

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลังเทศบาลเมืองท่าช้าง
อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

กฤษณา คุ้มงาม

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2558

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ กุลฉาณัฐ แก้วงาม ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

.....กรรมการ
(อาจารย์ชิตพล ชัยมะคัน)

.....กรรมการ
(อาจารย์พรเทพ นามกร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีธ์ ธาระเสนา)

วันที่ 6 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี” สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้ อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ในฐานะที่เป็นที่ปรึกษางานวิจัย ที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่ศึกษา และการตรวจทาน ตลอดจนให้คำแนะนำแก้ไข ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ผู้อำนวยการศูนย์ จันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา นายสุวัฒน์ มานะปัญญา ปลัดเทศบาล เมืองท่าช้าง นางสุนิดา พานิชกิจ ผู้อำนวยการกองคลัง ในฐานะผู้เชี่ยวชาญตรวจความเที่ยงตรง ของเครื่องมือ ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่าง สูงมา ณ ที่นี้

การศึกษาครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากข้าราชการ พนักงาน ส่วนต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองท่าช้าง ตลอดจนประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม และได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วน ทำให้ได้ผล การศึกษาที่เป็นประโยชน์นำไปปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนของเทศบาล เมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ตลอดจนผู้ที่มิได้เอ่ยนาม ณ ที่นี้ ที่ให้ความอนุเคราะห์ ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

กุลฉัตร แก้วงาม

56930182: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ/ ประชาชน/ กองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง
จังหวัดจันทบุรี

กฤตมาณัฐ แก้วงาม: ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง
เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี (OPINION OF CITIZENS ON SERVICE
QUALITY OF FINANCIAL DEPARTMENT AT THACHANG MUNICIPALITY OF
MUEANG DISTRICT IN CHANTHABURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์:
พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต, ปร.ด. 79 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง
เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของ
ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลังเทศบาลเมืองท่าช้าง และเพื่อเปรียบเทียบความ
คิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลังเทศบาลเมืองท่าช้าง จำแนกตามเพศ
อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชากร
ครัวเรือนละ 1 คน จำนวน 368 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม
วิเคราะห์ผลการศึกษาโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)
ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และวิเคราะห์เปรียบเทียบความ
แตกต่างโดยใช้ t-test และ One-way ANOVA โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาคำคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลังเทศบาล
เมืองท่าช้าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีระดับ
การศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด ส่วนมากมีอาชีพรับจ้างและมีรายได้ ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป
มากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ
ให้บริการของกองคลังเทศบาลเมืองท่าช้าง ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณา
ในรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ คือ ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็น
ใจผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการ
ตอบสนองผู้รับบริการ และด้านให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของ
ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลังเทศบาลเมืองท่าช้าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
พบว่า เพศ ระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน ส่วน อายุ อาชีพ และรายได้ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ
การให้บริการของกองคลังเทศบาลเมืองท่าช้าง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

56930182: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.
(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: SERVICE QUALITY/ CITIZEN/ FINANCIAL DEPARTMENT AT
THACHANG MUNICIPALITY OF MUEANG DISTRICT IN
CHANTHABURI PROVINCE

KUNLACHANUT KEAWNGAM: OPINION OF CITIZENS ON SERVICE
QUALITY OF FINANCIAL DEPARTMENT AT THACHANG MUNICIPALITY OF
MUEANG DISTRICT IN CHANTHABURI PROVINCE. ADVISOR: PONGSATEAN
LUENGALONGKOT, Ph.D. 79 P. 2015.

The objective of the research was to study and to compare the citizens' opinion on quality service of Financial Department at Thachang Municipality of Mueang District in Chanthaburi Province. The citizens were categorized into gender, age, education level, occupation and income. The study was a quantitative research. 368 samples were selected from the population (each sample from each household). The instrument used for data collection was the questionnaire. Descriptive statistics used for data analysis consisted of frequency, percentage, mean and standard deviation. t-test and One-way ANOVA were used to compare the differences of the opinions and the statistical significance level was determined at .05.

The findings revealed that most of the respondents were female citizens whose age ranged from 36 to 45 years. For education level, most of the respondents had a bachelor's degree and were employees with 20,001 baht monthly income. From the analysis of the citizens' opinion on the service quality of Financial Department at Thachang Municipality of Mueang District in Chanthaburi Province, it was found that the respondents strongly agreed with the service quality. When all aspects of service were considered, it was found that the citizens strongly agreed with every aspect respectively: understanding and empathy toward service users, tangibility of the service, trust in the service, responsiveness to service users, and confidence on the service. For the comparison of the opinion on the service quality of the citizens categorized by personal information, it was found that citizens with different gender and education level have no difference in the opinion on the service quality. However, citizens with different age, occupation, and income had difference in the opinion on the service quality at the statistical significance level of .05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น.....	7
แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการ.....	8
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	39
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
เกณฑ์การแปลผล.....	41
ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	43
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	44
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี.....	46
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	52
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	59
สรุปผลการวิจัย.....	59
อภิปรายผล.....	60
ข้อเสนอแนะ.....	67
บรรณานุกรม.....	69
ภาคผนวก.....	73
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	79

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	เปรียบเทียบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ..... 15
2	สถานะการคลังของเทศบาลเปรียบเทียบย้อนหลังตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552- พ.ศ. 2556..... 29
3	จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล..... 44
4	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ..... 46
5	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ..... 47
6	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ..... 48
7	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ..... 49
8	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ..... 50
9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน..... 51
10	การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ กองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี..... 52
11	วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ..... 53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
12	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของ LSD จำแนกตามอายุ..... 53
13	วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของ ประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา..... 54
14	วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของ ประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ..... 55
15	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของ LSD จำแนกตามอาชีพ..... 55
16	วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของ ประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... 57
17	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของ LSD จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... 57
18	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... 58

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2 โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลเมืองท่าช้าง.....	28

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นหน่วยงานหลักที่จะต้องดูแลและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้ได้รับการบริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการกำหนดรูปแบบการปกครองของตนเองอย่างสอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการของท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งนี้บทบัญญัติของกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ระบุไว้อย่างชัดเจนในหลายมาตราว่า รัฐจะต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง ซึ่งจากนโยบายการกระจายอำนาจส่งผลให้เกิดรูปแบบการปกครองในหลายลักษณะ เช่น องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล เป็นต้น เทศบาลเมืองเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเทศบาลรูปแบบหนึ่งสำหรับเมืองขนาดกลาง จัดตั้งโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยตาม พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ท้องถิ่นที่จะได้รับการจัดตั้งเป็นเทศบาลเมืองได้นั้น คือ ท้องถิ่นที่มีจำนวนราษฎรมากกว่า 10,000 คน และมีรายได้เพียงพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลเมืองตามที่กฎหมายกำหนดไว้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546) ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันนั้น มีฐานะเป็นนิติบุคคล (Juristic person) คือ มีลักษณะการปกครองเป็นแบบปกครองตนเอง บริหารจัดการภายในหน่วยงานของตนเอง โดยการที่รัฐได้สละอำนาจหรือมอบอำนาจการตัดสินใจในทางการปกครองและการบริหารของส่วนกลางให้อย่างเป็นทางการ ทั้งนี้มีการประกาศหลักและแนวทางการมอบอำนาจนั้นไว้เป็นกฎหมายหรือโดยนโยบายที่สำคัญของประเทศและองค์กรที่สามารถรับมอบอำนาจจากรัฐบาลกลาง มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจ สามารถมีทรัพย์สิน มีงบประมาณรายจ่ายประจำและงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม ให้จัดทำเป็นข้อบัญญัติตามระเบียบและวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด มีอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน รวมทั้งมีบุคลากร ตลอดจนจนถึงผู้บริหารและสภาที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน โดยทำหน้าที่ให้บริการประชาชนภายในอาณาบริเวณหนึ่ง ๆ ที่มีความชัดเจน แน่นนอน องค์กรที่สามารถรับมอบอำนาจที่รัฐบาลกลางสละอำนาจมาให้นี้ได้เรียกว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์, วสันต์ เหลืองประสิทธิ์ และมรุต วันทนากกร, 2546)

Robson (1953) ได้ให้ความหมายของ “การปกครองท้องถิ่น” ว่าหมายถึง การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร ซึ่งจะต้อง

ไม่มากนักมีผลกระทบต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะหน่วยการปกครองท้องถิ่นมิใช่องค์กรที่มีอำนาจอธิปไตยในตัวเอง การปกครองท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal right) และมีองค์กรที่จำเป็น (Necessary organization) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายของการปกครองท้องถิ่น

การคลังท้องถิ่น เป็นเครื่องมือหรือกระบวนการในการจัดการอันหนึ่งที่เป็นกลไกในการบริหารงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น การบริหารกองคลังหรือจัดการเกี่ยวกับกิจกรรมทางกองคลังในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยจะต้องวิเคราะห์ถึงประเด็นหรือตัวแปรของการบริหารต่าง ๆ โดยแบ่งออกเป็น 4 งาน คือ 1) งานด้านแผน 2) งานด้านจัดเก็บภาษี 3) งานด้านพัสดุ 4) งานด้านการเงิน โดยจะต้องมีการตรวจสอบและควบคุมระบบบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด เพราะกองคลังถือเป็นตัวแปรหนึ่งที่สำคัญที่สามารถทำให้เทศบาลขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในปัจจุบันพบว่า ภารกิจดังกล่าวทั้ง 4 ด้านของกองคลังเทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ในด้านการให้บริการประชาชนยังไม่เกิดประสิทธิภาพดีเท่าที่ควร ในส่วนของด้านบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีน้อย ทำให้การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนยังไม่ครอบคลุม จึงทำให้การจัดเก็บค่าธรรมเนียมและภาษีต่าง ๆ ได้ไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย ส่งผลทำให้เทศบาลมีรายได้จากการจัดเก็บเองน้อยลง ในส่วนของด้านกระบวนการ พบว่า ภารกิจทั้ง 4 ด้าน กองคลังเทศบาลเมืองท่าช้างนั้น ยังมีหลายขั้นตอนของการให้บริการประชาชนยังบกพร่องอยู่เป็นจำนวนมาก และการที่หน่วยงานยังคงไม่มีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีขึ้นนั้น ย่อมส่งผลถึงการพัฒนาท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ให้กับประชาชน ไม่สามารถกระทำได้อย่างต่อเนื่อง และเกิดเป็นรูปธรรม

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าการบริหารจัดการของกองคลังเป็นเรื่องสำคัญที่จะทำให้การพัฒนาท้องถิ่นเกิดประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีกระบวนการบริหารงานที่ดีที่จะทำให้ท้องถิ่นพึงได้รับงบประมาณเพิ่มเติมจากส่วนต่าง ๆ อันส่งผลถึงสถานะของกองคลังของแต่ละท้องถิ่นเอง ประกอบกับผู้วิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ ซึ่งปฏิบัติงานในกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง ผู้วิจัยจึงได้เลือกศึกษางานกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง เพื่อนำผลการศึกษามาชี้ให้เห็นประเด็นที่จะพัฒนาจากความคิดเห็นของประชาชน ซึ่งจะทำให้ท้องถิ่นเข้มแข็ง พึ่งพาตนเองได้อย่างสมบูรณ์แบบสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น อันที่จะส่งผลให้ประชาชนอยู่ดีมีสุขตลอดไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลังเทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

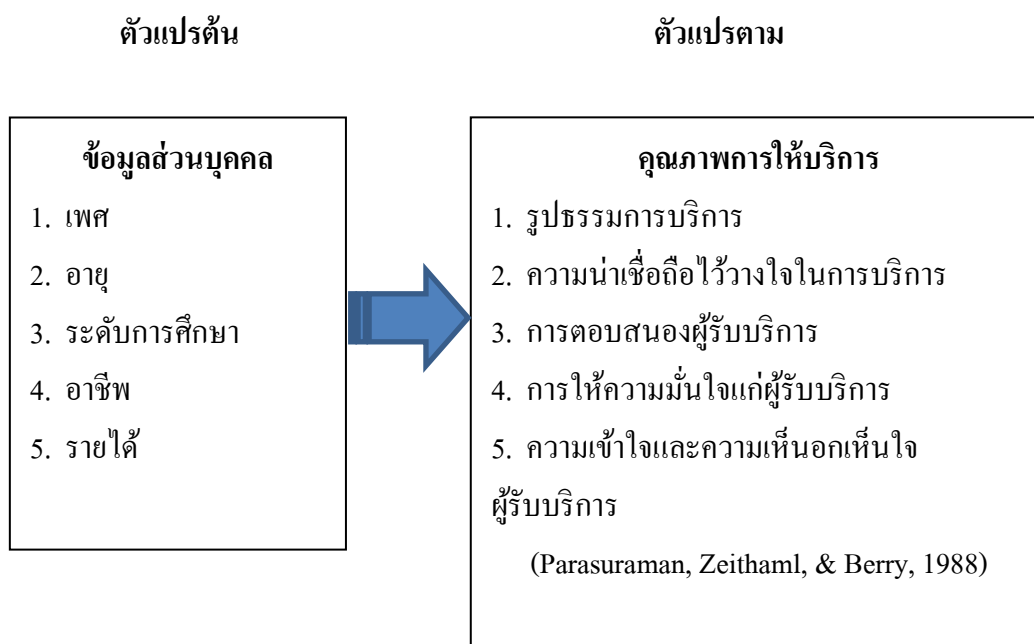
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี” ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ รูปธรรมการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยมีกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาการความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ตามเกณฑ์ประเมินคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ 5 ด้าน ตามแนวความคิด Parasuraman et al., 1988) สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล 5 ประการ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน (Parasuraman et al., 1988) คือ
 - 2.1 รูปธรรมการบริการ
 - 2.2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ
 - 2.3 การตอบสนองผู้รับบริการ
 - 2.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
 - 2.5 ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ตัวแทนครัวเรือนที่มารับบริการกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวนทั้งหมด 8,207 หลังคาเรือน (เทศบาลเมืองท่าช้าง, 2557)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาตามกรอบแนวคิดในการวิจัยด้านความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ในช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2557 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2558 ระยะเวลาประมาณ 8 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงทัศนคติ ความเข้าใจ หรือความรู้สึกด้วยการไตร่ตรองอย่างมีเหตุผลในการประเมินหรือเลือกสิ่งใดเป็นการเฉพาะ หรือมุมมองในด้านผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

ประชาชน หมายถึง ตัวแทนครัวเรือน ครัวเรือนละ 1 คน ที่มารับบริการกองคลังเทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ซึ่งเป็นผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป

การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือประโยชน์ที่ผู้ให้บริการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจ

ผู้รับบริการ หมายถึง ตัวแทนครัวเรือนที่มีภูมิลำเนาและมีชื่ออยู่ในทะเบียนสำมะโนครัว ในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง ที่มาติดต่องานทุกประเภทของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

ผู้ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในทุก ๆ ตำแหน่งของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ตั้งแต่แรกเริ่มจนกระทั่งเสร็จกระบวนการทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น ไว้วางใจ และกลับมาใช้บริการใหม่อีกครั้งอย่างเต็มใจ ซึ่งสามารถประเมินคุณภาพการบริการจากแบบวัดคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน คือ

1. รูปธรรมการบริการ หมายถึง ความพร้อมของการให้บริการในด้านรูปธรรมต่าง ๆ เช่น จำนวนเจ้าหน้าที่ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ เครื่องมือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมถึงอาคารสถานที่ที่จัดไว้สำหรับให้บริการประชาชน

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามความต้องการและมีมาตรฐานถูกต้องแก่ผู้มารับบริการ ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค ไม่แบ่งชนชั้น และเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องและตรงกับข้อเท็จจริงของผู้รับบริการ ได้เป็นอย่างดี

3. การตอบสนองผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนจนเกินไป ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทั่วถึง โดยมีการให้บริการนอกสถานที่ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ผู้รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา มีการแจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง เช่น กำหนดการเสียภาษี อัตราค่าธรรมเนียม บทลงโทษ ฯลฯ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสารประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ โดยคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

5. ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ประชาชนที่มารับบริการด้วยความอึดอึ้งแจ่มใสในขณะที่ให้บริการ ยอมรับคำติชมพร้อมรับไปปรับปรุงแก้ไขด้วยท่าทีที่เต็มใจ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

2. ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

3. สามารถนำผลการวิจัยเสนอเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการและพัฒนาในการบริหารงานของเทศบาลฯ พร้อมข้อเสนอแนะในการวางแผนหรือสร้างระบบการบริหารงาน โดยใช้หลักคุณภาพการให้บริการให้แก่เทศบาล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น หรือส่วนราชการอื่น ๆ ในการบริหารงานขององค์กรภาครัฐให้ดียิ่งขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบและแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น
2. แนวคิดและทฤษฎีของคุณภาพการบริการ
 - 2.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ
 - 2.2 แนวคิดและทฤษฎีของคุณภาพการบริการ
 - 2.3 เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
 - 2.4 หลักการและแนวคิดทั่วไปของการคลังท้องถิ่น
3. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น ความคิดเห็นมีความหมายแตกต่างกัน ตามคำนิยามของแต่ละบุคคลดังนี้

ดุจทัญ ครุฑเดชะ (2550) ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ และความคิดของคนนั้นมีหลายระดับ ขึ้นอยู่กับพื้นฐานความรู้ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล

ธิดารัตน์ ปัสมิจิตต์ (2551) เป็นการแสดงออกด้านเจตคติ ความเชื่อ ตัดสินใจ ความนึกคิด ความรู้สึก และวิจรรณญาณที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูด การเขียน และอีกมากมาย โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล เป็นส่วนประกอบในการพิจารณา

กำธร รัตนธรรม (2552) ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงความรู้สึก ความเชื่อ เจตคติและค่านิยมบางอย่างของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยความรู้หรือประสบการณ์และสภาพแวดล้อม การแสดงความคิดเห็นนั้น อาจแสดงได้ด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้ ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้เช่นกัน

วิฑูรย์ ฐานเมธี (2554) ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกมาซึ่งการตัดสินใจจากการประเมินค่า หรือทัศนะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะ ซึ่งในการแสดงออกมานี้ จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และพฤติกรรมระหว่างบุคคลเป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่าก่อนที่มีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกความคิดเห็นนี้อาจจะเป็นในทางเห็นด้วยหรือไม่ก็ได้ ในบางสภาพการณ์ความคิดเห็นอาจจะอยู่ในลักษณะเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อย ความคิดเห็นไม่ถาวรและมีการเปลี่ยนแปลงได้โดยง่าย และความคิดเห็นย่อมได้รับอิทธิพลจากทัศนคติ

จากความหมายของความคิดเห็น พอสรุปได้ว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงออกถึงความรู้สึก ความเชื่อ การตัดสินใจ วิจารณ์ของแต่ละบุคคล โดยไม่จำเป็นจะต้องเหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมที่บุคคลนั้นได้รับมา โดยบุคคลนั้นอาจจะแสดงออกมาในลักษณะของการพูด ลักษณะท่าทาง ซึ่งอาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

Buzzell and Gale (1987) เสนอแนวคิดคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อน ขึ้นอยู่กับมุมมองหรือทัศนะของผู้บริโภค หรือที่เราเรียกว่า “ลูกค้า”

Bitner and Hubbert (1994 cited in Lovelock, 1996) ซึ่งเสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นความประทับใจในภาพรวมของลูกค้าผู้รับบริการ อันมีต่อความเป็นเลิศขององค์กร และบริการที่องค์การจัดให้มี

ศิริพร วิษณุหิมาชัย (2548) กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อธุรกิจในอนาคตของลูกค้าในปัจจุบัน คือ คุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการหยิบยื่นและส่งมอบความประทับใจของการบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า เพื่อสร้างผลลัพธ์จากการส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ และก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีแก่ลูกค้า รวมทั้งเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเหล่านี้กลับมาซื้อสินค้า หรือใช้บริการกันอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการสร้างฐานให้ลูกค้ามีความสัมพันธ์ในระยะยาวและก่อให้เกิดความจงรักภักดีกับสินค้าหรือบริการของเราตลอดไป

ฉัฐพัชร ล้อประเสริฐ (2549) ให้ความหมายของคุณภาพไว้ว่า สิ่งใดก็ตามที่ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและพูดถึงอยู่เสมอ เมื่อได้ใช้สินค้าและบริการ ซึ่งไม่ได้คำนึงถึงแต่ประโยชน์การใช้สอย แต่รวมถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค ความประทับใจ ความพึงพอใจ ไปจนถึงความภักดีของลูกค้า

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 ก) เสนอความคิดเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวัง

ของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

จากความหมายของคุณภาพการบริการ จึงสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ คือ การวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับการบริการ ตั้งแต่แรกเริ่มจนกระทั่งเสร็จกระบวนการทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการและให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด และกลับมาใช้บริการใหม่อีกครั้งอย่างเต็มใจ

แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการ

การศึกษาทางด้านคุณภาพการบริการ คือ งานของ Gronroos; Parasuraman, et al.; Steve and Cook และวีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์

Gronroos (1984) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิคและคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้ Gronroos ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่า สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน
2. ทักษะคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน
3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการและเวลาที่ให้บริการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ
4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันท่วงที ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ
6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

จึงสรุปได้ว่า เป็นคุณภาพที่เน้นหนักในเชิงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง ผลงานที่สำคัญของ Gronroos คือ ข้อเสนอในเชิงแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่เขาเรียกว่า “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived service quality-PSQ)” และ “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total perceived quality-TPQ)” ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการที่มีต่อการประเมินคุณภาพของบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว

ต่อมาในปี ค.ศ. 1990 Gronroos (1990) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมดว่า เป็นคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้ โดยเกิดจากความสัมพันธ์ ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (Expected quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (Marketing communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) การสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word-of-mouth communication) และความต้องการของลูกค้า (Customer needs)
2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Experiences quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality)

จึงสรุปได้ว่า ลูกค้าที่รับบริการมักจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการ โดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการว่า คุณภาพทั้งสองด้านนั้นสอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณา ร่วมกันแล้ว จะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด

Parasuraman, Zeithamal, and Berry (1985) การศึกษาคุณภาพการบริการได้มีการวิจัยทางการตลาดมาแล้วหลายครั้ง โดยเริ่มตั้งแต่ปี 1983 ได้มีการสร้างรูปแบบของคุณภาพบริการ (Service quality model) และมิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of service quality) ซึ่งวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการว่าบริการที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่เพียงใด (Parasuraman et al., 1985) และได้มีการวิจัยแล้วนำไปพัฒนาเป็นรูปแบบของการบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งมีสิ่งบ่งชี้คุณภาพบริการ ดังนี้

มิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of service quality) โดยการประเมินจากผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ต่าง ๆ 10 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร

2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้ และมีความน่าเชื่อถือ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที

4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้และความสามารถทักษะในการบริการที่ให้และสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้

5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติ มีน้ำใจ และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจ เชื่อถือได้ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ให้บริการ

7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ใช้สื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจและรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้รับบริการ

10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the customer) หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตนเอง

Parasuraman et al. (1988) จากการศึกษาวิจัยที่ได้มีการพัฒนามาตลอดของ

Parasuraman et al. พบว่า คุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมารับบริการนั้น จะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้ ได้นำมิติของคุณภาพบริการทั้ง 10 ด้าน มาสร้างเป็นเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” มีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติจนสามารถสรุปรวมมิติสำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการ มีจำนวน 5 ด้านหลัก เท่านั้น (Parasuraman et al., 1988)

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้น ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ในทุกครั้งของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้น มีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันเวลาที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

สรุปได้ว่า คุณภาพบริการตามแนวคิดของ Parasuraman, et al. คือ การรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพบริการ โดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการจะต้องอยู่ในระดับที่คาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังไว้ ซึ่งในปี ค.ศ. 1985 ได้มีการวิจัยแล้วนำไปพัฒนาเป็นรูปแบบของการบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ในด้านมิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of service quality) โดยการประเมินจากผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วยหลักเกณฑ์ต่าง ๆ 10 ด้าน และต่อมา ได้มีการศึกษาวิจัยพัฒนาสร้างเป็นเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” มีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติจนสามารถสรุปรวมมิติสำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการ มีจำนวน 5 ด้านหลักเท่านั้น (Parasuraman et al., 1988)

5. Steve and Cook (1995, p. 53 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิวัช, 2552) ยังชี้ให้เห็นด้วยว่าการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่ นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการ ดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ

3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
6. คุณภาพการให้บริการ ทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับ รวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548) กล่าวว่า คุณภาพ คือ การให้บริการได้ตรงตามที่ถูกคาดหวัง ดังนั้น คุณภาพการบริการจึงขึ้นอยู่กับผลผลิตที่ถูกผู้รับบริการและกระบวนการที่ทำให้ได้มาซึ่งผลผลิตดังกล่าว จากการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการทั้งหมด 10 ปัจจัย คือ

1. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการบริการ เกี่ยวข้องกับผลงานและความพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ
2. การตอบสนอง เกี่ยวข้องกับความเต็มใจหรือความพร้อมในการบริการของพนักงาน และยังเกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างทันอกทันใจ
3. บริการอย่างมีความสามารถ หมายถึง มีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการนั้น ๆ อย่างที่ควรจะเป็น
4. การเข้าถึง เกี่ยวข้องกับการติดต่อต่าง ๆ ที่สามารถทำได้ง่ายและมีความคล่องตัว เช่น ช่วงเวลาให้บริการไม่นานเกินไป มีเวลาเปิด/ปิดให้บริการที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า สถานที่ติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก เป็นต้น
5. อัจฉริยะไมตรี เกี่ยวข้องกับความสุภาพ การให้เกียรติ การคำนึงถึงความรู้สึกของลูกค้า มิตรภาพที่ได้จากการติดต่อกับพนักงานให้บริการ
6. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การหมั่นให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจได้ พร้อมทั้งยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และอาจหมายถึงองค์กรจำเป็นต้องปรับภาษาที่ใช้กับผู้บริโภคต่างกลุ่ม
7. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ เกี่ยวกับความมีคุณค่าน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ ทั้งนี้ ความเชื่อถือไว้วางใจ มีความสัมพันธ์กับการคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้า สิ่งที่เอื้อประโยชน์ต่อการมีความเชื่อถือไว้วางใจได้

8. ความปลอดภัย คือ ปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยง หรือความเคลือบแคลง สงสัย โดยมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยด้านร่างกาย ความมั่นคงด้านการเงิน และการเก็บรักษา เป็นความลับ เป็นต้น

9. ความเข้าใจ/ รู้จักลูกค้าจริง เกี่ยวข้องกับความพยายามเข้าใจความต้องการของลูกค้า เช่น ศึกษาความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า เอาใจใส่และให้ความสนใจลูกค้าเป็นรายบุคคล และการจดจำลูกค้าประจำได้ เป็นต้น

10. บริการที่เป็นรูปธรรม เป็นปัจจัยเดียวที่ลูกค้าสามารถจับต้องได้ในปัจจัยทั้งหมดที่ลูกค้าใช้ประเมินคุณภาพการบริการ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก การตกแต่งภายในภายนอก การแต่งตัวของบุคลากรผู้ให้บริการ เครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ที่ต้องใช้ประกอบเพื่อให้บริการ

จากที่กล่าวมานั้น ทักษะคติของนักวิชาการหลายท่านดังที่ได้หยิบยกมานำเสนอข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและเป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับการให้บริการ จึงเห็นได้ว่า ผู้บริหารขององค์กรควรให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจถึงด้านบริการเป็นอย่างยิ่ง ส่งผลทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนจะต้องเล็งเห็นความสำคัญต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้องค์กรอยู่รอดตลอดไป

เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพบริการ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ตามรายละเอียดที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้ทำการสรุปเพื่อเปรียบเทียบทฤษฎีของนักวิชาการแต่ละคน ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ลำดับที่	1	2	3
ผู้คิดทฤษฎี	Gronroon (1984)	Gronroon (1990)	Parasuraman et al. (1985)
ทฤษฎี	คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Function quality) ตามหลัก 6 ประการ	คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด	คุณภาพการให้บริการมี 10 ด้าน
คุณภาพการบริการ	1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะ 2. ทักษะคติและพฤติกรรม	1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง 1.1 การสื่อสารทางการตลาด 1.2 ภาพลักษณ์ขององค์กร 1.3 การสื่อสารปากต่อปาก 1.4 ความต้องการของลูกค้า	1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. ความไว้วางใจ 3. ความกระตือรือร้น 4. สมรรถนะ 5. ความมีไม่ตรีจิต 6. ความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลำดับที่	1	2	3
ผู้คิดทฤษฎี	Gronroon (1984)	Gronroon (1990)	Parasuraman et al. (1985)
	3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการบริการ	2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ	6. ความน่าเชื่อถือ
	4. ความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือได้	2.1 ภาพลักษณ์ขององค์กร	7. ความปลอดภัย
	5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ	2.2 คุณภาพเชิงเทคนิค	8. การเข้าถึงบริการ
	6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	2.3 คุณภาพเชิงหน้าที่	9. การติดต่อสื่อสาร
	คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน	คุณภาพการให้บริการมี 9 เกณฑ์	10. การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ
	1. รูปธรรมการบริการ	1. การเข้าถึงบริการได้ทันที	เกณฑ์ในการประเมิน คุณภาพการบริการทั้งหมด 10 ปัจจัยคือ
	2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้ง	1. ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพการบริการ
	3. การตอบสนองผู้รับบริการ	3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	2. การตอบสนองต่อลูกค้า
	4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน	3. บริการอย่างมีความสามารถ
	5. ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสม	4. การเข้าถึงลูกค้า
		6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ	5. อรรถาศัยไมตรี
		7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชย	6. การติดต่อสื่อสาร
		8. ความปลอดภัยในการให้บริการ	7. ความเชื่อถือไว้วางใจได้
		9. ความรวดเร็ว	8. ความปลอดภัย
			9. ความเข้าใจ/รู้จักลูกค้าจริง
			10. บริการที่เป็นรูปธรรม

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบทฤษฎีคุณภาพการบริการของแต่ละท่านแล้ว ผู้วิจัยได้เลือกทฤษฎีคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1988) เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่ถูกกลั่นกรองมาอย่างชัดเจน ครบถ้วนและครบถ้วนมากที่สุด ผู้วิจัยได้กำหนดแบบสอบถามการวิจัยในการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของกองคลังของเทศบาลเมืองท่าช้าง เพื่อให้เนื้อหาของการศึกษาวิจัยมีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี และการสรุปผลการศึกษามีความ

ถูกต้องตามหลักทฤษฎีและมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการบริการได้จริง ซึ่งมีคุณภาพการบริการ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. รูปธรรมการบริการ หมายถึง ความพร้อมของการให้บริการในด้านรูปธรรมต่าง ๆ เช่น จำนวนเจ้าหน้าที่ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ เครื่องมือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมถึงอาคารสถานที่ที่จัดไว้สำหรับให้บริการประชาชน
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามความต้องการและมีมาตรฐานถูกต้องแก่ผู้มารับบริการ ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค ไม่แบ่งชนชั้น และเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องและตรงกับข้อเท็จจริงของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี
3. การตอบสนองผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนจนเกินไป ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทั่วถึง โดยมีการให้บริการนอกสถานที่ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ผู้รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัยหรือแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา มีการแจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ประชาชนต้องรับรู้อย่างทั่วถึง เช่น กำหนดการเสี่ยภาษี อัตราค่าธรรมเนียม บทลงโทษ ฯลฯ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสี่ยตามสายวารสารประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ โดยคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ
5. ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ประชาชนที่มารับบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสในขณะที่ให้บริการ ยอมรับคำติชมพร้อมรับไปปรับปรุงแก้ไขด้วยท่าทีที่เต็มใจ

หลักการและแนวคิดทั่วไปของการคลังท้องถิ่น

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการคลังท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น เป็นการปกครองที่เกิดจากการกระจายอำนาจการปกครองส่วนกลางไปยังส่วนท้องถิ่น เพื่อวัตถุประสงค์ในอันที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อตอบสนองต่อการแก้ปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ

1.1 นิยามความหมาย

Robson (1953) ได้ให้ความหมายของ “การปกครองท้องถิ่น” ว่าหมายถึง การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร ซึ่งจะต้องไม่มากจนมีผลกระทบต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะหน่วยการปกครองท้องถิ่นมิใช่องค์กรที่มี

อำนาจอธิปไตยในตัวเอง การปกครองท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal right) และมีองค์กรที่จำเป็น (Necessary organization) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายของการปกครองท้องถิ่น

1.2 ลักษณะสำคัญของหน่วยการปกครองท้องถิ่น มีอยู่ 4 ประเด็น ดังนี้

1.2.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องมีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีขอบเขตของการปกครองแน่นอน

1.2.2 มีอิสระในการบริหารงานและกำหนดนโยบายได้ตามสมควร

1.2.3 มีงบประมาณเป็นของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บภาษีอากรและรายได้ขึ้นตามที่กฎหมายกำหนด

1.2.4 มีการเลือกตั้งและมีคณะบุคคลที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อเข้าบริหารหรือทำหน้าที่ในการปกครองท้องถิ่น

1.3 ความหมายของการคลังท้องถิ่น

การคลังท้องถิ่น หมายถึง การบริหารงานคลังของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นการพิจารณาถึงการจัดหารายได้ การกำหนดรายจ่าย การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อ การจัดจ้าง การบัญชี การตรวจสอบบัญชีของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น กระบวนการงบประมาณท้องถิ่น เป็นตัวกลางในการเชื่อมความสัมพันธ์ของแหล่งที่มาของรายรับกับรูปแบบในการใช้จ่ายของแต่ละหน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อก่อให้เกิดความสอดคล้องต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น

2. รูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทย

รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นประเทศไทยในปัจจุบันมีอยู่ 5 รูปแบบ คือ

2.1 กรุงเทพมหานคร

2.2 เมืองพัทยา

2.3 เทศบาล

2.4 องค์การบริหารส่วนจังหวัด

2.5 สภาตำบลและการบริหารส่วนตำบล

กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา: เป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่มีลักษณะบางด้านต่างจากท้องถิ่นรูปแบบอื่น ๆ เป็นรูปแบบที่มีอยู่เพียงรูปแบบละ 1 แห่ง กล่าวคือ

1. เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการออกกฎหมายจัดตั้งโดยเฉพาะต่างหากจากองค์กรท้องถิ่นรูปแบบอื่น ๆ

2. อำนาจในการจัดเก็บภาษีอากรและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มีลักษณะคล้ายคลึงกับการปกครองในรูปแบบเทศบาล

การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล รัฐบาลจะกระจายอำนาจทางการคลังให้แก่เทศบาลในการจัดเก็บภาษีอากรและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพื่อมาใช้จ่ายทำนุบำรุงและการบริหารท้องถิ่น ปัจจุบันเทศบาลแบ่งออกเป็น 3 ระดับ โดยมีขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบ อำนาจทางการคลังแตกต่างกัน คือ

2.1. เทศบาลนคร

2.2. เทศบาลเมือง

2.3. เทศบาลตำบล

องค์การบริหารส่วนจังหวัด: เป็นหน่วยงานส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในท้องถิ่นที่มีพื้นที่นอกเขตความรับผิดชอบของท้องถิ่นรูปแบบอื่น ๆ ปัจจุบันนโยบายเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และการบริหารการคลังของท้องถิ่นในรูปแบบนี้ยังไม่มีความชัดเจนมากนัก และยังมีแนวความคิดที่แตกต่างกันอยู่หลายแนวคิด ซึ่งต้องพัฒนาต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบล: สภาตำบล เกิดขึ้นครั้งแรกในสมัยรัชกาลที่ 5 ตาม พ.ร.บ. ลักษณะปกครองท้องที่ รศ. 116 (พ.ศ. 2440) ต่อมายกเลิกการปรับปรุงเป็น พ.ร.บ. ลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2475 ภายหลังการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ในปี พ.ศ. 2475 จึงเกิดสภาตำบลตามคำสั่ง กระทรวงมหาดไทย 222/ 2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2499 และมีการเปลี่ยนแปลงอีกครั้งในปี พ.ศ. 2537 เป็น พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานคลัง คือ 1) ส่วนที่ 3 มาตรา 29-37 เกี่ยวกับรายได้และรายจ่ายของสภาตำบล 2) ส่วนที่ 4 มาตรา 74-78 เกี่ยวกับรายได้และรายจ่ายขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

3. รายจ่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น มีลักษณะการใช้จ่าย 2 ลักษณะที่สำคัญ ได้แก่

3.1. รายจ่ายประจำ หมายถึง รายจ่ายที่จ่ายจากรายได้ของท้องถิ่นเอง รวมทั้งเงินอุดหนุนทั่วไปของรัฐบาลกลาง รายจ่ายประจำของท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ สามารถแบ่งได้เป็นหมวดรายจ่ายตามหมวดรายจ่ายจากเงินสะสม เงินกู้ และเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ หรือเงินอื่นที่ไม่ใช้เงินงบประมาณประจำ

3.2. รายจ่ายพิเศษ

ผลของรายจ่ายของหน่วยการปกครองท้องถิ่นแต่ละแบบต่อการพัฒนาท้องถิ่นจะแตกต่างกันตามโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

ส่วนสำคัญของการปกครองท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ คือ การมีงบประมาณประจำเป็นของตนเอง แต่จะมีจำนวนมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับขนาดและรูปแบบการปกครองแต่ละแบบ โดยสัดส่วนภาพรวมของท้องถิ่นต้องงบประมาณแผ่นดินในปัจจุบันจะมีจำนวนน้อย และมีรูปแบบการบริหารงบประมาณที่อิสระต่อกัน

ในอดีตท้องถิ่น ไม่มีอำนาจตั้งงบประมาณขาดดุล เนื่องจากระเบียบการงบประมาณให้ตั้งงบประมาณเกินดุลในอัตราไม่น้อยกว่า ร้อยละ 25 ของรายได้ที่หักจากวงเงินกู้ยืมที่ได้รับอนุมัติให้จ่ายขาดจากเงินสะสมเงินอุดหนุนของรัฐบาลกลางและหน่วยงานอื่น ๆ ยกเว้นกรุงเทพมหานคร ไม่ได้กำหนดอัตราส่วนต่าง ๆ ในการกำหนดงบประมาณเกินดุล

ในประเทศที่การคลังท้องถิ่นพัฒนาแล้ว รัฐบาลยอมให้ปกครองการตั้งงบประมาณแบบขาดดุล ทำให้การดำเนินนโยบายการเงินการคลังเพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจค่อนข้างซับซ้อนยากแก่การควบคุมให้งบประมาณขาดดุลในสัดส่วนที่เหมาะสม

งบประมาณรายจ่ายประจำปีของท้องถิ่นแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 งบประมาณทั่วไป หมายถึง งบประมาณที่จัดทำขึ้น เพื่อใช้ในการบริหารงานด้านต่าง ๆ ของท้องถิ่น โดยมีหน่วยงานต่าง ๆ ที่สังกัดบริหารท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ

ส่วนที่ 2 งบประมาณเฉพาะการ หมายถึง งบประมาณที่จัดทำขึ้น เพื่อกำหนดวงเงินที่ใช้ในการปฏิบัติงานเฉพาะอย่างเป็นพิเศษต่างจากงบประมาณเพื่อการบริหารทั่วไป เช่น งบประมาณของเทศบาลิษฐ์ เป็นต้น

4. กระบวนการงบประมาณของคลังท้องถิ่น

กระบวนการงบประมาณของท้องถิ่น มี 3 กระบวนการ ได้แก่

4.1 การจัดเตรียมงบประมาณ (Preparation) เจ้าหน้าที่ประจำขององค์การปกครองท้องถิ่น มีหน้าที่เสนอคำของบประมาณต่อผู้มีอำนาจส่วนกลางตามแผนงานและโครงการของท้องถิ่น

4.2 การอนุมัติงบประมาณ (Adoption) ฝ่ายบริหารของท้องถิ่น เมื่อได้เสนอร่างงบประมาณของท้องถิ่นต่อสภาท้องถิ่นแล้ว สภาท้องถิ่นมีหน้าที่พิจารณาอนุมัติงบประมาณของท้องถิ่น คล้ายบทบาทหน้าที่ของรัฐสภาของประเทศในการพิจารณาอนุมัติงบประมาณ

4.3 การบริหารงบประมาณ (Execution) ฝ่ายบริหารของท้องถิ่น มีหน้าที่ในการบริหารการการจัดเก็บรายได้ตามประมาณการและบริหาร หรือควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผนงานหรือโครงการของแต่ละหน่วยงานในสังกัดท้องถิ่น รวมทั้งติดตามรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ

5. วิธีการจัดทำงบประมาณของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

5.1 หัวหน้าหน่วยงาน ประมาณการรายรับและประมาณการรายจ่ายเสนอต่อ
เจ้าหน้าที่งบประมาณ ภายในวันที่ 30 เมษายน ของแต่ละปี

5.2 เจ้าหน้าที่งบประมาณ พิจารณา ตรวจสอบ วิเคราะห์ ข้อมูลและปรับเบื้องต้นแล้ว
นำเสนอหัวหน้าหน่วยองค์กรปกครองท้องถิ่น

5.3 หัวหน้าองค์กรปกครองท้องถิ่นนำร่างงบประมาณเสนอต่อสภาจังหวัด สภาเทศบาล
สภาเมืองพัทยา สภากรุงเทพมหานคร สภาตำบล สภามหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร
กรุงเทพมหานคร เสนอต่อสภากรุงเทพมหานครก่อนเริ่มปีงบประมาณอย่างน้อย 60 วัน
ถ้าผู้ว่าราชการจังหวัดเห็นชอบให้ส่งนายอำเภอเพื่อลงชื่ออนุมัติ แต่ถ้าผู้ว่าราชการไม่เห็นชอบร่าง
ข้อบังคับงบประมาณก็ตกไป

5.4 ร่างข้อบัญญัติงบประมาณที่ได้ผ่านการพิจารณาแต่ละสภาแล้ว ให้ประกาศใช้ได้
และสำเนาให้กระทรวงมหาดไทยทราบ

ในกรณีขององค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเห็นชอบแล้ว
ให้นำเสนอนายอำเภออนุมัติ และเมื่อนายอำเภออนุมัติแล้ว ประธานสภาตำบล สภาองค์การบริหาร
ส่วนตำบลลงนาม

6. ปัญหาสำคัญของการคลังท้องถิ่นประเทศไทย

6.1 ปัจจัยภายนอก

6.1.1 ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ ความเจริญและการพัฒนาเศรษฐกิจ
ท้องถิ่น รายได้ของประชากร ความเป็นเมืองหรือชนบท การค้าหรือพาณิชย์ การจ้าง
งาน ความรับผิดชอบของประชาชนในการเสียภาษี การหารายได้ของท้องถิ่น

6.2 ปัจจัยทางการเมือง

6.2.1 ท้องถิ่นยังถูกอำนาจทางการเมืองส่วนกลางและส่วนท้องถิ่นแทรกแซง
เนื่องจากมีผลประโยชน์ในกลุ่มผู้นำท้องถิ่น

6.2.2 มีนโยบายเน้นการกระจายอำนาจให้แก่หน่วยการปกครองท้องถิ่น แต่อำนาจ
ส่วนใหญ่ยังอยู่กับส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

6.2.3 ขาดผู้รับผิดชอบที่มีความรู้ความเข้าใจปัญหาของท้องถิ่น

6.2 ปัจจัยภายใน

6.2.1 การขาดความรับผิดชอบ ความรู้ ความเข้าใจปัญหาท้องถิ่นของเจ้าหน้าที่
หน่วยปกครองท้องถิ่น ทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายสภาท้องถิ่น

6.2.2 ท้องถิ่นขาดรายได้เลี้ยงตัวเอง

6.2.3 การบริหารเงินงบประมาณของท้องถิ่นไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ไม่สามารถใช้ประโยชน์จากเงินรายได้ของท้องถิ่น

แนวทางแก้ไขปัญหาการคลังท้องถิ่นประเทศไทย

6.2.3.1 ปรับปรุงปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมให้เอื้ออำนวยต่อการบริหารงานคลังท้องถิ่น

6.2.3.2 กระจายอำนาจทางการคลังให้แก่หน่วยการปกครองท้องถิ่นเพิ่มขึ้น

6.2.3.3 ปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานหน่วยการปกครองท้องถิ่น

ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองท่าช้าง

สภาพทั่วไป

ความเป็นมา

เทศบาลเมืองท่าช้าง มีฐานะเป็นสุขาภิบาลตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 29 พฤษภาคม พ.ศ. 2530 ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 104 ตอนที่ 125 ลงวันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2530 ต่อมาได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลให้เป็นเทศบาลตำบลท่าช้าง เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 และเมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2550 ได้เปลี่ยนแปลงฐานะจากเทศบาลตำบลท่าช้างเป็นเทศบาลเมืองท่าช้าง

เดิมเทศบาลเมืองท่าช้าง มีสำนักงานตั้งอยู่ที่ ที่ว่าการอำเภอเมืองจันทบุรี ถนนเลียบริน ซึ่งห่างจากสำนักงานเทศบาลเมืองท่าช้างหลังใหม่ประมาณ 3 กิโลเมตร ต่อมาคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลมองการณ์ว่า สำนักงานเทศบาลในสมัยนั้น มีขนาดเล็ก คับแคบ และในปี พ.ศ. 2546 มีการปฏิรูประบบราชการและมีการถ่ายโอนภารกิจในด้านต่าง ๆ มาสู่ท้องถิ่น จึงคิดขยับขยายหาที่สร้างสำนักงานแห่งใหม่ โดยในปี พ.ศ. 2546 ได้รับการบริจาคที่ดินจากนายเจริญไชยโรจนมณเฑียร จำนวน 5 ไร่ ต่อมาในปี พ.ศ. 2548 ได้มีการซื้อที่ดินเพิ่มต่อจากที่ดินเดิมอีก จำนวน 15 ไร่ 1 งาน 95 ตารางวา รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 20 ไร่ 1 งาน 95 ตารางวา หมู่ที่ 9 ตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ห่างจากวัดศิริการประมาณ 300 เมตร และได้ดำเนินการก่อสร้างอาคารตั้งแต่วันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2546 และเข้าทำการเมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน พ.ศ. 2547 โดยมีอาคารจำนวน 2 หลัง อาคารหลังแรก เป็นอาคารสำนักงานขนาด 3 ชั้น กว้าง 16.60 เมตร ยาว 25.60 เมตร ใช้งบประมาณทั้งสิ้น 5,498,000 บาท อาคารหลังที่สอง เป็นอาคารสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขนาด 2 ชั้น กว้าง 10.00 เมตร ยาว 19.00 เมตร ใช้งบประมาณทั้งสิ้น 1,000,000 บาท

ปัจจุบันได้มีอาคารสำนักงานเพิ่มอีก 1 หลัง เป็นอาคารที่เชื่อมต่อกับสำนักงานอาคารหลังเก่า
ใช้งบประมาณทั้งสิ้น 10,261,922.80 บาท

ลักษณะที่ตั้ง/ อาณาเขต

สำนักงานเทศบาลเมืองท่าช้าง มีสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 55 หมู่ที่ 9 ถนนรักศักดิ์schul
ตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มีพื้นที่ในเขตการปกครอง จำนวน 11.75 ตาราง
กิโลเมตร คิดเป็น 4.64% ของพื้นที่อำเภอเมืองจันทบุรี และคิดเป็น 0.18% ของพื้นที่จังหวัดจันทบุรี
มีพื้นที่ครอบคลุม 6 หมู่บ้าน คือ หมู่ 3, 4, 9 ทั้งหมู่บ้าน และหมู่ 2, 5, 8 (บางส่วน) มีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ	จรดพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสง
ทิศใต้	จรดพื้นที่เทศบาลเมืองจันทบุรี
ทิศตะวันออก	จรดพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง
ทิศตะวันตก	จรดพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง

อาณาเขต

ทิศเหนือ

ตั้งแต่หลักเขตที่ 1 ซึ่งอยู่ในแนวเส้นตั้งฉากกับศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3
ตอนระยอง-จันทบุรี ตรง กม. 323.050 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือระยะ 500 เมตร

จากหลักเขตที่ 1 เป็นเส้นขนานกับศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 ตอนระยอง-
จันทบุรี ระยะ 500 เมตร ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่ริมคลองบ้านแก้ว
ฝั่งใต้

จากหลักเขตที่ 2 เป็นเส้นเลียบแนวเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลท่าช้างกับตำบลแสง
ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ผ่านทางหลวงจังหวัดหมายเลข 3249 แยกทางหลวงหมายเลข 3
ตอนระยอง-จันทบุรี ฟากใต้ตรงคอสะพานข้ามคลองบ้านแก้วฝั่งตะวันตก

ทิศตะวันออก

จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นเลียบริมคลองบ้านแก้วฝั่งตะวันตก ไปทางทิศใต้ถึงหลักเขตที่ 4
ซึ่งตั้งอยู่ริมคลองบ้านแก้วฝั่งตะวันตก ตรงจุดที่ริมคลองบ้านแก้วฝั่งตะวันตกบรรจบกับริมคลอง
ท่าช้างฝั่งตะวันตก

จากหลักเขตที่ 4 เป็นเส้นเลียบริมคลองท่าช้างฝั่งตะวันตก ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้

จากหลักเขตที่ 5 ซึ่งตั้งอยู่ริมคลองท่าช้างฝั่งตะวันตก ตรงจุดที่ริมคลองฝั่งตะวันตก

บรรจบกับเส้นแนวเขตค่ายตากสิน

ทิศตะวันตก

จากหลักเขตที่ 6 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 7 ตั้งอยู่ในแนวเส้นตั้งฉากกับศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 316 แยกทางหลวงหมายเลข 3-จ.จันทบุรี ตรง กม. 4000 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ระยะ 900 เมตร

จากหลักเขตที่ 7 เป็นเส้นขนานกับศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 316 แยกทางหลวงหมายเลข 3-จ.จันทบุรี ระยะ 900 เมตร ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 8 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ บรรจบหลักเขตที่ 1

ทิศใต้

จากหลักเขตที่ 5 เป็นเส้นเลียบบแนวเขตค่ายตากสิน ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้และเลียบบเส้นแนวเขตเทศบาลเมืองจันทบุรี ไปทางทิศตะวันตกถึงหลักเขตที่ 6 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนพระยาตรัง ฟากเหนือตรงจุดที่อยู่ห่างจากจุดศูนย์กลางที่ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 316 แยกทางหลวงหมายเลข 3-จ.จันทบุรี บรรจบกับถนนพระยาตรังและถนนท่าหลวงตามแนวถนนพระยาตรังไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือระยะ 800 เมตร

ประชากร

จำนวนประชากรเทศบาลเมืองท่าช้าง ปี พ.ศ. 2557 รวม 13,224 คน แยกเป็น ดังนี้

เพศชาย จำนวน 5,951 คน

เพศหญิง จำนวน 7,273 คน

จำนวนครัวเรือนในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง จำนวน 8,207 หลังคาเรือน

ด้านสังคม

การจัดตั้งชุมชนย่อยในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง

เทศบาลเมืองท่าช้าง มีชุมชนย่อย จำนวน 9 ชุมชน ดังนี้

ชุมชนย่อยที่ 1 บ้านสมอทอง

ชุมชนย่อยที่ 2 บ้านสไลเดอร์

ชุมชนย่อยที่ 3 บ้านศิริการ-รัตน

ชุมชนย่อยที่ 4 บ้านการเคหะ 1-จันทร์กระจ่าง

ชุมชนย่อยที่ 5 บ้านแก้ว

ชุมชนย่อยที่ 6 บ้านเขาไร่ยา

ชุมชนย่อยที่ 7 บ้านเขาแก้ว

ชุมชนย่อยที่ 8 บ้านวังขนาด

ชุมชนย่อยที่ 9 บ้านโค้งสนามเป้า

การศาสนา

ประชาชนในเขตเทศบาลนับถือศาสนาตามความสมัครใจ ซึ่งส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ รองลงมา คือ ศาสนาคริสต์และศาสนาอิสลาม ตามลำดับ ในเขตเทศบาลมีศาสนสถาน จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ วัด โคง์สนามเป้า, วัดเขาแก้ว และวัดศิริการ

ประเพณีและวัฒนธรรม

ในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง มีประเพณีที่ปฏิบัติสืบทอดกันมา คือ

1. งานประเพณีวันสงกรานต์ กำหนดจัดงานในช่วงเดือนเมษายนของทุกปี เป็นการสืบสาน ธรรมเนียมประเพณีของประชาชนชาวไทย ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ประจำชาติไม่ให้สูญหายไป อีกทั้งเป็น การปลูกฝังให้เยาวชนและประชาชนรุ่นหลังได้สืบทอดประเพณีต่อไป โดยมีพิธีสงฆ์ พระพุทธ พระภิกษุสงฆ์ รดน้ำคำหัวผู้สูงอายุ ฯลฯ

2. งานประเพณีทำบุญทุ่ง กำหนดจัดงานในช่วงเดือนเมษายนของทุกปี

การศึกษา

เทศบาลเมืองท่าช้าง มีสถานศึกษาอยู่ในเขตเทศบาล จำนวน 3 แห่ง ได้แก่

1. โรงเรียนบ้านแก้ว จำนวนทั้งสิ้น 705 คน

ระดับชั้นอนุบาล นักเรียน จำนวน 112 คน

ระดับชั้นประถมศึกษา นักเรียน จำนวน 418 คน

ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น นักเรียน จำนวน 194 คน

2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านแก้ว มีเด็กเล็ก จำนวนทั้งสิ้น 121 คน

3. การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.)

ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน (เทศบาลเมืองท่าช้าง)

มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวนทั้งสิ้น 9 คน

มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวนทั้งสิ้น 37 คน

(ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2557 จาก กองการศึกษา)

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ออกกำลังกายและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ จำนวน 3 แห่ง

1. สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ฯ (บริเวณหน้า สนง. เทศบาล ฯ) จำนวน 1 แห่ง

2. สวนสาธารณะบริเวณข้างบ่อบำบัดน้ำเสียหมู่บ้านการเคหะ ฯ จำนวน 1 แห่ง

3. สวนสาธารณะหมู่บ้านรัตน จำนวน 1 แห่ง

ไฟฟ้า

การไฟฟ้าจังหวัดจันทบุรี สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานตั้งอยู่ที่ 1166 ถนนท่าแฉลบ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยจำหน่ายกระแสไฟฟ้าและให้บริการได้ทั่วเขต และเทศบาลมีหน้าที่รับผิดชอบในการติดตั้ง ซ่อมแซม เพื่อให้บริการแสงสว่างตามถนน ตรอก ซอย และที่สาธารณะต่าง ๆ

ในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ คิดเป็นร้อยละ 100 ของพื้นที่ทั้งหมด

ประปา

สำนักงานประปาจังหวัดจันทบุรี ตั้งอยู่เลขที่ 5 ถนนศรียานุสรณ์ มีพื้นที่ประมาณ 2 ไร่ มีสถานีจ่ายน้ำในเขตอำเภอเมืองจันทบุรี จำนวน 2 สถานี ได้แก่

1. สถานีจ่ายน้ำอำเภอเมืองจันทบุรี ตั้งอยู่ที่สำนักงานประปาจันทบุรี ถนนศรียานุสรณ์
2. สถานีจ่ายน้ำปากแซง ตั้งอยู่ที่ถนนสระแก้ว-จันทบุรี ตำบลพลับพลา

ในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง จำนวนครัวเรือนที่มีน้ำประปาใช้ คิดเป็นร้อยละ 75 ของพื้นที่ทั้งหมด

(ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2557 จากกองช่าง)

การสื่อสาร

โทรศัพท์

โทรศัพท์จันทบุรี ตั้งอยู่ที่บริเวณถนนพระยาตรัง ซึ่งเป็นศูนย์ประสานงานและติดต่อจากหน่วยงานอื่น ๆ

ในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง มีตู้โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 86 แห่ง

(ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2557 จากงานแผนที่ ๑/ กองคลัง)

สถานีวิทยุ

ในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง มีสถานีวิทยุ จำนวน 5 แห่ง แยกเป็น

สถานีวิทยุกระจายเสียง จำนวน 1 แห่ง

สถานีวิทยุองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยจังหวัดจันทบุรี (อ.ส.ม.ท.)

FM 95.25 MHz

สถานีวิทยุชุมชน จำนวน 4 แห่ง

- | | |
|--|--------------------|
| 1. สถานีวิทยุชุมชนเมืองจันทบุรี | ระบบ FM 89.75 MHz |
| 2. สถานีวิทยุชุมชนเสียงธรรมะเพื่อประชาชน | ระบบ FM 94.75 MHz |
| 3. สถานีวิทยุชุมชนท่าช้าง | ระบบ FM 105.75 MHz |

4. สถานีวิทยุชุมชนเพื่อการศึกษาจังหวัดจันทบุรี ระบบ EFM 108.00 MHz

การไปรษณีย์โทรเลข

ที่ทำกรไปรษณีย์โทรเลขจังหวัดจันทบุรี ตั้งอยู่บริเวณถนนเบญจมาศ โดยให้บริการไปรษณีย์โทรเลขและจำหน่ายตราไปรษณียากร บริการรษณาคติและตัวแลกเงินไปรษณีย์ ทั้งในและต่างประเทศ

ในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง มีตู้ไปรษณีย์ จำนวน 8 ตู้

(ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2557 จากงานแผนที่ ๗/ กองคลัง)

ด้านเศรษฐกิจ

การประกอบอาชีพของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง ประกอบไปด้วย การอุตสาหกรรม ได้แก่ อุตสาหกรรมทอเสื้อ, อุตสาหกรรมผลิตยางแผ่น, อุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์คอนกรีต, อุตสาหกรรมเครื่องจักรในเครื่องประดับ

การพาณิชย์กรรมและบริการ

1. สถานประกอบการด้านพาณิชย์กรรมในเขตเทศบาล

1.1 สถานีบริการน้ำมัน	จำนวน	4	แห่ง
1.2 สถานีบริการแก๊ส NGV	จำนวน	1	แห่ง
1.3 สถานีบริการแก๊ส LPG	จำนวน	1	แห่ง
1.4 ร้านค้าในเขตเทศบาล	ประมาณ	76	แห่ง

2. สถานประกอบการด้านบริการในเขตเทศบาล

2.1 โรงแรม	จำนวน	8	แห่ง
2.2 ธนาคาร	จำนวน	1	แห่ง
2.3 ธุรกิจร้านอาหาร	จำนวน	94	แห่ง

(ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2557 จากงานแผนที่ ๗/ กองคลัง)

การท่องเที่ยว

ในเขตเทศบาลมีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ ศูนย์วัฒนธรรมวังสวนบ้านแก้ว ตั้งอยู่ที่ หมู่ 5 ตำบลท่าช้าง (ภายในสถาบันมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี)

ข้อมูลด้านศักยภาพของเทศบาลเมืองท่าช้าง

เทศบาลเมืองท่าช้างเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารงาน เพื่อให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่การปกครอง โดยมีระบบโครงสร้างการบริหารงาน อัตรากำลังบุคลากรขององค์กรและสถานะการเงินการคลัง ดังนี้

ฝ่ายนิติบัญญัติ

สภาเทศบาลเมืองท่าช้าง ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลเมืองท่าช้าง จำนวน 18 คน เลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี มีประธานสภาหนึ่งคนและรองประธานสภาหนึ่งคน ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล

ฝ่ายบริหาร

การบริหารงานเทศบาลเมืองท่าช้าง ประกอบด้วย นายกเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหารทางด้านนโยบาย มีรองนายกเทศมนตรีจำนวน 3 คน เป็นผู้ช่วยในการบริหารราชการ พร้อมด้วยที่ปรึกษานายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน และเลขานุการนายกเทศมนตรี จำนวน 2 คน

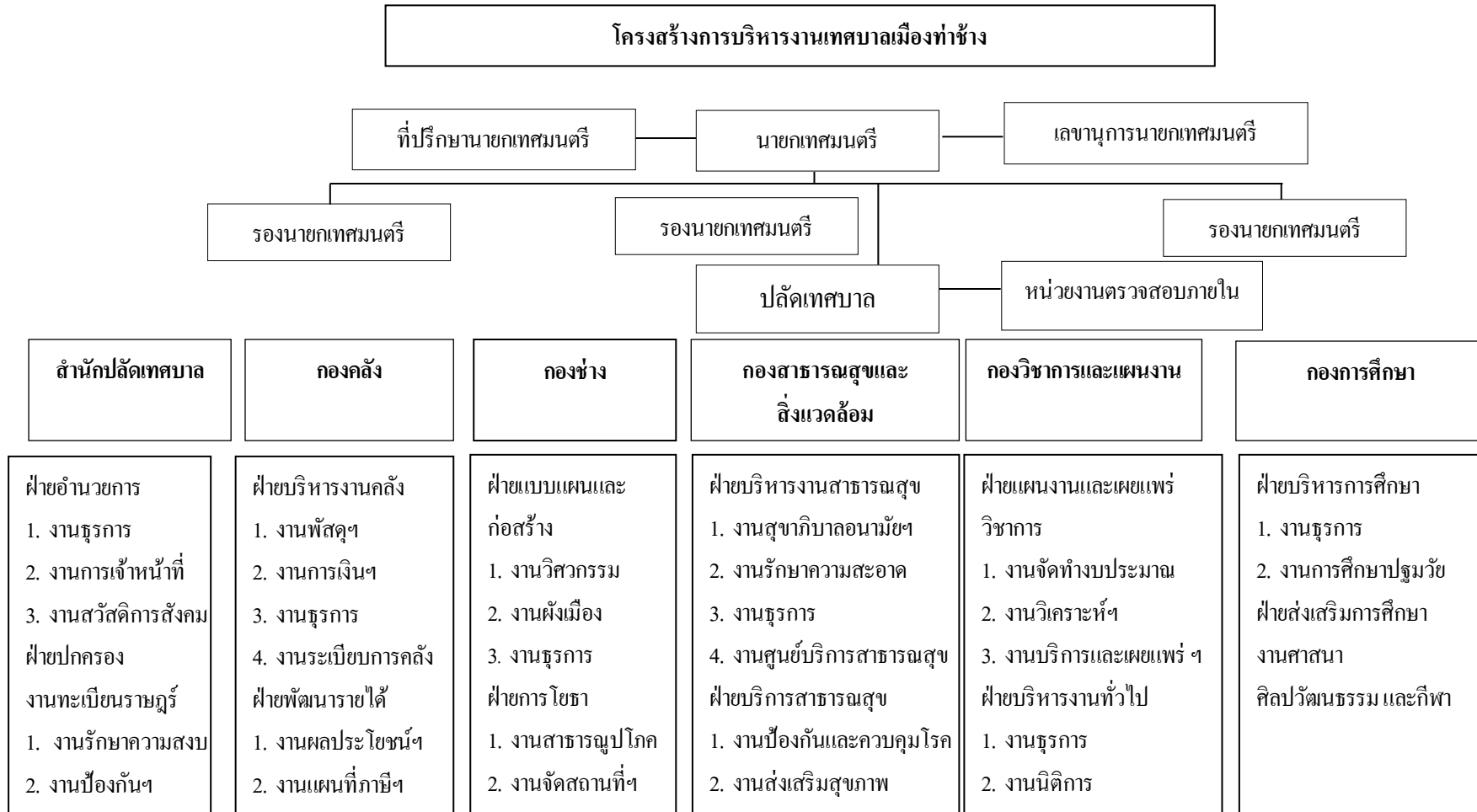
ในส่วนฝ่ายปฏิบัติงานประจำ มีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดและพนักงานเทศบาล และลูกจ้างเป็นฝ่ายปฏิบัติ ติดตามนโยบายที่นายกเทศมนตรีมอบหมายงานให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนด แบ่งเป็นส่วนต่าง ๆ ได้ 7 ส่วน ได้แก่

1. สำนักปลัดเทศบาล
2. กองคลัง
3. กองช่าง
4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
5. กองวิชาการและแผนงาน
6. กองการศึกษา
7. หน่วยงานตรวจสอบภายใน

อัตรากำลัง

เทศบาลเมืองท่าช้าง มีพนักงานเทศบาล พนักงานครูเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างรวมทั้งสิ้น 132 คน แยกเป็น

- | | | |
|-------------------------|----|----|
| 1. พนักงานเทศบาล | 45 | คน |
| 2. พนักงานครูเทศบาล | 1 | คน |
| 3. ลูกจ้างประจำ | 8 | คน |
| 4. พนักงานจ้างตามภารกิจ | 4 | คน |
| 5. พนักงานจ้างทั่วไป | 74 | คน |



ภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลเมืองท่าช้าง

ตารางที่ 2 สถานะการคลังของเทศบาลเปรียบเทียบกับย้อนหลังตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552-พ.ศ. 2556

หมวด	2552	2553	2554	2555	2556	รวม
รายรับจริง						
1. หมวดภาษีอากร	28,485,047.09	29,676,319.34	36,715,858.95	38,021,234.68	42,375,292.10	176,273,752.16
2. หมวดค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และใบอนุญาต	1,184,738.55	1,186,184.35	1,566,604.92	1,486,324.10	1,915,407.45	7,339,259.37
3. หมวดรายได้จากทรัพย์สิน	656,952.44	600,044.56	376,879.31	528,224.46	974,977.28	3,137,078.05
4. หมวดรายได้เบ็ดเตล็ด	263,134.01	313,594.01	160,609.00	306,045	359,293.24	1,402,675.26
5. หมวดรายได้จากทุน	-	-	610.00	109,982	6,250	116,842
6. หมวดเงินอุดหนุน	24,804,244.97	21,075,928.47	12,001,760.00	16,218,518	14,990,583	89,091,034.44
7. รายได้อื่น	1,989,772.00	1,711,120.00	11,006,860.20	6,660,324	15,295,837	36,663,913
รวมรายรับ	57,383,889.06	54,563,190.73	61,829,182.38	63,330,652.24	76,917,640.07	314,024,554.28

ตารางที่ 2 (ต่อ)

หมวด	2552	2553	2554	2555	2556	รวม
รายจ่ายจริง						
1. รายจ่ายงบกลาง	585,565.59	1,557,280.09	3,992,026.00	2,198,263.94	2,286,499.55	10,619,635.17
2. รายจ่ายประจำ	39,947,391.94	38,781,110.18	32,596,375.11	37,571,720.57	40,075,933.58	188,972,531.38
3. รายจ่ายเพื่อการลงทุน	6,665,580.00	2,470,837.28	3,314,032.00	3,679,454.65	10,860,836.76	26,990,740.69
4. รายจ่ายจากเงินอุดหนุน	-	-	-	-	-	-
5. รายจ่ายจากเงินได้อื่น	1,989,772.00	1,702,620.00	10,675,320.20	6,660,324	15,295,837	36,323,873.20
รวมรายจ่าย	49,188,309.53	44,511,847.55	50,577,753.31	50,109,763.16	68,519,106.89	262,906,780.20
รายรับจริงสูงกว่า/ ต่ำกว่ารายจ่ายจริง	8,195,579.53	10,051,343.18	11,251,429.07	13,220,889.08	8,398,533.18	51,117,773.84
ตั้งสำรองเงินรายรับ	-	-	-	-	-	-

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุวัฒน์ สุขวิบูลย์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร โดยศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจากประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ระบบ One-stop service ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร จำนวน 399 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ พบว่า ประชาชนในภาพรวม ประชาชนที่มาใช้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ งานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการมารับบริการกับความพึงพอใจในการบริการ พบว่า อายุ สถานภาพ สมรส รายได้ ประเภทของบริการ การรับรู้กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับความคาดหวังของประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับแตกต่างกัน ความคาดหวังในการมาใช้บริการกับความพึงพอใจในการมาใช้บริการ มีความสัมพันธ์ในทางบวก กล่าวคือ ยิ่งประชาชนมีความคาดหวังในการบริการที่ดีมากเท่าใดก็ยิ่งมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับมากขึ้นเท่านั้น

บงกช ลิงหะ (2549) การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 363 คน ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ คือ ด้านความสะอาดสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านคุณภาพ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเสมอภาค และด้านความทั่วถึง และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ อายุและระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ส่วนตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน คือ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทงานที่มาติดต่อ

ปราณี อินทวงศ์ (2550) ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยศึกษาจากความพึงพอใจของประชาชนเป็นดัชนีวัดประสิทธิผล และเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบค่าที (t-test) และสถิติที่ใช้พิจารณาผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) แล้วแต่กรณี และทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' procedure) โดยกำหนดการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าคะแนนเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ปรากฏดังนี้

1. ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มาใช้บริการเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี มากกว่าเพศชาย
2. ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี ในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าแตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ ไม่พบความแตกต่าง
3. ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา, สถานภาพสมรส, รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ จำแนกตาม เพศ อายุ

การศึกษา และรายได้ และศึกษาถึงปัญหาอุปสรรค ตลอดจนความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการกับเทศบาลตำบลสบปราบทั้ง 5 กอง ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา และกองสาธารณสุข จำนวน 376 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 353 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93.88 โดยใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามปลายปิด โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิด ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นมาและได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ โดยมีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ 0.8285 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t และการทดสอบค่า F (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ส่วนความพึงพอใจในรายด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.54) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.52) ด้านคุณภาพของงานบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.46) และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.30)

2. ประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งมีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ในด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพของงานบริการ นอกจากนี้ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการแตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการที่มีมากที่สุด ต้องการให้สำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบเน้นที่การบริการของเจ้าหน้าที่เป็นพิเศษในด้านมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ ส่วนปัญหาในด้านของข้อมูลข่าวสาร ควรเพิ่มเติมความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูลข่าวสารให้รอบรู้มากที่สุด สามารถตอบคำถามให้กับผู้มาติดต่อได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และข้อคิดเห็นอื่น ๆ ของประชาชนผู้รับบริการที่มีมากที่สุด ต้องการให้เทศบาลตำบลสบปราบจัดหาทุนสนับสนุนการศึกษาให้มากกว่าเดิม และให้ความสำคัญต่องานประเพณีต่าง ๆ

สุทธิกานต์ ชูทอง (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยวิธีศึกษาเชิงปริมาณ

กลุ่มวิจัยที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้มาขอรับบริการจากเทศบาลตำบลบางละมุง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test, One-way ANOVA และ Scheffe' test

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านประสิทธิภาพ รองลงมา คือ ด้านความทั่วถึงและด้านความพร้อมในการให้บริการ โดยในด้านประสิทธิภาพ ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีความรวดเร็วของการให้บริการ ในด้านความทั่วถึง ประชาชนมีความคิดเห็นว่า มีการประชาสัมพันธ์ระเบียบวิธีการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและในด้านความพร้อมในการให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงตามเวลาของการปฏิบัติราชการ

ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทงานที่มาติดต่อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันและปัจจัยด้านเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ธัญญธร สมพงษ์ (2553) การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการ และปัญหาข้อเสนอแนะในด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัย 238 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการ พบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร แต่ปัจจัยพื้นฐานอื่น ๆ ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการในทุกด้าน และปัญหาข้อเสนอแนะในด้านคุณภาพการบริการ มีดังนี้ 1) ควรนำผลที่ได้รับมาพัฒนามาตรฐานในการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีคุณภาพการบริการ สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการให้เกิดความเชื่อมั่นให้มากที่สุด 2) ควรศึกษาการให้บริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านอื่น ๆ ต่อไป 3) ควรส่งเสริมให้ประชาชนและองค์กรภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการจัดรูปแบบการให้บริการ เพื่อความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

จิริรัตน์ บุญเศษ (2555) ศึกษาถึงปัจจัยที่กำหนดความต้องการใช้บริการงานการเงินและบัญชีในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้ำหวี อำเภอหาดสำราญ จังหวัดตรัง โดยมีตัวแปรอิสระ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการงานการเงินและบัญชีในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้ำหวี ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 187 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ความต้องการใช้บริการงานการเงินและบัญชี ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้ำหวี อำเภอหาดสำราญ จังหวัดตรัง ใช้การทดสอบด้วยแบบจำลองโลจิสต์ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่กำหนดความต้องการใช้บริการงานการเงินและบัญชีในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้ำหวี อำเภอหาดสำราญ จังหวัดตรัง พบว่า

- 1) หากค่าใช้จ่ายในการใช้บริการลดลง จะทำให้ความต้องการใช้บริการงานการเงินและบัญชีเพิ่มขึ้น
- 2) เพศหญิงจะมีความต้องการใช้บริการงานการเงินและบัญชีมากกว่าเพศชาย
- 3) คนโสดจะมีความต้องการใช้บริการงานการเงินและบัญชีมากกว่าคนมีครอบครัว และ
- 4) หากรายได้ของครอบครัวสูง จะมีความต้องการใช้บริการงานการเงินและบัญชีเพิ่มขึ้น ข้อเสนอแนะจากการศึกษา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้ำหวี อำเภอหาดสำราญ จังหวัดตรัง จะต้องส่งเสริมการบริการและลดรายจ่ายให้กับประชาชนที่ใช้บริการในพื้นที่ โดยการรณรงค์เรื่องการใช้จ่ายอย่างคุ้มค่าและรู้เท่าทันเศรษฐกิจ ชุมชนพึ่งตนเอง และควรมีนโยบายรับบริการงานการเงินและบัญชีนอกสถานที่ เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อราชการให้กับประชาชน ควรให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการเพศหญิง และมีสถานภาพสมรสแต่งงานแล้ว เพราะเป็นกลุ่มที่มีความต้องการใช้บริการงานการเงินและบัญชีมาก และควรส่งเสริมให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น โดยการส่งเสริมอาชีพโดยการลงทะเบียนในรายครัวเรือนจนครบทั่วพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้ำหวี อำเภอหาดสำราญ จังหวัดตรัง

ทศรัฐ จันยาง (2555) การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์จากผู้มาใช้บริการจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับดี โดยไม่แตกต่างกันตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์ เมื่อพิจารณาพบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในทุกด้าน แต่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้าน

การให้บริการอย่างเพียงพอมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

อุษา นวนวิสัย (2556) การศึกษาเรื่อง การยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอลำปาง จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอลำปาง จังหวัดสงขลา ศึกษาโดยใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหาร และสัมภาษณ์ประชากรกลุ่มตัวอย่างจากผู้มาใช้บริการ จำนวน 60 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการพอใจกับการบริการที่รวดเร็ว เสมอภาคแต่ไม่พอใจกับสถานที่คับแคบ ผู้รับบริการเสนอแนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองควนลัง ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ได้แก่ กระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ควรจัดทำกล่องรับความคิดเห็นเพื่อให้ประชาชนสามารถร้องเรียนได้ และจัดให้มีการบริการนอกสถานที่ 2) ด้านความเสมอภาคและยุติธรรมในการให้บริการ ได้แก่ ฝึกอบรมให้พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์เพิ่มขึ้น กำหนดให้พนักงานทุกคนแวนป้ายประจำตัวตลอดเวลา 3) ด้านการให้บริการ ของพนักงาน ได้แก่ ให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องรายละเอียดและขั้นตอนในการขอรับบริการด้านต่าง ๆ และกำหนดให้พนักงานเทศบาลเมืองควนลังควรแต่งกายให้เหมาะสม 4) ด้านอาคารและสถานที่ให้บริการ ได้แก่ ขยายสำนักงานหรือสถานที่ตั้งให้กว้าง ทันสมัย เพียงพอกับผู้รับบริการที่มีจำนวนมาก จัดแผนกและฝ่ายต่าง ๆ ให้ชัดเจน เป็นสัดส่วน มีระเบียบ ควรสร้างที่จอดรถเพิ่มเติม และจัดทำป้ายหรือลูกศรชี้บอกแนะนำสถานที่ต่าง ๆ

ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยวิธีการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 3,960 คน การกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 363 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.06 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 81.54 มีอายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 35.81 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 40.22 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ ประมง คิดเป็นร้อยละ 52.07 มากที่สุด มีรายได้ 10,000 บาทขึ้นไป-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 57.30 ผลการศึกษาความคิดเห็น

ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เห็นด้วยเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ เห็นด้วยในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศและสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล นายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอวิธีดำเนินการศึกษาตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เกณฑ์การแปลผล
7. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนจากครัวเรือน ครัวเรือนละ 1 คน ที่มารับบริการ กองคลังเทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ซึ่งในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 8,207 หลังคาเรือน (เทศบาลเมืองท่าช้าง, 2557)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนจากครัวเรือน ครัวเรือนละ 1 คน ที่มารับบริการ กองคลังเทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 368 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรตาราง Krejcie and Morgan (1970)

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้คำนวณข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่คำนึงถึงความเป็น วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้ตามรายการ (Check list) จำนวน 5 ข้อ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง เป็นแบบสอบถามที่ให้แสดงระดับความคิดเห็น มี 4 ระดับ ดังนี้

- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ (Rating scale) ของ Likert (1967) โดยมีคำถามแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ด้านละ 4 ข้อ ซึ่งมีรายละเอียดข้อคำถามรวมทั้งหมด 20 ข้อ

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองคลังและวิธีการปฏิบัติงานของเทศบาลในส่วนต่าง ๆ โดยนำมาเปรียบเทียบกับคุณภาพการให้บริการ โดยกำหนดรายละเอียดคำถามในแบบสอบถามตามความมุ่งหมายที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ประกอบด้วยคุณภาพการให้บริการ มี 5 ด้าน Parasuraman et al. (1988) ดังนี้ คือ

- 1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ
- 1.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ
- 1.3 ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ
- 1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
- 1.5 ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

2. จัดทำแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ แบบ Rating scale ของ Likert (1967) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงระดับการเห็นด้วย โดยใช้เกณฑ์การแปลผล ดังนี้

- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยมาก

- 4 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
3. นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาและการใช้ภาษา
4. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่แก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยให้ตรงตามเนื้อหา การใช้ถ้อยคำสำนวน ความชัดเจนในข้อคำถามและครอบคลุมเรื่องที่ศึกษา โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษา จันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
 - 4.2 นายสุวัฒน์ มานะปัญญา ปลัดเทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี
 - 4.3 นางสุนิดา พานิชกิจ ผู้อำนวยการกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี
5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะและนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกันหรือเหมือนกับกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.802 ซึ่งถือว่า แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง ใช้เก็บข้อมูลได้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

- ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้
1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ ศูนย์การศึกษาจันทบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล ในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
 2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากตัวแทนครัวเรือน ครัวเรือนละ 1 คน ในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเป้าหมายที่จะทำการศึกษา โดยนำแบบสอบถามไปให้ด้วยตนเอง พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดและวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำแบบสอบถามอย่างอิสระ
 3. จำนวนแบบสอบถาม 368 ชุด สามารถเก็บคืนและตรวจสอบความสมบูรณ์ได้ทั้งหมด 368 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม แล้วนำมาลงรหัสข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบ

2. วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ

3. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least significant difference test)

เกณฑ์การแปลผล

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยมีเกณฑ์ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4-1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00	เห็นด้วยมากที่สุด	หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการดีมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25	เห็นด้วยมาก	หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการดีมาก
ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50	เห็นด้วยน้อย	หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการดีน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75	เห็นด้วยน้อยที่สุด	หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการดีน้อยที่สุด

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2557 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558 ระยะเวลาประมาณ 4 เดือน

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนจากครัวเรือน ครัวเรือนละ 1 คน ที่มารับบริการกองคลังเทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 8,207 หลังคาเรือน ตัวแทนครัวเรือนละ 1 คน ซึ่งการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้สูตรตารางเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 368 คน และผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่คำนึงถึงความน่าจะเป็น โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ซึ่งประกอบด้วย 2 ตอน ตอนที่ 1 ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้ตามรายการ (Check list) จำนวน 5 ข้อ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ตอนที่ 2 ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง เป็นแบบสอบถามที่ให้แสดงระดับความคิดเห็น มี 4 ระดับ เกณฑ์การให้คะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ (Rating scale) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา ในการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลและความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ โดยใช้สถิติเชิงอนุมานในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least significant difference test) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	161	43.75
หญิง	207	56.25
รวม	368	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	28	7.61
25-35 ปี	64	17.39
36-45 ปี	99	26.90
46-55 ปี	97	26.36
56 ปีขึ้นไป	80	21.74
รวม	368	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	79	21.47
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม. 1-ม. 3)	43	11.68
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4 -ม. 6)/ ปวช.	65	17.66
ปวส./ อนุปริญญา	46	12.50
ปริญญาตรี	115	31.25
สูงกว่าปริญญาตรี	20	5.43
รวม	368	100.00
อาชีพ		
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	38	10.33
บริษัทเอกชน	54	14.67
ธุรกิจส่วนตัว	71	19.29
เกษตรกรรวม	34	9.24
รับจ้าง	78	21.20

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ค้าขาย	41	11.14
นักเรียน/ นักศึกษา	25	6.79
อื่น ๆ	27	7.34
รวม	368	100.00
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	23	6.25
5,000-10,000 บาท	56	15.22
10,001-15,000 บาท	88	23.91
15,001-20,000 บาท	79	21.47
20,001 บาทขึ้นไป	122	33.15
รวม	368	100.00

จากตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.25 มากที่สุด และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.75 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก เป็นช่วงอายุ 36-45 ปี มาใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.90 รองลงมา อายุ 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.36 อายุ 56 ปีขึ้นไป, อายุ 25-35 ปี และน้อยที่สุด อายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.74, 17.39, 7.61 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมา ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 21.47 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม. 4-ม. 6)/ ปวช., ปวส./ อนุปริญญา, ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม. 1-ม. 3) และน้อยที่สุด ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17.66, 12.50, 11.68, 5.43 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอาชีพรับจ้างมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.20 รองลงมา ทำธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 19.29 บริษัทเอกชน, ค้าขาย, รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ, เกษตรกรรม, อาชีพอื่น ๆ และน้อยที่สุด นักเรียน/ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 14.67, 11.14, 10.33, 9.24, 7.34, 6.79 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.15 รองลงมา 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.91 รายได้ 15,001-20,000 บาท, 5,000-10,000 บาท และน้อยที่สุด ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.47, 15.22, 6.25 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ กองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 4 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
ด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ	ระดับความคิดเห็นของประชาชน				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้าง ให้ความรู้/ คำแนะนำแก่ท่าน ได้อย่างชัดเจน	239 (64.95)	121 (32.88)	8 (2.17)	-	3.63	0.53	เห็นด้วย มากที่สุด	1
2. เมื่อเกิดข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่ เทศบาลเมืองท่าช้างสามารถ แก้ปัญหาให้ท่านได้เป็นอย่างดี	227 (61.68)	136 (36.96)	5 (1.36)	-	3.60	0.52	เห็นด้วย มากที่สุด	2
3. มีสถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกสบาย/ ปลอดภัย	218 (59.24)	141 (38.32)	9 (2.45)	-	3.57	0.54	เห็นด้วย มากที่สุด	3
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เครื่องดื่ม ชา กาแฟ น้ำหวาน ฯลฯ คอยให้ บริการ	213 (57.88)	120 (32.61)	35 (9.51)	-	3.48	0.66	เห็นด้วย มากที่สุด	4
	ภาพรวม				3.57	0.47	เห็นด้วย มากที่สุด	

จากตารางที่ 4 แสดงจำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ
ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง
จังหวัดจันทบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ
การให้บริการของกองคลัง ด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก
ที่สุด ($\bar{X} = 3.57, SD = 0.47$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง
อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ ในเรื่องเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้าง
ให้ความรู้/ คำแนะนำแก่ท่านได้อย่างชัดเจน เห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.63, SD = 0.53$) เป็นอันดับแรก
รองลงมา เรื่องเมื่อเกิดข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างสามารถแก้ปัญหาให้ท่านได้เป็น

อย่างดี เห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.60, SD = 0.52$) อันดับที่สาม เรื่องมีสถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกสบาย/ ปลอดภัย เห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.57, SD = 0.54$) และอันดับสุดท้าย เรื่องมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เครื่องดื่ม ชา กาแฟ น้ำหวาน ฯลฯ คอยให้บริการ เห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.48, SD = 0.66$)

ตารางที่ 5 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	ระดับความคิดเห็นของประชาชน				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างที่ให้บริการตรงตามความต้องการ และมีมาตรฐานเดียวกัน	205 (55.71)	158 (42.93)	5 (1.36)	-	3.54	0.53	เห็นด้วยมากที่สุด	2
2. เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	203 (55.16)	162 (44.02)	3 (0.82)	-	3.54	0.51	เห็นด้วยมากที่สุด	1
3. กองคลังมีความพร้อมในด้านเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ที่จะสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	171 (46.47)	195 (52.99)	2 (0.54)	-	3.46	0.51	เห็นด้วยมากที่สุด	3
4. เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริงแก่ท่าน	167 (45.38)	199 (54.08)	2 (0.54)	-	3.45	0.51	เห็นด้วยมากที่สุด	4
	ภาพรวม				3.50	0.38	เห็นด้วยมากที่สุด	

จากตารางที่ 5 แสดงจำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.50, SD = 0.38$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ ในเรื่องเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง เห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.54, SD = 0.51$) เป็นอันดับแรก

รองลงมา เรื่องเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างที่ให้บริการตรงตามความต้องการและมีมาตรฐานเดียวกัน เห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.54, SD = 0.53$) อันดับที่สาม เรื่องกองคลังมีความพร้อมในด้านเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ที่จะสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.46, SD = 0.51$) และอันดับสุดท้าย เรื่องเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริงแก่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.45, SD = 0.51$)

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็นของประชาชน				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างให้บริการในระยะเวลาที่กระชับ/รวดเร็ว	195 (52.99)	164 (44.57)	9 (2.45)	-	3.51	0.55	เห็นด้วยมากที่สุด	2
2. เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างมีขั้นตอนการทำงานไม่ยุ่งยากซับซ้อนจนเกินไป	175 (47.55)	166 (45.11)	27 (7.34)	-	3.40	0.62	เห็นด้วยมากที่สุด	4
3. เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างคอยให้บริการ/อำนวยความสะดวกนอกสถานที่	190 (51.63)	173 (47.01)	5 (1.36)	-	3.50	0.53	เห็นด้วยมากที่สุด	3
4. มีแผ่นป้าย/เอกสารประกาศประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่ออย่างชัดเจน	196 (53.26)	165 (44.84)	7 (1.90)	-	3.51	0.54	เห็นด้วยมากที่สุด	1
	ภาพรวม				3.48	0.43	เห็นด้วยมากที่สุด	

จากตารางที่ 6 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.48, SD = 0.43$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ในเรื่องมีแผ่นป้าย/ เอกสารประกาศ ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่ออย่างชัดเจน เห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.51, SD = 0.54$) เป็นอันดับแรก รองลงมา เรื่องเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างให้บริการในระยะเวลาที่กระชับ/ รวดเร็ว เห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.51, SD = 0.55$) อันดับที่สาม เรื่องเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างคอยให้บริการ/ อำนวยความสะดวกนอกสถานที่ เห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.50, SD = 0.53$) และอันดับสุดท้าย เรื่องเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างมีขั้นตอนการทำงานไม่ยุ่งยาก ชับซ้อนจนเกินไป เห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.40, SD = 0.62$)

ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็นของประชาชน				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด				
1. มีการประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก	173 (47.01)	169 (45.92)	18 (4.89)	8 (2.17)	3.38	0.68	เห็นด้วยมากที่สุด	4
2. มีเว็บไซต์ (Website) ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย	185 (50.27)	161 (43.75)	13 (3.53)	9 (2.45)	3.42	0.68	เห็นด้วยมากที่สุด	3
3. หากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับกฎระเบียบต่าง ๆ เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างจะมีคำอธิบายที่แม่นยำ และถูกต้องเป็นอย่างดี	168 (45.65)	193 (52.45)	7 (1.90)	-	3.44	0.53	เห็นด้วยมากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างส่งเอกสาร/ หนังสือราชการ/ หนังสือเวียน แจ้งเรื่องราวข่าวสารต่าง ๆ อย่างรวดเร็วทันการณ์	202 (54.89)	157 (42.66)	9 (2.45)	-	3.52	0.55	เห็นด้วยมากที่สุด	1
ภาพรวม					3.44	0.45	เห็นด้วยมากที่สุด	

จากตารางที่ 7 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง ด้านการให้ความมั่นใจแก่

ผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.44, SD = 0.45$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการในเรื่อง เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้าง ส่งเอกสาร/ หนังสือราชการ/ หนังสือเวียน แจ้งเรื่องราวข่าวสารต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ทันการณ์ เห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.52, SD = 0.55$) เป็นอันดับแรก รองลงมา เรื่องหากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับ กฎระเบียบต่าง ๆ เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างจะมีคำอธิบายที่แม่นยำและถูกต้องเป็นอย่างดี เห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.44, SD = 0.53$) อันดับที่สาม เรื่องมีเว็บไซต์ (Website) ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย เห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42, SD = 0.68$) และอันดับสุดท้าย เรื่องมีการประสานงานทางโทรศัพท์ได้ง่าย สะดวก เห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.38, SD = 0.68$)

ตารางที่ 8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็นของประชาชน				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้าง มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	217 (58.97)	146 (39.67)	5 (1.36)	-	3.58	0.52	เห็นด้วยมากที่สุด	3
2. เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้าง แสดงความเป็นกันเองกับท่าน	226 (61.41)	135 (36.68)	7 (1.90)	-	3.60	0.53	เห็นด้วยมากที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้าง มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	203 (55.16)	157 (42.66)	8 (2.17)	-	3.53	0.54	เห็นด้วยมากที่สุด	4
4. เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้าง มีอริยาศยไมตรี ให้ความเอื้อเฟื้อเป็นอย่างดี	233 (63.32)	129 (35.05)	6 (1.63)	-	3.62	0.52	เห็นด้วยมากที่สุด	1
ภาพรวม					3.58	0.38	เห็นด้วยมากที่สุด	

จากตารางที่ 8 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.58, SD = 0.38$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ในเรื่องเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างมีธรรมาภิบาลหรือไม่ตรี ให้ความเอื้อเฟื้อเป็นอย่างดี เห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.62, SD = 0.52$) เป็นอันดับแรก รองลงมา เรื่องเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างแสดงความเป็นกันเองกับท่าน เห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.60, SD = 0.53$) อันดับที่สาม เรื่องเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ เห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.58, SD = 0.52$) และอันดับสุดท้าย เรื่องเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ เห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.53, SD = 0.54$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี	\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ	3.57	0.47	เห็นด้วยมากที่สุด	2
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	3.50	0.38	เห็นด้วยมากที่สุด	3
3. ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ	3.48	0.43	เห็นด้วยมากที่สุด	4
4. ด้านให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.44	0.45	เห็นด้วยมากที่สุด	5
5. ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	3.58	0.38	เห็นด้วยมากที่สุด	1
ภาพรวม	3.51	0.27	เห็นด้วยมากที่สุด	

จากตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.51, SD = 0.27$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ในด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ เห็นด้วยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.58, SD = 0.38$) เห็นด้วยเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ เห็นด้วยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.57, SD = 0.47$) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ เห็นด้วยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.50, SD = 0.38$) ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ เห็นด้วยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.48, SD = 0.43$) และอันดับสุดท้าย ด้านให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เห็นด้วยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.44, SD = 0.45$)

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	161	3.4975	0.26207	-1.017	0.310
หญิง	207	3.5266	0.27947		
รวม	161	3.4975	0.26207		

จากตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ($t = -1.017, Sig. = 0.310$) จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลังเทศบาลเมืองท่าช้าง แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	1.044	0.261	3.629	0.006
ภายในกลุ่ม	363	26.110	0.072		
รวม	367	27.154			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน ($F = 3.629$, $Sig. = 0.006$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของ LSD จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 25 ปี	25-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี	3.42	-	0.17*		0.13*	
25-35 ปี	3.59		-	0.13*		
36-45 ปี	3.46			-	0.09*	
46-55 ปี	3.55				-	
56 ปีขึ้นไป	3.52					-

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference) พบว่า

1. ประชาชนที่มีอายุ 25-35 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี
2. ประชาชนที่มีอายุ 25-35 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มีอายุ 36-45 ปี
3. ประชาชนที่มีอายุ 46-55 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มีอายุ 36-45 ปี
4. ประชาชนที่มีอายุ 46-55 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลังเทศบาลเมืองท่าช้าง แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	0.459	0.092	1.244	0.288
ภายในกลุ่ม	362	26.695	0.074		
รวม	367	27.154			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ($F = 1.244$, $Sig. = 0.288$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	3.941	0.563	8.732	0.000
ภายในกลุ่ม	363	23.213	0.064		
รวม	367	27.154			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน ($F = 8.732$, $Sig. = 0.000$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของ LSD จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	บริษัท เอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกร	รับจ้าง	ค้าขาย	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่นๆ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.39	-	0.25*				0.24*		0.32*
บริษัทเอกชน	3.65		-	0.20*	0.22*	0.19*		0.18*	
ธุรกิจส่วนตัว	3.45			-			0.18*		0.26*
เกษตรกร	3.43				-		0.20*		0.28*
รับจ้าง	3.46					-	0.17*		0.25*
ค้าขาย	3.63						-	0.17*	
นักเรียน/นักศึกษา	3.46							-	0.24*
อื่นๆ	3.70								-

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference) พบว่า

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	0.712	0.178	2.445	0.046
ภายในกลุ่ม	363	26.442	0.073		
รวม	367	27.154			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน ($F = 2.445$, $Sig. = 0.046$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของ LSD จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.45	-				
5,000-10,000 บาท	3.55		-			0.09*
10,001-15,000 บาท	3.52			-		
15,001-20,000 บาท	3.57				-	0.10*
20,001 บาทขึ้นไป	3.47					-

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference) พบว่า

1. ประชาชนที่มีรายได้อต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มีรายได้อต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป

2. ประชาชนที่มีรายได้อต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มีรายได้อต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลังเทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลังเทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลังเทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลังเทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีรายได้อต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลังเทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวนทั้งหมด 8,207 หลังคาเรือน ตัวแทนครัวเรือนละ 1 คน ซึ่งการกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรตาราง เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 368 คน และผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่คำนึงถึงความเป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด ส่วนมากมีอาชีพรับจ้างและมีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

จากการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ในด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เห็นด้วยเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ และอันดับสุดท้าย ด้านให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เห็นด้วยในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด จึงแสดงให้เห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่ของกองคลังเทศบาลเมืองท่าช้าง มีความเต็มใจ

เป็นกันเองในการให้บริการ กระตือรือร้น อหยาศัยไมตรีจิตต่อประชาชน มีการบริการที่เป็นเลิศ รวดเร็วในการให้บริการ ทำให้ภาพรวมของการบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดี และประชาชนพึงพอใจอย่างสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวัฒน์ สุขวิบูลย์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในภาพรวมที่มาใช้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของบงกช สิงหะ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิการต์ ชูทอง (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญธร สมพงษ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของไพฑูรย์ คุ้มคง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขายอาม อำเภอนาขายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขายอาม อำเภอนาขายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งจากการศึกษาวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ทำวิจัยนั้น สามารถแยกวิเคราะห์ที่เป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่า การที่ประชาชนรู้สึกต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด เพราะเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างได้มีการให้ความรู้/ คำแนะนำแก่ประชาชนได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ไม่ว่าจะประชาชนจะสอบถามหรือสงสัยเกี่ยวกับเรื่องใด ๆ ก็ตาม เจ้าหน้าที่ได้อธิบาย แนะนำให้กับประชาชนเป็นอย่างดี สามารถช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับประชาชนได้เป็นอย่างดี มีที่จอดรถที่กว้างขวางและสะดวกสบาย เนื่องจากทางเทศบาลมีพื้นที่ที่

กว้างขวาง จึงทำให้ง่ายต่อการมาติดต่อราชการกับทางเทศบาล อีกทั้งยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ น้ำดื่ม ชา กาแฟ ฯลฯ คอยบริการประชาชนที่มาติดต่อราชการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบงช สิงหะ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี พบว่าด้านความสะดวกสบายและด้านความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง พบว่า ด้านความสะดวกสบายของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิการต์ ชูทอง (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับสูง

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยจากกล่าวได้ว่า การที่ประชาชนรู้สึกต่อคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด เพราะเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ไม่มีการแซงคิวกัน ใครมาก่อนให้บริการก่อน เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการและมีมาตรฐานเดียวกัน ให้บริการอย่างมีความเสมอภาคกันแก่ประชาชนทุกคนทุกระดับ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในด้านเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ที่จะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว มีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริงแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบงช สิงหะ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี พบว่าด้านความเป็นธรรมและด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง พบว่า ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของทศรัฐ จันยาง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำดาศะ อำเภอลำดาศะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับดี

1.3 ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยจากกล่าวได้ว่า การที่ประชาชนรู้สึกต่อคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด เพราะมีแผ่นป้าย/เอกสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์ ทุกขั้นตอนในการติดต่ออย่างชัดเจนแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างให้บริการในระยะเวลาที่กระชับรวดเร็ว ลดขั้นตอนการทำงานบางส่วนที่ไม่จำเป็นออก เพื่อการทำงานที่ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน

ให้เบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One stop service) และยังมีบริการอำนวยความสะดวกนอกสถานที่แก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบงกช สิงหะ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านการสนองตอบความต้องการ อยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทศรัฐ จันยาง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา อยู่ในระดับดี

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่า การที่ประชาชนรู้สึกต่อคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด เพราะเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างมีการส่งเอกสาร/ หนังสือราชการ/ หนังสือเวียน แจ้งเรื่องราวข่าวสารต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ทันการณ์ เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับกฎระเบียบต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ เป็นอย่างดี มีเว็บไซต์ (Website) ที่ทันสมัย เพื่อให้ประชาชนได้เข้าไปสืบค้นเกี่ยวกับการทำงาน of เทศบาลในทุก ๆ ด้านได้ง่ายขึ้น และมีการประสานงานทางโทรศัพท์ที่ติดต่อสอบถามได้สะดวกและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิการ์ต ชูทอง (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านความทั่วถึง อยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่า การที่ประชาชนรู้สึกต่อคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด เพราะเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างมีอัธยาศัยไมตรีดี ให้ความเอื้อเฟื้อ มีความเป็นกันเองกับประชาชน เต็มใจและพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบงกช สิงหะ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ผลการวิจัยพบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของบงกช สิงหะ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นในการมาใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของปราณี อินทวงศ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของอมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ ไม่แตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของทศรัฐ จันยาง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน และขัดแย้งกับงานวิจัยของสุวัฒน์ สุขวิบูลย์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร พบว่า เพศแตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับแตกต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยจากกล่าวได้ว่า การให้บริการของเทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีการบริการประชาชนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน จึงอาจทำให้ผลการวัดระดับคุณภาพการบริการออกมาไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิการ์ต ชูทอง (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน และงานวิจัยของทศรัฐ จันยาง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน และงานวิจัยของไพฑูรย์ กุ่มคง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้

บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน ชัดแจ้งกับงานวิจัยของสุวัฒน์ สุขวิบูลย์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะ กรณี งานทะเบียนราษฎร พบว่า อายุแตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจ ในการบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน และชัดเจนกับงานวิจัยของอมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอ สบปราบ จังหวัดลำปาง พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการซึ่งมีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ในการบริการไม่แตกต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่า เนื่องจากประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน จึงทำให้มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน เพราะผู้ที่มีอายุมากกว่าจะมี ประสบการณ์ในการมาติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานอื่น ๆ มากกว่าผู้ที่มี อายุน้อย

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่าง สอดคล้อง กับงานวิจัยของบงกช สิงหะ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลปอทอง อำเภอปอทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของทศรัฐ จันยาง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาล ตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน แต่ชัดเจนกับงานวิจัยของสุวัฒน์ สุขวิบูลย์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร พบว่า ระดับการศึกษา ของประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับแตกต่างกัน และชัดเจนกับ งานวิจัยของสุทธิการต์ ชูทอง (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า ระดับการศึกษา ของประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน และชัดเจนกับงานวิจัยของไพฑูรย์ คุ้มคง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่า ประชาชนที่มี

ใช้บริการส่วนใหญ่ นั่น จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีเพียงส่วนน้อยที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งนอกนั้นระดับการศึกษาใกล้เคียงกัน ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามนั้น โดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาที่ไม่แตกต่างกัน ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการจึงไม่แตกต่างกันมากนัก จึงทำให้ผลการศึกษาไม่พบความแตกต่างกัน

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี แยกต่าง สอดคล้องกับงานวิจัยของทศรัฐ จันยาง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า อาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน และงานวิจัยของไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของบงกช สิงหะ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของอมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการซึ่งมีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการไม่แตกต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัยอาจกล่าวได้ว่า อาชีพแต่ละอาชีพนั้น มีการทำงาน ประสบการณ์ทำงานในแต่ละวันแตกต่างกันไป ความต้องการของแต่ละบุคคลในการที่จะรับบริการด้านต่าง ๆ จึงแตกต่างกัน ส่งผลทำให้การวัดระดับคุณภาพการบริการออกมาแตกต่างกัน

2.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี แยกต่าง สอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิกานต์ ชูทอง (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า รายได้ของประชาชนที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน และงานวิจัยของทศรัฐ จันยาง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน และงานวิจัยของไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ

คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของสุวัฒน์ สุขวิบูลย์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร พบว่า รายได้แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชน ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน และขัดแย้งกับงานวิจัยของบงกช สิงหะ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ่อทอง อำเภอ บ่อทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน และขัดแย้งกับงานวิจัยของปราณี อินทวงศ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบล บางกะดี ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในความคิดเห็นของผู้ทำวิจัย อาจกล่าวได้ว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่ำยอมไม่คาดหวังคุณภาพการบริการ เพียงแต่ได้รับการให้ สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของตนก็เพียงพอแล้ว แต่ในทางกลับกัน ผู้ที่มีรายได้สูงมีความคาดหวังจาก คุณภาพการให้บริการที่ดีที่สุด เพราะเมื่อมีรายได้สูงก็เสียภาษีตามรายได้ของตนเอง เมื่อมารับบริการ จากทางหน่วยงาน จึงอยากได้การบริการที่มีมาตรฐานสูงและมีคุณภาพ การดูแลเอาใจใส่ที่ดี ส่งผล ทำให้ผลการศึกษาคำคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการด้านรายได้ออกมาแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาคำคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ได้ดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษาวิจัยและได้สรุปผลดังที่ได้ อภิปรายไว้ข้างต้น ในส่วนของผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะบางประเด็น ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การกำหนดนโยบายในระดับกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็นข้อกำหนด ไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับต่าง ๆ เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้ ดำเนินการออกระเบียบที่ชัดเจนเป็นแนวทางในการดำเนินงาน ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น ต่อประชาชนตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารในการเข้าถึงงานบริการสาธารณะต่าง ๆ ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นที่จำเป็นต่อประโยชน์สาธารณะ เช่น การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูล ข่าวสารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การชำระ ภาษี ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ผ่านระบบธุรกรรมการเงินทางธนาคารหรือสถาบันการเงินรูปแบบอื่น ๆ

รวมถึงการสนับสนุนนโยบายให้บริการเชิงรุกในการให้บริการประชาชน เช่น เทศบาลเคลื่อนที่ เพื่อสร้างความมั่นใจและความสะดวกสบายแก่ประชาชนในแต่ละชุมชนได้อย่างเหมาะสม

2. ควรมีการกำหนดนโยบายที่ลดขั้นตอนการให้บริการประชาชนที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน และเป็นมากกว่าที่กระทำอยู่ในปัจจุบัน ในเรื่องของการลดขั้นตอนกระบวนการตามรูปแบบการปฏิรูประบบราชการสมัยใหม่ตามแนวทางของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นแบบ One stop service เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการมาใช้บริการของประชาชน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรมีแผนป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการรับบริการต่าง ๆ ของเทศบาล เพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการทราบ เป็นการลดระยะเวลาในการดำเนินงานต่าง ๆ ของกองคลังให้ลดน้อยลง รวมถึงการประชาสัมพันธ์กิจการงานต่าง ๆ ของกองคลังเทศบาลเมืองท่าช้างผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ ใบปลิว ประกาศเสียงตามสาย วิทยุกระจายเสียง ฯลฯ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในงานบริการด้านการเงินการคลังแก่ประชาชนในการร่วมกันพัฒนาเมืองท่าช้างต่อไป

2. ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารงานราชการ ข่าวสารและข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลที่ทันสมัย สืบค้นได้ง่าย เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างเต็มที่ เช่น เว็บไซต์ (Website) ของเทศบาล หรือ Fan page facebook ของเทศบาล เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารราชการต่าง ๆ ที่จำเป็นแก่ประชาชน เช่น ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลสถานะการเงินการคลัง ข้อมูลสถานที่สำคัญ ๆ ในเขตเทศบาล งานสาธารณกุศลต่าง ๆ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เหตุการณ์เหตุร้าย งานบริการด้านการศึกษา และวัฒนธรรม งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานด้านโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ

2. ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลอื่น ๆ ในอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรีด้วย เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาปรับปรุงการบริการของภาครัฐ ให้มีการบริการที่ดีขึ้น ทั้งทั้งอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2546). *แนวคิดคู่มือปฏิบัติงานสภาตำบล และ อบต.* กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กำธร รัตนธรรม. (2552). *ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารเทศบาลตำบลแหลมฉบัง จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- จุรีรัตน์ บุญเศษ. (2555). *ความต้องการใช้บริการงานการเงินและบัญชีในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้ำหวี อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยภูมิ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.*
- ชัชวาลย์ ทัดศิวิชัย. (2552). *คุณภาพการให้บริการ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 7(1), 105-147.*
- ณทพงษ์ วิยะรัตน์. (2548). *การคุ้มครองสิทธิงานภาพยนตร์: ปัญหาและแนวทางแก้ไข. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชากฎหมายธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.*
- ณัฐพัชร์ ลือประเสริฐ. (2549). *คู่มือสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.*
- ดวงพร ศรีรองเมือง. (2548). *ความพึงพอใจในคุณภาพบริการของพนักงานที่มีต่อศูนย์ CCS ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- คุณหทัย คุรุฑเดชะ. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ อำเภอมะนัง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ทศรัฐ จันยาง. (2555). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารเกษมบัณฑิต, 14(1), 32-44.*
- เทศบาลตำบลท่าช้าง. (2557). *ข้อมูลเทศบาล. เข้าถึงได้จาก <http://www.thachangcity.com/>*

- ธัญญธร สมพงษ์. (2553). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์. (2551). *การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช*. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาธุรกิจศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์, วสันต์ เหลืองประภัสร์ และมรุต วันทนกร. (2546). *ทิศทางการปกครองท้องถิ่นของไทยและต่างประเทศเปรียบเทียบ*. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- บงกช สิงหะ. (2549). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปราณี อินทวงศ์. (2550). *ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต. (2554). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี*. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพฑูรย์ คุ่มคง. (2557). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิฑูรย์ ฐานเมธี. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารกิจการคณะสงฆ์ในจังหวัดหนองบัวลำภู*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศิริพร วิษณุมหิมาชัย. (2548). *การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ*. เชียงใหม่: ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *คุณภาพการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: นัตรีพับลิค.
- สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสารคาม. (2552). *การประเมินคุณภาพบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยสารคาม.

- สุทธิกานต์ ชูทอง. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวัฒน์ สุขวิบูลย์. (2548). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เสรี วงษ์ทวิลาภ. (2552). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราย อำเภอสบปราย จังหวัดลำปาง*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- อุษา นวนวิทย์. (2556). *การยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Bitner, M. J., & Hubbert, A. R. (1994). Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus uality: The customer's voice. In R. Rast, R. R Oliver (Eds.), *Service quality: New directions in theory and practice*, (pp. 52-95). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Buzzell, R. D., & Gale, B. T. (1987). *The PIMS principles*. New York: The Free Press.
- Buzzell, R. D., Gale, B. T., & Sultan, G. M. (1975). Market share-a key to rofitability. *Harvard Business Review*, 53(January-February), 97-106.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Harper & Row.
- Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implication. *European journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Gronroos, C. (1990). Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research*, 20(1), 3-17.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.

- Likert, R. (1967). *The method of constructing and attitude scale, reading in attitude theory and measurement*. New York: Wiley & Son.
- Lovelock, C. H. (1996). *Service marketing*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. (1985). A conceptual model of service quality and the mplications for future research. *Journal of Marketing Management*, 49, 41-51.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customerperceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(Spring), 12-40.
- Robson, W. A. (1953). Local government. In *Encyclopedia of social science* (Vol. X). New York: The Macmillan.

ภาคผนวก

ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ R.V. Krejcie และ D.W. Morgan

ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง
10	10	220	140	1,200	291
15	14	230	144	1,300	297
20	19	240	148	1,400	302
25	24	250	152	1,500	306
30	28	260	155	1,600	310
35	32	270	159	1,700	313
40	36	280	162	1,800	317
45	40	290	165	1,900	320
50	44	300	169	2,000	322
55	48	320	175	2,200	327
60	52	340	181	2,400	331
65	56	360	186	2,600	335
70	59	380	191	2,800	338
75	63	400	196	3,000	341
80	66	420	201	3,500	345
85	70	440	205	4,000	351
90	73	460	210	4,500	354
95	76	480	214	5,000	357
100	80	500	217	6,000	361
110	86	550	226	7,000	364
120	92	600	234	8,000	367
130	97	650	242	9,000	368
140	103	700	248	10,000	370
150	108	750	254	15,000	375
160	113	800	260	20,000	377
170	118	850	265	30,000	378
180	123	900	269	40,000	380
190	127	950	274	50,000	381
200	132	1,000	278	75,000	382
210	136	1,100	285	100,000	384

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง
เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จันทบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จันทบุรี
2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับและจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการวิจัยในเชิงวิชาการเท่านั้น
3. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ
() ต่ำกว่า 25 ปี () 25-35 ปี () 36-45 ปี
() 46-55 ปี () 56 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
() ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น () มัธยมศึกษาตอนต้น (ม. 1-ม. 3)
() มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม. 4-ม. 6)/ ปวช. () ปวส./ อนุปริญญา
() ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> บริษัทเอกชน |
| <input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> เกษตรกรรม |
| <input type="checkbox"/> รับจ้าง | <input type="checkbox"/> ค้าขาย |
| <input type="checkbox"/> นักเรียน/ นักศึกษา | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

5. รายได้ต่อเดือน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 5,000-10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 10,001-15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 15,001-20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 20,001 บาทขึ้นไป | |

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของกองคลัง เทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับ
 ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด | 3 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมาก |
| 2 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อย | 1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด |

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็นของประชาชน			
	เห็นด้วย มากที่สุด (4)	เห็นด้วย มาก (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
ด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ				
1. เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างให้ความรู้/ คำแนะนำแก่ท่านได้อย่างชัดเจน				
2. เมื่อเกิดข้อผิดพลาด เจ้าหน้าที่เทศบาลเมือง ท่าช้างสามารถแก้ปัญหาให้ท่านได้เป็นอย่างดี				
3. มีสถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกสบาย/ ปลอดภัย				
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เครื่องดื่ม ชา กาแฟ น้ำหวาน ฯลฯ คอยให้บริการ				

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็นของประชาชน			
	เห็นด้วยมากที่สุด (4)	เห็นด้วยมาก (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ				
5. เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างที่ให้บริการตรงตามความต้องการและมีมาตรฐานเดียวกัน				
6. เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง				
7. กองคลังมีความพร้อมในด้านเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ที่จะสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว				
8. เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริงแก่ท่าน				
ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ				
9. เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างให้บริการในระยะเวลาที่กระชับ/รวดเร็ว				
10. เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างมีขั้นตอนการทำงานไม่ยุ่งยากซับซ้อนจนเกินไป				
11. เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างคอยให้บริการ/ อำนวยความสะดวกนอกสถานที่				
12. มีแผ่นป้าย/เอกสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่ออย่างชัดเจน				
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ				
13. มีการประสานงานทางโทรศัพท์ที่ได้ง่ายสะดวก				
14. มี Website ทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย				

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็นของประชาชน			
	เห็นด้วย มากที่สุด (4)	เห็นด้วย มาก (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ				
15. หากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับกฎระเบียบต่าง ๆ เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างจะมีคำอธิบายที่แม่นยำและถูกต้อง เป็นอย่างดี				
16. เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างส่งเอกสาร/หนังสือราชการ/หนังสือ เวียน แจ้งเรื่องราวข่าวสารต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ทันการณ์				
ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ				
17. เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างมีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ				
18. เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างแสดงความเป็นกันเองกับท่านเสมอ				
19. เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ				
20. เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าช้างมีอัธยาศัยไมตรี ให้ความเอื้อเฟื้อเป็นอย่างดี				