพื่อกระตุ้นความต้องการในการใช้บริการ

4) การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) หรือเก็บสำรองเหมือนผลิตภัณฑ์อื่น เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการก็เกิดความสูญเปล่าค่อนข้างสูง ขึ้นอยู่กับความต้องการที่จะใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา ถ้าความต้องการรับบริการเกิดขึ้นไม่สม่ำเสมอ จะทำให้เกิดปัญหา เช่น บริการล่าช้า บริการไม่ทันต่อความต้องการ หรือไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องพยายามเอาชนะในการวางแผน การตั้งราคา และการส่งเสริมการบริการ เพื่อรองรับสถานการณ์ดังกล่าว

5) การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใดก็จะเป็นค่าบริการนั้น ที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรม หรือกระบวนการของการกระทำนั้น

หลักการให้บริการที่ควรคำนึงถึงในการบริการ ไม่ใช่เพียงแต่การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งเพียงเท่านั้น แต่ยังคงคำนึงถึงความสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยการให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก ต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่ผู้ให้บริการเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการแล้ว แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้น การบริการนั้นก็อาจจะไม่เกิดประโยชน์ การทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเป็นหลักเบื้องต้นในการให้บริการ โดยคุณภาพนั้นขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด ก็เป็นได้เพียงแต่ด้านปริมาณ แต่ด้านคุณภาพของการบริการวัดได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ การปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ ครบถ้วน เพราะถ้าหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้ว ก็ยากที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา แต่ไม่อาจได้ความรู้สึกพึงพอใจกลับมา ความเหมาะสมแก่สถานการณ์การให้บริการที่รวดเร็ว การส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าหรือการบริการไม่ทันกำหนด จะทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ เนื่องจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้ว จะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนด และการบริการต้องไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการบริการ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน ถ้าหากมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ผู้รับบริการเท่านั้น คงไม่มีความเพียงพอ แต่ต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายที่อาจมีผลกระทบจากการบริการในครั้งนั้น รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่า จะต้องระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ

ผู้วิจัยได้สรุปว่า การบริการ คือการทำกิจกรรมที่เป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่ง ที่แตกต่างจากผลิตภัณฑ์ในรูปแบบสินค้า การบริการไม่สามารถจับต้องหรือเป็นเจ้าของได้ การบริการไม่มีความแน่นอน แบ่งแยกไม่ได้และไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการคือการกระทำของบุคคลหนึ่ง

ตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งให้ได้รับความสุข ประโยชน์ และความสะดวกสบายในขณะที่ได้รับบริการ และต้องไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการบริการ โดยการบริการที่ดีหรือไม่นั้นจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจหรือองค์กร ให้เป็นที่กล่าวถึงของผู้รับบริการปากต่อปากไม่ว่าจะทางบวกหรือทางลบ

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Parasuraman et al., (2013) คุณภาพของการบริการตัดสินได้จากความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ หมายความว่า การตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการ โดยการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในบริการจากการประเมินของผู้รับบริการ การบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ การบริการที่เทียบเท่าหรือมากกว่าความคาดหวัง ถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ และหากพบว่าได้รับการบริการน้อยกว่าที่คาดหวัง ผู้รับบริการจะไม่เกิดความประทับใจและอาจทำให้ไม่กลับมาใช้บริการอีก

การรับรู้ของผู้รับบริการเป็นตัวชี้วัดคุณภาพของบริการ เป็นการประเมินโดยการเปรียบเทียบการบริการตามที่คาดหวังกับบริการที่ผู้ให้บริการได้รับจริง บริการที่นำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจน และง่ายขึ้น เช่น องค์กรคลังสินค้าในสำนักงานสะอาด อากาศถ่ายเท มีสถานที่จอดรถเพียงพอ นอกจากนี้ยังรวมถึงการแสดงผลออก ด้วยการทักทายลูกค้าอย่างเป็นมิตร การใช้รอยยิ้มก็เป็นสิ่งที่สื่อความมีอัธยาศัยไมตรีได้เช่นกัน การวัดคุณภาพการบริการจึงต้องมีหลักในการประเมิน เพื่อให้เข้าถึงการบริหารจัดการในเชิงผลตอบรับของการบริการในแต่ละครั้ง ผู้วิจัยให้นิยามการประเมินคุณภาพบริการว่าสามารถนำความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นหลักมาปรับเพื่อให้เกิดคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพและสัมพันธ์กับความต้องการของผู้รับบริการ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และบอกต่อแบบปากต่อปาก ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจ เป็นการเปรียบเทียบสิ่งที่คาดหวังกับการรับรู้ หรือประสบการณ์หลังจากการได้รับบริการไปก่อนหน้านี้ หากผู้ให้บริการสามารถให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หรือให้บริการที่มีระดับสูงกว่าที่คาดหวัง จะทำให้การบริการนั้นมีคุณภาพ

โดยกำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพบริการไว้ 5 มิติ เป็นทฤษฎีการประเมินคุณภาพของการบริการ มีชื่อเรียกว่า Service Quality model (SERVQUAL) มีปัจจัยการกำหนดคุณภาพ 5 มุมมอง เรียกว่า SERVQUAL Dimension ใช้เป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการ หรือที่เรียกว่า “SERVQUAL” ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ดังนี้

1) **ความเป็นรูปธรรมของบริการ** ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่สามารถรับรู้ได้ชัดเจน ต้องทำให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ และความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้จาก

1.1) **สถานที่** ที่ใช้สำหรับให้บริการต้องมีความสวยงาม สะอาด ทั้งผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก สถานที่กว้างขวางเพียงพอ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวก แบ่งพื้นที่ใช้สอยเหมาะสมลงตัว ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ และสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

1.2) **บุคลากร** พนักงานต้องมีคุณลักษณะของพนักงานบริการที่ดี 7 ประการ คือ

- (1) มีทัศนคติเชิงบวก มองโลกในแง่ดี เพื่อนำไปสู่ผลสำเร็จในงานบริการ
- (2) มีภาพลักษณ์ที่ดีทั้งภายในและภายนอก ด้านภายนอก คือ การแต่งกาย บุคลิกท่าทาง ส่วนด้านภายใน คือ มีจิตใจที่ดีพร้อมให้บริการ
- (3) มีศิลปะในการสื่อสาร รู้จักใช้วงจภาษา คือ คำพูดที่ดี ร่วมกับมีวงจภาษา คือ ท่าทางและรอยยิ้มควบคู่กัน
- (4) นึกถึงใจเขาใจเราเข้าใจและเปิดใจให้กับปัญหาของลูกค้า
- (5) มีจิตอาสา มีความปรารถนาดี ยินดีบริการโดยลูกค้าไม่ต้องร้องขอ
- (6) ช่างจดจำ ช่างสังเกตและมีความแม่นยำในข้อมูล
- (7) รู้จักแก้ไขสถานการณ์ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว และมีพนักงานบริการเพียงพอในการให้บริการ

1.3) **เครื่องมือ** อุปกรณ์เครื่องใช้สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และสำหรับใช้ในการบริการต้องมีความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานอย่างครบครันอยู่เสมอ เอกสารที่ใช้ในการบริการครบถ้วน

1.4) **ตราสินค้า** เลือกใช้สิ่งที่แสดงถึงบริการที่เป็นเลิศ โดยสื่อถึงสัญลักษณ์การบริการ การสร้างความคาดหวัง และความน่าเชื่อถือต่อการบริการ

1.5) **ราคา** ต้องแสดงให้เห็นว่าการเลือกใช้บริการของเรานั้นคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป

2) **ความเชื่อถือไว้วางใจได้** ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้ ในด้านคำพูด หรือข้อความกับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมสม่ำเสมอ จากประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการเองหรือจากผู้อื่นที่เคยรับบริการ จนเกิดการบอกต่อแบบปากต่อปาก ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

3) การตอบสนองความต้องการ การเตรียมความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้โดยทันทีและฉับไว ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ผู้ให้บริการสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ โดยการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นนั้น ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพนุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังให้ความมั่นใจกับผู้รับบริการว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน การทำความรู้จักลูกค้าในด้านข้อมูลพื้นฐาน จดจำข้อมูลของลูกค้าจากการที่เคยรับบริการ ทำความเข้าใจความต้องการของแต่ละคนที่มีความแตกต่างกัน

ผู้วิจัยได้สรุปว่า คุณภาพบริการ คือ การให้บริการที่ตรงตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ หากการบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ก็จะถือว่าการบริการไม่มีคุณภาพ โดยการให้บริการที่มีคุณภาพยังสามารถวัดได้จากการรับรู้จากผู้รับบริการด้วย หากการบริการที่เราคิดว่าเหมาะสมหรือสมควรแล้ว แต่ถ้าหากว่าผู้รับบริการไม่รับรู้ และไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ การบริการนั้นจะถือได้ว่าไม่มีคุณภาพในทันที

2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการ หรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงเมื่อความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งความพึงพอใจนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผลิตภัณฑ์เป็นอย่างมาก และมีความเป็นไปได้ที่จะมีการบอกต่อให้ผู้อื่นทราบอย่างแพร่หลาย

ความรู้สึกที่สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ สำหรับความรู้สึกในทางบวก เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุข จนเกิดเป็นความพึงพอใจ ในทางตรงกันข้าม ความรู้สึกในทางลบเป็นความรู้สึกที่ผิดหวัง ไม่บรรลุจุดหมาย จนทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Shelly, 1995)

การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในองค์กรทางด้านธุรกิจนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญ โดยเฉพาะธุรกิจด้านบริการ เพราะมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องมากกว่าและมีความซับซ้อนกว่าธุรกิจสินค้าทั่วไป โดยการสร้างความพึงพอใจดังกล่าว จะทำให้ผู้บริการเกิดการตัดสินใจรับบริการหรือเกิดการ

กลับมารับบริการอีก รวมถึงการมีความภักดีต่อองค์กร และเกิดความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ ซึ่งส่งผลถึงผลกำไรระยะยาวที่ดี ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่มีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร

Kotler (2003) อธิบายว่า ระดับความรู้สึกของบุคคลมาจากการเปรียบเทียบของผลิตภัณฑ์ตามที่เราเห็นหรือเข้าใจ กับความคาดหวังของบุคคล จึงทำให้เกิดระดับความพึงพอใจ และมีความแตกต่างกันระหว่างการรับรู้หรือเข้าใจ (Perceived Performance) กับความคาดหวัง (Expectations) ซึ่งความพึงพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็น 3 ระดับ ได้แก่ การรับรู้ที่ไม่ตรงกับความคาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความไม่พอใจ (Dissatisfaction) แต่หากการรับรู้หรือความเข้าใจตรงกับความคาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดเป็นความพึงพอใจ (Satisfaction) และระดับสุดท้าย ถ้าผู้ให้บริการสามารถทำให้ลูกค้าเกิดการรับรู้ได้มากกว่าความคาดหวัง ผู้รับบริการก็ยิ่งเกิดความพอใจมากขึ้นตามไปด้วย (Delighted Customer หรือ Beyond Expectation) จึงเห็นได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อเกิดความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

Millert (1954) กล่าวถึง องค์ประกอบที่ช่วยทำให้การสร้าง ความพึงพอใจกับ ผู้รับบริการ เป็นไปได้ง่ายมีด้วยกัน 5 ด้าน คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) ด้วยความยุติธรรมในการบริการ มีทัศนคติว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกในการให้บริการ ทุกคนที่มาใช้บริการจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานสากลให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) การบริการนั้นจะต้องบริการให้ตรงเวลายังไงก็ ผลการปฏิบัติจะมีประสิทธิผลและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเป็นอย่างมาก ถ้าบริการไม่ตรงเวลาผลการปฏิบัติจะไม่มีประสิทธิผล และสร้างความไม่พึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) มีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เสมอภาค การตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและการปฏิบัติงาน หรือการเพิ่มประสิทธิภาพ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Fornell et al., (1996) ศึกษาการวัดความพึงพอใจของของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการที่หลายธุรกิจนำมาวัดเชิงคุณภาพ (quality) ขององค์กร คือ ACSI ซึ่งย่อมาจาก ว่า American Customer Satisfaction Index เป็นเครื่องมือวัดความพึงพอใจของลูกค้า ในประเทศสหรัฐอเมริกามีการพัฒนาเครื่องมือนี้มาตั้งแต่ ปี พ.ศ.2537 คิดค้น โดย Professor Claes Fornell และเครื่องมือ ACSI นั้นเป็นการวัดความพึงพอใจของลูกค้าจากประสบการณ์จริง เป็น Model ที่ประกอบด้วย 3 ปัจจัยซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า อันได้แก่

1) คุณภาพของสินค้า/บริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Quality) เป็นการประเมินประสิทธิภาพของสินค้า/บริการ จากประสบการณ์จริงของลูกค้า

2) คุณค่าของสินค้า/บริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Value) เป็นการเปรียบเทียบระหว่างคุณภาพของสินค้า/บริการกับราคาที่ลูกค้าต้องจ่าย

3) ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) เป็นความคาดหวังที่เกิดขึ้นก่อนที่จะซื้อสินค้า/บริการ ซึ่งมาจากข้อมูลที่ลูกค้าได้รับจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท หรือการแนะนำจากคนรอบข้าง และความคาดหวังต่อการบริการ

ผู้วิจัยได้สรุปว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับสิ่งที่ตนเองคาดหวัง หากได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือบรรลุเป้าหมายที่ตัวเองวางไว้ก็จะเกิดความพึงพอใจ หรือความรู้สึกด้านบวก ตรงกันข้าม หากไม่ได้รับในสิ่งที่คาดหวังหรือไม่บรรลุเป้าหมายก็จะเกิดความไม่พอใจ หรือความรู้สึกด้านลบ โดยความพึงพอใจมักสัมพันธ์กับการรับรู้หลังจากการได้รับบริการ คือ ถ้าหากการรับรู้ไม่ตรงกับการคาดหวังจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ การรับรู้ที่ตรงกับการคาดหวังจะทำให้เกิดความพึงพอใจ และการรับรู้ที่มากเกินไปเกินความคาดหวังจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจมากยิ่งขึ้น

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขวัญชนก สุวรรณพงษ์ (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีการรับรู้คุณภาพ การบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เป็นลำดับแรก และกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ สัญชาติ สถานภาพ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน แต่กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ สัญชาติ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน อาชีพ และระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน

บุญญาพร บุญธรรมมา (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการบริการที่และพฤติกรรมการเข้าพักที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการ โรงแรม ขนาดกลางใน อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก” ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดกลางมีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการ โรงแรม ขนาดกลางใน อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก อยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า รองลงมา ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนอง ส่วนพฤติกรรมการเข้าพัก วัตถุประสงค์การเข้าพัก ข้อมูลการรับรู้ข่าวสาร ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการ ที่แตกต่างกัน

ปรวีร์ คีรี (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ โรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านราคาและด้านการรับรู้ที่ส่งผลต่อความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ และความคาดหวังในคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ลภวรรณ จริกุลวัฒน์ (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลลำไพล อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา” ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในทางบวกมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับความสัมพันธ์กันสูงกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลลำไพล อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ในบทนี้ผู้วิจัยนำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัย โดยมีเนื้อหาตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 กลุ่มประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กลุ่มประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยมาใช้บริการศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ตั้งแต่ปี 2563 อย่างน้อย 1 ครั้ง จำนวน 30 คนโดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ โดยมีเนื้อหาดังนี้

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการของศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
- 2) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ
- 3) การตอบสนองความต้องการ
- 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า
- 5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี แบ่งออกเป็น 5 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2) การให้บริการอย่างทันเวลา
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการเรียงลำดับความสำคัญของคุณภาพการบริการ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการเรียงลำดับความสำคัญของความพึงพอใจ

3.3 วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์ แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) คือ มีการตั้งคำถามไว้ล่วงหน้า โดยก่อนการสร้างเครื่องมือหรือตั้งคำถามแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ไว้อย่างชัดเจน และมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยศึกษาและทบทวนทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาทำแบบสัมภาษณ์แยกเป็นประเด็น และหมวดหมู่ ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและแก้ไข หลังจากที่ได้ทำการแก้ไขแบบสัมภาษณ์ตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำแล้ว จึงนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ให้คำแนะนำ ปรับปรุงแก้ไข โดยใช้ค่าความเที่ยงตรงของแบบสัมภาษณ์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) และผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เมื่อคำนวณคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 คน ได้แก่

- 1) รศ.ดร. เฉลิมเกียรติ วงศ์นิขทวิ
- 2) อาจารย์ วรจักรรัตน์ นิตวินะกุล
- 3) อาจารย์ เอกภพ มณีนารถ

ปรากฏว่าแบบสัมภาษณ์ มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.88

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ

เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยใช้แบบ

สัมภาษณ์เกี่ยวกับคุณภาพบริการและความพึงพอใจ โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เพื่อขอสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการ ในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้บันทึกข้อมูลโดยวิธีการจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงของผู้ให้สัมภาษณ์ โดยการขออนุญาตจากผู้ให้สัมภาษณ์ก่อนการบันทึกเสียง เพื่อนำมาตรวจทานความถูกต้องย้อนกลับในภายหลังได้

ข้อมูลทุติยภูมิ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับหลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการบริการ คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจ ตลอดจนค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในธุรกิจโรงแรมอื่น ๆ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการค้นคว้าหาข้อมูลจาก หนังสือ บทความ ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต การค้นคว้าแบบอิสระ และวิทยานิพนธ์

3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์ แล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยจากแบบสัมภาษณ์ โดยการนำเสียงสัมภาษณ์ที่อัดเทปไว้ถอดเทปสัมภาษณ์ และระหว่างที่สัมภาษณ์ได้ทำการจดบันทึก และวิเคราะห์ตามรายละเอียดเนื้อหาการวิจัย โดยนำข้อมูลที่ได้อาจจัดหมวดหมู่ โดยการคัดรายละเอียดที่ไม่เกี่ยวข้องและไม่เหมาะสมออก และสรุปผลการวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลมีการแบ่งข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

4.1 ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการ

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านเครื่องมือ ด้านพนักงาน ด้านตราสินค้า และด้านราคา

1) ด้านสถานที่ แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ สภาพแวดล้อม ลานจอดรถ และห้องพัก/บ้านพัก

1.1) สภาพแวดล้อม

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่ามีพื้นที่กว้างขวาง ร่มรื่น เหมาะแก่การพักผ่อน มีความเงียบสงบ รู้สึกมีความเป็นส่วนตัวสูง เนื่องจากมีบริเวณที่กว้าง ทำให้สามารถใช้สอยพื้นที่ต่าง ๆ ภายในบริเวณศูนย์ฝึกอบรมฯ ได้อย่างคล่องตัว สถานที่โดยรอบมีความสะอาด รวมถึงภายในห้องพักและบ้านพัก ห้องอาหารและห้องจัดเลี้ยง ในส่วนของพื้นที่ที่ติดทะเล หาดทรายยังไม่สะอาดเพราะอยู่ในช่วงปรับปรุงพื้นที่ ทำให้ไม่สามารถลงเล่นน้ำทะเลได้ และผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนให้ความเห็นว่ายังมีบางพื้นที่ยังไม่สะอาดเท่าที่ควร การมีพื้นที่กว้างอาจทำให้ไม่สามารถดูแลได้อย่างทั่วถึง พื้นที่บางจุดยังไม่ร่มรื่นเท่าที่ควร ถนนบริเวณชายทะเลมีการดูแลไม่ทั่วถึงและมีความขรุขระ ควรได้รับการซ่อมแซมเพื่อรองรับผู้ใช้บริการ

“คิดว่าเหมาะสม ในความคิดเห็นส่วนตัวมองว่ามีความสวยงาม กว้างขวาง สะอาด ส่วนพื้นที่ใช้สอยยังจัดสรรไม่เป็นสัดส่วนเท่าไร ยังไม่เป็นที่เป็นที่ทาง พื้นที่ที่ควรอยู่ใกล้กันก็ไม่ เว้นห่างกันเกินไป ควรจะอยู่ใกล้กัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ สถานที่น่าจะอำนวยความสะดวกได้มากกว่านี้ ความสะอาดถือว่ามีความเหมาะสมในระดับหนึ่ง อาจไม่ได้ถึงแบบระดับ 5 ดาว แต่มองว่ามันเป็นพื้นที่บริการที่เป็นห้องพักที่สะอาด อาจดูโทรมแต่สะอาด ไม่แย้แต่เหมือนไม่ได้มีการให้เล่นทะเล ไปพักผ่อนอาบบรรยากาศเป็นส่วนใหญ่” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 21

“พื้นที่กว้างขวาง บรรยากาศร่มรื่น เหมาะสำหรับการไปพักผ่อน สำหรับครอบครัว ชอบริมสระน้ำ มีความเป็นส่วนตัว ใกล้ริมหาด ระหว่างเล่นน้ำอยู่สามารถมองเห็นทะเล แต่เสียค่ายที่ทะเลลงเล่นไม่ได้” สัมภาษณ์คนที่ 30

“สถานที่ผมว่ามีความเหมาะสม เหมาะในการมาพักผ่อน มีความเป็นส่วนตัวสูง ห้องอาคารคิดว่าเหมาะ มีความสวยงาม ชอบ เงียบสงบดี ไม่พลุกพล่าน ด้านหน้าติดถนนใหญ่ ด้านในกับด้านหน้าคนละความรู้สึกกัน ด้านนอกค่อนข้างวุ่นวาย แต่เมื่อเข้ามาข้างในแล้วเหมาะแก่การพักผ่อนมาก” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15

“อยู่ในระดับกลาง ไม่ได้ดีมาก และไม่ได้แย่มาก ใช้ได้ สถานที่กว้างดี ผมชอบแบบนี้ เรื่องความคาดหวังของสถานที่ คาดหวังว่าติดทะเล ผมคิดว่าจะได้ติดทะเล คือลงจากห้องมาแล้วลงทะเลได้” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8

“เหมาะสม กว้าง สถานที่พักมีความเหมาะสม แต่เสียค่าตรงชายหาด อันนี้ตอบตามตรง เสียค่าว่าชายหาดเราไม่ดีเหมือนที่อื่น มันเล่นน้ำไม่ได้ แต่อย่างอื่นสวยงามที่พักกว้างขวาง ทุกอย่างมีความเหมาะสมหมด ยกเว้นชายหาด สมควรที่จะปรับปรุงตรงนี้” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 18

“พื้นที่กว้าง แต่ความสะดวกไม่ค่อยเท่าไร ความเหมาะสมเรากำหนดให้เขาไม่ได้ แล้วเราก็ไม่ได้ไปคาดหวังตรงนั้น แต่ว่าพื้นที่กว้างดี สระว่ายน้ำดี แต่ห้องอาหารไม่ค่อยเท่าไร เราว่ามันแคบไปในกรณีวันหยุด ถ้าลูกค้าเยอะจะดูอึดอัด” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 20

“ดี ความสะดวกมีความเหมาะสมระดับหนึ่ง กว้างดี ทะเลตรงนั้นมันไม่เหมาะที่จะเล่น มันต้องเอาทรายมาลง จะสวยงาม เว้นจากการลงไปเล่นทะเล เสียค่าทะเลที่เดินลงไปไม่ได้” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 13

1.2) ลานจอดรถ

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่าลานจอดรถอาจไม่เพียงพอ หากมีผู้มาใช้บริการเต็มจำนวนของห้องพักและบ้านพัก หรือการจัดงานเลี้ยงและจัดอบรม จุดลงทะเบียนเข้าพักมีความสับสน เนื่องจากไม่มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน และอยู่ในพื้นที่ที่ลำบาก ลานจอดรถมีหลายจุด ทำให้ผู้มาใช้บริการไม่สามารถจอดรถในจุดที่สามารถลงทะเบียนเข้าพักได้อย่างสะดวก เหตุการณ์ที่ผู้ใช้บริการมักพบเจอคือ เมื่อลงทะเบียนห้องพักเสร็จแล้ว ต้องนำรถไปจอดอีกลานจอดรถหนึ่ง หากเป็นไปได้อยากให้การจอดรถมีความสะดวกกว่านี้ โดยการจอดรถหนึ่งครั้งสามารถลงทะเบียนเข้าพักและเข้าที่พักได้เลย หรืออาจมีป้ายบอกทางที่ชัดเจนกว่านี้ เพื่อความสะดวกต่อการใช้บริการ และไม่มีหลังคาทางเดินจากลานจอดรถไปยังห้องพักและบ้านพัก มีเพียง

หลังคาบริเวณที่รถจอดเท่านั้น ตอนเดินจากรถไปยังที่พักอาจจะได้รับความร้อนจากแสงแดดในเวลากลางวันและอาจจะเปียกฝนตอนฝนตกได้

“ลานจอดรถของห้องพักโรงแรมมีอยู่ฝั่งเดียว คนที่อยู่อีกฝั่งหนึ่งของโรงแรมต้องเดินไกล หรือถ้าจอดรถหน้าจุดลงทะเบียนเข้าพัก และทำการลงทะเบียนเข้าพักเสร็จ ต้องขับรถออกไปจอดอีกลานจอดรถหนึ่งที่อยู่ใกล้กับห้องพักโรงแรมฝั่งอื่น ซึ่งห้องพักที่อยู่ฝั่งยาวและใกล้จุดลงทะเบียนเข้าพัก ตรงนั้นไม่มีที่จอดรถ ถ้าห้องอยู่ใกล้จุดลงทะเบียนเข้าพัก แต่ต้องไปจอดรถไกล แต่ถ้าเกิดห้องอยู่ใกล้จุดลงทะเบียนเข้าพัก แต่ใกล้ที่จอดรถ ก็ต้องเดินมาที่จุดลงทะเบียนเข้าพัก” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5

“ตรงส่วนของทางเข้าไปจุดลงทะเบียนเข้าพัก รู้สึกว่ามีความวุ่นวาย หมายถึงว่า มันดูเข้ายาก มันน่าจะเป็นทางเข้า และมีทางชัดเจนว่าอันนี้เป็นจุดลงทะเบียนเข้าพัก แต่มันไปอยู่ทางด้านข้าง แล้วพอขับไปจอด ก็ต้องวกออกมาแล้วไปจอดในส่วนของที่พักหน้าตึก หรือสามารถเดินไปได้ แต่มันค่อนข้างอยู่ห่างจากตึก เพราะว่าถ้าโรงแรมทั่วไปมันมีตึกเดียว แล้วจุดลงทะเบียนเข้าพักอยู่ใต้ตึก สามารถเดินขึ้นตึกได้เลย แต่ว่าอันนี้อยู่แยกส่วนกัน และไหนจะสัมภาระตอนแรกเข้า” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3

“มีความกระจัดกระจาย พอจะเข้าไปเจอจุดลงทะเบียนเข้าพัก มันไม่น่าวน่าชวนชวนแล้วค่อยเจอ ควรเจอจุดลงทะเบียนเข้าพักก่อน แล้วค่อยแนะนำการใช้บริการในส่วนต่าง ๆ ไม่ใช่ไปหาเอง ไปวนเวียน อยู่ตรงหัวมุม จุดลงทะเบียนเข้าพักต้องเป็นหลัก ตำแหน่งของจุดลงทะเบียนเข้าพักไม่สะดวก เพราะคนต้องหาจุดลงทะเบียนเข้าพัก หาที่จอดรถก่อน จุดลงทะเบียนเข้าพักเป็นมุมอับ เวลาเลี้ยวไปยังไม่เจอ ต้องเลี้ยวเข้าไปอีก เลี้ยวซ้ายเข้าไปถึงจะเจอ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 16

“แต่ดีที่ว่าที่จอดรถ ตรงนั้น ตรงที่มันใกล้ตึก คนไปครั้งแรกไม่ใช่คนในพื้นที่ วันนั้นเลี้ยวเข้าไปจอด ผมมองว่าถ้าคนเยอะกว่านี้ หรือคนเอารถไปเยอะกว่านี้ก็จอดไม่พอ มีความกังวลเรื่องเวลาเราขับรถออกไปแล้วเรากลับเข้ามา จะมีที่จอดหรือไม่ ที่จอดรถดูแล้วจัดให้น้อยไป” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4

“เรื่องที่จอดรถ ผมไปตอนกลางวันต้องเดินจากลานจอดรถไปเข้าที่พักร้อน มันจะร้อน เป็นไปได้หรือไม่ที่ระหว่างทางเดิน หรือจะเป็นช่องหลังรถ เป็นทางเดินแล้วมีหลังคามุงเวลาฝนตก และการเข้าไปติดต่อดูจุดลงทะเบียนเข้าพัก อาจจะดูไกล ควรเพิ่มจุดลงทะเบียนเข้าพักที่สะดวกกว่านี้ หรืออาจจะมีที่จอดรถสำรองไว้ก่อนเพื่อลงทะเบียนเข้าพัก” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 30

“ที่จอดรถ ไม่แน่ใจว่าวนจนรอบหรือเปล่า เข้าไปแค่ข้างหน้าก็จะได้จอดแค่ตรงนั้น ถ้ามองว่าจอดจากข้างหน้าแล้วเดินไปตรงอาคารพักจะค่อนข้างไกล แต่ถ้าไปจอดข้างหลังก็ใกล้

แต่ที่จอดน้อย แต่ไม่รู้ว่ามีตรงอื่นอีกหรือเปล่า แต่เห็นแค่ตรงนั้น นอกจากถ้ามาเป็นกรุปทัวร์ รถบัสคันเดียวจอดพอ แต่ถ้ามาห้องนี้ 2 คนแล้วคนละคันไม่น่าจะพอ ” สัมภาษณ์คนที่ 25

1.3) ห้องพัก/บ้านพัก

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่าห้องพักมีขนาดใหญ่ กว้าง มีพื้นที่ใช้สอยภายในห้องและมีระเบียงที่กว้าง มีการใช้วัสดุที่ดี ห้องพักและบ้านพักเป็นสไตลล์ออฟห้องพักและบ้านพักมีความสะอาด ในส่วนของห้องพักมีความประทับใจขึ้นชอบระเบียง ซึ่งมีความกว้าง เหมาะแก่การนั่งพักผ่อนภายนอกห้อง และที่ระเบียงมีเบาะขนาดใหญ่ที่ใช้วัสดุคงทน ต่อแสงแดดและฝน สามารถทำความสะอาดง่าย ในส่วนของบ้านพักมีความเป็นส่วนตัว และพื้นที่ใช้สอยเพียงพอต่อการใช้บริการ

“เข้าไปแล้วรู้สึกว้าว วัสดุดี รูปแบบมินิมอลดี ในห้องให้ความรู้สึกมินิมอลดี ไม่ว่าจะพื้นหรืออะไร พอออกจากประตูไปนั่งระเบียงที่เราต้องไปสูดอากาศ สิ่งที่เราเห็น คือมีที่นั่งเล่นไม่เหมือนที่พักรู้สึกว่าเขาไม่มี ซึ่งตรงนี้มันตอบ โจทย์ของคนที่พัก ว่าเรานั่งเล่นได้ ทานอาหารได้ ที่อื่นระเบียงก็ปกติมีแค่เก้าอี้ 2 ตัว โต๊ะกลม นั่งทานกาแฟ แต่ที่นี่ไม่เหมือนที่อื่นซึ่งไม่เคยเห็นที่ไหน รู้สึกแปลกที่เป็นเบาะ และไม่ใช้เบาะผ้า เป็นเบาะหนังที่มันรองรับเรื่องของฝนตก น้ำเปียก วัสดุคงทน ใช้ได้นาน” สัมภาษณ์คนที่ 27

“ชอบห้องพัก คือดี สะอาด ทุกอย่างดีหมด ระเบียงดีมาก ชอบมากเลย ที่มันมีพุกอยู่ข้างนอก มันไม่ได้สกปรก มันสะอาด ผมออกไปนอนตอนกลางคืน ออกไปนอนเล่น ชอบ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4

“ระเบียง พื้นห้องดี ชอบที่นอน ห้องนอนสไตลล์ออฟก็มีความเหมาะสม มีความชอบในส่วนนี้” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5

นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านหนึ่งให้ความเห็นเรื่องห้องน้ำในบ้านพักวิลล่าที่ไม่สามารถล๊อคกลอนได้ หากภายในบ้านพักมีผู้เข้าพักหลายคน อาจก่อความไม่ส่วนตัวแก่กันได้ ห้องน้ำภายในบ้านพักมีพื้นที่ต่างระดับกับห้องนอน อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ และมีผู้ให้สัมภาษณ์ 2 ท่านให้ความเห็นเรื่องห้องน้ำภายในห้องพัก โรงแรมว่ามีน้ำขังในห้องอาบน้ำ และประตูเลื่อนในห้องน้ำฝืด ทำให้เปิดปิดไม่สะดวก

“ห้องน้ำเป็นสไตลล์ออฟ พื้นห้องน้ำคนละระดับ ถ้าคนสูงวัยเข้าพัก มีโอกาสสะดุดล้มได้ สามารถปรับพื้นให้เท่ากับห้องนอนได้หรือไม่ คือมันต้องทำให้เหมาะกับทุกวัยที่ไปพัก ไม่ใช่เฉพาะเฉพาะวัยรุ่น เพราะการเดินทางของคนแก่จะไม่สะดวก มีโอกาสล้ม อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ ห้องน้ำไม่มีประตู ไม่ต้องล๊อค บางทีเราไปพักหลายคน มันก็ต้องล๊อคตั้งแต่ประตูหน้าบ้านเลย ใครเข้าห้องน้ำ ไม่มีล๊อค” สัมภาษณ์คนที่ 23

“ในห้องดีทุกอย่าง แต่ในห้องน้ำที่ผมพัก ตรงพื้นมีน้ำขัง แลดูไม่ค่อยดีเท่าไร เหมือนเก่าๆ ตรงพื้นที่อาบน้ำห้องอาบน้ำ แต่ห้องน้ำโดยรวมมีความสะอาด แล้วก็ที่วางขวดที่วางสบู่ ถ้าเช็ดทำความสะอาดจะดี มันเป็นคราบ ประตูที่เลื่อนเป็นคราบชัดเจนและเปิดยาก มีความเหมาะสมทุกอย่าง ดิฉันตรงห้องน้ำ แต่ห้องน้ำโดยรวมสะอาด” สัมภาษณ์คนที่ 7

“ห้องน้ำโรงแรม ห้องอาบน้ำประตูจะเปิดไม่ค่อยออก ฝักจะ ในพื้นห้องอาบน้ำ นะคะ มันจะมีน้ำขัง ” สัมภาษณ์คนที่ 29

2) ด้านเครื่องมือ

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่าอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ภายในห้องพักมีความพร้อมในการใช้งาน มีผ้าขนหนูให้บริการในห้องหลายชิ้น ไม่ว่าจะเป็นผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดมือ ผ้าเช็ดตัว และผ้าเช็ดเท้า มีแปรงสีฟัน และสบู่ไว้ให้บริการ ซึ่งบางโรงแรมไม่มีบริการในส่วนนี้ มีเพียงกาต้มน้ำร้อนที่ไม่ได้มีให้บริการในห้องพัก หากต้องการต้องบอกเจ้าหน้าที่ให้นำมาให้ อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องประชุมพร้อมในการใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องทำความสะอาด ระบบเสียง ระบบไฟ และจอฉายภาพ ห้องออกกำลังกายมีอุปกรณ์ครบ แข็งแรง พร้อมใช้งาน

“จริง ๆ ไม่พร้อม ในห้องน้ำจะมีกาน้ำร้อน กับอย่างที่เราเคยไปมันมีกาแฟซอง กาน้ำร้อน ที่นี้ไม่มี นอกจากห้อง VIP แต่เราไม่ได้จะไปพักระดับ VIP แต่เรียกเอาเขาก็นำมาให้ แต่ไม่ให้กาแฟ ให้แต่กาน้ำร้อน ในห้องน้ำมีครบ แม้กระทั่งแปรงสีฟัน ยาสีฟัน ปกติที่อื่นจะไม่ค่อยมีให้ แล้วก็อย่างผ้าเช็ดตัวเขาก็ยังมีผ้ามือ ผ้าผืนเล็กให้ ถ้าไปที่อื่นก็จะมีแค่ผ้าเช็ดตัวอย่างเดียว ที่นี้มีผืนเล็กด้วย ถือว่าดี ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 20

“ทุกอย่างสมบูรณ์ครับ จากที่เคยสัมผัสมีความครบครับ ไม่ขาดเหลืออะไร ห้องจัดเลี้ยง เรื่องระบบไฟแสงสีดี ระบบเสียงดีดี เพราะมันอยู่ในโหนดห้องประชุม แสงสว่างพอดีครับ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 19

“เครื่องปรับอากาศ อุ่นหภูมิในห้องประชุมหนาวมาก ชอบ จนตอนบ่ายผมต้องเดินไปบอกให้เจ้าหน้าที่ปรับเครื่องปรับอากาศให้อุ่นหภูมิสูงขึ้น ต้องชมว่าเจ้าหน้าที่ปรับให้ได้ทันทั่วทั้งที่ เรื่องเครื่องปรับอากาศไม่มีปัญหา เรื่องจอฉายภาพชัดดีภาพชัด อุปกรณ์ในห้องออกกำลังกายดี แข็งแรง” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4

“ถ้าพูดถึงภายในห้องพัก อุปกรณ์เครื่องใช้เรียบร้อยดี สะอาดดี เรียบร้อยดีทุกอย่างพร้อมนะครับ ไม่มีอะไรขาดตกบกพร่อง” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 26

3) ด้านพนักงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่าพนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พูดจาเหมาะสม ให้คำแนะนำตามที่ต้องการดี และมีผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วน

ให้ความเห็นว่าพนักงานบางคนแต่งกายไม่สุภาพเท่าที่ควร ไม่เหมือนโรงแรมทั่วไปที่มีเครื่องแต่งกายชัดเจน เสื้อพนักงานอาจจะเป็นสีเดียวกัน แต่กางเกงและรองเท้าไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ยังมีพนักงานบางคนใส่รองเท้าที่ไม่สุภาพ และแสดงออกถึงความเหน็ดเหนื่อยในการทำงาน อยากให้ปรับปรุงในเรื่องของเครื่องแต่งกาย และดูแลพนักงานให้ทั่วถึงกว่านี้

“ที่ผมไปล่าสุคดีครับ แต่งตัวดูเป็นพนักงานต้อนรับ และให้คำตอบได้ดี” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9

“อัยยาศัยดี มีการแนะนำสถานที่พัก ถือว่าให้คำแนะนำผู้ที่มาใช้บริการดีครับ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 14

“ยิ้มแย้มแจ่มใสปกติ ต้อนรับเหมือนโรงแรมทั่วไป ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 16

“บริการดี บริการประทับใจ นื่อง ๆ น่ารักทุกคน ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 18

“ครับ ให้บริการดีครับ ไม่ได้มีติดอะไรกับตรงนี้ครับ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 19

“เรื่องการแต่งกายไม่เรียบร้อยเท่าไรห้ เหมือนเขาไม่ค่อยเหมือนโรงแรมทั่วไป เครื่องแต่งกายไม่ค่อยชัดเจน รองเท้าบางคนไม่หุ้มส้น เรื่องยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานเหมือนไม่ค่อยมีความสุข ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 20

“การแต่งกายเรียบร้อย แต่สีหน้ายิ้มแย้ม ดูท่าทางไม่ค่อยเท่าไร เขาอาจจะเหนื่อย แต่ทุกอย่างดี เป็นกันเอง คุยได้สบาย ไม่ได้ทำให้รู้สึกที่เราต้องเกร็ง หรือมีความรู้สึกเกรงใจ ในการคุย รู้สึกว่าไม่ได้เครียดต่อการตอบหรือการถาม ถือว่าเหมาะสม” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 21

“การแต่งกายดี เพราะว่ามีเครื่องแต่งกายในแบบเดียวกัน แต่เรื่องรองเท้าอยากให้แบบเดียวกัน กางเกงใส่แต่ละวันอยากให้แบบเดียวกัน เพราะดูไม่เรียบร้อย รองเท้าอยากให้ใส่รองเท้าหุ้มส้นมากกว่ารองเท้าเปิดส้น ทั้งในเวลาทำงานหรือนอกเวลาทำงานที่ยังอยู่ในสถานที่ทำงาน” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 22

4) ด้านตราสินค้า

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าตราสินค้าไม่มีความดึงดูด สัญลักษณ์ไม่สื่อถึงความเป็นที่พักรหัสที่จัดสัมมนา หากไม่ได้อ่านตัวอักษร และหากไม่ได้เป็นข้าราชการตำรวจ จะไม่ทราบว่ลายเส้นในตราสินค้าเป็นรูปหมวกตำรวจ หรือหากมองออกว่าเป็นรูปหมวกก็ไม่ได้คิดว่าเป็นที่พักรหัสที่พักรหัสไม่ได้อ่านตัวอักษร จะคิดว่าเป็นเพียงหน่วยงานหนึ่งของตำรวจเท่านั้น มีคนรู้จักน้อย เพราะขาดการประชาสัมพันธ์ทำให้ตราสินค้าไม่เป็นที่จดจำ คนส่วนมากไม่ทราบว่าที่แห่งนี้มีไว้สำหรับข้าราชการตำรวจและครอบครัว หรือประชาชนทั่วไป ให้ใช้บริการด้านห้องพัก บ้านพัก จัดงานเลี้ยง งานแต่งงาน อบรม และประชุมสัมมนา

“ถ้าเป็นรูปหมวกตำรวจที่ไม่ใช่ลายเส้นน่าจะชัดเจนมากกว่านี้ ถ้าคนทั่วไปจะดูไม่ออกว่าเป็นหมวกตำรวจ น่าจะเป็นอะไรที่ค่อนข้างชัดเจนกว่านี้ว่าเป็นหมวกตำรวจ ให้ดูแล้วเข้าใจว่าเป็นของตำรวจ ชาวบ้านเห็นก็ต้องเข้าใจ อันนี้ถ้าชาวบ้านดูอาจจะดูไม่ออก มันไม่ค่อยชัดเจน ถ้าเป็นหมวกตำรวจก็ค่อนข้างจะเป็นหมวกตำรวจเลย ที่นี้ลายเส้นมันยังไม่ชัดเจน น่าจะเอาหมวกตำรวจที่เป็นรูปหมวกหม้อตาลชัดเจน บางทีประชาชนคนทั่วไปที่ไม่ใช่ข้าราชการตำรวจไม่รู้ว่ามันเป็นอะไร ครั้งแรกที่เห็นยังไม่เข้าใจ พอมองดูอีกครั้งถึงรู้ว่ามันเป็นหมวกหม้อตาล” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7

“เห็นหมวกอันแรกก็คือสื่อถึงตำรวจแค่นั้น ไม่ได้คิดอะไร เพราะว่าเรารู้อยู่แล้วว่าเป็นของตำรวจ คือเราอยู่วงการนี้มา ถ้าเราเป็นคนอื่นเราก็อาจจะไม่ทราบว่ามันทำไมต้องมีรูปหมวก อาจจะคิดว่าเป็นรูปนก รูปปากเป็ด แต่เรารู้แล้วว่าสัญลักษณ์นี้เป็นของตำรวจ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 20

“ยังไม่มาดึงดูเต๋าไหร่ ดูเหมือนว่าต้องมานั่งฟังว่ามันคืออะไร คือยังไม่มาดึงดูดูให้ช้อยกว่าว่ามันคืออะไร มันมีป้ายใหญ่ ๆ ที่มองแล้วต้องเข้าไปมองอีกทีว่าคืออะไร สัญลักษณ์นี้คือเรามองผ่านไปเพราะไม่ค่อยอยากรู้เต๋าไหร่ว่ามันคืออะไร ดูไม่น่ามอง ก็ผ่านไป ไม่ได้อยากรับรู้ ไม่ได้อยากสนใจ ดูผ่านๆ ไม่ได้มีอะไรดึงดูดให้เราต้องอยากรู้อะไร หรืออยากค้นหา” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9

“ตอนแรกเห็นเหมือนว่าจะเป็นริสอร์ท ตอนแรกไม่รู้ว่าเป็นตำรวจ พอมาสังเกตเห็นว่ามันมีหมวก ถ้าตำรวจเราจะรู้กันอยู่แล้ว ตรงคำว่าเดอะคอป เรารู้ว่ามันเกี่ยวกับตำรวจ บ้านพัก แต่ว่าอันนี้พูดถึงเรื่องประชาสัมพันธ์ได้ไหม หนูว่าประชาสัมพันธ์ไม่ค่อยมี คนเลยไม่ค่อยรู้จัก ตอนแรกหนูมายังไม่รู้จักเลยว่ามันคืออะไร เดอะคอปคืออะไร เป็นที่พักอะไร เป็นของตำรวจหรือไม่ ถ้ามีตราโลโก้จะรู้เลยว่ามันเป็นตำรวจ รูปหมวกก็ไม่ว่าเป็นที่ตำรวจ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 24

“อันนี้เป็นหมวกใช้ใหม่ เป็นหมวก ถ้าไม่ใช่ตำรวจเขาอาจจะมองไม่ออก แต่ก็ไม่ได้อะไรหรอก แต่มันก็ได้อยู่ ถ้าเกิดเราเป็นตำรวจเรารู้อยู่แล้วว่ารูปนี้คือหมวก ถ้าคนข้างนอกอาจจะไม่รู้ว่าคืออะไร” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 18

5) ด้านราคา

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าราคามีความเหมาะสมกับการบริการและสถานที่ คู่แข่งกับราคา หากเปรียบเทียบกับสถานที่พักบริเวณใกล้เคียง ด้วยพื้นที่ใช้สอยภายในศูนย์ฝึกอบรมฯ มีพื้นที่กว้างขวาง และมีอาหารเช้า การเดินทางสะดวก ด้านหน้าอยู่ติดถนนใหญ่ ด้านหลังติดทะเล ทำให้ได้เห็นทิวทัศน์ของทะเลภายในศูนย์ฝึกอบรมฯ หากเป็นราคาที่สูงกว่านี้ก็สามารถเป็นไปได้เพราะอยู่ติดทะเล ด้วยราคาสวัสดิการของตำรวจ จึงทำให้รู้สึกว่าได้จ่ายในราคา

ที่น้อยลง แต่ได้ความคุ้มค่าที่มากกว่าราคา และด้วยสถานที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว อาจทำให้ ผู้ใช้บริการมีโอกาสเลือกเข้าพักที่อื่นของเอกชนในบริเวณนั้น ด้วยราคาที่ใกล้เคียงกัน

“ราคาลำหรับข้าราชการ เป็นราคาของราชการเราไม่ทราบของเอกชน เราทราบราคา ราชการตรงนี้ 800 บาท ถามว่าแพงหรือไม่ ขอบอกว่าไม่แพง เพราะว่ามีอาหารเช้าให้ และในเรื่อง ของราคานี้ เรื่องอุปกรณ์ใช้สอยภายในห้องเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นที่นอน หมอน ผ้าห่ม ต้องเปรียบเทียบกับบางที่ที่เราไป บางที่ไม่ได้ใช้ของที่ได้มาตรฐาน แต่ที่นี่เรารู้สึกได้ว่าพอเราอน หม่มผ้า เรารู้สึกว่ารู้สึกดี ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 27

“คุ้มครับสำหรับ 800 บาท ราคานี้ได้อาหารเช้าก็ดีนะครับ หมายถึงคุณภาพกับราคา ที่เราได้พักมีความเหมาะสม เพราะมั่นใจว่าเป็นของตำรวจต้องปลอดภัย และราคากับคุณภาพได้ ตามระดับราคาที่เราพัก คุณภาพดี ราคาเหมาะสม” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9

“ถ้าเทียบกับคุณภาพและพื้นที่บริเวณนั้น ถ้าพื้นที่บริเวณย่านนั้นที่เข้าสู่พักฯ ถามว่า เหมาะสมหรือไม่ ก็เหมาะสมครับ แต่เขาอาจมีตัวเลือกมากกว่าในราคานี้ ย่านพักฯเขาอาจจะมี ตัวเลือกมากขึ้น พวกเอกชนใกล้ ๆ ในราคานี้ ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 26

2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าศูนย์ฝึกอบรมฯ สามารถสร้างความน่าเชื่อถือได้ ในระดับหนึ่งของการรักษามาตรฐานการให้บริการ ด้วยความเป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีการดูแล โดยข้าราชการตำรวจ จึงคิดว่าการบริการอยู่ในการควบคุมดูแลของรัฐที่มีความน่าเชื่อถือ นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนคิดว่าการเปลี่ยนผ่านของผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายภายใน หน่วยงานให้มาดูแลศูนย์ฝึกอบรมฯ อาจทำให้การให้บริการบางจุดมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางใดก็ ดี อาจทำให้มาตรฐานการบริการหรือความน่าเชื่อถือลดระดับหรือเพิ่มขึ้น ตามการดูแลของผู้บริหาร

“เต็ม 5 ให้ 3 เพราะคิดว่าถ้าไม่ได้ไปในระยะเวลา 2 ปี อาจจะพออนุมานได้ว่าระบบมี การเปลี่ยนอะไรหรือไม่ ด้วยระบบที่มีการผลัดเปลี่ยนผู้ดูแล โครงสร้างการบริการจึงต้องเปลี่ยน ทั้งหมด อาจจะมีเขาโครงเดิม แต่รายละเอียดอาจเปลี่ยน ถ้าไม่ได้ไประยะเวลา 1 ปี อาจจะต้องเผื่อใจ ในระดับหนึ่ง ว่าอาจจะมีข้อผิดพลาดเล็กน้อยหรืออาจจะไม่เหมือนเดิม หรือเหมือนกับที่เคยไป การระดับบริการเท่าเดิม แต่รายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ ความแตกต่างว่าผู้บริหารให้ความสำคัญ ตรงไหน ผู้บริหารบางคนให้ความสำคัญเรื่องความสวยงาม บางคนให้ความสำคัญเรื่องความ อลังการของจุดลงทะเบียนเข้าพัก บางคนไม่ได้ให้ความสำคัญกับสิ่งใดหรือบริเวณใดเป็นพิเศษ แค่ให้ระบบดำเนินการได้ปกติ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 17

“คิดว่าคงเป็นแบบนี้ไปตลอด หรือต้องรอดูว่าจะมีการปรับเปลี่ยนอะไร เคยได้ยินมาว่า ศูนย์ฝึกอบรมฯดี หมายถึงว่ากว่าบริการดี อาหารอร่อย มันก็เป็นแบบนี้จริง ๆ ตอนแรกไม่ได้เชื่อว่าอาหารอร่อย แต่พอมาถึงอาหารอร่อยจริง” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 21

“แน่นอนอยู่แล้วเรื่องนี้ ผมว่าน่าเชื่อถืออยู่แล้วครับ ด้วยสถานที่มันทำให้หน้าเชื่อถือ เรามองแบบนี้เลยวางใจได้ ว่าที่นี้เป็นของตำรวจ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8

“ด้วยชื่อของเดอะคอป สื่อให้รู้ว่าเดอะคอปคือตำรวจ มันมีความอุ่นใจ อุ่นใจในการเข้ามาพัก รู้สึกปลอดภัย” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15

“ที่นั่นให้บริการดีเหมือนที่เราได้ยินมา คงรักษามาตรฐานได้ครับ เพราะว่าคนที่นั่นดี บริการดี ทำงานดี” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 22

3. การตอบสนองความต้องการ

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า การตอบสนองของผู้ให้บริการในศูนย์ฝึกอบรมฯ เป็นไปตามที่ความต้องการของผู้มาใช้บริการ ส่วนใหญ่มักจะเป็นการขอความช่วยเหลือต่าง ๆ เพิ่มเติมจากการบริการปกติทั่วไป เช่น ลืมกุญแจห้องพัก ขอกาต้มน้ำร้อน สอบถามเส้นทาง หรือขอหมอนเพิ่ม ส่วนอื่น ๆ ที่ไม่ได้ขอความช่วยเหลือ เป็นการได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยที่ไม่ได้ร้องขอ เพราะการให้บริการได้เตรียมพร้อมไว้อยู่แล้ว

“เรื่องขอหมอน ขออะไรแบบนี้ และเรื่องถามทางไปที่พัก ไปอย่างไร ต้องไปตรงไหน ถามทางเขาก็ให้คำตอบที่ดี ไปกินอาหารแถวไหน อะไรน่าจะอร่อย ร้านไหนมีชื่อเสียง เขาก็แนะนำให้ว่าร้านไหนน่ากิน แนะนำร้านส้มตำไหนน่ากิน ร้านอะไรเขาก็แนะนำ เขาอธิบายดี เราก็ถามคนพื้นที่ เพราะเขารู้” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9

“ตอบสนองดีครับ เขาให้ความร่วมมือ ให้ความช่วยเหลือดี เหมือนเขาถามว่าให้ทำความสะอาดห้องพักหรือไม่ ผมรู้สึกพอใจในการทำมาความสะอาด ผมพอใจอยู่แล้วครับ แต่ผมอยากได้ความเป็นส่วนตัว และเขาก็แจ้งความจำนงค์ที่ว่าต้องการทำความสะอาด” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 19

“มีความเหมาะสม หมายถึงเวลาของขาดเหลือ พนักงานจะนำมาให้ คือบริการถึงที่ พวกอุปกรณ์ที่มันขาดเหลือ พวกของที่ต้องใช้ หรือเราจะขอพวกโต๊ะพวกเก้าอี้เพิ่ม พนักงานก็นำมาให้” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 21

“เรื่องการตอบสนองความต้องการในภาพรวม เขาบริการจัดการไว้ดีแล้ว มันแทบจะไม่ต้องมีอะไรเพิ่มเติม” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 27

“ยังไม่ได้ขอความช่วยเหลือ แต่คิดว่าพร้อมให้บริการ เขามีความพร้อม คิดว่าน่าจะได้รับการช่วยเหลือหากต้องการ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ผู้ให้บริการทุกคนมีการให้บริการที่ดี มีความชำนาญในหน้าที่ของตัวเอง แต่อาจจะยังไม่มากเท่าที่ควร เพราะคิดว่าผู้ให้บริการบางคนอาจยังไม่ทราบถึงหน้าที่หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่แท้จริงในหน้าที่ของตนเอง หากได้รับการฝึกอบรม อาจจะทำให้เกิดการพัฒนาฝีมือ และสร้างความเชื่อมั่นได้มากกว่านี้ในเรื่องของการให้บริการ และความสามารถในหน้าที่ที่ตัวเองรับผิดชอบ บางคนไม่ได้คาดหวังอะไร จึงคิดว่าเป็นปกติของหน่วยงานรัฐที่จะมีระดับการบริการระดับใด จึงถือว่าความเชื่อมั่นในระดับที่ได้รับคือระดับที่ยอมรับได้

“ความเชื่อมั่น ความเป็นมืออาชีพเต็ม 10 ผมให้ 3 ผมเข้าใจนะ ผมจะอธิบายยังไงดี ผมไม่ได้ว่าบริการแย่ แต่คือด้วยความที่มีรูปลักษณ์ความเป็นตำรวจ อาจจะเป็นข้าราชการเขาเลยอาจจะไม่ค่อยถนัดอะไรแบบนี้ อาจจะไม่เข้าใจเรื่องพวกการบริการ ว่าจังหวะไหน แตรวม ๆ ผมว่าข้อดีมันมีเยอะมากครับ แต่ผมไม่พูด ผมพูดข้อเสียเพื่อให้ไปปรับปรุง” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8

“พนักงานแต่ละคนเป็นไปตามลักษณะหน้างานของเขา ว่าเขามีหน้าที่อะไร ได้รับมอบหมายมาให้ทำอะไร เขาก็ทำเต็มความสามารถเขาแล้ว พนักงานที่นี่ไม่เคยไม่เคยได้รับการฝึกฝน เขาทำได้เท่าที่เขาทำอยู่ ตามหน้าที่ ไม่เกินกว่าหน้าที่” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 20

“สามารถที่จะเป็นมืออาชีพได้ แต่ต้องพัฒนาบุคลากรก่อน บุคลากรภายในหน่วยอาจจะขาดความกระตือรือร้น คือเวลาลูกค้ามา มันต้องมีความกระตือรือร้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องอะไร ต้องทุกเรื่อง ไม่ใช่ว่าอยู่แบบนี้ก็อยู่ไป เหมือนอยากให้เขาไปดูว่า โรงแรมบริการแบบไหน ไปโรงแรมที่อื่นเขาแทบจะไหว เป็นแบบนี้ทุกที่ ต้องฝากตรงนี้ด้วย” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 23

“เหมือนว่าเขาไม่รู้ว่า เป้าหมายของเขาคืออะไร ทำงานเหมือนไม่ค่อยรู้ว่าหน้าที่ของตัวเองคืออะไร เหมือนแบบไม่รู้ว่าตนเองมีความสำคัญอย่างไร เหมือนเขาจะเต็มที่ไ้มากกว่านี้เหมือน โดนสั่งมาให้ทำก็ทำ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6

5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ได้รับการเอาใจใส่ในการทำความรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในเรื่องของการสอบถามความต้องการอย่างสม่ำเสมอ และการให้ข้อมูลต่าง ๆ เมื่อต้องการ ผู้ให้บริการไม่ได้เข้ามาสอบถามมากจนเกินไปหากไม่ได้ขอความช่วยเหลืออะไร แต่จะเข้ามาในเวลาที่ใช้บริการต้องการความช่วยเหลือจริง ๆ ทำให้รู้สึกได้รับเอาใจใส่ในปริมาณที่เหมาะสม

“ดี ให้เต็มเลย เพราะเขาไม่อะไรกับเรา เขาให้เกียรติว่าเราเป็นตำรวจ แล้วพวกเขาคือลูกจ้าง พนักงานรายวันรายเดือนเราไม่รู้หรอก เราเป็นคนนอก แล้วเขาทำงานบริการแบบนี้ เราไม่

เคยมาทะเลาะอะไรกันอยู่แล้ว ถ้าให้ถามว่าพึงพอใจมากหรือไม่ ก็ต้องใช้คำว่าพึงพอใจมากนะ ชอบคือผมไม่คาดหวังว่าจะได้รับการแบบนี้ในสถานที่ที่เป็นของราชการ ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4

“ของผมไปคือคนเข้าพักน้อย ไม่ได้มีใครมายุ่งเท่าไรหรอก อยากส่วนตัวมากกว่า ไม่ค่อยอยากไปยุ่งวุ่นวายกับเขาสักเท่าไรหรอก แต่ถามว่าห้องอาหารไปทางไหน จะไปตรงนี้ไปตรงไหนเขาก็ตอบ ไม่ได้ไปเรียกร่องอะไรมากมาย” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9

“ดีครับ มีการแนะนำ มีการสอบถาม ต้องการบริการอะไร มาสอบถาม ว่าเราต้องอะไรขาดเหลืออะไรหรือเปล่า” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 14

“คือว่าเขาบริการดีนะ มาพูดคุยตอนที่ไปพักไปอะไรแบบนี้ มีมนุษยสัมพันธ์ดี เขามาถามว่ามีอะไรขาดตกบกพร่องหรือไม่ มีอะไรให้ผมช่วยหรือไม่” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 18

“ได้รับครับ ได้รับ แต่ว่าพี่ก็ไม่ค่อยไปรบกวนเขามาก เพราะบางมีเราก็เหมือนอยากมีความเป็นส่วนตัว ประมาณนั้นครับ ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 19

“ผมว่าเวลาเราขอการบริการอะไร เขาค่อนข้างเอาใจใส่ มีมาถามว่าทุกอย่างเรียบร้อยไหม ต้องการอะไรอีกไหม” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 24

“มีความเกรงใจต่อผู้มาใช้บริการ มีความนอบน้อมทุกคน ไม่ว่าจะเริ่มต้นตั้งแต่แม่บ้านจนถึงคนดูแลสูงสุด เขาดูแลเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการทุกคนเป็นอย่างดีนะครับ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1

4.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า การให้บริการที่ศูนย์ฝึกอบรมฯ ไม่ได้มีการแบ่งแยกการให้บริการ ผู้ที่ได้มารับการบริการคิดว่าทุกคนน่าจะได้รับการบริการในแบบเดียวกัน ไม่ว่าจะเข้าราชการตำรวจหรือประชาชน ไม่ได้รู้สึกถึงการบริการที่น้อยไปกว่านี้ หรือมากไปกว่านี้ คิดว่าเป็นการบริการที่ทุกคนจะได้รับเมื่อมาใช้บริการที่ศูนย์ฝึกอบรมฯ ทำให้รู้สึกถึงความเสมอภาคในการรับบริการ

“ไม่ได้แบ่งว่าคนนี้เป็นใคร คนนั้นเป็นใคร ทุกอย่างบริการเท่าเทียมกันหมด มองเป็นงานบริการมากกว่า ไม่ได้มองว่าเป็นสิทธิของใคร แต่เป็นงานบริการที่ทุกคนได้รับการเสมอภาค ไม่ได้บอกว่าคนนี้เป็นข้าราชการตำรวจต้องดูแลดีกว่า คือบริการประชาชนเหมือนกัน เหมือนเป็นลูกค้าคนหนึ่ง” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1

“ไม่คิดว่าแบ่งแยก ดูได้จากไม่ได้มีใครที่ได้บริการมากไปฝั่งเดียว หรืออีกคนหนึ่งไม่ได้รับบริการ เรื่องการเปรียบเทียบอะไร เห็นทุกห้องสามารถใช้ได้อย่างได้เหมือนกัน ทุกห้องก็ไม่ได้มีบริการไหนที่ผมทำได้แล้วใคร ๆ ทำไม่ได้ ยังไม่ได้เจออะไรแบบนั้น” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11

“พนักงานไม่ได้แสดงให้เห็นว่าเขาแบ่งแยกอะไร ใครร้องขออะไรเขาก็บริการทำหน้าที่ของเขา เขาไม่ได้แสดงอะไรที่บ่งบอกว่าแบ่งแยก คือทุกคนมายิ้มแย้มแจ่มใสอยู่แล้ว ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15

“เขาไม่ได้แบ่งแยกอะไร คือบริการเหมือนกันทุกคน ไม่มีใครต้องบริการดีกว่า หรือว่าเราเป็นตำรวจแล้วต้องบริการดีกว่าประชาชน ไม่ใช่แบบนั้น เขาบริการดีแบบเท่าเทียมกันหมด ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 24

นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนน้อยได้ให้ความเห็นว่า ได้รับบริการหรือเห็นการบริการที่ไม่มีความเสมอภาค และมีการแบ่งแยกอย่างชัดเจนในการให้บริการ ซึ่งจะเห็นได้จากการมาใช้บริการในรูปแบบของหมู่คณะ ที่มีการให้บริการให้กับผู้บังคับบัญชาระดับสูงคนละระดับกับผู้มาร่วมการอบรมท่านอื่น และจากการแต่งกายของผู้มาใช้บริการในเวลาเดียวกัน

“ด้วยความที่ไว้รองรับตำรวจ ถ้ามีนาย ๆ มากี่จะเห็นชัด ถ้ามากับคณะ ตอนที่ผมมากับตำรวจสันติบาล มาเป็นกองกำกับ เขาจะดูแลนาย อันนี้เห็นได้ชัด ไปใช้บริการเองอาจจะไม่ได้ชัดเจนขนาดนั้น เพราะด้วยความที่ไม่ได้เจอกันในจุดลงทะเบียนเข้าพัก อาจจะลงทะเบียนเข้าพักพร้อมกัน หรืออาจจะไม่ได้มีโอกาสมาพบกันบริเวณจุดลงทะเบียนเข้าพัก ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 17

“มีการแบ่งแยก ไม่มีความเสมอภาค บางทีเขาจะแบ่งแยกว่าคนที่ไปพักมีผู้น้อย ผู้ใหญ่ อันนี้เข้าใจ แต่ไม่ได้จิตใจหรือคับข้องใจอะไร บุคลิกของผู้ให้บริการบางคนที่สูงนัยฝึกอบรมฯ ถ้าเจอผู้ใหญ่จะให้บริการอีกแบบหนึ่ง และหากเจอเราก็จะให้บริการอีกแบบหนึ่ง รับรู้ถึงความแตกต่างกัน มันทำให้เราคิดได้ ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 22

“แบ่งชัดเจนนะ เพราะว่ามันเป็นหน่วยงานราชการ ถ้าพูดถึง คนไหนที่ดูภูมิฐาน จะมีการเข้าหาและพูดจาไพเราะ แต่ใครที่มาแบบคุณลุงคุณป้า ก็จะไม่ได้รับความใส่ใจ บางทีก็ไม่คุยด้วย ในขณะที่คุณลุงคุณป้านั้นปลอมตัวมา เขาคือนายชั้นผู้ใหญ่ ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 20

“ถ้าเอาเรื่องการแบ่งแยก รู้สึกว่าไม่ค่อยแบ่งเท่าไร โดยส่วนตัว เห็นว่าบริการคนอื่นด้วยอะไรหลาย ๆ อย่าง ไม่ได้แบ่งแยกอะไรมากมายขนาดนั้น แต่อาจจะแบบว่า ถ้าเป็นนายใหญ่ ๆ อาจจะต้องดูแลเป็นพิเศษเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย ซึ่งไม่เท่าไรหากเปรียบเทียบกับการให้บริการปกติ ถือว่าการดูแลเอาใจใส่ดี” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10

“ที่มารอบครัวใหญ่ ๆ ที่ใส่ทองเยอะ ๆ จะมีคนเข้าไปดูแลเยอะ ส่วนเรานั้นใส่รองเท้าแตะ แต่งตัวเหมือนอยู่บ้าน เขาจึงไม่ค่อยสนใจเรา” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6

2. การให้บริการอย่างทันเวลา

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ได้รับบริการต่าง ๆ ในเวลาที่ต้องการตามความเหมาะสม ไม่มีความล่าช้าจนเกินไป ถ้าการได้รับบริการใดที่ใช้เวลานานกว่าที่อื่นก็สามารถทำความเข้าใจ

เข้าใจ โดยไม่รู้สึกละไม่พึงพอใจแต่อย่างใด เพราะด้วยสถานที่หรือจุดให้บริการที่ห่างไกลกัน การให้ความช่วยเหลือหรือบริการต่าง ๆ จึงต้องใช้เวลาในการเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งมากกว่าที่อื่น หรือบางครั้งผู้ใช้บริการมีจำนวนมากและผู้ให้บริการมีจำนวนน้อย อาจทำให้เกิดความล่าช้าต่อการบริการที่ทั่วถึง จึงทำให้เกิดความล่าช้าได้

“ถือว่าคิณะคะ ต้องมองอย่างหนึ่งด้วยว่า สถานที่ มันคนละทิศกัน เราเลยต้องใช้เวลาเขาจะไปทันทีเดี๋ยวนี้นี้ไม่ได้ ถ้ามันสุดแล้วจริง ๆ ค่อยเร่งเขา แต่ถ้าเรามันไม่ได้มีอะไร ก็ให้เวลาเขา” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 21

“คือเราไปพัก เราไม่ได้รู้สึกว่ามีปัญหาติดขัดขนาดนั้น แบบไปรอคิวนานกว่าจะได้ กว่า จะเตรียมห้องเสร็จ กว่าจะอะไรเสร็จ ก็ไม่ได้นานขนาดนั้น อันนี้ผมว่าปกติ คือระดับเดียวกับ โรงแรมทั่วไป คือไม่ได้ต้องรอนานถึงขนาดหุงคืดอะไรขนาดนั้น มันคือปกติ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 17

“ก็ไม่ได้รู้สึกว่าการล่าช้ากว่าปกติ คือการดำเนินการทุกอย่างมันก็ต้องมีขั้นตอน มีระยะเวลาของมัน เรารู้สึกว่ามันเหมาะสมตามเวลาที่มันต้องได้รับ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ศูนย์ฝึกอบรมฯ มีความเพียงพอต่อการให้บริการ ทั้งในเรื่องของสถานที่ พื้นที่ใช้สอย อุปกรณ์เครื่องใช้ การให้บริการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการให้ความเอาใจใส่ หรือความช่วยเหลือต่าง ๆ จากผู้ให้บริการ มีเพียงท่านเดียวเท่านั้นที่ให้ความเห็นว่าห้องพักและระเบียบห้องพักโรงแรมมีขนาดใหญ่เกินไป และอาจส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายของหน่วยงานที่ดูแล แต่เข้าใจว่าไม่สามารถปรับจุดนี้ได้ จึงเป็นเพียงการแสดงความคิดเห็นเท่านั้น

“เพียงพอค่ะ แต่ห้องใหญ่ไป มันเปลืองค่าสาธารณูปโภค แล้วก็ระเบียบใหญ่เกินไป จะทำอะไรเอะอะอะ แต่เขาก็ปรับไม่ได้แล้ว” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 23

“ดีทุกภาคส่วน สถานที่กว้างใหญ่ มีความเป็นส่วนตัว ให้ความรู้สึกที่เหมาะสมแก่การเป็นที่พักผ่อน เที่ยงสงบดี” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15

“ทางเดอะคอปเขาก็ต้องเตรียมไว้ให้อยู่แล้ว คิดว่าเพียงพอครับ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 19

“เราไม่ได้คาดหวังตรงนั้น คือเราเตรียมในส่วนของตัวเองแล้ว เราแค่ไปพักผ่อน ไปนอนเอาบรรยากาศ แค่นั้นก็พอแล้ว ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 20

“ทุกอย่างเพียงพอ ทั้งบุคลากรของที่นั่นก็พร้อมบริการ เรื่องที่ห้องพักก็มีความพร้อม” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 22

“พร้อมทุกอย่าง เพราะว่าต้องการแค่ไปพัก มีอุปกรณ์สบูให้ แต่นี้ก็พอแล้ว” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 24

นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนให้ความเห็นในส่วนที่คิดว่าน่าจะยังไม่เพียงพอ และสามารถเพิ่มเติม ในส่วนต่าง ๆ ได้อีก ไม่ว่าจะเป็นการแสดงดนตรีในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ หรือจำนวนผู้ให้บริการที่อาจไม่เพียงพอต่อรองรับผู้ใช้บริการหากมีผู้มาใช้บริการทุกห้อง อาจทำให้ผู้ให้บริการทำงานล่าช้า ให้บริการไม่ทั่วถึง และในเรื่องของลานจอดรถที่กล่าวไปแล้วในหัวข้อความเป็นรูปธรรมเรื่องสถานที่ ถ้ามีลูกค้าเข้าพักเต็มจำนวนห้องพัก ลานจอดรถอาจไม่เพียงพอต่อผู้ นำรถมาใช้บริการ

“ถ้าพูดถึงการพักผ่อน ในที่โรงแรม ในสถานที่นี้ ถ้าในห้องอาหาร ในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ อาจมีคนตรีบรรเลง เราพูดถึงบุคคลภายนอก เวลาคนมาทานอาหารเย็น อาจจะต้องมีอะไรบันเทิงให้เขาหน่อย อันนี้ในเชิงธุรกิจ เพราะเราเป็นหน่วยงานที่มีคนตรีสนับสนุนอยู่แล้ว” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 26

“พนักงานยังน้อยอยู่นะคะ พนักงานยังน้อยในการให้บริการ แต่ก็เข้าใจว่ามันเป็นงานของข้าราชการ พนักงานน้อย อยากให้มีพนักงานให้บริการมากกว่านี้ เพราะว่ายิ่งพนักงานน้อย เขาก็จะเหนื่อย เพราะถ้ามีพนักงานเพียงพอ พนักงานเราจะได้รับการอย่างทั่วถึง ลูกค้าน่าจะได้ไม่ต้องรอนานในบางอย่าง ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 29

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ศูนย์ฝึกอบรมฯต้องเปิดให้บริการต่อไป เพื่อเป็นสวัสดิการของข้าราชการตำรวจ ด้วยการให้บริการภายในหน่วยงานของตำรวจ และให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป ด้วยเส้นทางการเดินทางที่สะดวกติดถนนใหญ่ และอีกฝั่งด้านในติดทะเล ถือว่าเป็นทำเลการท่องเที่ยวที่ดี จึงคิดว่าน่าจะเปิดให้บริการต่อไป ไม่คิดว่าจะมีการปิดหรือลดการให้บริการ เพื่อประโยชน์ต่อทุกภาคส่วน และคิดว่าการดำเนินงานหรือกิจการของศูนย์ฝึกอบรมฯต่อไปนั้น ขึ้นอยู่กับหน่วยงานที่รับผิดชอบและดูแลว่าจะให้ดำเนินกิจการต่อไปหรือไม่ ทั้งนี้อาจไม่ได้ขึ้นอยู่กับปริมาณของจำนวนผู้มาใช้บริการ แต่ขึ้นอยู่กับส่วนที่ดูแลเป็นตัวกำหนด

“เปิดร้อยเปอร์เซ็นต์แน่นอน เพราะว่าอย่างไรงบประมาณสำหรับการจัดอบรม บางทีมันไม่เยอะ มันต้องมาอุดหนุนกันเอง แล้วอาจจะได้ราคาที่ถูกกว่าข้างนอก เพราะเป็นหน่วยงานเดียวกัน มันอาจจะมีส่วนลดสำหรับข้าราชการตำรวจด้วยกัน เพราะผมว่ามันอยู่ได้ ข้าราชการตำรวจมีการจัดอบรมตลอด ผมว่ามันครอบคลุมทั้งหมด คือไม่ว่าจะเป็นข้าราชการหรือประชาชนทั่วไปเขาให้บริการหมด ผมรู้สึกถ้าถามผมว่าศูนย์ฝึกอบรมฯจะเปิดเพื่อเป็นสวัสดิการ

หรือไม่ ผมคิดว่าใช่ เพราะข้าราชการตำรวจเข้าพักราคาหนึ่ง คนข้างนอกเข้าพักอีกราคาหนึ่ง อันนี้คือแสดงให้เห็นแล้วว่าเป็นสวัสดิการ เปิดเพื่อรองรับงานอบรม รองรับหน่วยงาน รับรู้ได้เลยว่า ศูนย์ฝึกอบรมฯต้องเปิดต่อไป” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4

“ตรงนี้ขึ้นอยู่กับอะไรทราบไหมคะ ถ้าจะเปิดบริการต่อไป ขึ้นอยู่กับผู้บริหาร ถ้าพูดถึงเอกชน ใช้คำว่าผู้บริหาร แต่ถ้าตรงนี้ก็ต้องใช้คำว่าขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชา แล้วแต่ท่านว่าจะมีแนวการบริหารแบบใด แต่ถามว่าในภาพรวมมันคืออยู่แล้ว มันดีทั้งหมดอยู่แล้ว เพียงแต่ว่ามีข้อปัญหาเรื่องน้ำทะเลลงเล่นไม่ได้ มันแก้แค่ตรงนี้ และเชื่อว่าถ้าทำได้ดี เชื่อว่าลูกค้าจะเข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 27

“คิดว่าจะน่าจะเปิด เพราะถ้าเกิดว่าในส่วนของการไปอบรม ถ้าไปใช้บริการของโรงแรมคนที่ได้ประโยชน์ก็คือโรงแรม หน่วยงานของตัวเองก็ควรใช้หน่วยงานของตัวเองด้วย ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 23

“พัฒนาต่อเนื่อง พัฒนามากขึ้น ด้วยจำนวนห้องพัก 80 ห้อง เป็นสถานที่ค่อนข้างเหมาะสม ครบทุกอย่าง ทั้งห้องประชุม ทั้งห้องพัก สถานที่ดีทุกอย่าง เหมาะสมทุกอย่าง สถานที่โดยรอบอาคารทุกอย่าง ห้องอาหารสะอาด เปิดได้อีกนาน” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ศูนย์ฝึกอบรมฯ สามารถพัฒนาและมีความก้าวหน้าไปได้มากกว่านี้ ด้วยพื้นที่ที่กว้าง และยังไม่ได้มีการพัฒนาอะไรมากนัก จึงคิดว่ายังสามารถทำอะไรกับพื้นที่ตรงนี้ได้อีกในภายภาคหน้า หากมีการประชาสัมพันธ์มากขึ้น และปรับปรุงพื้นที่ส่วนต่าง ๆ ให้สมบูรณ์ ปรับภูมิทัศน์บริเวณชายหาด จะทำให้มีโอกาสมากขึ้น ผู้ใช้บริการได้มากขึ้น ด้วยทรัพยากรที่มีอยู่นั้น เพียงพอต่อการพัฒนา เพียงแค่ขอให้มีการดำเนินการพัฒนาต่อไป หรืออาจต้องหาผู้ให้คำปรึกษา หรือผู้บริหารที่มีความคิดกว้างไกลเรื่องการพัฒนาศูนย์ฝึกอบรมฯ ทำอย่างไรให้มีผู้มาใช้บริการมากขึ้น เพื่อให้หน่วยงานมีรายรับมากขึ้นสำหรับการพัฒนา

“พัฒนาได้มากกว่านี้แน่นอน เนื่องจากสถานที่ ดินแดนใหญ่ เดินทางสะดวก เพราะฉะนั้นมันอยู่ที่การบริหารจัดการ ถ้าทำได้ ปรับกลยุทธ์เล็กน้อย และมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น การโฆษณาประชาสัมพันธ์เป็นเรื่องสำคัญ สิ่งเหล่านี้ ในแอปพลิเคชันต่าง ๆ ต้องมีการเพิ่มข้อมูล มีความเคลื่อนไหว มีอะไรดีให้นำเสนอผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งตรงนี้นั้นเกี่ยวกับนโยบายของผู้บริหารแต่ละคน ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 27

“ถ้ามีงบก็ทำได้ ถ้าของบได้แล้วทำโครงการน่าจะได้ แต่คิดกันว่าถ้าคนเดิมแล้วเขามีมุมมองที่ไกลกว่านี้ น่าจะพัฒนาได้ หรือคนเดิมแต่ถ้าสมมติเขามีที่ให้คำปรึกษาที่ดี มันน่าจะพัฒนา

ไปได้อีก คือคนเรานั้น ไม่ได้มีความถนัดที่เหมือนกัน บางทีคนที่เขามาบริหารตรงนี้เขาอาจจะไม่ได้มาด้วยความถนัด ซึ่งถ้าสมมติว่าหมายถึงตำรวจที่มาบริหาร หรือว่าถ้าเขาเป็นคนที่มีความถนัด หรือมีมุมมองกว้างไกลเกี่ยวกับเรื่องนี้ มันก็น่าจะพัฒนาได้ หรือว่าเขาไม่ได้มีมุมมอง แต่มีคนที่ให้คำปรึกษาที่ดี ดิฉันว่ามันน่าจะพัฒนาไปได้อีกไกล มันขาดคนชั้นนำ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 25

“คิดๆ อยู่เหมือนกัน ถ้าสมมติว่ามันมีการปรับปรุง หรือว่ามีการปรับปรุงที่פקให้มันดีขึ้นกว่าที่เคยเป็น มีอะไรให้ดูมีความน่าสนใจมากขึ้น ลูกเล่นอะไรใหม่ ๆ ที่ไม่ใช่แค่สระน้ำ คิดว่าเดี๋ยวก็มีมา เริ่มจากที่กำลังแก้ไขสระว่ายน้ำ อาจจะทำสวนหย่อม ทำสวนสุขภาพ สวนวิ่ง ก็ยังดีให้คนเขาเห็น มันไม่ได้ดูแย่มันไม่ได้มีแค่อย่างเดียว” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 21

“มีแนวโน้มที่จะแนะนำให้พนักงานไปอบรม แต่ว่าด้วยงบประมาณจะมีมากน้อยขนาดไหน เพราะว่าเป็นส่วนงานของราชการ แล้วความล่าช้าของการเบิกจ่าย และอาจจะไม่ทันท้วงที หรือว่าตามวัตถุประสงค์ที่เราต้องการ การโยกย้ายของการบริหาร ทำให้การพัฒนาไม่ต่อเนื่อง ด้วยความสับเปลี่ยนผู้บริหาร เปลี่ยนคนประสาน ทำให้ไม่ทราบว่าการพัฒนาไปถึงขั้นตอนไหน คนที่มาใหม่ก็ต้องเริ่มใหม่ ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 28

4.3 คำถามเกี่ยวกับการเรียงลำดับความสำคัญของคุณภาพการบริการ

ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความสำคัญของคุณภาพบริการ เรียงลำดับดังนี้

- | | |
|----------------------------------|-------|
| 1) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า | 15 คน |
| 2) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ | 6 คน |
| 3) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ | 5 คน |
| 4) การตอบสนองความต้องการ | 3 คน |
| 5) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า | 1 คน |

4.4 คำถามเกี่ยวกับการเรียงลำดับความสำคัญของความพึงพอใจ

ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความสำคัญของความพึงพอใจ เรียงลำดับดังนี้

- | | |
|-------------------------------|-------|
| 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค | 15 คน |
| 2) การให้บริการอย่างทันเวลา | 6 คน |
| 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ | 5 คน |
| 4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า | 3 คน |
| 5) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 1 คน |

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ฝึกอบรม พัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัย ได้สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้

5.1 สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

สำหรับการสรุปและอภิปรายผล ได้แบ่งเป็นหัวข้อ ดังนี้

1. คุณภาพบริการ
2. ความพึงพอใจ
3. การเรียงลำดับความสำคัญของคุณภาพบริการ
4. การเรียงลำดับความสำคัญของความพึงพอใจ

1. คุณภาพบริการ

1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านเครื่องมือ ด้านพนักงาน ด้านตราสินค้า และด้านราคา

1.1) ด้านสถานที่ แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ สภาพแวดล้อม ลานจอดรถ และห้องพัก/บ้านพัก

- สภาพแวดล้อม มีพื้นที่กว้างขวาง มีความสงบ ร่มรื่น เหมาะแก่การมาพักผ่อน มีความสะอาด แต่ชายหาดไม่สามารถลงเล่นน้ำได้

- ลานจอดรถ มีจำนวนไม่เพียงพอหากมีผู้เข้าพักเต็มจำนวน มีลานจอดรถหลายจุด ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการลงทะเบียนเข้าพัก และการนำสัมภาระเข้าห้องพัก/บ้านพัก เพราะมีระยะทางที่ไกล

- ห้องพัก/บ้านพัก มีขนาดใหญ่ ห้องพักมีระเบียงกว้างและเบาที่ระเบียง มีวัสดุคงทน มีการออกแบบเป็นสไตล์ลอฟ คูเรียบง่าย มีความสะอาดและเหมาะแก่การพักผ่อน ห้องน้ำภายในบ้านพักไม่สามารถถือคประตุได้ และมีพื้นที่ต่างระดับอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้

1.2) ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องมีความพร้อมในการใช้งาน มีผ้าขนหนูหลายชิ้นสำหรับการใช้งานที่แตกต่างกัน บางห้องไม่มีกาต้มน้ำร้อน ต้องแจ้งพนักงานเพื่อขอรับ ระบบแสง สี ไฟ ในห้องประชุม และอุปกรณ์ออกกำลังกายใช้งานได้เป็นอย่างดี

1.3) ด้านพนักงาน ยี่มีเข้มแข็งใส ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี การแต่งกายโดยภาพรวมมีความสุภาพเรียบร้อย แต่มีพนักงานบางคนไม่ใส่รองเท้าหุ้มส้นในสถานที่ทำงาน สีกางเกงไม่เหมือนกันดูไม่สุภาพ และไม่มีเครื่องแต่งกายที่ชัดเจน

1.4) ด้านตราสินค้า ไม่มีความดึงดูด หากไม่มีตัวอักษรคำว่ารีสอร์ทและสัมมนาจะไม่ทราบว่าเป็นที่พัก สัญลักษณ์รูปหมวกตำรวจ หากไม่ใช่ตำรวจจะมองไม่ออก หรือตำรวจบางคนก็มองไม่ออก เพราะรูปสัญลักษณ์เป็นเพียงลายเส้น คนที่ทราบว่าเป็นหมวกตำรวจจะเข้าใจว่าเป็นหน่วยงานของตำรวจ ตราสินค้าไม่เป็นที่น่าจดจำ เพราะอาจจะขาดการประชาสัมพันธ์ ทำให้เป็นที่รู้จักในวงแคบ

1.5) ด้านราคา มีความเหมาะสม ผู้ใช้บริการส่วนมากมาใช้บริการในราคาสวัสดิการตำรวจ จึงทำให้รู้สึกถึงความคุ้มค่า ด้วยทำเลด้านหน้าติดถนนใหญ่ ทำให้เดินทางสะดวก และด้านหลังติดทะเล และมีอาหารเข้าให้บริการ หากเทียบกับที่พักบริเวณนั้น ถือว่าเหมาะสม

สำหรับผลการวิจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพดล ชูเศษ, วิวัฒน์ จันทร์กิ่งทอง, กอแก้ว จันทร์กิ่งทอง และปัญญา ชูช่วย (2561) ที่พบว่าด้านบรรยากาศของโรงแรม ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมากที่สุดคือ ด้านสิ่งแวดล้อม ในเรื่องของการออกแบบตกแต่งโรงแรมทั้งภายในและภายนอก อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย พร้อมใช้งาน มีความสะอาด เครื่องแบบของพนักงานดูดี มีเอกลักษณ์ เรื่องลานจอดรถสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ รุจิวร โษติ (2563) ได้ให้ข้อเสนอแนะต่องานวิจัยว่า พื้นที่จอดรถมีไม่เพียงพอต่อการรองรับผู้มารับบริการ ควรมีการจัดสรรพื้นที่สำหรับจอดรถเฉพาะ สำหรับผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อความสะดวกของผู้มารับบริการที่ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลในการ เดินทางมารับบริการและในด้านราคาสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารยา บุญปลูก (2561) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อด้านความคุ้มค่าด้านราคาต่อโรงแรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ราคาเหมาะสมกับมาตรฐานของพนักงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก รองลงมา ราคาเหมาะสมกับห้องพัก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ราคาของโรงแรมนี้ถูก กว่าโรงแรมอื่น ๆ ในระดับมาตรฐานเกรดเดียวกัน คิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา พบว่า กลุ่ม ตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านราคาต่อการบริการของโรงแรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3

2) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้วยความที่เป็นหน่วยงานของรัฐ ผู้ใช้บริการจึงมีความเชื่อถือในการรับบริการว่าจะได้รับบริการที่มีมาตรฐาน และอาจมีการเปลี่ยนแปลงเล็กน้อย หากไม่ได้มาใช้บริการหลายปี เพราะการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร สำหรับผลการวิจัยด้านนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤติยา ทองคำ (2564) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการโรงแรม

3 - 5 ดาวในภาคใต้ประเทศไทยของนักท่องเที่ยวเจนเนอร์ชั่นวาย พบว่า คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ และการตอบสนองของบริการ มีความสำคัญต่อกลุ่มตัวอย่างเพศ LGBTQ+ เป็นพิเศษ เพราะการบริการเป็นสินค้าหลักที่อุตสาหกรรมอย่าง โรงแรมจะมอบให้กับลูกค้า (นักท่องเที่ยวที่เข้าพัก) ได้ การบริการที่สามารถจับต้องได้ ได้มาตรฐาน เชื่อถือได้ พร้อมกับความสะดวกหรือร้อนและใส่ใจที่จะให้บริการของพนักงานจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกกลับมาใช้บริการอีกครั้งของลูกค้า

3) การตอบสนองความต้องการ ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ แต่ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่ได้ขอความช่วยเหลืออะไรเพิ่มเติม เพราะทุกอย่างเตรียมพร้อมไว้สำหรับการบริการแล้ว หรือหากต้องการความช่วยเหลือก็ได้รับการตอบสนองจากพนักงานทันที สำหรับผลการวิจัยด้านนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรานทิพย์ ไพศาลจิตต์กุล (2563) ที่ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนามาตรวัดและการเสริมสร้างคุณภาพการบริการแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาวในกรุงเทพมหานคร พบว่า การตอบสนองต่อลูกค้าของแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมคือความพยายามของพนักงานที่จะสื่อสารกับลูกค้าโดยใช้อุปกรณ์สื่อสารที่มีหรือรับหาพนักงานคนอื่นให้มา ช่วยเหลือแบบทันที

4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า พนักงานทุกคนมีความชำนาญและถนัดในหน้าที่ของตนเอง จึงสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี แต่หากได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้ทำหน้าที่และมีความเข้าใจในหน้าที่ของตนเองให้มากขึ้น จะสร้างความเชื่อมั่นได้มากขึ้น สำหรับผลการวิจัยด้านนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภิสฐา เต็มรัตน์ (2561) ที่พบว่า ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับการคัดเลือกบุคคลากรเพื่อเข้ามาทำงานในโรงแรม เนื่องจากโรงแรมเป็นธุรกิจเกี่ยวกับด้านบริการ ดังนั้น การคัดเลือกบุคคลากรเพื่อเข้าร่วมงานเป็นทีมเดียวกัน จะต้องเป็นคนที่มีความคิดด้านบวก และมีจิตใจรักการบริการ ผู้สมัครจะต้องแสดงออกให้เห็นถึงความรู้ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับแผนก และต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพดี ใบหน้ายิ้มแย้ม แสดงให้เห็นถึงทัศนคติด้านการบริการอย่างจริงใจ โดยเฉพาะเมื่อต้องตอบคำถามที่ต้องใช้ความคิดหรือพบเจออุปสรรคจะต้องรู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างมั่นใจ ถูกต้องและถูกกาลเทศะ

5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ได้รับการเอาใจใส่จากการคอยสอบถามความต้องการของผู้รับบริการเป็นระยะ หรือบางครั้งอาจไม่ได้เข้ามาสอบถาม เพราะผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการ และความแตกต่างของความต้องการแต่ละคน ผลการวิจัยด้านนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ระชานนท์ ทวีผล และธีระวัฒน์ จันทิก (2561) ที่พบว่า ลักษณะโดดเด่นของโรงแรมบูติกที่เป็นจุดแข็งในการแข่งขัน คือ บุคลากรผู้ให้บริการที่มี ทัศนคติเป็นกันเอง สามารถดูแลช่วยเหลือ ผู้รับบริการเพียงไม่กี่รายได้อย่างทั่วถึง ความท้าทายของผู้ประกอบการ

การโรงแรมบูติกจะต้องพัฒนาคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่มีความเอาใจใส่ เพื่อรองรับพฤติกรรม และค่านิยมของผู้ใช้บริการหลากหลาย สามารถปรับเปลี่ยนตามค่านิยมของกระแสสังคมอยู่เสมอ

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค ส่วนใหญ่ได้รับบริการที่มีความเสมอภาค ไม่รู้สึกถึงการแบ่งแยกของการรับบริการ คิดว่าทุกคนได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน และส่วนน้อยรู้สึกถึงความแตกต่างของการให้บริการในระดับที่ต่างกัน ผลการวิจัยด้านนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนาภรณ์ ทศนภักดี (2562) ที่พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ โรงแรมสวนวรุณ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีความพึงพอใจคุณภาพการบริการ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันอยู่ในระดับน้อย และ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติรับรู้ต่อคุณภาพการ บริการที่ดีกว่านักท่องเที่ยวไทย ซึ่งจากข้อเสนอแนะยังพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยเห็นว่า พนักงาน ให้บริการไม่เท่าเทียมกันการเอาใจใส่ลูกค้าที่เป็นคนไทยจะไม่เท่ากับลูกค้าชาวต่างชาติ

2) การให้บริการอย่างทันเวลา เป็นเรื่องที่น่าพึงพอใจเพราะไม่ได้รู้สึกถึงความล่าช้าใน การบริการ ไม่ว่าจะส่วนไหน ด้วยสถานที่ที่มีพื้นที่กว้าง จึงสามารถทำความเข้าใจได้กับระยะเวลา และระยะทางในการดำเนินงาน ผลการวิจัยด้านนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิกา ผลเจริญ (2563) ที่พบว่า พนักงานที่ดูแลที่พักมีความเต็มใจและพร้อมให้บริการกับนักท่องเที่ยวอย่างรวดเร็ว

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ มีความเพียงพอในเรื่องของสถานที่ที่กว้างขวาง เหมาะ สำหรับทุกกิจกรรมต่าง ๆ แต่พนักงานที่ให้บริการและลานจอดรถอาจไม่เพียงพอต่อการให้บริการ หากมีผู้รับบริการเข้าพักเต็มจำนวนหรือมีจำนวนมาก ผลการวิจัยด้านนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนาภรณ์ ทศนภักดี (2562) ที่พบว่า การจัดการด้านบริการของ โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัด มหาสารคามทั้ง 4 แห่ง จากการศึกษาค้นคว้าพบ ข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ โรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ว่ามีที่จอดรถไม่เพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เดชชาติ โกพลรัตน์, กฤตติกา แสนโภชน และบุษกร สุขแสน (2562) ที่พบว่า ลูกค้าของ โรงแรมราคาประหยัดในเขตพื้นที่ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน มีความต้องการสถานที่จอดรถภายในโรงแรมเพียงพอ และสอดคล้อง กับงานวิจัยของ ชลลดา มงคลวนิช และรัตนภรณ์ ชาติวงศ์ (2560) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย ให้ความสำคัญกับความเพียงพอของพนักงานต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้วยความเป็นหน่วยงานของรัฐ มีจุดประสงค์ในการเปิด ให้บริการเพื่อเป็นสวัสดิการให้แก่ข้าราชการตำรวจ ครอบครัวข้าราชการตำรวจ และประชาชน ทั่วไป จึงคิดว่าศูนย์ฝึกอบรมจะเปิดให้บริการต่อไปอย่างต่อเนื่อง ผลการวิจัยด้านนี้สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ธิษณา หาวาร (2564) ที่พบว่า ผู้ประกอบการตัดสินใจเปิดให้บริการเพื่อเปิดโอกาสใน การรับนักท่องเที่ยว โดยใช้วิธีลดค่าใช้จ่ายในส่วนอื่นลงเพื่อให้สามารถเปิดดำเนินการได้ต่อเนื่อง

มากขึ้น โรงแรมขนาดเล็กมีการเปลี่ยนแปลงน้อยมาก แต่มีการเปิดให้บริการอย่างต่อเนื่องเพราะการบริหารทรัพยากรที่ง่ายและไม่ซับซ้อนต่อการปรับตัว

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า สามารถพัฒนาได้มากขึ้น และมีแนวโน้มที่จะมีการพัฒนาต่อไป ในเรื่องของการอบรมพนักงาน และการบูรณะสถานที่ต่าง ๆ ภายในศูนย์ฝึกอบรมฯ หากมีงบประมาณสนับสนุน จากหน่วยงานที่รับผิดชอบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริฉัตร พึ่งเหยี่ยว (2564) ที่พบว่า หลักธรรมาภิบาลแบ่งเป็นสามส่วนหลัก คือ พนักงาน ลูกค้า และ องค์กร โดยในส่วนพนักงานต้องมี การดูแลพนักงานที่ดี มีสวัสดิการที่ดี สามารถให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุขได้ การฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานพัฒนาความรู้และความสามารถ เพื่อนำไปใช้กับการทำงาน ในส่วนลูกค้าจะเป็นการรักษาความเป็นส่วนตัวของลูกค้า มาตรการรักษาความปลอดภัย ระหว่างการเข้าพัก ในโรงแรม เป็นต้น และในส่วนภายในองค์กร ต้องมีระบบธรรมาภิบาลที่ดี เช่น มีการประชุมประจำปี เพื่อแสดงข้อมูลภายในโรงแรม การตรวจบัญชีของ โรงแรมจากกรรมการ ภายนอก เพื่อตรวจสอบว่าในองค์กรว่าต้องใช้จ่ายไปอย่างไร

3. คำถามเกี่ยวกับการเรียงลำดับความสำคัญของคุณภาพการบริการ

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ ให้การรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีความสำคัญเป็นลำดับแรก และรองลงมาจากมากไปหาน้อย คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การตอบสนองความต้องการ และการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า เป็นลำดับสุดท้าย

4. คำถามเกี่ยวกับการเรียงลำดับความสำคัญของความพึงพอใจ

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญเรื่องการให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นลำดับแรก และรองลงมาจากมากไปหาน้อย คือ การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นลำดับสุดท้าย

5.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้

จากการศึกษาเรื่องคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. เรื่องคุณภาพบริการของศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี เรื่องความเป็นรูปธรรมของการบริการ เป็นสิ่งที่จับต้องได้ และเห็นได้ชัดที่สุด จึงควรปรับปรุงและดำเนินการ ดังนี้

- ควรเร่งดำเนินการปรับปรุงบริเวณชายหาดให้ดำเนินการแล้วเสร็จโดยไว เพื่อรองรับผู้รับบริการที่ต้องการมาพักผ่อน ด้วยความคาดหวังว่าที่พักริมทะเลต้องสามารถเล่นทะเลได้
- ควรดำเนินการแก้ไขลานจอดรถให้มีความเพียงพอต่อการให้บริการ หากมีผู้เข้าพักเต็มจำนวน หรืออาจมีการอำนวยความสะดวกโดยการมีป้ายบอกทางจอดรถให้ชัดเจน หรือมีคนโบกเรียกเพื่อจัดระเบียบการจอดรถให้สามารถในพื้นที่ภายในให้เพียงพอต่อการจอดรถ
- เรื่องแสงส่องสว่างบริเวณทางเดินในเวลากลางวัน ควรส่องสว่างกว่านี้ เพื่อความปลอดภัยและสะดวกต่อผู้เข้าพัก
- ควรมีป้ายบอกทางที่ชัดเจนกว่านี้ เพื่อให้ผู้เข้าพักไม่เกิดความสับสนในการติดต่อลงทะเลเข้าน้ำ การใช้บริการห้องอาหาร ห้องประชุม และลานจอดรถที่มีหลายจุด
- พนักงานควรแต่งกายให้เป็นในรูปแบบเดียวกัน ในส่วนของกางเกงและรองเท้า
- ตราสินค้า หากปรับปรุงได้ควรทำให้เข้าถึง และทำให้มีความเข้าใจง่ายกว่านี้ และควรประชาสัมพันธ์มากกว่านี้ เพื่อให้เป็นที่จดจำต่อข้าราชการตำรวจและประชาชน

สำหรับเรื่อง ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ การตอบสนองความต้องการ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี สามารถให้บริการได้ตามคุณภาพบริการ เพราะของผู้รับบริการส่วนใหญ่ได้รับบริการตามที่คาดหวัง และมากกว่าที่คาดหวัง จึงไม่มีข้อเสนอแนะใด

2. เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนรับรู้ได้ถึงการใช้บริการอย่างไม่เสมอภาค จึงควรปรับปรุงด้านนี้ ให้ผู้ให้บริการให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่แบ่งแยก และการเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการเพื่อให้เพียงพอต่อการรองรับผู้ใช้บริการหากผู้เข้าพักเต็มจำนวน ส่วนในเรื่องการใช้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่สามารถรับรู้ได้

5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาเรื่องคุณภาพบริการและความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรเปลี่ยนรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยแบบสัมภาษณ์ที่มีการเก็บข้อมูลนำมาวิเคราะห์และเขียนรายงานเป็นเชิงปริมาณ โดยแบบสอบถามที่มีการเก็บข้อมูลและนำมารวบรวมในเชิงสถิติ
2. ควรเปลี่ยนสถานที่ทำการวิจัย โดยเป็นสถานที่ใกล้เคียงหรือห่างออกไป อาจเป็นภายในอำเภอเดียวกัน จังหวัดเดียวกัน หรือจังหวัดอื่น ที่มีการให้บริการประเภทเดียวกัน หรือแตกต่างกัน
3. ควรเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่าง จากผู้ใช้บริการเป็นผู้ให้บริการ และระบุช่วงเวลาการใช้บริการหรือให้บริการของกลุ่มตัวอย่างอย่างจำกัด ว่ามาใช้บริการหรือให้บริการในห้วงเวลาใด หรืออาจะระบุมิลานาของกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง



บรรณานุกรม

- กรรณิกา ผลเจริญ. (2563). *ปัจจัยการรับรู้คุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักราคาประหยัดในพื้นที่เขตพระนครกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างนักท่องเที่ยวชาวเอเชียกับชาวยุโรป* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต). Dpu Library.
<https://libdoc.dpu.ac.th/thesis/Kannika.Pho.pdf>
- กรรณิการ์ รุจิวิโร โซติ. (2563). *การศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบ เบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. ส่วนราชการสำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ.*
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2566). *สรุปสถานการณ์พักรม จำนวนผู้เยี่ยมชม และรายได้จากผู้เยี่ยมชม เดือนมกราคม ถึงธันวาคม 2566 (ปรับปรุงข้อมูล ปี 2565).*
<https://www.mots.go.th/news/category/705>
- กรุงเทพธุรกิจ. (17 พฤษภาคม 2560). *'พบ.ตร.เปิด' โปลิศรีสอร์ทที่พักรวมสวัสดิการสุดหรู!*
<https://www.bangkokbiznews.com/politics/755267>
- กฤติยา ทองคำ. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการ โรงแรม 3 - 5 ดาวในภาคใต้ประเทศไทยของ นักท่องเที่ยวเจนเนอเรชั่นวาย (สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต).* มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ขวัญชนก สุวรรณพงศ์. (2563). *คุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ตเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 6(2), 44-56.*
- ชลลดา มงคลวนิช และรัตนภรณ์ ชาติวงศ์. (2560). *ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว (รายงานการวิจัย).* มหาวิทยาลัยสยาม.
<https://e-research.siam.edu/kd/customers-expectations-and-perceptions/>
- เดชชาติ โกพลรัตน์, กฤตติกา แสนโกชนัน และบุษกร สุขแสน. (2565). *การพัฒนารูปแบบการให้บริการลูกค้าของผู้ประกอบการโรงแรมราคาประหยัด ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประเทศไทย. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 16(1), 32-44.*

- ธนาภรณ์ ทัศนภักดิ์.(2562). *ความต้องการของนักท่องเที่ยวในการเลือกที่พักหรือโรงแรมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม* (รายงานการวิจัย). บริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- _____. (2562). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม* (รายงานการวิจัย). บริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ธิษณา หาวาร. (2564). *การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของโรงแรมที่มีการบริหารแบบอิสระขนาดเล็ก และขนาดกลางในเขตพญาเหนือระหว่างพ.ศ. 2563-2564* (วิทยานิพนธ์ เภทพัฒนศาสตร์มหาบัณฑิต).จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
<https://digital.car.chula.ac.th/>
- นพดล ชูเศษ, วิวัฒน์ จันทร์กิ่งทอง, กอแก้ว จันทร์กิ่งทอง และปัญญา ชูช่วย. (2561). องค์ประกอบคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว. ใน *การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 9*. (น.1567-1585). มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ปรวีร์ คีรี. (2562). *ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัดในเขตสุขุมวิท กรุงเทพมหานคร* (การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ). Bu research.
http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/3927/1/porawee_khir.pdf
- ปรางทิพย์ ไพศาลจิตต์กุล. (2563). *แนวทางการพัฒนามาตรวัดและการเสริมสร้างคุณภาพการบริการแผนกบริการส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3 ดาวในกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปาริฉัตร พึ่งเหยี่ยว. (2564). *การศึกษารูปแบบกลยุทธ์การพัฒนาโรงแรมเพื่อส่งผลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน: กรณีศึกษาโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร* (สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญญาพร บุญธรรมมา. (2563). *คุณภาพการบริการที่และพฤติกรรมกรเข้าพักที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรม ขนาดกลางใน อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร). Nu Library.
<http://nuir.lib.nu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2563/3/62062389.pdf>
- พุทธชาติ ลุนคำ และรัชฎา เลียงจันทร์. (2564). *ธุรกิจท่องเที่ยวและ โรงแรมหลัง COVID-19*. Krungsri Research: Research Intelligence. <https://www.krungsri.com/th/research/research-intelligence/ri-future-of-tourism-21>.

- พีรยา เศรษฐพัฒน์ และอชัญญา กล้าเวช. (2562). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจโดยรวมจากผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการแอร์พอร์ตเรลลิงก์ในประเทศไทย. *วารสารสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น*, 7(1), 66-74.
- ระชานนท์ ทวีผล และธีระวัฒน์จันทิก. (2561). ความเอาใจใส่ของพนักงานโรงแรมบูติก. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 10(2), 188-211.
- ถาวรธณ จริกุลวัฒน์. (2565). *คุณภาพในการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลลำไพล อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ)*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- โสภิญฐา เต็มรัตน์. (2561). *คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร)*. DSpace JSPUI. <http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2044/1/59602703.pdf>
- อารยา บุญปลูก. (2561). *คุณภาพบริการ คุณภาพห้องพัก ชื่อเสียงและความคุ้มค่าด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความภักดีต่อโรงแรมของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American customer satisfaction index: Nature, purpose, and findings. *Journal of marketing*, 60(4), 7-18.
- Kotler, P. & Keller, K. (2021). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management* (11th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Millert, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing* (49), 41 – 50.
- Shelly, D. F. (1995). Tackling family member compensation. *American Printer*, 215, 2.





ภาคผนวก ก.
แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย



แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร
และสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ผู้วิจัย นางสาวปรีชา ดวงมรกต

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา การจัดการทั่วไป

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ เดือน พ.ศ.

สถานที่สัมภาษณ์

เริ่มสัมภาษณ์เวลา ถึงเวลา

ผู้สัมภาษณ์ นางสาวปรีชา ดวงมรกต

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ให้สัมภาษณ์

1. เพศ

2. อายุ ปี

3. อาชีพ.....

4. ระดับการศึกษา.....

(ไม่มีผลกับผลการวิจัย เป็นเพียงข้อมูลพื้นฐานเท่านั้น)

แบบสัมภาษณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการของศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี แบ่งออกเป็น 5 มิติ ดังนี้

- 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ คือ สิ่งที่เห็นได้ด้วยตาและสัมผัสได้ เช่น สถานที่ พนักงาน เครื่องมือ ราคาสินค้า ราคา
- 2) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ คือ สามารถให้บริการตรงกับที่เคยได้รับบริการ หรือจากที่ได้รับการบอกต่อ
- 3) การตอบสนองความต้องการ คือ ได้รับการบริการตอบสนองความต้องการที่คาดว่าจะได้รับ
- 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และทักษะ เพียงพอต่อการให้บริการ มีความสุภาพสามารถใช้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- 5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า คือ การดูแลเอาใจใส่ตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการสามารถจดจำข้อมูลของท่านได้เป็นอย่างดี

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี แบ่งออกเป็น 5 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค คือ ทุกคนที่มาใช้บริการได้รับการบริการที่เหมือนกัน เท่าเทียมกัน
- 2) การให้บริการอย่างทันเวลา คือ ได้รับการตอบสนองตรงต่อความต้องการ ในเวลาที่เหมาะสม
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ได้รับการบริการในปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการที่คาดว่าจะได้รับ
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ มีการให้บริการที่ต่อเนื่องของการดำเนินกิจการหรือการให้บริการ โดยนึกถึงผู้รับบริการเป็นหลัก
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ มีการพัฒนาทักษะ ความสามารถ ความรู้ของผู้ให้บริการ ในปริมาณทรัพยากรเท่าเดิม

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการเรียงลำดับความสำคัญของคุณภาพการบริการ กรุณาเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการเรียงลำดับความสำคัญของความพึงพอใจ กรุณาเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด

คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

ส่วนที่ 1 คุณภาพการบริการ

1.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ

1) ท่านคิดว่า ศูนย์ฝึกอบรมฯ มีความสวยงาม สะอาด กว้างขวาง แบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเหมาะสม หรือไม่ อย่างไร

2) ท่านคิดว่าผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส หรือไม่ อย่างไร

3) ท่านคิดว่า เครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ มีความสะดวกต่อการใช้งานและอำนวยความสะดวกต่อผู้ให้บริการได้ดีหรือไม่อย่างไร

หมายเหตุ : เครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ หรือเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่

1. ห้องพัก/บ้านพัก ได้แก่ โทรทัศน์ ตู้เย็น โทรศัพท์ หลอดไฟ/โคมไฟ ให้แสงสว่าง ก๊อกน้ำ ฝักบัว สุขภัณฑ์ต่างๆ ฝ้าม่าน ประตู เฟอร์นิเจอร์ เป็นต้น

2. ห้องประชุม หลอดไฟ/โคมไฟ ให้แสงสว่าง จอโปรเจกเตอร์ ประตู แอร์ปรับอากาศ ไมโครโฟน ลำโพง เครื่องขยายเสียง โต๊ะ เก้าอี้ เป็นต้น

3. ห้องอาหาร อุปกรณ์รับประทานอาหาร เครื่องปิ้งขนมปัง เครื่องทำชา/กาแฟ ภาชนะต่างๆ ขวดพริกไทย/เกลือ ขวดซอสพริก/ซอสมะเขือเทศ/ซอสปรุงรส โต๊ะ เก้าอี้ ถังล้างจาน กระดาษทิชชู แก้วน้ำ เป็นต้น

4. ห้องฟิตเนส อุปกรณ์ออกกำลังกาย เครื่องออกกำลังกายต่างๆ พัดลม เครื่องปรับอากาศ หลอดไฟให้แสงสว่าง ประตู เป็นต้น

4) ท่านคิดว่า ตราสินค้า สัญลักษณ์หรือโลโก้ ของศูนย์ฝึกอบรมฯ ให้ความรู้สึกอย่างไรบ้าง คิดว่ามีผลต่อการใช้บริการหรือไม่อย่างไร



5) ท่านคิดว่าราคาของการให้บริการ มีความเหมาะสม หรือไม่อย่างไร

1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้

ท่านคิดว่าบริการที่ได้รับครั้งนี้เป็นไปตามที่คาดหวังหรือเหมือนกับที่เคยใช้บริการท่านอื่นบอกไว้หรือไม่ อย่างไร

1.3 การตอบสนองความต้องการ

ท่านคิดว่าผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการ เพิ่มความสะดวกแก่ผู้รับ มีความรวดเร็วในการให้บริการ และให้บริการอย่างทั่วถึง ตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่ อย่างไร

1.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

ท่านคิดว่า ผู้ให้บริการให้ความเชื่อมั่นแก่ท่านหรือไม่ อย่างไร

- มีความรู้ความสามารถ
- มีทักษะในด้านต่าง ๆ ด้านการบริการ
- มีความสุภาพ
- มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร

1.5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ท่านคิดว่าท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่ตามที่ท่านต้องการ และผู้ให้บริการสามารถจดจำข้อมูลของท่านได้เป็นอย่างดีหรือไม่อย่างไร

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ

2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค

ท่านคิดว่าท่านได้รับการอย่างเท่าเทียม และไม่รู้สึกรังเกียจการแบ่งแยก ระหว่างข้าราชการ ตำรวจกับประชาชนทั่วไป และข้าราชการชั้นผู้ใหญ่กับราชการชั้นผู้น้อย ใช่หรือไม่ อย่างไร

2.2 การให้บริการอย่างทันเวลา

ท่านคิดว่าท่านได้รับการตามความต้องการ ในขณะนั้น หรือในเวลาที่เหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ

ท่านคิดว่าท่านได้รับการเพียงพอต่อความต้องการหรือไม่อย่างไร

2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ท่านคิดว่าผู้ให้บริการมีความชัดเจนในการเปิดให้บริการต่อไปในอนาคตหรือไม่อย่างไร

2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ท่านคิดว่าหลังจากการใช้บริการครั้งนี้ ศูนย์ฝึกอบรมฯจะสามารถพัฒนาประสิทธิภาพ คุณภาพบริการมากกว่านี้ ได้หรือไม่ อย่างไร

ส่วนที่ 3 ลำดับความสำคัญของคุณภาพบริการ

ท่านคิดว่าคุณภาพการบริการปัจจัยใดมีความสำคัญมากที่สุด กรุณาเรียงลำดับความสำคัญของคุณภาพบริการจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ลำดับความสำคัญของความพึงพอใจ

ท่านคิดว่าปัจจัยใดที่มีความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจเป็นอันดับแรกกรุณา เรียงลำดับความสำคัญของความพึงพอใจจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด



ภาคผนวก ข.
หนังสือแสดงความยินยอม

แบบสัมภาษณ์

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถามการวิจัย โดยหัวข้อการวิจัยเป็นหัวข้อเรื่อง คุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ส่วนแรกของแบบสัมภาษณ์เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการของศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี แบ่งออกเป็น 5 ปัจจัย ที่ทำให้รับรู้ถึงคุณภาพบริการ คำถามส่วนที่สองเป็นคำถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี แบ่งออกเป็น 5 ปัจจัย ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คำถามส่วนสามเป็นการเรียงลำดับความสำคัญของคุณภาพการบริการ กรุณาเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด และคำถามส่วนสุดท้ายเป็นคำถามเกี่ยวกับการเรียงลำดับความสำคัญของความพึงพอใจ กรุณาเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง การวิจัยใช้แบบสัมภาษณ์ที่แนบมาเก็บข้อมูล สำหรับคำตอบของท่านเป็นการสะท้อนความคิดเห็นของท่าน จึงไม่มีถูกและไม่มีผิด ชื่อนามสกุล และข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับ และการรายงานผลการวิจัยจะรายงานเป็นภาพใหญ่

ก่อนที่ท่านจะตอบคำถามแบบสัมภาษณ์นี้ ขอให้ท่านลงนามในหนังสือแสดงความยินยอมข้างล่างนี้ การลงนามเป็นการแสดงว่า ท่านเข้าใจในลักษณะการวิจัย เข้าใจบทบาทของท่านในการวิจัย และท่านยินยอมเข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อกับผู้วิจัยได้ที่อีเมลล์ และหมายเลขโทรศัพท์ข้างล่าง

ขอขอบคุณท่านที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถาม

ปรียา ดวงมรกต

inumfthorn@gmail.com 085-199-6650

หนังสือแสดงความยินยอม

[] ข้าพเจ้าได้รับการบอกเล่าถึงวัตถุประสงค์และลักษณะของการวิจัยครั้งนี้ ข้าพเจ้ามีโอกาสได้ซักถาม มีเวลาเพียงพอในการอ่าน และทำความเข้าใจกับข้อมูลในเอกสารนี้อย่างถี่ถ้วน และได้รับเวลาเพียงพอในการตัดสินใจว่าจะเข้าร่วมการศึกษาวิจัยนี้หรือไม่

[] ข้าพเจ้ายินดีเข้าร่วมการวิจัยโดยอิสระ และไม่ได้ถูกบังคับหรือข่มขู่แต่อย่างใด

[] ข้าพเจ้าเข้าใจว่าข้าพเจ้าสามารถปฏิเสธการเข้าร่วมการวิจัย หรือถอนตัวออกจากการวิจัยเมื่อใดก็ได้ที่ข้าพเจ้าต้องการ โดยไม่จำเป็นต้องให้เหตุผล และไม่มีผลกระทบแก่ข้าพเจ้า

[] ข้าพเจ้าได้รับการยืนยันจากผู้วิจัยว่า ข้อมูลที่ข้าพเจ้าให้จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และผลการวิจัยจะไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัว

[] ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้าพเจ้ามีอายุ 18 ปีขึ้นไป ข้าพเจ้าได้อ่านข้อความข้างต้นแล้ว มีความเข้าใจดีทุกประการ และยินยอมเข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้ตามเงื่อนไขข้างต้น

(ลายเซ็น)..... ผู้ตอบแบบสอบถาม

(.....) ชื่อ-นามสกุล ตัวบรรจง

วันที่.....เดือน.....ปี.....



ภาคผนวก ค.

ร่างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ร่างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย (IOC)

เรื่อง “คุณภาพบริการและความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี”

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ ศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
2. แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้มุ่งตรวจสอบ เพื่อหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีความ สอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) เพื่อนำไปปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
3. แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้มีทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับคุณภาพบริการ
 - ส่วนที่ 2 คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการเรียงลำดับความสำคัญของคุณภาพการบริการ กรุณาเรียงลำดับจาก มากที่สุด ไปน้อยที่สุด
 - ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการเรียงลำดับความสำคัญของความพึงพอใจกรุณาเรียงลำดับจากมาก ที่สุด ไปน้อยที่สุด
4. ขอความกรุณาท่านผู้เชี่ยวชาญ ช่วยพิจารณาร่างแบบสัมภาษณ์ว่ามีความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของการวิจัยเรื่องนี้หรือไม่ ด้วยการให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามในระบบ IOC โดยการทำให้ เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง
เกณฑ์การให้คะแนนในระบบ IOC
 - 1) ให้ 1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา
 - 2) ให้ 0 คะแนน เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา
 - 3) ให้ -1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา
5. ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านผู้เชี่ยวชาญ ให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมในประเด็นที่ยังไม่ สมบูรณ์ โดยการเขียนข้อเสนอแนะไว้ท้ายข้อความนั้น ๆ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมาในโอกาสนี้

นางสาวปรีชา ดวงมรกต

นักศึกษาระดับปริญญาโท (บัณฑิตวิทยาลัย สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม)

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

คำชี้แจง เขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับคุณภาพบริการ

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
1.	ความเป็นรูปธรรมของบริการ				
1.1	ท่านคิดว่า ศูนย์ฝึกอบรมฯ มีความสวยงาม สะอาด กว้างขวาง แบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเหมาะสม หรือไม่ อย่างไร				
1.2	ท่านคิดว่าผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส หรือไม่ อย่างไร				
1.3	ท่านคิดว่า เครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ มีความสะดวกต่อการใช้งานและอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการได้ดีหรือไม่ อย่างไร (เครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ระบุตัวอย่างในหมายเหตุด้านล่าง)				

หมายเหตุ : เครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ หรือเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่

1. ห้องพัก/บ้านพัก ได้แก่ โทรทัศน์ ตู้เย็น โทรศัทพ์ หลอดไฟ/โคมไฟ ให้ความสว่าง ก๊อกน้ำ สักบัว สุขภัณฑ์ต่างๆ ฝ้าม่าน ประตู เฟอร์นิเจอร์ เป็นต้น
2. ห้องประชุม หลอดไฟ/โคมไฟ ให้ความสว่าง จอโปรเจกเตอร์ ประตู แอร์ปรับอากาศ ไมโครโฟน ลำโพง เครื่องขยายเสียง โต๊ะ เก้าอี้ เป็นต้น
3. ห้องอาหาร อุปกรณ์รับประทานอาหาร เครื่องปิ้งขนมปัง เครื่องทำชา/กาแฟ ภาชนะต่างๆ ขวดพริกไทย/เกลือ ขวดซอสพริก/ซอสมะเขือเทศ/ซอสปรุงรส โต๊ะ เก้าอี้ ถังล้างจาน/กระทะทอดข้าวเหนียว เป็นต้น
4. ห้องฟิตเนส อุปกรณ์ออกกำลังกาย เครื่องออกกำลังกายต่างๆ พัดลม เครื่องปรับอากาศ หลอดไฟ ให้ความสว่าง ประตู เป็นต้น

- 2 -

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
1.	ความเป็นรูปธรรมของบริการ				
1.4	ท่านคิดว่า ตราสินค้า สัญลักษณ์หรือโลโก้ของศูนย์ฝึกอบรมฯ ให้ความรู้สึกอย่างไรบ้าง คิดว่ามีผลต่อการใช้บริการหรือไม่อย่างไร				
1.5	ท่านคิดว่า ราคาของการให้บริการ มีความเหมาะสม หรือไม่อย่างไร				
2.	ความเชื่อถือไว้วางใจได้				
	ท่านคิดว่า การบริการที่ได้รับครั้งนี้เป็นไปตามที่คาดหวังหรือเหมือนกับที่เคยใช้บริการท่านอื่นบอกไว้หรือไม่ อย่างไร				
3.	การตอบสนองความต้องการ				
	ท่านคิดว่า ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการ เพิ่มความสะดวกแก่ผู้รับ มีความรวดเร็ว ให้บริการอย่างทั่วถึงตามที่ผู้ให้บริการต้องการหรือไม่ อย่างไร				
4.	การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า				
	ท่านคิดว่า ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ ทักษะ มีความสุภาพ เพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ หรือไม่อย่างไร				
5.	การรู้จักและเข้าใจลูกค้า				
	ท่านคิดว่า ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่ตามที่ท่านต้องการ และผู้ให้บริการสามารถจดจำข้อมูลของท่านได้เป็นอย่างดีหรือไม่อย่างไร				

ส่วนที่ 2 คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
1.	การให้บริการอย่างเสมอภาค				
	ท่านคิดว่าท่านได้รับการบริการอย่างเท่าเทียม และไม่รู้สึกลี้ภัยการแบ่งแยก ระหว่างข้าราชการตำรวจกับประชาชนทั่วไป และข้าราชการชั้นผู้ใหญ่กับราชการชั้นผู้น้อย ใช่หรือไม่ อย่างไร				
2.	การให้บริการอย่างทันเวลา				
	ท่านคิดว่าท่านได้รับการบริการตามความต้องการ ในขณะนั้น หรือในเวลาที่เหมาะสมหรือไม่ อย่างไร				
3.	การให้บริการอย่างเพียงพอ				
	ท่านคิดว่าท่านได้รับการเพียงพอต่อความต้องการหรือไม่ อย่างไร				
4.	การให้บริการอย่างต่อเนื่อง				
	ท่านคิดว่าผู้ให้บริการมีความต่อเนื่องในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร				
5.	การให้บริการอย่างก้าวหน้า				
	ท่านคิดว่าท่านรับรู้ได้ถึงคุณภาพบริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น จากการรับบริการครั้งนี้หรือไม่ อย่างไร				

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการเรียงลำดับความสำคัญของคุณภาพการบริการ

กรุณาเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	1	0	-1	
ลำดับความสำคัญของคุณภาพบริการ				
ท่านคิดว่าปัจจัยด้านใดในคุณภาพบริหารมีความสำคัญมากที่สุด กรุณาเรียงลำดับความสำคัญของคุณภาพบริการจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด				

- 4 -

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการเรียงลำดับความสำคัญของความพึงพอใจ
 กรุณาเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
	1	0	-1	
ลำดับความสำคัญของความพึงพอใจ				
ท่านคิดว่าปัจจัยใดที่มีความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ เป็นอันดับแรก กรุณาเรียงลำดับความสำคัญของความพึงพอใจ จากมากที่สุดไปน้อยที่สุด				

ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

.....

.....

.....

.....

.....

.....


.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้เชี่ยวชาญ

...../...../.....

The logo of Siam University is a circular emblem. It features a central shield with a crown on top, surrounded by a wreath. The shield is set against a background of a sunburst. The emblem is enclosed in a circular border with the Thai text 'มหาวิทยาลัยสยาม' at the top and 'SIAM UNIVERSITY' at the bottom. There are two stars on either side of the emblem.

ภาคผนวก ง.

ผลการประเมินความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ของผู้เชี่ยวชาญ

แบบสัมภาษณ์

คุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

เกณฑ์การประเมินความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ของผู้เชี่ยวชาญ มีดังนี้

ให้คะแนนเท่ากับ	+ 1	หมายถึง แน่ใจว่าถูกต้อง สอดคล้องตรงกับวัตถุประสงค์
ให้คะแนนเท่ากับ	0	หมายถึง ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้อง
ให้คะแนนเท่ากับ	- 1	หมายถึง ยังไม่ถูกต้อง ไม่สอดคล้อง ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการของศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ข้อ	ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			ผลการประเมิน		หมายเหตุ
		1	2	3	ค่า IOC	แปลผล	
1.	ความเป็นรูปธรรมของบริการ						
1.1	ท่านคิดว่า ศูนย์ฝึกอบรมฯ มีความสวยงาม สะอาด กว้างขวาง แบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเหมาะสม หรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้	
1.2	ท่านคิดว่าผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส หรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้	
1.3	ท่านคิดว่า เครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ มีความสะดวกต่อการใช้งานและอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการได้ดีหรือไม่ อย่างไร (เครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้ระบุ ตัวอย่างในหมายเหตุด้านล่าง)	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้	
1.4	ท่านคิดว่า ตราสินค้า สัญลักษณ์หรือโลโก้ ของศูนย์ฝึกอบรมฯ ให้ความรู้ดีอย่างไรบ้าง คิดว่ามีผลต่อการใช้บริการหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้	

ข้อ	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญ			ผลการประเมิน		หมายเหตุ
		1	2	3	ค่า IOC	แปลผล	
1.	ความเป็นรูปธรรมของบริการ						
1.5	ท่านคิดว่า ราคาของการให้บริการ มีความเหมาะสม หรือไม่อย่างไร	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้	
2.	ความเชื่อถือไว้วางใจได้						
	ท่านคิดว่า การบริการที่ได้รับครั้งนี้เป็นไปตามที่คาดหวังหรือเหมือนกับที่เคยใช้บริการท่านอื่นบอกไว้หรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้	
3.	การตอบสนองความต้องการ						
	ท่านคิดว่า ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการ เพิ่มความสะดวกแก่ผู้รับ มีความรวดเร็ว ให้บริการอย่างทั่วถึงตามที่ผู้ใช้บริการต้องการหรือไม่ อย่างไร	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้	
4.	การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า						
	ท่านคิดว่า ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ ทักษะ มีความสุภาพเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถใช้ในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ หรือไม่ อย่างไร	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้	
5.	การรู้จักและเข้าใจลูกค้า						
	ท่านคิดว่า ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่ตามที่ท่านต้องการ และผู้ให้บริการสามารถจดจำข้อมูลของท่านได้เป็นอย่างดีหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้	

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรและสวัสดิการ
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ข้อ	ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			ผลการประเมิน		หมายเหตุ
		1	2	3	ค่า IOC	แปลผล	
1.	การให้บริการอย่างเสมอภาค						
	ท่านคิดว่าท่านได้รับการอย่างเท่าเทียม และไม่รู้สึกถึงการแบ่งแยก ระหว่างข้าราชการตำรวจกับประชาชนทั่วไป และข้าราชการชั้นผู้ใหญ่กับข้าราชการชั้นผู้น้อย ใช่หรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้	
2.	การให้บริการอย่างทันเวลา						
	ท่านคิดว่าท่านได้รับการตามความต้องการ ในขณะนั้น หรือในเวลาที่เหมาะสมหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้	
3.	การให้บริการอย่างเพียงพอ						
	ท่านคิดว่าท่านได้รับการเพียงพอต่อความต้องการหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้	
4.	การให้บริการอย่างต่อเนื่อง						
	ท่านคิดว่าผู้ให้บริการมีความต่อเนื่องในการให้บริการหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้	
5.	การให้บริการอย่างก้าวหน้า						
	ท่านคิดว่าท่านรับรู้ได้ถึงคุณภาพบริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น จากการรับบริการครั้งนี้หรือไม่ อย่างไร	0	0	0	0	ใช้ไม่ได้	*

* หมายเหตุ: เนื่องจากผลคะแนนเป็น 0 ผู้วิจัยจึงเปลี่ยนคำถามเป็น “ท่านคิดว่าหลังจากการให้บริการครั้งนี้ ศูนย์ฝึกอบรมฯ จะสามารถพัฒนาประสิทธิภาพคุณภาพบริการมากกว่านี้ ได้หรือไม่ อย่างไร” ซึ่งได้ทำการแก้ไขก่อนสัมภาษณ์ตามภาคผนวก ก. (แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย) เรียบร้อยแล้ว

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการเรียงลำดับความสำคัญของคุณภาพการบริการ
 กรณารเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			ผลการประเมิน		หมายเหตุ
	1	2	3	ค่า IOC	แปลผล	
ลำดับความสำคัญของคุณภาพบริการ						
ท่านคิดว่าปัจจัยด้านใดในคุณภาพบริการมีความสำคัญมากที่สุด กรณารเรียงลำดับความสำคัญของคุณภาพบริการจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้	

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการเรียงลำดับความสำคัญของความพึงพอใจ
 กรณารเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			ผลการประเมิน		หมายเหตุ
	1	2	3	ค่า IOC	แปลผล	
ลำดับความสำคัญของความพึงพอใจ						
ท่านคิดว่าปัจจัยใดที่มีความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจเป็นอันดับแรก กรณารเรียงลำดับความสำคัญของความพึงพอใจจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้	

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ สกุล นางสาวปรีชา ดวงมรกต
วัน เดือน ปีเกิด 17 กันยายน พ.ศ. 2534
สถานที่อยู่ปัจจุบัน 91/130 หมู่ 4 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ
 อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
ตำแหน่ง ผู้บังคับหมู่ ฝ่ายคนตรี กองสวัสดิการ
สถานที่ทำงาน ฝ่ายคนตรี กองสวัสดิการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
 91 หมู่ 4 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ
 อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
ประวัติการศึกษา
 พ.ศ.2561 คุรุศึกษาศาสตร์บัณฑิต (คศ.บ.)
 สาขาสหวิทยาการคนตรี
 มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

