

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองประง
อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

สุรชาติ การะพิทักษ์

121 ส.ค. 2560

369595

369595

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

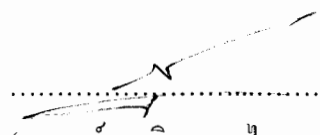
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

กรกฎาคม 2558

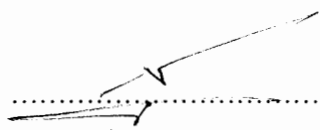
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

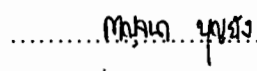
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ สุรชาติ การะพิทักษ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพา
ได้

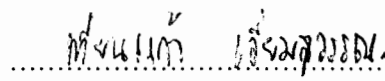
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.กิจฐเขต ไกรवास)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์


.....ประธาน
(อาจารย์ ดร.กิจฐเขต ไกรवास)


.....กรรมการ
(อาจารย์กาญจนา บุญยัง)


.....กรรมการ
(อาจารย์เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พจน์ีย์ ธารเสนา)

วันที่...2...เดือน...กรกฎาคม...พ.ศ....2558.....

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยดี ก็ด้วยความอนุเคราะห์ ช่วยเหลือจากผู้มีพระคุณหลายท่านที่ได้ให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทาง และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ท่านที่มีพระคุณท่านแรกที่ขอระลึกถึง คือ ดร.กิจฐเชต ไกรवास อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ฉบับนี้ ที่ท่านได้ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ และแนวทางที่ถูกต้อง ตั้งแต่เริ่มต้นหัวข้อการวิจัย การวิเคราะห์ผล จนกระทั่งสำเร็จเป็นงานนิพนธ์ฉบับนี้

ขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ ที่สอนในระดับปริญญาโททุกท่าน รวมทั้งเจ้าหน้าที่โครงการปริญญาโทที่ช่วยประสานงาน และอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ แก่ข้าพเจ้าเสมอมา และทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการเก็บข้อมูลทั้งจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เพื่อความสมบูรณ์ของงานวิจัย นอกจากนี้ ขอขอบพระคุณผู้ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการทำงานนิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

งานนิพนธ์ฉบับนี้ อาจไม่สามารถสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีได้ หากปราศจากกำลังใจและความช่วยเหลือจากสมาชิกทุกคนในครอบครัว โดยเฉพาะคุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นสิ่งทดแทนพระคุณของบิดา มารดา รวมถึงคุณครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณของผู้วิจัยทุกท่าน และหวังว่างานนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและผู้นำไปใช้ในการประกอบการศึกษาต่อไป

สุรชาติ การะพิทักษ์

54930033: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)
คำสำคัญ: การให้บริการสาธารณะ/ คุณภาพการให้บริการ/ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง
สุรชาติ การระพีทักษ์: คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล
คลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา (QUALITY OF PUBLIC SERVICE OF KHLONG
PAENG SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, AMPHOE MUANG,
CHACHEONGSAO PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: กิจฐเขต ไกรवास, ปร.ด. 90 หน้า.
ปี พ.ศ. 2558.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยและการได้รับข้อมูลข่าวสารจาก องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 345 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบสมมติฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ส่วนคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้าย ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรงแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และการได้รับข้อมูลข่าวสารจาก องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

54930033: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT

KEYWORDS: PUBLIC SERVICE/ QUALITY OF SERVICE/ KHLONGPAENG SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION

SURACHART KARAPITUK: QUALITY OF PUBLIC SERVICE OF KHLONG PAENG SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, AMPHOE MUANG, CHACHEONGSAO PROVINCE. ADVISORY: KITTACHET KRIVART. Ph.D. 90 P. 2015.

This study aimed at examining quality of public service provided by Khlongpaeng Sub-district Administrative Organization and comparing the level of public opinion toward the quality of service as classified by gender, age, educational level, occupation, monthly income, area of residency, and information gained from Khlongpaeng Sub-district Administrative Organization. The subjects participating in this study were 345 people, using service at Khlongpaeng Sub-district Administrative Organization. The statistical tests used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, and standard deviation. To test the research hypotheses, t-test and One-way ANOVA were operated.

The results revealed that the level of quality of service provided by Khlongpaeng Sub-district Administrative Organization was rated at a moderate level. When considering each aspect, the aspect in relation to equality of offered service was rated with the highest means score, followed by the aspect relating to punctuality of service provision, quality of advanced service, respectively. Based on the results from the comparison, statistically significant differences were found in the level of opinion toward quality of public service provided by Khlongpaeng Sub-district Administrative Organization among the subjects with different occupation, monthly income, and area of residency. Finally, there were no statistically significant differences in the level of opinion toward quality of public service provided by Khlongpaeng Sub-district Administrative Organization among the subjects with different gender, age, educational level, and amount of information gained from the Organization at a significant level of 0.05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	19
ประวัติความเป็นมา สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคลองปรัง.....	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล.....	40

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
เกณฑ์การแปลผล	41
4 ผลการวิจัย.....	43
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา.....	48
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา.....	58
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	71
สรุปผลการวิจัย	71
อภิปรายผล.....	72
ข้อเสนอแนะ	76
บรรณานุกรม.....	79
ภาคผนวก.....	83
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	90

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนประชากรตำบลคลองเปรง.....	25
2 จำนวนครัวเรือนที่เลี้ยงสัตว์ในพื้นที่	28
3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	43
4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	44
5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	44
6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	45
7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	45
8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพื้นที่อยู่อาศัย	46
9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา.....	47
10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง โดยรวม และรายด้าน	48
11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ สาธารณะด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา.....	49
12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ สาธารณะด้านการให้บริการอย่างตรงเวลาขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา.....	51
13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ สาธารณะด้านการให้บริการอย่างเพียงพอขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา.....	53
14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ สาธารณะด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา.....	55
15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ สาธารณะด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา.....	57

สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
16 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา	59
17 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา	59
18 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษากับความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา.....	60
19 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอาชีพกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้ บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา.....	60
20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอาชีพ กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา	61
21 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา.....	63
22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา.....	64
23 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยกับความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา.....	65
24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัย กับความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านภาพรวม	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
25 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามการได้รับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลคลองปรังกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การ บริหารส่วนตำบลคลองปรัง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมและรายด้าน.....	69
26 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	69

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้ง 5 ด้านของ SERVQUAL และองค์ประกอบ ทั้ง 10 ด้านของคุณภาพการบริการ.....	18

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การกระจายอำนาจเป็นการปกครองที่รัฐและรัฐบาลกลางได้สละอำนาจหรือมอบอำนาจ การตัดสินใจในทางการปกครองและการบริหารของส่วนกลางให้แก่องค์กรอื่นอย่างเป็นทางการ ทั้งนี้ มีการประกาศหลักและแนวทางการมอบอำนาจนั้นไว้เป็นกฎหมายหรือโดยนโยบายที่สำคัญของประเทศหรือองค์กรที่สามารถรับมอบอำนาจจากรัฐบาลกลางมีความอิสระในการตัดสินใจ สามารถมีทรัพย์สิน มีงบประมาณ มีอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน รวมทั้งมีบุคลากรตลอดรวมถึง ผู้บริหารและสภาที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน โดยทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนภายใน อาณาเขตบริเวณหนึ่ง ๆ ที่มีความชัดเจนและแน่นอน องค์กรที่สามารถรับมอบอำนาจที่รัฐบาลกลาง สละอำนาจมาให้นี้เรียกว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” นอกจากนี้มุ่งประโยชน์ไปที่การพัฒนา ศักยภาพของประชาชนและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มี “ส่วนร่วม” เนื่องจากการบริหารการ ปกครองประเทศที่ประกอบด้วยประชาชนมากมายและพื้นที่อันกว้างไกล โดยรัฐบาลที่ศูนย์กลาง แต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยากจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในทาง การเมืองการปกครองให้อยู่ในมือการปกครองท้องถิ่นช่วยสนองต่อปัญหาและความต้องการของ ชุมชนภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการปกครองจำนวนเล็ก ๆ ที่มี มากมายกระจายไปทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทาง กายภาพ วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มี ความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะ คล่องตัวและปรับตัวยืดหยุ่น นั่นก็คือ การสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาแก่ประชาชนในท้องถิ่นและยังจะเป็นการ สร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า (พวงมาลัย รักษาจิต, 2554, หน้า 1)

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองปรัง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่มุ่งเน้นในการให้บริการสาธารณะเพื่อประโยชน์สุขอย่างแท้จริงของประชาชนใน ทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้างขั้นพื้นฐาน ด้านสังคม ด้านสาธารณสุข ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนด้านการจัดสวัสดิการสังคมต่าง ๆ โดยมุ่งเน้น ให้ประชาชนทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมภายในแนวคิดร่วมคิดร่วมกันทำและร่วมกันประเมินผล

การปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่การแก้ไข ปัญหาและการพัฒนาตำบลอย่างยั่งยืนและเพื่อนำไปสู่การบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลอย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลเป็นธรรม โปร่งใสและตรวจสอบได้ ภายใต้หลักการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยให้ประชาชนในชุมชนท้องถิ่นเป็นเจ้าภาพในการบริหารกิจการอันเป็นสาธารณประโยชน์ให้สอดคล้องและเป็นไปตามความต้องการของประชาชนในชุมชนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จึงมุ่งเน้นที่จะขับเคลื่อนองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลของประชาชนและเพื่อประชาชนอย่างแท้จริงต่อไป (องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง, 2558)

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้หัวใจประชาชนซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กร ทั้งนี้ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้มาติดต่อบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีซึ่งจะมีผลในการให้บริการต่าง ๆ ในโอกาสต่อไป ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่มีหน่วยงานใดทำการศึกษาคุณภาพในการให้บริการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการยกระดับคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและนโยบายของผู้บริหารตลอดจนเป็นไปตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยและการได้รับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน
6. ประชาชนที่มีเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน
7. ประชาชนที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจาก องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยและการได้รับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง

ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ Millet (1954) ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค, การให้บริการอย่างตรงเวลา, การให้บริการอย่างเพียงพอ, การบริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่ ในการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 2,648 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา, เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558)

ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาที่ทำการวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2558 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 6 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาครั้งนี้ ได้ให้นิยามศัพท์ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา มีนิยามศัพท์เฉพาะดังนี้ ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการ โดยตรงและเจ้าหน้าที่ส่วนราชการอื่น ซึ่งเป็นมาติดต่อประสานงาน โดยตรงกับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

การได้รับข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การที่ประชาชนได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จากแหล่งต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสาร แผ่นประกาศ โปสเตอร์ หรือเพื่อน ๆ ที่ทำงาน และอื่น ๆ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนที่มารับบริการ ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค, การให้บริการอย่างตรงเวลา, การให้บริการอย่างเพียงพอ, การบริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดีผู้ทำให้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ และมีความต้องการกลับมาใช้บริการอีก

การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา แก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกันให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ประชาชนที่มียศ และตำแหน่งสูง ญาติ หรือเพื่อนฝูงกับเจ้าหน้าที่ไม่มีการให้บริการที่มีสิทธิมากกว่าผู้อื่น และการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรงที่ให้ความสำคัญกับความเท่าเทียมกับของประชาชนบางกลุ่ม เช่น ผู้พิการ

การให้บริการอย่างตรงเวลา หมายถึง การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา แก่ประชาชนอย่างตรงเวลา มีความเหมาะสมของระยะเวลาในการรอรับบริการ ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การจัดทำเอกสารและการประสานงานของเจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดระบบบริการแก่ประชาชนโดยไม่เว้นช่วงพักกลางวัน

การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา อย่างเหมาะสมเพียงพอโดยมีสถานที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ อาทิ ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ ฯลฯ มีเจ้าหน้าที่ เพียงพอต่อการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการใช้บริการอย่างเพียงพอ และทั่วถึง มีการจัดหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการแก่ประชาชน ภายนอก องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อย่างเพียงพอ

การบริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทราอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ โดยประกอบไปด้วย มีการบริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งไว้กับประชาชน มีการวางแผนงานที่จะดำเนินการที่ชัดเจนทั้งแผนระยะสั้น ระยะกลางและระยะยาว มีการดำเนินการ โครงการต่าง ๆ ได้ตามแผนที่วางไว้ และตามที่แจ้งแก่ประชาชนได้สำเร็จทุกโครงการ มีการแจ้งข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้ถึงโครงการ หรือแผนงานของเทศบาลอย่างสม่ำเสมอ และมีการติดตาม และประเมินผลการให้บริการ เช่น การออกเยี่ยมเยียน และแนะนำให้ความรู้กับประชาชน เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาโครงการในครั้งต่อไป

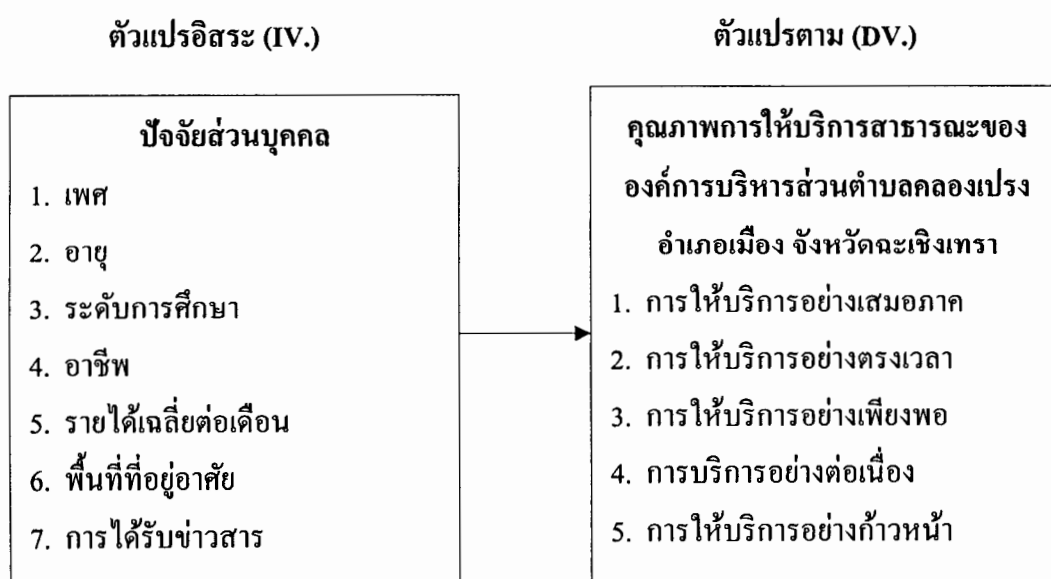
การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา อย่างก้าวหน้า ทันสมัย โดยมีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ ประกอบด้วยมีการพัฒนาการจัดทำข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ เช่น การจัดทำเว็บไซต์ ฯลฯ มีการให้บริการอย่างครบวงจร หรือมีการบริการจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จ มีการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้มีความทันสมัยและถูกต้อง มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น ทุกครั้งที่ท่านมาใช้บริการ และมีการนำระบบคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้สำหรับการบริการทำให้การบริการมีความรวดเร็วและมีคุณภาพมากขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. ได้ทราบการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เขตพื้นที่อยู่อาศัยและการได้รับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง
3. ทำให้สามารถนำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนและจัดกิจกรรมยกระดับคุณภาพในการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ Millet (1954) มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาในส่วนของตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจ การให้บริการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจำแนกหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
4. ประวัติความเป็นมา สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล คลองเปรง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ความหมายการให้บริการสาธารณะ

ได้มีนักวิชาการได้ความหมาย การให้บริการสาธารณะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

Millet (1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการ ให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ บริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับ การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้ บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้อง มีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะ ไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความ ไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้น

แก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Verma (1986 อ้างถึงใน พัทธ์ชัย ตรีษิต, 2538, หน้า 33) การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

Kotler (2000, p. 428) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่าหมายถึง กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นทางการ กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้

ซวงส์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกที่จะต้องเป็นตามหลักการ

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการให้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการศึกษาข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้บริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการสังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้นซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะคือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

อนึ่ง การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอ แต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตรการแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือ ไม่เกิน 2 ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการไม่ได้มาร้องขอก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอตัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า บัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัย สำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกรักเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

6. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

6.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

6.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้รายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการ ไม่มีเจตนาที่จะเล็งการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร หรือ Package service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2536 อ้างถึงใน พิทักษ์ ตรีษิต, 2538, หน้า 32) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

สาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อทำให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

วัลลภา ชายหาด (2532, หน้า 65) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่ต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

ความหมาย

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการ เป็นข้อวินิจฉัยเกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อสินค้าหรือบริการ โดยขึ้นอยู่กับเหตุผลคุณลักษณะในการประเมินความเชื่อมั่นและทัศนคติของผู้ประเมิน

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ได้นิยามว่าคุณภาพบริการ หมายถึง การบริการที่ดีเลิศที่ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการ ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและเกิดความจงรักภักดี

กฤษณ์ อุทัยรัตน์ (2542, หน้า 2-139) อธิบายถึงคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

1. Competence ความสามารถในการให้บริการที่เหมาะสม มีความชำนาญในหน้าที่
2. Courtesy ความสุภาพ ถ่อมตนให้เกียรติ รักษา มารยาทกับผู้ใช้บริการ
3. Communication ความสามารถในการสื่อข้อความให้สัมพันธ์กับสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

ทราบตอบข้อสงสัยทุกกรณี

4. Creditability ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ (บุคลิกภาพ, ท่าทาง, ความคล่องแคล่ว)
5. Customer understanding ความเห็นอกเห็นใจ เอาใจใส่ต่อลูกค้า หรือประชาชน

6. Reliability ความเชื่อถือในมาตรฐานการบริหาร
7. Responsiveness การตอบสนองต่อความรู้สึกละและความต้องการ
8. Access เข้าถึงสะดวก
9. Security ความมั่นคงปลอดภัย คือ มีเครื่องมือ หรือวิธีการควบคุมเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นบุคลากรมีความรู้
10. Tangibles สัมผัสได้เป็นรูปธรรม รับรู้ได้

เนื่องจากการบริการมีความแตกต่างจากสินค้า ผู้บริโภคสามารถประเมินคุณค่าของสินค้าทั่ว ๆ ไปก่อนที่จะตัดสินใจซื้อโดยประสาทสัมผัสต่าง ๆ แต่ผู้บริโภคไม่สามารถประเมินการบริการได้ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ไม่มีตัวตน การสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าโดยการเสนอบริการที่มีคุณภาพจึงมีความสำคัญ ลักษณะที่แตกต่างของสินค้าและบริการดังกล่าว ทำให้การสร้างคุณภาพการบริการมีความแตกต่างจากคุณภาพสินค้าทั่วไป ได้มีผู้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการเอาไว้หลายทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งการบริการ (Service triangle: ST) หลักพื้นฐานสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ ทฤษฎี 7 เอส ของ Mckensy และทฤษฎีการบริหารคุณภาพบริการโดยรวม (Total quality service)

คุณสมบัติของคุณภาพการให้บริการ (Service quality attributes) (Heizer & Render, 1999, p. 98 อ้างถึงใน ประสงค์ ปราณีตพลกรัง และคณะ, 2543) มีดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) จะรวมถึงความคงที่ของคุณลักษณะและความสามารถในการพึ่งพาอาศัย หมายความว่าบริษัทจะต้องทำการบริการลูกค้าให้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก รวมถึงจะต้องให้เกียรติในการรักษาคำมั่นสัญญา
2. การตอบสนอง (Responsiveness) เกี่ยวกับความตั้งใจ หรือความพร้อมของพนักงานที่จะจัดบริการลูกค้าได้ทันทั่วทั้งที่
3. ชีตความสามารถ (Competence) หมายถึง ทักษะและความรู้ที่จำเป็นของพนักงานที่ต้องใช้ในการบริการ
4. การเข้าถึง (Access) รวมถึงความสามารถในการเข้าถึงการบริการ และง่ายต่อการติดต่อ
5. อธิยาศัย (Courtesy) รวมถึงสุขภาพ ความเคารพ ความเกรงใจ และความเป็นมิตรในการติดต่อกับบุคคล
6. การสื่อสาร (Communication) การรับฟังข้อมูลและความคิดเห็นจากลูกค้า พร้อมทั้งยินดีที่จะแสดงความเป็นมิตรด้วยวาจาสุภาพ และภาษาที่เข้าใจง่าย โดยพิจารณาความแตกต่างของระดับลูกค้าแต่ละประเภทด้วย

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) รวมถึงความไว้วางใจ ความเชื่อถือ และความซื่อสัตย์
8. ความมั่นคง (Security) หมายถึงความปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยงและความข้อใจทั้งหลาย
9. ความเข้าใจ (Understanding) การรู้จักลูกค้า (Knowing the customer) รวมถึงความพยายามเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า
10. ลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะ กิริยา ท่าทางทั้งหมดในการให้บริการ

การประกอบธุรกิจบริการให้ประสบความสำเร็จนั้น จะต้องสามารถนำเสนอการบริการที่มีคุณภาพสูงสุดให้ลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง กล่าวคือจะต้องสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้า (Customer expectation) ได้ในระดับเดียวกันหรือในระดับสูงกว่าที่ลูกค้าคาดหวังเอาไว้

การวัดคุณภาพการบริการ

แบบจำลองช่องว่าง (Gap model) ในการบริการขององค์กรต่าง ๆ มักประสบปัญหาซึ่งมีสาเหตุมาจากการความไม่ชัดเจนของบทบาทของการบริการ เป็นต้นว่า บริการไม่มีมาตรฐานมาตรฐานของการบริการมีมากเกินไปทำให้ผู้ให้บริการขาดความตื่นตัว มีการตั้งมาตรฐานโดยรวมทำให้บริการมีแนวโน้มในการจัดการน้อยและจำกัดการทำงานของผู้ให้บริการมาตรฐานในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าไม่ดีทำให้ลูกค้าไม่เข้ามาใช้บริการ และมาตรฐานของบริการไม่สามารถนำไปเชื่อมโยงกับการวัดที่เป็นรูปธรรมและระบบการให้รางวัล ทำให้เครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการจัดการมีน้อยเกินไปจากสาเหตุดังกล่าว พาราสุมาน, ไชแรมอล และแบร์รี่ จึงได้ศึกษาถึงรูปแบบของการวัดคุณภาพบริการในองค์กรต่าง ๆ เช่น ธนาคาร อยู่ซ่อมรถ สำนักงานบัญชี บริการซักแห้ง สถาบันการศึกษา โรงพยาบาล โรงแรม ภัตตาคาร หน่วยควบคุมแมลง อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นต้น โดยยึดหลักความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นหลัก และเรียกรูปแบบการวัดคุณภาพบริการนี้ว่า “แบบจำลองช่องว่าง” (Gap Model) ประกอบด้วยช่องว่างห้าประการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990, p. 30 อ้างถึงใน พัจจนอร์ โสติพิทต, 2551, หน้า 27-30)

1. ช่องที่ 1 (Gap 1) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้น ระหว่างความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการที่คาดหวังไว้และความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อการประเมินผลของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้คือ
 - 1.1 ขาดการศึกษาถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
 - 1.2 มีการติดต่อสื่อสารที่น้อยเกินไป ระหว่างผู้ให้บริการในหน่วยงาน ส่วนงานของ

องค์กร

1.3 สายการบังคับบัญชาที่มีการแบ่งแยกผู้ให้บริการหลายคนจากผู้บริหารชั้นสูง ทำให้ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการที่ให้ข้อมูลกลับไปยังผู้บริหารนั้นไม่มีคุณค่า

2. ช่องว่างที่ 2 (Gap 2) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า และข้อกำหนดเรื่องคุณภาพ ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้า มีปัจจัย 4 ประการ ที่เกี่ยวข้องคือ

2.1 ข้อตกลงเกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่ชัดเจน

2.2 ขาดการรับรู้ในสิ่งที่มองเห็นได้

2.3 มีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรที่จะทำให้งานบริการมาตรฐานซึ่งจะเป็นสิ่งที่บุคลากรสามารถรับประกันลูกค้าได้ว่าคุณภาพบริการที่ให้มีความสม่ำเสมอ ไม่มีเป้าประสงค์โดยตรงที่มีความสัมพันธ์กับมาตรฐานของลูกค้า และความคาดหวัง

3. ช่องว่างที่ 3 (Gap 3) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างข้อกำหนดเรื่องคุณภาพ และการบริการจริงที่ให้กับลูกค้าจะมีผลกระทบต่อคุณภาพบริการจากจุดยืนของลูกค้า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อช่องว่างนี้ คือ

3.1 บทบาทของบุคลากรที่ไม่ชัดเจนทำให้ไม่แน่ใจว่าผู้บริการหรือผู้จัดการมีความคาดหวังอย่างไรต่องานที่ทำ

3.2 ขาดทักษะการฝึกอบรมที่จำเป็นในการทำงาน หรือการใช้เทคโนโลยี

3.3 บทบาทขัดแย้งของบุคคลที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก

4. ช่องว่างที่ 4 (Gap 4) เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นจากการบริการจริงที่ให้แก่ลูกค้าและการติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้าในเรื่องของการบริการ การติดต่อสื่อสารภายนอกจะมีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการที่ได้รับช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพบริการจากจุดยืนของลูกค้า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อช่องว่างคือ

4.1 ขาดการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในหน่วยงานระดับเดียวกัน

4.2 การให้คำสัญญาแก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป

5. ช่องว่างที่ 5 (Gap 5) เป็นความแตกต่างระหว่างบริการที่ลูกค้าคาดหวังไว้และบริการที่ได้รับจริง

สรุป ช่องว่างเรื่องคุณภาพบริการจะหมดไปเมื่อมีการลดช่องว่างทั้งสี่ประการ ซึ่งมีสาเหตุมาจากการบริหารภายในองค์กร การตัดสินใจของลูกค้าทั้งในแง่บวกและแง่ลบจะเป็นตัวตัดสินคุณภาพการบริการว่าสูงหรือต่ำในการวัดคุณภาพการบริการและการใช้แบบจำลองนี้จะ

เน้นหนักไปที่การบริการที่ลูกค้าคาดหวังและการบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับ (Expected service-perceived service gap: P-E)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการวัดคุณภาพการบริการ

ในการประเมินคุณภาพการบริการนั้น ผู้บริโภคแต่ละคนใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรับรู้ในคุณภาพของการบริการที่แตกต่างกันไป ซึ่งจากการศึกษาของ Parasuraman (1990 อ้างถึงใน พัจจนอร์ โสคติทัต, 2551) ที่ได้ทำการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับบริการกับการบริการที่ลูกค้าได้รับจริง พบว่าลูกค้ามีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ โดยทั่วไปอยู่ด้วยกัน 10 ปัจจัย ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือของร้านและพนักงาน (Reliability) หมายถึง การที่คุณลักษณะหรือบริการที่บริษัทมอบให้มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความถูกต้องเหมาะสม ตัวอย่างเช่น บริษัทสามารถให้บริการตามเวลาที่กำหนดหรือตามที่รับปากไว้กับลูกค้า, การเรียกเก็บเงินมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด ฯลฯ
2. ความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) บริษัทมีความเต็มใจและสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันกับความต้องการของลูกค้า เช่น ให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วทันใจ พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าเมื่อลูกค้าต้องการ ฯลฯ
3. มีความสามารถในการบริการได้อย่างชำนาญ (Competence) กล่าวคือ มีความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีความเชี่ยวชาญ เช่น พนักงานขาย มีความสามารถในการให้รายละเอียดแก่สินค้าได้เป็นอย่างดี
4. การเข้าถึง (Access) การติดต่อมีปฏิสัมพันธ์มีความคล่องตัว สามารถทำได้ง่าย เช่น โทรศัพท์สามารถโทรติดต่อได้ง่าย มีพนักงานบริการพร้อม, เวลาเปิดปิดบริการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า, สถานที่ติดต่อขอรับบริการสามารถเดินทางไป-มา ได้สะดวก ฯลฯ
5. ความมีมารยาท ความสุภาพ (Courtesy) คือ การให้บริการมีความสุภาพให้เกียรติลูกค้า คำนึงถึงความรู้สึกของลูกค้า เช่น พนักงานให้บริการอย่างมีอัธยาศัย ความเป็นมิตรกับลูกค้า ใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ฯลฯ
6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) บริษัทสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างเข้าใจง่าย ยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า สามารถให้คำตอบแก่ลูกค้า ในส่วนที่ลูกค้ายังไม่เข้าใจได้อย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่น สามารถให้รายละเอียดในเรื่องการใช้บริการได้อย่างชัดเจน, สามารถอธิบายได้ว่าลูกค้าต้องจ่ายมากแค่ไหนสำหรับงานบริการนั้น ๆ ฯลฯ

7. ความเชื่อถือไว้ใจได้ (Credibility) ความมีเครดิตของบริษัท แสดงถึงว่าบริษัท มีความน่าเชื่อถือ คำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า โดยสิ่งที่มีผลต่อความน่าเชื่อถือไว้ใจของบริษัท ได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัท, บุคลิกภาพส่วนตัวของพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้า และ ความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ที่ให้บริการแก่ลูกค้า

8. ความปลอดภัย (Security) สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยงต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ความปลอดภัยทางร่างกาย เช่น ไปใช้บริการ ATM แล้วไม่ต้องกลัวว่าจะ ถูกปล้น ความมั่นคงทางการเงิน เช่น ซื้อมูลค่าแล้วมั่นใจว่าเงินไม่สูญการเก็บรักษาเป็นความลับ เช่น บริษัทสามารถทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นว่าข้อมูลของลูกค้าจะเป็นความลับ

9. ความเข้าใจในตัวลูกค้า (Understanding the customer) บริษัทพยายามที่จะเข้าใจ ความต้องการของลูกค้า มีความเข้าใจในตัวลูกค้าเป็นอย่างดีว่าลูกค้าต้องการอะไร เช่น บริษัท มีการศึกษาความต้องการของลูกค้า, สามารถจำลูกค้าประจำได้, มีการจัดหาระบบสมาชิก เป็นต้น

10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความสามารถในการรับรู้ได้ทาง ภายนอกของการบริการ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก การตกแต่งภายในตัวอาคาร, เครื่องแบบของ พนักงานผู้ให้บริการ, อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการสถานบริการ ฯลฯ และเนื่องมาจากการบริการมักจะวัดความเป็นรูปธรรมได้ยากนี้ ทำให้นักการตลาดพยายามสร้างให้มีความเป็น รูปธรรมขึ้นมาผ่านปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ (Kotler, 2003)

10.1 สถานที่ (Place) การสร้างสถานที่ให้บริการให้เป็นเอกลักษณ์ เช่น โอ้อ่า หรรษา ดุณาใช้บริการ

10.2 คน (People) อาจมีการให้พนักงานใส่เครื่องแบบให้เป็นเอกลักษณ์ทำให้ทราบ ว่าเป็นการบริการของบริษัทนั้น ๆ

10.3 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในสถานบริการ (Equipment)

10.4 วัสดุที่ติดต่อดสื่อสาร (Communication material)

10.5 สัญลักษณ์ (Symbols) สื่อถึงสิ่งที่บริการนั้นต้องการเสนอ

10.6 ราคา (Price) เช่น อาจมีบริการให้ส่วนลด หรือคืนเงิน ถ้าไม่สามารถให้บริการ ได้ทัน

จากปัจจัยทั้ง 10 ดังกล่าวนี้ ซึ่งเมื่อได้ทำการศึกษาต่อไปพบว่า มีบางปัจจัยที่มีความ ซ้ำซ้อนกันในบางด้าน จึงได้รวบรวมจนเหลือปัจจัยในการวัดคุณภาพการบริการเพียง 5 ปัจจัย ดังที่ รู้จักในชื่อ SERVQUAL model (Parasuraman, 1990 อ้างถึงใน พัจนอร์ โสติพิทต, 2551) ดังนี้

Original Ten Dimensions	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Tangibles					
Reliability					
Responsiveness					
Competence Courtesy Credibility Security					
Access Communication Understanding the Customer					

ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้ง 5 ด้านของ SERVQUAL และองค์ประกอบทั้ง 10 ด้านของคุณภาพการบริการ

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถคาดคะเนการบริการที่จะได้รับได้อย่างชัดเจน ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกสามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์, พนักงานผู้ให้บริการ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ
2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องเที่ยงตรง และสม่ำเสมอ
3. ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการที่จะให้บริการลูกค้าได้อย่างทันท่วงทีตามความต้องการของลูกค้า
4. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของลูกค้า ทำให้ลูกค้ามั่นใจในการบริการของบริษัท
5. ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

Webster Dictionary (1988 อ้างถึงใน พวงมาลัย รักษาจิต, 2554, หน้า 8-9) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่กับความรู้ที่แท้จริง แต่ตั้งอยู่ที่ใจ ความคิดและการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่เห็นว่าน่าจะเป็นความจริงตามที่คิดไว้

สุชา จันท์ธอม และสุรางค์ จันท์ธอม (2520, หน้า 103 อ้างถึงใน รัตนาภรณ์ เสถียรนพพัฒน์, 2549, หน้า 1) ความเห็นเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ เราไม่สามารถแยกความคิดเห็นออกจากทัศนคติออกกันได้ แต่ความคิดเห็นแตกต่างจากทัศนคติตรงที่ทัศนคตินั้นเป็นความพร้อมทางจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่อาจแสดงออกมาได้ทั้งการพูดและการกระทำ ทัศนคติไม่เหมือนกับความคิดเห็นตรงที่ไม่ใช่สิ่งเร้าที่แสดงออกมาได้อย่างเปิดเผย หรือตอบสนองอย่างตรง ๆ และลักษณะของความคิดเห็นไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ

โยธิน ศันสนยุทธ และจุมพล พูลภัทรชีวิน (2529, หน้า 36 อ้างถึงใน อติพงษ์ ฐิติพิทยา, 2550, หน้า 5) กล่าวว่าไว้ว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางถ้อยคำ (Verbal expression) เกี่ยวกับทัศนคติ ความเชื่อ หรือค่านิยม ความคิดเห็นไม่ใช่เป็นสิ่งเดียวกับทัศนคติเพราะในตัวของมันเองไม่จำเป็นต้องประกอบด้วยองค์ประกอบทางอารมณ์หรือพฤติกรรม

สินีนุช ครูขุเมือง (2538, หน้า 144) กล่าวว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกรู้ใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์สภาวะแวดล้อมและพฤติกรรมระหว่างบุคคลกับเหตุการณ์หรือสิ่งที่ตนไม่เกี่ยวข้องนั้นก็เพื่อจะได้เป็นเครื่องช่วยพิจารณาประเมินค่าก่อนมีการตัดสินใจแสดงออกการแสดงความคิดเห็นอาจแสดงถึงการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้

วุฒิกภาพ ภาพยนตร์ (2540, หน้า 144) กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง การนำความนึกคิดของตนเองที่มีอยู่ในเรื่องต่าง ๆ การที่จะแสดงความคิดเห็นได้นั้นตนเองต้องมีความรู้ ความสามารถในสิ่งดังกล่าวการแสดงความคิดเห็นนั้นคล้ายคลึงกับทัศนคติ โดยที่การแสดงความคิดเห็นนั้นเกี่ยวข้องกับการตั้งคำถามตลอดทั้งสถานการณ์ที่ให้ตนเองแสดงความคิดเห็นด้วย

วรรัตน์ เขียวไพรี (2542, หน้า 56) กล่าวว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกด้านความคิดที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ตนมีความรู้หรือประสบการณ์ที่ได้พบบางครั้งมีส่วนเกี่ยวข้องกับอารมณ์เข้ามาประกอบเพื่อประเมินผลในการเลือกตัดสินใจ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีอยู่ในเรื่องต่าง ๆ หรือประสบการณ์ที่ได้รับตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลที่ได้พบบางครั้งมีส่วนเกี่ยวข้องกับอารมณ์เข้ามาประกอบเพื่อประเมินผลในการเลือกตัดสินใจ โดยที่

การแสดงความคิดเห็นนั้นมีส่วนสัมพันธ์ใกล้ชิดกับทัศนคติอาจแสดงถึงการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้

ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นเพียงการแสดงออกที่เกิดจากความรู้สึกภายในต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึกภายในนั้นอาจเป็นเพียงเจตคติหรือความเชื่อหรือความนิยมหรือถ้าจะว่าในลักษณะของพฤติกรรมในแง่ของจิตวิทยาก็กล่าวได้ว่าเจตคติความเชื่อความนิยมเป็นพฤติกรรมภายในที่ไม่มีผู้ใดสังเกตหรือทราบได้ นอกจากตัวของเขาผู้นั้นแต่ความคิดเห็นพฤติกรรมภายนอกที่ผู้อื่นสามารถสังเกตหรือทราบได้อย่างชัดเจนคั้งนั้นคนที่มีเจตคติหรือความเชื่อหรือค่านิยมอย่างหนึ่งแต่ถ้าเขาไม่แสดงความคิดเห็นออกมาก็จะไม่มีผู้ใดทราบได้เลยว่าเขามีเจตคติหรือความเชื่อหรือค่านิยมเช่นใด

Hurlock (1995) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการคิดเห็นไว้ว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่ได้อยู่บนความแน่นอนหรือความจริงแต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้างหรือการแสดงเหตุผลสนับสนุนหรือป้องกันความคิดเห็นนั้นความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปรความหมายของข้อเท็จจริงขึ้นอยู่กับคุณสมบัติเฉพาะตัวของแต่ละคน เช่น พื้นความรู้ประสบการณ์ในการทำงานสภาพแวดล้อมและมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญการแสดงความคิดเห็นอาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

Tomas (1976 อ้างถึงใน อคิพงษ์ ฐิติพิทยา, 2550, หน้า 6) กล่าวคือ ความคิดเห็นโดยทั่วไปต้องมีสิ่งประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่จะถูกวัด สิ่งเร้าและมีการตอบสนอง ซึ่งจะออกมาเป็นระดับสูง ต่ำ มากน้อย วิธีวัดความคิดเห็นโดยมากจะใช้การตอบแบบคำถาม ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความคิดเห็นส่วนตัว

จำเรียง ภาวิจิตร (2539 อ้างถึงใน พระปิยวัฒน์ ปิยสีโล, 2554) ได้กล่าวความคิดเห็นในวงกว้างซึ่งเป็นแนวความคิดเห็นสาธารณะหรือมติมหาชน (Public Opinion) ว่าเป็นทรงสนะความรู้สึกและความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ เฉพาะกลุ่มเกี่ยวกับประเด็นความสนใจหรือปัญหาประเด็นใดประเด็นหนึ่งในชั่วระยะเวลาหนึ่งซึ่งสาธารณมติประเด็นใด ๆ ก็ตามไม่ได้หมายความว่าต้องเป็นมติหรือความคิดเห็นของประชาชนทั้งหมดในประเทศแต่เป็นความคิดเห็นของประชาชนส่วนใหญ่ซึ่งเป็นผลมาจากสิ่งที่ยังตกลงไม่ได้จำเป็นต้องมีการถกเถียงหาเหตุผลมาอภิปรายให้เห็นข้อดีข้อเสียจนในที่สุดเกิดการตัดสินใจร่วมกันเป็นมติออกมาส่วนอิทธิพลที่มีต่อสาธารณมตินั้นขึ้นอยู่กับกลุ่มคนในลักษณะหลายประการเช่น

1. ภูมิหลังทางสังคม (Social background) คือ กลุ่มคนที่มีภูมิหลังที่แตกต่างกันโดยทั่วไปย่อมมีความคิดเห็นแตกต่างกันไปด้วย เช่น ความคิดเห็นระหว่างผู้สูงอายุกับผู้เยาว์ ชาวชนบทกับชาวเมือง ระหว่างผู้มีรายได้ต่ำกับผู้มีรายได้สูง

2. กลุ่มอ้างอิง (Reference groups) โดยปรกติจะคบหาสมาคมกันหรือกระทำการสิ่งใดให้แก่ผู้ใดนั้นความคิดเห็นที่มักจะคำนึงคือมีอะไรร่วมกันหรืออ้างอิงกันได้เช่นมีอาชีพแบบเดียวกัน เป็นสมาชิกสมาคมศิษย์เก่าโรงเรียนเดียวกันแต่ละคนย่อมกำหนดหรือระบุกลุ่มที่ตนเองเป็นสมาชิก หรือเป็นกลุ่มที่ตนเองมีความรู้ดีกว่าตนเองอยู่ในกลุ่มและร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งกลุ่มดังกล่าว มีอิทธิพลต่อสาธารณสมบัติ

3. กลุ่มกระตือรือร้นและกลุ่มเฉื่อยชา (Active and passive groups) โดยผู้ที่สนใจและมีความเกี่ยวข้องกับประเด็นใดประเด็นหนึ่งย่อมมีความกระตือรือร้นเป็นพิเศษและก่อให้เกิดเป็นกลุ่มผลประโยชน์ได้ในที่สุดและสามารถมีอิทธิพลต่อสาธารณสมบัติโดยเฉพาะการจงใจให้คนเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยในประเด็นต่าง ๆ ซึ่งตรงกับข้ามกับกลุ่มเฉื่อยชาที่ไม่มีบทบาทอะไรนั้นต่อสาธารณสมบัติ

กิตติ สุทธิสัมพันธ์ (2542, หน้า 12-13 อ้างถึงใน สุภาพร เย็นทรัพย์, 2554, หน้า 13) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล ซึ่งทำให้บุคคลแต่ละคนแสดงความคิดเห็นที่อาจเหมือนกัน หรือแตกต่างกันออกไป คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรม และร่างกาย คือ เพศ อวัยวะ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่าง ๆ คุณภาพสมอง

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็น และศึกษาทำให้บุคคลที่มีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล

1.3 ความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติ ของบุคคลต่อเรื่องต่าง ๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้กลุ่มบุคคลในสังคม หรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

2.1 สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับรู้ข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

2.2 กลุ่มและสังคม ที่เกี่ยวข้องมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใด ก็จะต้องยอมรับ และปฏิบัติตามเกณฑ์ของกลุ่ม หรือสังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

2.3 ข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนรับทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่บุคคลได้รับแตกต่างกัน ก็จะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

สรุปได้ว่าความคิดเห็นนั้นถูกจัดว่าเป็นส่วนที่มนุษย์แสดงออกมาโดยการพูดหรือการเขียนเป็นการแสดงออกทางความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยพื้นฐานมาจากความรู้ภูมิหลังและสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมรอบข้างเป็นตัวแปรในการแสดงออกความคิดเห็นเป็นการแสดงออกที่มีระยะคงอยู่ที่สั้นเพราะเป็นการแสดงออกที่ออกมาจากอารมณ์โดยไม่อิงอาศัยหลักฐาน ยืนยันใด ๆ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่ายและสลายไปได้ง่ายและความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่ได้อยู่บนความแน่นอนหรือความจริงแต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้างหรือการแสดงเหตุผลสนับสนุน

การวัดความคิดเห็น

เนื่องจากความคิดเห็นจะส่งผลถึงทัศนคติและแสดงออกถึงพฤติกรรมของเจ้าของความคิดการวัดระดับความคิดเห็นจะช่วยให้สามารถกำหนดแนวทางนโยบายให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความคิดเห็นส่วนตัว โดยมีนักวิชาการได้อธิบายเกี่ยวกับการวัดความคิดเห็นไว้ดังนี้

วัลลภ รัฐฉัตรานนท์ (2545, หน้า 102-117) อธิบายว่าการวัดความคิดเห็นที่นิยมที่ใช้ อย่างแพร่หลายมี 2 วิธี คือ

1. วิธีแบบสเกลวัดความต่างทางศัพท์ (S-D scale = Semantic differential scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติ หรือความคิดเห็น โดยอาศัยคุณสมบัติที่มีความหมายตรงกันข้าม เช่น ดี-เลว ขยัน-ขี้เกียจ เป็นต้น

2. วิธีลิเคิร์ตสเกล (Likert's scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติ หรือความคิดเห็นที่นิยมกันมากที่สุด เพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางชอบหรือไม่ชอบ โดยยึดอันดับความชอบหรือไม่ชอบซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบ และให้คะแนน 5 4 3 2 1 ตามลำดับ

กิตติ สุทธิสัมพันธ์ (2542, หน้า 12-13 อ้างถึงในสุภาพร เย็นทรัพย์, 2554, หน้า 13) อธิบายเกี่ยวกับการวัดความคิดเห็น ไว้ดังนี้

1. วิธีกัทแมนสเกล (Guttman scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติ หรือทัศนคติ หรือความคิดเห็นในแนวเดียวกัน และสามารถจัดอันดับของทัศนคติสูง-ต่ำ แบบเปรียบเทียบกันและกันได้อย่างต่ำสุด ถึงสูงสุด และแสดงถึงการสะสมของข้อความความคิดเห็น

2. วิธีเทอร์สโตนสเกล (Thurstone scale) เป็นวิธีการสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาณแล้วเปรียบเทียบของความคิด หรือทัศนคติไปในทางเดียวกัน และเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างเท่ากัน

สรุปได้ว่าการวัดความคิดเห็นมีหลายวิธี ได้แก่ วิธีแบบสเกลวัดความต่างทางศัพท์ วิธีลิเคิร์ตสเกล วิธีกัทแมนสเกล วิธีเทอร์ส โตนสเกล ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและความสอดคล้องทางการวิจัยของการศึกษาว่าจะใช้รูปแบบวิธีการใด โดยในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาเลือกใช้วิธีของลิเคิร์ตสเกล (Likert's scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ประวัติความเป็นมา สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล คลองปรัง

ประวัติความเป็นมา

ตำบลคลองปรัง เป็นตำบลพระราชบัญญัติลักษณะการปกครองท้องที่มาตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 6 ซึ่งก่อนที่จะยกฐานะเป็นตำบลในสมัยรัชกาลที่ 5 ทรงมีพระราชดำริให้ขุดคลองต่าง ๆ ขึ้นเพื่อใช้ในการส่งน้ำเพื่อการเกษตร และยังเป็นเส้นทางคมนาคม การขุดคลองในสมัยนั้นได้จ้างชาวจีนที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยและก็ได้ตั้งชื่อคลองตามผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ควบคุมในการขุด เช่น คลองพระองค์เจ้าไชยานุชิต คลองหลวงแพ่ง เป็นต้น สำหรับคลองปรังเป็นการขุดเชื่อมระหว่างคลองประเวศบุรีรมย์กับคลองนครเนื่องเขต ซึ่งสภาพพื้นที่ก่อนที่จะทำการขุดลอกคลองไม่มีบ้านผู้คนอยู่อาศัย มีแต่ต้นไม้ต้นหญ้าขึ้นอยู่ โดยเฉพาะต้นปรัง ซึ่งมีขึ้นปกคลุมอยู่ทั่วไป เมื่อขุดเสร็จเรียบร้อยจึงเรียกว่า คลองปรัง ต่อมาได้เพี้ยนเป็นคลองปรังและเมื่อมีการจัดตั้งตำบลขึ้นในสมัยรัชกาลที่ 6 จึงตั้งชื่อว่าตำบล “คลองปรัง” ตามชื่อคลองในสมัยตำบลคลองปรัง ได้มีอาณาเขตกว้างใหญ่มากครอบคลุมไปถึงตำบลคลองอุดมชลจร ซึ่งต่อมาได้แยกการปกครองไปในภายหลัง

การบริหารงานระดับตำบล ได้มีขึ้นตามพระราชบัญญัติลักษณะการปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457 โดยกำหนดให้หลายบ้านรวมกันเป็นหมู่บ้านมีผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้ดูแลและหมู่บ้านหลายหมู่บ้านรวมกันเป็นตำบลมีกำนันเป็นผู้ดูแล นอกจากนั้นยังกำหนดให้มีคณะกรรมการตำบลขึ้นคณะหนึ่งเพื่อทำหน้าที่ช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก่กำนันเกี่ยวกับการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของกำนัน ต่อมาได้มีการปรับปรุงประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 โดยคณะกรรมการสภาตำบลประกอบด้วยกำนันท้องที่เป็นประธาน ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้านในตำบลและแพทย์ประจำตำบลนั้นเป็นกรรมการ โดยตำแหน่งและมีกรรมการสภาตำบลผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งราษฎรในหมู่บ้านเป็นผู้เลือกหมู่บ้านละ 1 คน และมีที่ปรึกษาซึ่งนายอำเภอคัดเลือกจากปลัดอำเภอหรือพัฒนากรอำเภอ จำนวน 1 คน มีเลขานุการสภาตำบล 1 คน ซึ่งนายอำเภอคัดเลือกจากครูประชาบาลในตำบล โดยผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้แต่งตั้งที่ปรึกษาและเลขานุการสภาตำบล

แต่สภาตำบลที่จัดตั้งขึ้นตามประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 ยังไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล ไม่มีอำนาจหน้าที่ชัดเจน ไม่มีบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของตนเอง และมีรายได้น้อย ทำให้ไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และไม่สามารถบริหารงาน เพื่อสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ ซึ่งทำให้เกิดการเรียกร้องให้มีการปรับปรุง ประสิทธิภาพการบริหารงานของสภาตำบลให้มีอำนาจหน้าที่มากขึ้น และสามารถสนองตอบต่อ การปกครองตนเองของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ทำให้มีการผลักดันให้มีการตราพระราชบัญญัติ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ขึ้นในเวลาต่อมาและได้มีการยกฐานะ สภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นครั้งแรกในปี 2538 จำนวน 617 แห่ง

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล และมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและ องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2539 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2539 โดยมีนายดำรงค์ รัตนะมงคลกุล กำนันตำบลคลองเปรง เป็นประธานกรรมการบริหารองค์การ บริหารส่วนตำบลคลองเปรง (โดยตำแหน่ง) คนแรก เมื่อครบวาระ 4 ปี ได้มีการจัดการเลือกตั้ง ทั่วไปขึ้นเป็นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2543 โดยมีนายอำนาจ น้อยใจบุญ ดำรงตำแหน่ง ประธาน กรรมการบริหารส่วนตำบลคลองเปรง เมื่อครบวาระ 4 ปี ได้มีการจัดการเลือกตั้งทั่วไปครั้งที่ 2 ขึ้น เมื่อปี พ.ศ. 2547 โดยมีนายมนัส ชุนหะศรี ดำรงตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง จนถึงปัจจุบันและในปี พ.ศ. 2539 ได้มีนายสกันธ์ ผจญภัย ดำรงตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วน ตำบลคลองเปรงจนถึงปัจจุบัน

สภาพทั่วไป

1. ลักษณะที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรงเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งอยู่บริเวณหมู่ที่ 1 บ้านตลาดเปรง ตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ระยะทางห่างจากอำเภอเมือง จังหวัด ฉะเชิงเทรา ประมาณ 25 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากสนามบินสุวรรณภูมิ ประมาณ 25 กิโลเมตร

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและ องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2539 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2539 โดยมีนายดำรงค์ รัตนะมงคลกุล กำนันตำบลคลองเปรง เป็นประธานกรรมการบริหาร (โดยตำแหน่ง) คนแรก นายบุญชู ค้างพิบูลย์ คนที่ 2 นายอำนาจ น้อยใจบุญ คนที่ 3 และได้เปลี่ยนเป็นนายกองค์การ บริหารส่วนตำบล มีนายอำนาจ น้อยใจบุญ เป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนแรก นายมนัส

ขุนหะศรี คนที่ 2 และนายพุลสวัสดิ์ รัตนะมงคลกุล คนที่ 3 นายมนัส ขุนหะศรี เป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล คนปัจจุบัน

2. จำนวนประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 9,383 คน เป็นชาย 4,570 คน หญิง 4,813 คน จำนวนครัวเรือน 2,072 ครัวเรือน (รายละเอียดดังในตาราง)

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรตำบลคลองเปรง

หมู่บ้าน	จำนวน หลังคาเรือน	จำนวนประชากร		รวม	
		ชาย	หญิง		
หมู่ที่ 1	บ้านตลาดเปรง	174	318	363	681
หมู่ที่ 2	บ้านคลองใหญ่	207	510	579	1,089
หมู่ที่ 3	บ้านสุเหร่าโรงห้า	116	259	272	531
หมู่ที่ 4	บ้านจรเข้ข้อย	158	365	345	710
หมู่ที่ 5	บ้านเกาะดอน	172	408	445	853
หมู่ที่ 6	บ้านลาดน้ำขาว	251	580	604	1,184
หมู่ที่ 7	บ้านคลองเปรง	299	531	520	1,051
หมู่ที่ 8	บ้านสมอเซ	205	526	558	1,084
หมู่ที่ 9	บ้านปากบึงสมอเซ	238	576	596	1,172
หมู่ที่ 10	บ้านหนามแดง	92	149	151	300
หมู่ที่ 11	บ้านหนามแดง	80	146	160	306
หมู่ที่ 12	บ้านใหม่ตลาดเปรง	80	202	220	422
รวม		2,072	4,570	4,813	9,383

ที่มา ข้อมูลจากสำนักบริหารการทะเบียน องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง, 2555

3. อาณาเขตที่ติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ ตำบลหนามแดง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา
ทิศใต้	ติดต่อกับ ตำบลเปรง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ ตำบลบางเตย อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ ตำบลคลองอุดมชลจร อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

4. ภูมิประเทศ

สภาพโดยทั่วไปของตำบลคลองเปรง พื้นที่เป็นที่ราบลุ่มมีน้ำในลำคลองไหลผ่านตลอดปี จึงเป็นพื้นที่เหมาะกับการทำการเกษตรและเลี้ยงสัตว์น้ำและอุปโภคบริโภค

5. พื้นที่เนื้อที่ประมาณ 37.221 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 23,366 ไร่

ลักษณะโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเปรง

1. การคมนาคม มี 3 ทาง คือ

1.1 ทางเรือ

1.2 ทางรถไฟ

1.3 ทางถนน

ถนนที่ใช้ในการคมนาคมและสัญจรระหว่างหมู่บ้านต่าง ๆ ในตำบลคลองเปรงส่วนใหญ่ มีสภาพเป็นถนนลูกรังมีระดับพื้นถนนต่ำ เมื่อถึงฤดูฝนทำให้น้ำท่วมขังในท้องถนนพื้นที่ในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง

2. การโทรคมนาคม

2.1 ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข จำนวน 1 แห่ง

2.2 หอกระจายข่าว/เสียงตามสายมีครบทุกหมู่บ้าน จำนวน 12 หมู่บ้าน

2.3 อินเทอร์เน็ตตำบล หมู่ที่ 1 ตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

2.4 โทรศัพท์บ้าน จำนวน 0 หมู่บ้าน

2.5 โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 0 หมู่บ้าน

3. การไฟฟ้า

มีไฟฟ้าใช้ทุกหมู่บ้าน จำนวน 12 หมู่บ้าน

4. การประปา จำนวน 10 แห่ง

ประปาหมู่บ้านที่ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12

5. ลำคลองในตำบลคลองเปรง จำนวน 10 คลอง

คลองเปรง	หมู่ที่ 1, 6, 7, 8, 9, 10, 11	กว้าง 20 เมตร ยาว 9,500 เมตร
คลองประเวศน์บุรีรัมย์	หมู่ที่ 1, 2, 3, 12	กว้าง 20 เมตร ยาว 5,500 เมตร
คลองลำรางกัญชา	หมู่ที่ 2, 5	กว้าง 6 เมตร ยาว 3,800 เมตร
คลองเสรีประชา	หมู่ที่ 1, 2, 5, 6	กว้าง 6 เมตร ยาว 5,000 เมตร
คลองจรเข้น้อย	หมู่ที่ 3, 4	กว้าง 20 เมตร ยาว 4,500 เมตร
คลองลำปีกนก	หมู่ที่ 4, 7	กว้าง 15 เมตร ยาว 1,500 เมตร
คลองลาดน้ำขาว	หมู่ที่ 6, 7	กว้าง 6 เมตร ยาว 3,000 เมตร

คลองปากบึงสมอเซ	หมู่ที่ 9	กว้าง 8 เมตร ยาว 2,500 เมตร
คลองดอน	หมู่ที่ 3, 5, 6, 7	กว้าง 6 เมตร ยาว 1,300 เมตร
คลองสมอเซ	หมู่ที่ 7, 8	กว้าง 12 เมตร ยาว 2,000 เมตร

สภาพปัญหาของวัชพืช (ผักตบชวา) ในตำบลคลองเปรง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง มีสภาพปัญหาทางภูมิศาสตร์ เป็นที่ราบลุ่ม คล้ายแอ่งกระทะประกอบกับเป็นพื้นที่ทางผ่านของสายน้ำ สายคลองประเวศน์บุรีรัมย์ และ สายคลองเปรง ทำให้พื้นที่ลำคลอง ระยะทางประมาณ 38.60 กิโลเมตร มีผักตบชวาขึ้นตลอดปี อันมาจากสาเหตุสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. ประชาชนไม่ค่อยนิยมการคมนาคมสัญจรทางเรือ ทำให้ผักตบชวามีความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว
2. ตามที่พื้นที่คลองเปรงเป็นพื้นที่ของทางผ่านสายน้ำต่าง ๆ ทำให้มีวัชพืชและผักตบชวาไหลมากับสายน้ำและพักอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลคลองเปรง ซึ่งยากต่อการกำจัดวัชพืช
3. การกำจัดวัชพืช (ผักตบชวา) ด้วยการใช้เรือกำจัดวัชพืช ทำให้วัชพืชแตกเป็นเศษเล็กเศษน้อย ซึ่งปล่อยระยะเวลาประมาณ 1 สัปดาห์ เศษผักตบชวาเหล่านี้ ก็จะเจริญเติบโตเป็นต้นใหญ่ที่สมบูรณ์และแข็งแรงพร้อมที่จะสร้างปัญหาให้กับตำบลคลองเปรง
4. การกำจัดวัชพืช (ผักตบชวา) ด้วยการใส่สารเคมี ทำให้เกิดปัญหาน้ำเน่าเสีย ซึ่งประชาชนที่ประกอบอาชีพประมงประสบความเดือดร้อน และวัชพืช (ผักตบชวา) ที่ถูกสารเคมีก็จะค่อย ๆ ฟื้นตัวและค่อย ๆ แดกกอเป็นหน่อ พร้อมทั้งจะเจริญเติบโตและสร้างปัญหาให้กับตำบลคลองเปรง

ด้านเศรษฐกิจ

1. อาชีพ ทำนา เกษตรกรรม เลี้ยงสัตว์ โดยมีจำนวนครัวเรือนที่เลี้ยงสัตว์ จำนวน ครัวเรือนที่เลี้ยงสัตว์ คิดเป็นร้อยละ 51.00 ของพื้นที่ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนครัวเรือนที่เลี้ยงสัตว์ในพื้นที่

หมู่บ้าน	จำนวน		จำนวนครัวเรือนที่ประกอบอาชีพเลี้ยงสัตว์	
	ประชากร	หลังคาเรือน	จำนวนครัวเรือนที่เลี้ยงสัตว์	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านตลาดเปร็ง	678	191	23	12.00
หมู่ที่ 2 บ้านคลองประเวศน์หมู่2	1,164	247	197	80.00
หมู่ที่ 3 บ้านคลองประเวศน์หมู่3	570	135	20	15.00
หมู่ที่ 4 บ้านคลองจรเข้ข้อย	748	183	11	6.00
หมู่ที่ 5 บ้านเกาะดอน	903	192	175	91.00
หมู่ที่ 6 บ้านลาดน้ำขาว	1,302	298	232	78.00
หมู่ที่ 7 บ้านคลองเปรง	1,074	336	42	13.00
หมู่ที่ 8 บ้านสมอเซ	1,218	244	211	86.00
หมู่ที่ 9 บ้านปากบึงสมอเซ	1,236	272	212	78.00
หมู่ที่ 10 บ้านสมอเซหมู่10	301	102	83	81.00
หมู่ที่ 11 บ้านคลองขวางเปรง	317	93	5	5.00
หมู่ที่ 12 บ้านใหม่ตลาดเปร็ง	432	84	12	14.00
รวม	9,943	2,377	1,223	51.00

2. หน่วยเขตธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง มีดังนี้

ธนาคาร 0 แห่ง

โรงแรม 0 แห่ง

ปั๊มน้ำมันและก๊าซ 0 แห่ง

โรงสี 4 แห่ง

โรงงานอุตสาหกรรม 9 แห่ง

ด้านสังคม

1. การศึกษา

1.1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนอนุบาล 5 แห่ง ได้แก่ 1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตลาดเปร็ง หมู่ 1 ตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา 2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสุเหร่าคลองใหญ่ หมู่ 2

ตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา 3) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านจระเข้ขี้เฒ่า หมู่ 4 ตำบล
คลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา 4) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสุหร่าลาดน้ำขาว หมู่ 6 ตำบล
คลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา และ 5) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสมอเซ หมู่ 8
ตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

1.2 โรงเรียนประถมศึกษา 6 แห่ง ได้แก่ 1) โรงเรียนตลาดเปรง (น้อยใจบุญอุทิศ)
หมู่ที่ 1 ตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา 2) โรงเรียนสุหร่าคลองใหญ่ หมู่ที่ 2
ตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา 3) โรงเรียนวัดจระเข้ขี้เฒ่า หมู่ที่ 4 ตำบลคลองเปรง
อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา 4) โรงเรียนบ้านเกาะดอน หมู่ที่ 5 ตำบลคลองเปรง อำเภอมือง
จังหวัดฉะเชิงเทรา 5) โรงเรียนสุหร่าลาดน้ำขาว หมู่ที่ 6 ตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัด
ฉะเชิงเทรา และ 6) โรงเรียนสุหร่าสมอเซ หมู่ที่ 8 ตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

1.3 โรงเรียนมัธยมศึกษา 4 แห่ง ได้แก่ 1) โรงเรียนสุหร่าคลองใหญ่ (อนุกุลศึกษา)
2) โรงเรียนวัดจระเข้ขี้เฒ่า 3) โรงเรียนสุหร่าสมอเซ และ 4) โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาเปรง
วิสุทธาธิบดี

นอกจากนี้ยังมีสถานที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน/ ห้องสมุดประชาชนอีก
3 แห่ง

2. สถาบันและองค์กรทางศาสนา

2.1 วัด จำนวน 2 แห่ง คือ 1) วัดจระเข้ขี้เฒ่า หมู่ที่ 4 ตำบลคลองเปรง อำเภอมือง
จังหวัดฉะเชิงเทรา 2) วัดเปรงไพบูลย์รัษฎาหาร หมู่ที่ 7 ตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัด
ฉะเชิงเทรา

2.2 มัสยิด/ สุหร่า จำนวน 7 แห่ง คือ 1) มัสยิดซอลิฮุลอิสลาม หมู่ที่ 2 ตำบลคลองเปรง
อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา 2) มัสยิดอัลอิกรอม หมู่ที่ 3 ตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัด
ฉะเชิงเทรา 3) มัสยิดลีวาอัลฮัมดี (บ้านเกาะดอน) หมู่ที่ 5 ตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัด
ฉะเชิงเทรา 4) มัสยิดมัจมาอุลอิบาดะห์ หมู่ที่ 6 ตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา
5) มัสยิดมูรอกกีบูลอิสลาม (ลาดน้ำขาว) หมู่ที่ 6 ตำบลคลองเปรง อำเภอมืองฉะเชิงเทรา
6) มัสยิดอัลวารูลอิสลาม (สมอเซ) หมู่ที่ 8 ตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา และ
7) มัสยิดเราะห์มาตุลอิสลาม หมู่ที่ 9 ตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

3. การสาธารณสุข ได้แก่ 1) สถานีอนามัยสมอเซ หมู่ที่ 8 ตำบลคลองเปรง อำเภอมือง
จังหวัดฉะเชิงเทรา 2) สถานีอนามัยตลาดเปรง หมู่ที่ 12 ตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัด
ฉะเชิงเทรา อัตราการมีและการใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 97.76

4. การรักษาความสงบเรียบร้อย

สถานีตำรวจ 0 แห่ง

สถานีดับเพลิง 0 แห่ง

ที่พักระเบียงตรวจตำบล 1 แห่ง

แผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง

1. วิสัยทัศน์และพันธกิจ วิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง คือ “ตำบลน่าอยู่ เชิดชูการศึกษา พัฒนาคุณธรรม เลิศล้ำเศรษฐกิจ คุณภาพชีวิตมั่นคง”

2. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนา แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง (องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง, 2558) มีดังนี้

2.1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ

แนวทางการพัฒนา

2.1.1 ก่อสร้าง บำรุงรักษา ถนน สะพาน และระบบสาธารณูปโภค

2.1.2 ก่อสร้าง คูแฉก บำรุงรักษาแหล่งน้ำ

2.1.3 การจัดระบบผังเมืองให้สอดคล้อง รองรับกับการขยายตัวของเมืองหลวง

และสนามบินสุวรรณภูมิ

2.2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคม และการรักษาความสงบ

เรียบร้อย

แนวทางการพัฒนา

2.2.1 การจัดระเบียบชุมชนและสังคม

2.2.2 การรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของ

ประชาชน

2.2.3 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2.3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

อย่างยั่งยืน

แนวทางการพัฒนา

2.3.1 ส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกและความตระหนักในการจัดการ

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2.3.2 ส่งเสริมการบำบัดและฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2.3.3 ส่งเสริมการป้องกันและดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2.3.4 ส่งเสริมการศึกษาวิจัยปฏิบัติการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2.3.5 การจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

2.4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต การศึกษา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

แนวทางการพัฒนา

2.4.1 การส่งเสริมการดำเนินงานโดยยึดหลักเศรษฐกิจแบบพอเพียงเพื่อแก้ไขปัญหาความยากจนเชิงบูรณาการ

2.4.2 งานสวัสดิการสังคม

2.4.3 การส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ

2.4.4 การส่งเสริมการศึกษา

2.4.5 การส่งเสริมและบำรุงรักษา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

2.4.6 การสาธารณสุข

2.5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม การท่องเที่ยว และการขนส่ง

แนวทางการพัฒนา

2.5.1 การส่งเสริมการวางแผน

2.5.2 การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการขนส่ง

2.5.3 การส่งเสริมและพัฒนาด้านการท่องเที่ยว

2.5.4 การส่งเสริมและพัฒนาด้านการเกษตร

2.5.5 การส่งเสริมและพัฒนาด้านอุตสาหกรรม

2.6 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

แนวทางการพัฒนา

2.6.1 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น

2.6.2 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน

2.6.3 การปรับปรุงระบบทะเบียนและเอกสาร

2.6.4 การปรับปรุงและพัฒนารายได้

2.6.5 การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร

2.6.6 การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน

2.6.7 การก่อสร้าง/ การปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงาน และการบำรุงรักษา/ จัดหาวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้

2.6.8 การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร

จากข้อมูลที่รวบรวมมาดังกล่าวในข้างต้นนั้นเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีขนาดปานกลาง ไม่เล็กไม่ใหญ่ มีประชาชนในพื้นที่กว่า 9,300 คน มีสาธารณูปโภคพื้นฐานครบครัน มีทั้งโรงเรียน โรงพยาบาล ถือได้ว่ามีความเจริญอยู่พอสมควร ดังนั้นการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง จึงถือว่าเป็นสิ่งสำคัญตามแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดเอาไว้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัตนภรณ์ เสถียรนวพัฒน์ (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการต่อการให้บริการของส่วนการคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยทำการศึกษาดังวิธีการใช้แบบสอบถามจากข้าราชการ ผู้มาใช้บริการกับส่วนการคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 192 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 41-50 ปี จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และมีอายุการทำงานในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป
2. ความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่าด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง
3. ความพึงพอใจของข้าราชการต่อการให้บริการของส่วนการคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้องอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง
4. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของข้าราชการต่อการให้บริการของส่วนการคลังและพัสดุ ได้แก่ ความคิดเห็นต่อสถานที่ให้บริการ ความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความคิดเห็นต่อการประชาสัมพันธ์ ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ในการทำงาน สถานภาพสมรส และสถานภาพการเป็นข้าราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการ

สิทธิภูมิ เรียนชัยวัฒนา (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สำนักนิติวิทยาศาสตร์ โดยทำการศึกษาดังวิธีใช้แบบสอบถามจากข้าราชการตำรวจ

กองวิทยาการ 4 สำนักนิติวิทยาศาสตร์ จำนวน 220 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. ข้าราชการตำรวจวิทยาการ กองวิทยาการ 4 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เกือบทั้งหมดข้าราชการชั้นประทวน หนึ่งในสามทำงานสายอำนวยการ เกือบครึ่งหนึ่งมีอายุราชการมากกว่า 20 ปี

2. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจวิทยาการ กองวิทยาการ 4 โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 85.20 และไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 14.10 เมื่อพิจารณาระดับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ในประเด็นอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยประเด็นจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ลักษณะงาน นโยบายและการบริหาร การทำงาน ความก้าวหน้า และสวัสดิการ

3. การศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจวิทยาการ กองวิทยาการ 4 คือ ระดับการศึกษา ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

4. การศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจวิทยาการ กองวิทยาการ 4 คือ ระดับชั้นยศ สายการทำงาน อายุราชการ ลักษณะงาน นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงานและสวัสดิการ

ทรงกลด ไกรกังวาร (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการสูงสุด รองลงมาได้แก่ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ด้านระบบการให้บริการสาธารณะ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และความรู้ความเข้าใจต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ อายุ และการดำรงตำแหน่งทางสังคม

3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านระบบการให้บริการสาธารณะ โดยเสนอว่าควรเพิ่มตู้โทรศัพท์สาธารณะและปรับปรุงท่อระบายน้ำเนื่องจากปัญหาน้ำท่วมถนน รองลงมาเป็นข้อเสนอแนะด้านสถานที่ให้บริการ ซึ่งเป็นว่าสถานที่ทำการปัจจุบันคับแคบ ด้านการประชาสัมพันธ์เสนอว่าควรเพิ่ม

การประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น และด้านบริการของเจ้าหน้าที่เสนอว่าควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ
ขั้นตอนการรับบริการ

อดิพงษ์ ฐิติพิทยา (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยทำการศึกษาด้วยวิธีการใช้
แบบสอบถามจากกลุ่มประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งในตำบลกระสัง อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์
จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี จบการศึกษต่ำกว่าระดับ
มัธยมศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย รายได้ต่อปีไม่เกิน 50,000 บาท มีบ้านพัก
ห่างจากองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่เกิน 3 กิโลเมตร ไม่เคยได้รับข่าวสารจากองค์การบริหารส่วน
ตำบลเลย และมาติดต่องานในองค์การบริหารส่วนตำบลไม่เกิน 3 ครั้ง

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลกระสัง อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้แก่ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งที่มาติดต่อ
งาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลกระสัง ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระยะทางจากบ้านพักถึงองค์การบริหารส่วนตำบล และ
การติดตามข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบล

ชนันพร บัวมาศ (2550) ศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดมหาสารคาม โดยทำการศึกษาด้วย
วิธีการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มประชาชนที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอ
กันทรารมย์ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 350 คน ผลการศึกษาพบว่า เทศบาลเป็นหน่วยงานที่เน้น
การบริการประชาชนเป็นสำคัญแล้วเมื่อมีการปฏิรูประบบราชการ เนื่องจากการบริหารที่ผ่านมา
มักมองว่าเป็นการให้บริการที่ล่าช้าขาดคุณภาพ ไม่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เทศบาลโคกพระจึงต้อง
มีการปรับให้ทันต่อระบบราชการ ซึ่งเน้นการให้บริการที่รวดเร็วมีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจ
กับประชาชน การศึกษาครั้งนี้มุ่งเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะตามความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มี
ความแตกต่างกันในเรื่องรายได้และระดับการศึกษาและปัญหาและข้อเสนอแนะการจัดการบริการ
สาธารณะของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

บุญเรือน โพธิ์นิล (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การ
บริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5 ด้าน โดยรวมมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ

กองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยลำดับข้อที่มีคะแนนมากไปหาน้อย ได้แก่ งานขุดลอกลำน้ำ ลำห้วย ลำเหมืองสาธารณะ งานปรับเกรดถนน งานปรับปรุงซ่อมแซมผิวจราจร งานดูแลสิ่งปลูกสร้าง งานบริการเครื่องสูบน้ำ ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กองช่างต่อปัจจัยต่าง ๆ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ความรู้/ความสามารถ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านขวัญและกำลังใจ ด้านอาคาร เครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยรวมถึงความคิดเห็นอยู่ระดับดีปานกลาง โดยมีปัจจัยที่เจ้าหน้าที่มีระดับความคิดเห็นดีมาก มี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ เครื่องใช้ ด้านสภาวะผู้นำ และมีระดับความคิดเห็นดีปานกลาง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้/ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ด้านขวัญและกำลังใจ ด้านสวัสดิการที่เจ้าหน้าที่ได้รับ ด้านค่าตอบแทนที่เจ้าหน้าที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ กำนัน ผู้ใหญ่บ้านและประชาชนทั่วไป ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของกองช่างสามารถจัดกลุ่มได้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารควรเพิ่มช่องทางในการขอให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ด้านความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควรมีป้ายเตือนภัยขณะเครื่องจักรทำงานและควรมีสถานที่เก็บวัสดุก่อสร้างในพื้นที่ปฏิบัติงานด้วย ด้านการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับประชาชนควรมีแผนดำเนินการเพื่อให้ชุมชนได้รับทราบ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ เครื่องใช้ควรจัดซื้อทดแทนในส่วนที่มีการชำรุดเสียหาย

สุลิวรรณ บัวอินทร์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการได้รับในปัจจุบันในภาพรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้านของการบริการและการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับดี ด้านบุคลากร พบว่า ผู้รับบริการมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับในปัจจุบันในภาพรวมอยู่ในระดับดีที่สุด การทดสอบสมมติฐาน ผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ฐานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีเพศ มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน ผลจากการวิจัยครั้งนี้เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นจึงขอเสนอแนะในเรื่องการติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ

พรรณี พรหมแสนบึง (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อทำการจัดลำดับพบว่า เจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเป็นอันดับสุดท้าย ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของของสำนักทะเบียนอำเภอเขาฉกรรจ์

จังหวัดสระแก้วจำแนกตามปัจจัยบุคคล พบว่า ผู้รับบริการที่มี เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และ อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นการให้บริการไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ในด้าน สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในการมาใช้บริการต้องการที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่งคอยให้บริการ เครื่องถ่ายเอกสารให้เพียงพอกับประชาชนที่มารับบริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น เพื่อให้การบริการได้รวดเร็ว ยิ่งขึ้น เป็นการบริการแบบ One stop service ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรควรจัดอบรมเพิ่มเติมและ กระตุ้นจิตสำนึกในการจัดการบริการที่ดีแก่ประชาชน

พิมพ์พนิต เอียดแก้ว (2553, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของผู้รับบริการสงเคราะห์ต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของสถานสงเคราะห์เด็กจังหวัดปัตตานี ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสงเคราะห์ต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของสถานสงเคราะห์เด็กจังหวัดปัตตานี ด้านการจัดสวัสดิการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก พึงพอใจกับการให้บริการด้านเครื่องนุ่งห่ม รองลงมา พึงพอใจกับการให้บริการด้านอาหารและพึงพอใจกับการให้บริการด้านกิจกรรม นันทนาการที่สถานสงเคราะห์ ฯ จัดให้

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการสงเคราะห์ต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของสถานสงเคราะห์เด็กจังหวัดปัตตานี ได้แก่ การให้บริการที่ตรงเวลา บริการอย่างเพียงพอ และบริการอย่างต่อเนื่องและปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค

พวงมาลัย รักษาจิต (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาป้อม อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาป้อม อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวม ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับดี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ส่วนด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวก การทดสอบสมมติฐานผู้รับบริการบริการที่มีอายุ อาชีพ ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาป้อม อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน ส่วนรายได้ต่อเดือนที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาป้อม ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยครั้งนี้เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นจึงขอเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่มีการติดตามตลอดจนมีการปรับปรุงวัสดุอุปกรณ์และสื่อการประชาสัมพันธ์ ให้สอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่นและหาแนวทางยกระดับให้คงที่หรือเพิ่มมากขึ้นเพื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการมากที่สุดรวมถึงมีการพัฒนาเพื่อยกระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา และเพื่อเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เขตพื้นที่อยู่อาศัยและการได้รับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
7. เกณฑ์การแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ในช่วงปี พ.ศ. 2557 มีผู้มาติดต่อขอรับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง จำนวนทั้งสิ้น 2,684 ราย (ระบบสถิติขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา, 2558) จึงได้เปิดตารางสำเร็จของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างถึงใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) โดยกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5% โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่น 95% จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 345 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษานี้ จะถูกกำหนดจากประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นการเลือกตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental selection) เป็นการเลือก

ตัวอย่างในลักษณะการบังเอิญพบประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบล คลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา เนื่องจากจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ มีความไม่แน่นอนในแต่ละช่วงเวลา และผู้วิจัยไม่สามารถสุ่มแบบใช้ความน่าจะเป็นได้ เพราะการนัดหมาย ตัวอย่างทำได้ยาก ดังนั้นกลุ่มประชากรที่จะตอบแบบสอบถามจะเป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่ผู้วิจัยพบทั่วไป ไม่เจาะจงผู้ใด หรือที่เรียกว่าพบ โดยบังเอิญนั่นเอง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม คุณภาพให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ขอรับบริการที่ได้คัดแปลง พัฒนาปรับปรุง ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพการให้บริการ จำนวน 25 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำนวน 5 ข้อ โดยแบ่งเป็นคำถามเชิงบวก 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 2 และ 5 และคำถามเชิงลบ 2 ข้อ ได้แก่ ข้อ 3 และ 4

2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา จำนวน 5 ข้อ โดยเป็นคำถามเชิงบวกทั้ง 5 ข้อ

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำนวน 5 ข้อ โดยเป็นคำถามเชิงบวกทั้ง 5 ข้อ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำนวน 5 ข้อ โดยเป็นคำถามเชิงบวกทั้ง 5 ข้อ

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำนวน 5 ข้อ โดยเป็นคำถามเชิงบวกทั้ง 5 ข้อ

แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการประชาชนนี้เป็นแบบประเมินค่า (Rating scale)

ให้เลือก 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ โดยกำหนดหลักเกณฑ์ให้คะแนนในคำถามเชิงบวกดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด ให้คะแนนเท่ากับ 5 คะแนน

เห็นด้วยมาก ให้คะแนนเท่ากับ 4 คะแนน

เห็นด้วยปานกลาง ให้คะแนนเท่ากับ 3 คะแนน

เห็นด้วยน้อย ให้คะแนนเท่ากับ 2 คะแนน

เห็นด้วยน้อยที่สุด ให้คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

กำหนดหลักเกณฑ์ให้คะแนนในคำถามเชิงลบดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด ให้คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

เห็นด้วยมาก	ให้คะแนนเท่ากับ 2 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ 4 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 5 คะแนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจากการพัฒนา คัดแปลง ปรับปรุงมาจากงานวิจัยอื่น ๆ มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้ทดสอบ โดยการให้การทดสอบความเที่ยงตรง และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของ Millet (1990) จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยประยุกต์กับแบบสอบถามของงานวิจัยของ พรหมณี พรหมแสนบึง (2552) และชวลีวรรณ บัวอินทร์ (2551) มาพัฒนาปรับปรุงเพื่อให้มีความเหมาะสมกับการให้บริการประชาชนและตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่า ครบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง เที่ยงตรง ความครอบคลุมของเนื้อหา ความถูกต้องของการวัด ความเหมาะสมของเนื้อหา แล้วนำไปปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

3.1 สกนธ์ ผจญภัย ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง

3.2 ดร. ลือชัย วงษ์ทอง อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัย

บูรพา

3.3 ดร. กฤษณา นันทเพ็ชร อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัย

บูรพา

4. นำแบบสอบถาม ไปทดสอบ Pre-test กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันไปทดสอบกับผู้ไปติดต่อขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่น จำนวน 30 ราย ซึ่งเป็นผู้รับบริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา นำมาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach 's alpha) ได้ค่าเท่ากับ .943 ทำให้ได้ความเที่ยงของแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอให้ทางวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพาออกหนังสือ

ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองปรัง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มาขอรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองปรัง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งมีจำนวน 345 คน

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เช่น หนังสือทั่วไป อินเทอร์เน็ต เอกสารทางราชการ เอกสารอื่น ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยเอง ได้มีการจัดตั้งคณะผู้ช่วยนักวิจัย 3 คน เพื่อช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้อธิบายขั้นตอนและทำความเข้าใจรายละเอียดต่าง ๆ พร้อมกำชับกับคณะทำงานในกรณีกับผู้รับบริการที่อ่านหนังสือไม่ออก หรือไม่ได้เรียนหนังสือให้ใช้วิธีแบบสัมภาษณ์ ตามแบบสอบถามเท่านั้น

4. จากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้วิจัยได้แจกไปทั้งหมด 345 ชุด มาตรฐานตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เมื่อตรวจความถูกต้องแล้ว จึงนำข้อมูลนำมาประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้เรียบร้อยแล้วผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูลผู้วิจัยตรวจสอบดูความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การนำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสเพื่อประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคม โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์แยกตามส่วนของแบบสอบถาม ดังนี้

1.1 ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา สถิติที่ใช้ประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. ทดสอบสมมติฐานด้วยการหาค่าสถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ t-test สำหรับตัวแปรสองกลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance, F-test) ในตัวแปรที่มีมากกว่าสองกลุ่ม ตามลักษณะข้อมูลทั่วไปของตัวแปร และ Post hoc ด้วยวิธีของ Scheffe's ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.1 ทดสอบค่าที (t-test) ใช้กำหนดเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการในกรณีตัวแปรที่ต้องการศึกษา จำแนกออกเป็นสองกลุ่ม ได้แก่ เพศและการได้รับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ตัวแปรที่มากกว่าสองกลุ่มที่ต้องการศึกษา ได้แก่ อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ อาชีพ และเขตพื้นที่

2.3 การเปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc comparison) ในกรณีพบว่าการทดสอบสมมติฐานมีนัยสำคัญทางสถิติโดยใช้วิธีการของ Scheffe's

เกณฑ์การแปลผล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์แปลผล ด้วยกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้แก่

1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
คะแนนเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ โดยการหาความกว้างของอัตราภาคชั้น (สุจิตรา บุญรัตน์พันธ์, 2540 อ้างถึงในพรณี พรหมแสนบึง, 2552, หน้า 62) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอัตรากำขึ้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{แทนค่า} &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ในการวิจัยครั้งนี้ จึงกำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
คลองเปรง อยู่ในระดับไม่ดี

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
คลองเปรง อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
คลองเปรง อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
คลองเปรง อยู่ในระดับค่อนข้างดี

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
คลองเปรง อยู่ในระดับดี

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง “คุณภาพในการให้บริการขององค์การส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา” ผู้ทำการวิจัยได้นำข้อมูลตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมาได้จำนวน 345 ชุด ที่ผ่านการตรวจสอบความน่าเชื่อถือแล้วมาทำการวิเคราะห์ โดยประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมวิเคราะห์ตามสมมติฐานของการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยได้จัดลำดับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เขตพื้นที่อยู่อาศัยและการได้รับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	183	53.04
หญิง	162	46.96
รวม	345	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ประชาชน ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 53.04 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 46.96

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	96	27.83
31-40 ปี	80	23.19
41-50 ปี	92	26.67
51 ปีขึ้นไป	77	22.32
รวม	345	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.83 รองลงมาคือ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.67, 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.19 และ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ป.6	120	34.78
ม.3	94	27.25
ม.6/ ปวช.	53	15.36
อนุปริญญา/ ปวส.	39	11.30
ปริญญาตรีขึ้นไป	39	11.30
รวม	345	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ป.6 คิดเป็นร้อยละ 34.78 รองลงมาคือ ม.3 คิดเป็นร้อยละ 27.25, ม.6/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 15.36 และ อนุปริญญา/ ปวส. กับปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งมีสัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 11.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	82	23.77
5,000-10,000 บาท	156	45.22
10,001-20,000 บาท	71	20.58
20,001-30,000 บาท	28	8.12
30,001 บาทขึ้นไป	8	2.32
รวม	345	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ประชาชน ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.22 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.77, 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.58, 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.12 และ 30,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/ พนักงานราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	37	10.72
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	48	13.91
พนักงานบริษัทเอกชน	60	17.39
เกษตรกร	90	26.09
รับจ้างรายวัน/ หาบเร่/ แผงลอย	68	19.71
นักเรียน/ นักศึกษา	35	10.14
ไม่ได้ทำงาน	7	2.03
รวม	345	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ประชาชน ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรคิดเป็นร้อยละ 26.09 รองลงมาคือ รับจ้างรายวัน/ หาบเร่/ แผงลอย คิดเป็นร้อยละ 19.71 พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 17.39 ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 13.91 ข้าราชการ/ พนักงาน

ราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 10.72 นักเรียน/ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 10.14 และ
ไม่ได้ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 2.03 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพื้นที่อยู่อาศัย

พื้นที่อยู่อาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านตลาดเปรง	36	10.43
หมู่ที่ 2 บ้านคลองประเวศน์ (คลองใหญ่)	41	11.88
หมู่ที่ 3 บ้านคลองประเวศน์	15	4.35
หมู่ที่ 4 บ้านคลองจรเข้ร้อย	10	2.90
หมู่ที่ 5 บ้านเกาะดอน	29	8.41
หมู่ที่ 6 บ้านคลองขวาง (ลาดน้ำขาว)	40	11.59
หมู่ที่ 7 บ้านคลองเปรง	26	7.54
หมู่ที่ 8 บ้านสมอเซ	58	16.81
หมู่ที่ 9 บ้านปากบึงสมอเซ	41	11.88
หมู่ที่ 10 บ้านสมอเซ หมู่ 10	10	2.90
หมู่ที่ 11 บ้านคลองเปรง หมู่ 11	7	2.03
หมู่ที่ 12 บ้านใหม่ตลาดเปรง	32	9.28
รวม	345	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ประชาชน ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพื้นที่อยู่อาศัยคือหมู่ที่ 8 บ้านสมอเซ คิดเป็นร้อยละ 16.81 รองลงมาคือ หมู่ที่ 2 บ้านคลองประเวศน์ (คลองใหญ่) กับหมู่ที่ 9 บ้านปากบึงสมอเซ มีสัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 11.88 หมู่ที่ 6 บ้านคลองขวาง (ลาดน้ำขาว)คิดเป็นร้อยละ 11.59 หมู่ที่ 1 บ้านตลาดเปรง คิดเป็นร้อยละ 10.73 หมู่ที่ 12 บ้านใหม่ตลาดเปรง คิดเป็นร้อยละ 9.28 หมู่ที่ 5 บ้านเกาะดอน คิดเป็นร้อยละ 8.41 หมู่ที่ 7 บ้านคลองเปรง คิดเป็นร้อยละ 7.54 หมู่ที่ 3 บ้านคลองประเวศน์ คิดเป็นร้อยละ 4.35 หมู่ที่ 4 บ้านคลองจรเข้ร้อย กับหมู่ที่ 10 บ้านสมอเซหมู่ 10 มีสัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.90 และหมู่ที่ 11 บ้านคลองเปรงหมู่ 11 คิดเป็นร้อยละ 2.03 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

การได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคย	127	36.81
เคย	218	63.19
รวม	345	100.00

(Mean = 2.21 ครั้ง, SD = 2.78)

จากตารางที่ 9 พบว่า ประชาชน ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา คิดเป็นร้อยละ 63.19 โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.21 ครั้ง และไม่เคยได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา คิดเป็นร้อยละ 36.81

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวม และรายด้าน

คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.36	0.90	ปานกลาง	1
2. ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา	3.23	0.96	ปานกลาง	2
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.13	0.90	ปานกลาง	3
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	2.87	0.98	ปานกลาง	5
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	2.71	1.07	ปานกลาง	4
ภาพรวม	3.06	0.80	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 10 พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทราในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นด้านที่ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.71$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการสาธารณะต่อลูกค้าของเคมบริกรบริหาร ส่วนตำบลคลองปรัง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านการให้ บริการอย่างเสมอภาคขององค์การบริหารส่วน ตำบลคลองปรัง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
1. ท่านได้รับบริการเท่าเทียมกับผู้ใช้บริการ คนอื่น ๆ	21 (6.09)	31 (8.99)	113 (32.75)	119 (34.49)	61 (17.68)	3.49	1.07	ค่อนข้างดี	1
2. การให้บริการของ อบต. เป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง	17 (4.93)	59 (17.10)	102 (29.57)	115 (33.33)	52 (15.07)	3.37	1.08	ปานกลาง	2
3. ผู้รับบริการที่เป็นญาติ หรือเพื่อนฝูงกับ เจ้าหน้าที่มักจะได้รับการก่อนบุคคลอื่น	31 (8.99)	60 (17.39)	83 (24.06)	114 (33.04)	57 (16.52)	3.31	1.20	ปานกลาง	5
4. ผู้รับบริการที่มีศ และตำแหน่งสูงมักได้รับ บริการก่อนบุคคลอื่น	31 (9.86)	60 (17.39)	70 (20.29)	125 (36.23)	56 (16.23)	3.32	1.22	ปานกลาง	4
5. การให้บริการของ อบต. จะให้ความสำคัญกับ ความเท่าเทียมกับของผู้รับบริการบางกลุ่ม เช่น ผู้พิการ	28 (8.12)	57 (16.52)	88 (25.51)	119 (34.49)	53 (15.36)	3.32	1.16	ปานกลาง	3
รวม						3.36	0.90	ปานกลาง	

จากตารางที่ 11 พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36, SD = 0.90$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านได้รับการเท่าเทียมกับผู้รับบริการคนอื่น ๆ เป็นประเด็นที่ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.49, SD = 1.07$) รองลงมาคือ การให้บริการของ อบต. เป็นไปตามลำดับก่อนหลังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37, SD = 1.08$) การให้บริการของ อบต. จะให้ความสำคัญกับความเท่าเทียมกับผู้รับบริการบางกลุ่ม เช่น ผู้พิการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32, SD = 1.16$) ผู้รับบริการที่มียศและตำแหน่งสูงมักได้รับการก่อนบุคคลอื่นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32, SD = 1.22$) และผู้รับบริการที่เป็นญาติ หรือ เพื่อนฝูงกับเจ้าหน้าที่มักจะได้รับบริการก่อนบุคคลอื่นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31, SD = 1.20$) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขตรงเวลาขององค์กรบริหารส่วนตำบลคลองปรัง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

คุณภาพการให้บริการสาธารณสุขด้านการใช้บริการสาธารณสุขตรงเวลาขององค์กรบริหารส่วนตำบลคลองปรัง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มากที่สุด				
1. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการรอรับบริการ	32 (9.28)	53 (15.36)	89 (25.80)	141 (40.87)	30 (8.70)	1.11	ปานกลาง	2
2. ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	38 (11.01)	67 (19.42)	86 (24.93)	116 (33.62)	38 (11.01)	1.18	ปานกลาง	5
3. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการจัดทำเอกสาร	30 (8.70)	63 (18.26)	92 (26.67)	123 (35.65)	37 (10.72)	1.13	ปานกลาง	3
4. ความรวดเร็วในการประสานระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในแผนกต่าง ๆ	16 (4.64)	59 (17.10)	100 (28.99)	126 (36.52)	44 (12.75)	1.05	ปานกลาง	1
5. มีการให้บริการได้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่ได้นำให้ผู้รับบริการได้ทราบ	17 (4.93)	82 (23.77)	92 (26.67)	123 (35.65)	31 (8.99)	1.06	ปานกลาง	4
		รวม			3.23	0.96	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 12 พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างตรงเวลาขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$, $SD = 0.96$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความรวดเร็วในการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในแผนกต่าง ๆ เป็นประเด็นที่ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างตรงเวลาขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$, $SD = 1.05$) รองลงมาคือความเหมาะสมของระยะเวลาในการรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$, $SD = 1.05$) ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการจัดทำเอกสารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$, $SD = 1.13$) มีการให้บริการได้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่ได้แจ้งให้ผู้รับบริการได้ทราบมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$, $SD = 1.06$) และความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$, $SD = 1.18$) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างเพียงพอขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปรัง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างเพียงพอขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปรัง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา	ระดับความคิดเห็น				\bar{x}	SD	ระดับ	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มากที่สุด				
1. มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอสำหรับการให้บริการ	24 (6.96)	66 (19.13)	80 (23.19)	39 (11.30)	3.29	1.11	ปานกลาง	2
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอสำหรับการให้บริการ อาทิ ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ ฯลฯ	23 (6.67)	72 (20.87)	86 (24.93)	50 (14.49)	3.28	1.15	ปานกลาง	3
3. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ	17 (4.93)	55 (15.94)	83 (24.06)	61 (17.68)	3.47	1.10	ค่อนข้างดี	1
4. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลขั้นตอนการให้บริการอย่างเพียงพอ และทั่วถึง	46 (13.33)	93 (26.96)	89 (25.80)	26 (7.54)	2.88	1.17	ปานกลาง	4
5. มีการจัดหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการแก่ประชาชนภายในเขต อบต. อย่างทั่วถึง	62 (17.97)	95 (24.54)	79 (22.90)	22 (6.38)	2.74	1.20	ปานกลาง	5
รวม					3.13	0.90	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 13 พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างเพียงพอขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$, $SD = 0.90$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีเจ้าหน้าที่ เพียงพอสำหรับการให้บริการเป็นประเด็นที่ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างเพียงพอขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.47$, $SD = 1.10$) รองลงมาคือ มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอสำหรับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$, $SD = 1.11$) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอสำหรับการให้บริการ อาทิ ที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$, $SD = 1.15$) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลขั้นตอนการให้บริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.88$, $SD = 1.17$) และมีการจัดหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการแก่ประชาชน ภายในเขต อบต. อย่างทั่วถึงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.74$, $SD = 1.20$) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปรัง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปรัง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
1. มีการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องตลอดกระบวนการให้บริการ	24 (6.96)	107 (31.01)	84 (24.35)	96 (27.83)	34 (9.86)	3.03	1.12	ปานกลาง	1
2. มีการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยไม่เว้นช่วงพักกลางวัน	56 (16.23)	91 (26.38)	86 (24.93)	86 (24.93)	26 (7.54)	2.81	1.20	ปานกลาง	4
3. มีการดำเนินการโครงการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ได้ตามแผนงานที่วางไว้	32 (9.28)	95 (27.54)	82 (23.77)	109 (31.59)	27 (7.83)	3.01	1.13	ปานกลาง	2
4. มีการแจ้งข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ ความก้าวหน้าในการดำเนินโครงการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ประชาชนได้ทราบอย่างต่อเนื่อง	57 (16.52)	89 (25.80)	88 (25.51)	79 (22.90)	32 (9.28)	2.83	1.22	ปานกลาง	3
5. มีการติดตาม และประเมินผลการให้บริการ เช่น การสอบถามความคิดเห็นของประชาชนเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาโครงการอย่างต่อเนื่อง	68 (19.71)	101 (29.28)	80 (23.19)	68 (19.71)	28 (8.12)	2.67	1.22	ปานกลาง	5
รวม						2.87	0.98	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 14 พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$, $SD = 0.98$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องตลอดกระบวนการให้บริการเป็นประเด็นที่ประชาชน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรามากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$, $SD = 1.12$) รองลงมาคือ มีการดำเนินการ โครงการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ได้ตามแผนงานที่วางไว้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$, $SD = 1.13$) มีการแจ้งข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ ความก้าวหน้าในการดำเนินโครงการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ประชาชนได้ทราบอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.83$, $SD = 1.22$) มีการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยไม่เว้นช่วงพักกลางวัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.81$, $SD = 1.20$) และมีการติดตาม และประเมินผลการให้บริการ เช่น การสอบถามความคิดเห็นของประชาชน เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาโครงการอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.67$, $SD = 1.22$) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการอย่างก้าวหน้าขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปรัง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านกาให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระดับความคิดเห็น				\bar{x}	SD	ระดับ	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก				
1. มีการพัฒนาการจัดทำข้อมูลด้านการให้บริการสาธารณะให้ทันสมัยอยู่เสมอ เช่น การปรับปรุงเว็บไซต์ ฯลฯ	63 (18.26)	90 (26.09)	86 (24.93)	88 (25.51)	2.73	1.18	ปานกลาง	2
2. มีการพัฒนาการให้บริการต่อการให้บริการอย่างครบวงจร หรือมีการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	72 (20.87)	100 (28.99)	79 (22.90)	65 (18.84)	2.65	1.24	ปานกลาง	5
3. มีการพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของ อบต. ให้มีถูกต้อง และทันสมัยอยู่เสมอ	58 (16.81)	107 (31.01)	87 (25.22)	77 (22.32)	2.67	1.13	ปานกลาง	4
4. มีกระบวนการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ อบต. ให้ดีขึ้นจนสามารถรู้สึกได้ในทุกครั้งที่ท่านมาใช้บริการ	50 (14.49)	105 (30.43)	82 (23.77)	81 (23.48)	2.80	1.18	ปานกลาง	1
5. มีการนำระบบคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้สำหรับการให้บริการ ให้เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ	61 (17.68)	104 (30.14)	83 (24.06)	73 (21.16)	2.70	1.19	ปานกลาง	3
	รวม				2.71	1.07	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 15 พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.71, SD = 1.07$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีกระบวนการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ อบต. ให้ดีขึ้นจนสามารถรู้สึกได้ในทุกครั้งที่ท่านมาใช้บริการเป็นประเด็นที่ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80, SD = 1.18$) รองลงมาคือ มีการพัฒนาการจัดทำข้อมูลด้านการให้บริการสาธารณะให้ทันสมัยอยู่เสมอ เช่น การปรับปรุงเว็บไซต์ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.73, SD = 1.18$) มีการนำระบบคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้สำหรับการให้บริการให้เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.70, SD = 1.19$) มีการพัฒนารูปแบบ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลของ อบต. ให้มีถูกต้อง และทันสมัยอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.67, SD = 1.13$) และมีการพัฒนาการให้บริการผู้การให้บริการอย่างครบวงจรหรือมีการบริการจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.65, SD = 1.24$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เขตพื้นที่อยู่อาศัยและการได้รับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

คุณภาพการให้บริการ	เพศ	n	\bar{X}	SD	t	Sig.
สาธารณะ	ชาย	183	3.02	0.85	-1.092	.275
	หญิง	162	3.11	0.73		

จากตารางที่ 16 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.275 ซึ่งสูงกว่า 0.05 นั่นคือ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทราไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

คุณภาพการให้บริการสาธารณะ		Sum of square	df	Mean of square	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.903	3	.634	.992	.397
	ภายในกลุ่ม	218.014	341	.639		
	รวม	219.917	344			

จากตารางที่ 17 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.397 ซึ่งสูงกว่า 0.05 นั่นคือ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษากับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

คุณภาพการให้บริการสาธารณะ		Sum of square	df	Mean of square	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.235	4	1.309	2.073	.084
	ภายในกลุ่ม	214.682	340	.631		
	รวม	219.917	344			

จากตารางที่ 18 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษากับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.084 ซึ่งสูงกว่า 0.05 นั่นคือ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอาชีพกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

คุณภาพการให้บริการสาธารณะ		Sum of square	df	Mean of square	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	15.129	6	2.521	4.162	.000*
	ภายในกลุ่ม	204.789	338	.606		
	รวม	219.917	344			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอาชีพกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งต่ำกว่า 0.05 นั่นคือ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานงานวิจัย

เพื่อให้ทราบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) เพื่อตรวจสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอาชีพกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

อาชีพ	n	\bar{x}	ข้าราชการ/ พนักงานราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	พนักงาน บริษัท เอกชน	เกษตรกร	รับจ้าง รายวัน/ หาบเร่/ แผงลอย	นักเรียน/ นักศึกษา	ไม่ได้ ทำงาน
ข้าราชการ/ พนักงานราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	37	3.23	-	-0.04	-0.03	0.26	0.43*	0.08	0.93*
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	48	3.27		-	0.01	0.30*	0.47*	0.12	0.97*
พนักงาน บริษัทเอกชน	60	3.26			-	0.29*	0.46*	0.11	0.96*
เกษตรกร	90	2.97				-	0.17	-0.18	0.67*
รับจ้างรายวัน/ หาบเร่/ แผงลอย	68	2.80					-	-0.35*	0.50
นักเรียน/ นักศึกษา	35	3.15						-	0.85*
ไม่ได้ทำงาน	7	2.30							-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 20 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน ต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า

1. ประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา สูงกว่าประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างรายวัน/ หาบเร่/ แผงลอยและไม่ได้ทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.43 และ 0.93 ตามลำดับ
 2. ประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา สูงกว่าประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร รับจ้างรายวัน/ หาบเร่/ แผงลอยและไม่ได้ทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.30, 0.47 และ 0.97 ตามลำดับ
 3. ประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา สูงกว่าประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร รับจ้างรายวัน/ หาบเร่/ แผงลอยและไม่ได้ทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.29, 0.46 และ 0.96 ตามลำดับ
 4. ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา สูงกว่าประชาชนที่มีไม่ได้ทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.67
 5. ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างรายวัน/ หาบเร่/ แผงลอย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ต่ำกว่าประชาชนที่เป็นนักเรียน/ นักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.35
 6. ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา สูงกว่าประชาชนที่มีไม่ได้ทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.85
- สมมติฐานที่ 5 ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

คุณภาพการให้บริการสาธารณะ		Sum of Square	df	Mean of Square	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	19.376	4	4.844	8.213	.000*
	ภายในกลุ่ม	200.541	340	.590		
รวม		219.917	344			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 21 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งต่ำกว่า 0.05 นั่นคือ ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานงานวิจัย

เพื่อให้ทราบว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) เพื่อตรวจสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับความคิดเห็นต่อคุณภาพ
การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง
จังหวัดฉะเชิงเทรา

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	n	\bar{X}	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 5,000 บาท	82	2.83	-	-0.12	-0.63*	-0.45*	-0.37
5,000-10,000 บาท	156	2.95		-	-0.51*	-0.33*	-0.25
10,001-20,000 บาท	71	3.46			-	0.18	0.26
20,001-30,000 บาท	28	3.28				-	0.08
30,001 บาทขึ้นไป	8	3.20					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 22 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า

1. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ต่ำกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.63 และ 0.45 ตามลำดับ

2. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ต่ำกว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.51 และ 0.33 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 6 ผู้รับบริการที่มีเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยกับความคิดเห็นต่อ
คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง
จังหวัดฉะเชิงเทรา

คุณภาพการให้บริการสาธารณะ		Sum of Square	df	Mean of Square	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	44.289	11	4.026	7.634	.000*
	ภายในกลุ่ม	175.629	333	.527		
	รวม	219.917	344			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 23 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยกับความ
ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอ
เมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งต่ำกว่า 0.05 นั่นคือ ประชาชนที่มีเขตพื้นที่
ที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล
คลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
ซึ่งยอมรับสมมติฐานงานวิจัย

เพื่อให้ทราบว่าประชาชนที่มีเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้
บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา
แตกต่างกัน ดังนั้นจึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีผลต่าง
นัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) เพื่อตรวจสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัย กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านภาพรวม

เขตพื้นที่ที่อยู่อาศัย	n	\bar{X}	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	36	3.79	-	0.83*	0.37	0.02	0.92*	0.97*	1.34*	0.93*	0.52*	0.75*	0.43	0.81*
2	41	2.96		-	-0.83*	-0.46*	-0.81*	0.08	0.14	0.50*	0.09	-0.32*	-0.08	-0.41
3	15	3.42			-	-0.36	0.46*	-0.34	0.54*	0.59*	0.96*	0.55*	0.14	0.38
4	10	3.77				-	0.90*	0.95*	1.31*	0.91*	0.49	0.73*	0.41	0.78*
5	29	2.87					-	-0.05	0.42*	0.01	-0.40*	-0.17	-0.49	-0.11
6	40	2.82						-	0.37*	-0.04	-0.45*	-0.22	-0.54	-0.16
7	26	2.45							-	-0.40*	-0.82*	-0.58*	-0.91*	-0.53*
8	58	2.86								-	-0.41*	-0.18	-0.50	-0.12
9	41	3.27									-	0.23	-0.09	0.29
10	10	3.04										-	-0.32	0.06
11	7	3.36											-	0.38
12	32	2.98												-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมายเหตุ 1 หมายถึง หมู่ที่ 1 บ้านตลาดเปรง

2 หมายถึง หมู่ที่ 2 บ้านคลองประเวศน์ (คลองใหญ่)

3 หมายถึง หมู่ที่ 3 บ้านคลองประเวศน์

4 หมายถึง หมู่ที่ 4 บ้านคลองจรเข้ไฉย

5 หมายถึง หมู่ที่ 5 บ้านเกาะคอน

6 หมายถึง หมู่ที่ 6 บ้านคลองขวาง (ลาดน้ำขาว)

7 หมายถึง หมู่ที่ 7 บ้านคลองเปรง

8 หมายถึง หมู่ที่ 8 บ้านสมอเซ

9 หมายถึง หมู่ที่ 9 บ้านปากบึงสมอเซ

10 หมายถึง หมู่ที่ 10 บ้านสมอเซหมู่ 10

11 หมายถึง หมู่ที่ 11 บ้านคลองเปรงหมู่ 11

12 หมายถึง หมู่ที่ 12 บ้านใหม่ตลาดเปรง

จากตารางที่ 24 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชาชนที่มีเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน ต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล

โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.42

7. ประชาชนที่มีเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยหมู่ที่ 5 บ้านเกาะคอน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ต่ำกว่าประชาชนที่มีเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยหมู่ที่ 9 บ้านปากบึงสมอเซ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.40

8. ประชาชนที่มีเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยหมู่ที่ 6 บ้านคลองขวาง (ลาดน้ำขาว) มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา สูงกว่าประชาชนที่มีเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยหมู่ที่ 7 บ้านคลองเปรง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.37

9. ประชาชนที่มีเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยหมู่ที่ 6 บ้านคลองขวาง (ลาดน้ำขาว) มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ต่ำกว่าประชาชนที่มีเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยหมู่ที่ 9 บ้านปากบึงสมอเซ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.45

10. ประชาชนที่มีเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยหมู่ที่ 7 บ้านคลองเปรง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ต่ำกว่าประชาชนที่มีเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยหมู่ที่ 8 บ้านสมอเซหมู่ที่ 9 บ้านปากบึงสมอเซหมู่ที่ 10 บ้านสมอเซหมู่ 10 และหมู่ที่ 12 บ้านใหม่ตลาดเปรง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.40, 0.82, 0.58, 0.91 และ 0.53

11. ประชาชนที่มีเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยหมู่ที่ 8 บ้านสมอเซ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ต่ำกว่าประชาชนที่มีเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยหมู่ที่ 9 บ้านปากบึงสมอเซอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.41

สมมติฐานที่ 7 ผู้รับบริการที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน

ตารางที่ 25 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามการได้รับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลคลองปรังกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปรัง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมและรายด้าน

คุณภาพการให้บริการสาธารณะ	การได้รับข้อมูลข่าวสาร	n	\bar{X}	SD	t	Sig.
ภาพรวม	เคย	127	2.97	0.90	-1.545	.124
	ไม่เคย	218	3.11	0.73		

จากตารางที่ 25 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามการได้รับข้อมูลข่าวสารจาก องค์การบริหารส่วนตำบลคลองปรังกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปรัง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.124 ซึ่งสูงกว่า 0.05 นั่นคือ ประชาชนที่มีการได้รับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองปรัง ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปรัง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานงานวิจัย

ตารางที่ 26 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานของการวิจัย	ผลการวิจัย
1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปรัง อำเภอเมือง จังหวัด ฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปรัง อำเภอเมือง จังหวัด ฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปรัง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปรัง อำเภอเมือง จังหวัด ฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 26 (ต่อ)

สมมติฐานของการวิจัย	ผลการวิจัย
5. ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
6. ผู้รับบริการที่มีเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
7. ผู้รับบริการที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องคุณภาพในการให้บริการขององค์การส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน เขตพื้นที่อยู่อาศัยและการได้รับข้อมูลข่าวสารจาก องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 345 ราย การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quatitative research) โดยการสำรวจความคิดเห็นโดยใช้แบบสอบถามที่ได้แบ่งเนื้อหา ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและตัวแปรเชิงอนุมาน ประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ในการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติการทดสอบค่าที (t-test) ในการทดสอบสมมติฐานหาความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม กับตัวแปรตามใช้ค่าสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) หรือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวในการทดสอบสมมติฐานหาความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชน ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุไม่เกิน 30 ปี มากที่สุด วุฒิการศึกษา ป.6 มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร โดยมีพื้นที่อยู่อาศัยคือ หมู่ที่ 8 บ้านสมอเข และส่วนใหญ่เคยได้รับข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.21 ครั้ง

1. ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นด้านที่ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ โดยทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เขตพื้นที่ที่อยู่อาศัย และการได้รับข้อมูลข่าวสารจาก องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานในงานวิจัยเรื่องคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา สามารถอภิปรายผล และอ้างอิงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ตามวัตถุประสงค์ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยยังมีความไม่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง (องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง, 2558) ในยุทธศาสตร์ที่ 6 ที่เป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

ซึ่งมีแนวทางการพัฒนา ประการหนึ่งคือ การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรงเป็นหน่วยงานของภาครัฐที่รับเงินภาษีจากประชาชนในการบริหารจัดการ ดังนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้น

โดยผลการศึกษาในภาพรวมมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของพรรณี พรหมแสนบึง (2552, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่อย่างไรก็ดียังมีความไม่สอดคล้องกับงานวิจัยอีกหลายฉบับดังนี้ อติพงษ์ จูติพิทยา (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับชุตีวรรณ บัวอินทร์ (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการได้รับในปัจจุบันในภาพรวมอยู่ในระดับดี นอกจากนี้ยังไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของพวงมาลัย รักษาจิต (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าพาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าพาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวมอยู่ในระดับดีจากความไม่สอดคล้องดังกล่าวนี้สามารถนำมาเป็นข้อเปรียบเทียบกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมืองจังหวัดฉะเชิงเทราที่จะต้องพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคเป็นด้านที่ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ โดยทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางซึ่งอย่างที่ได้อธิบายไปแล้วว่าความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ซึ่งมีแนวทางการพัฒนา คือการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนการปรับปรุงระบบทะเบียนและเอกสารการส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชนการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การพัฒนาศักยภาพ

ของบุคลากร ซึ่งแนวทางดังกล่าวนั้นจะเป็นเพียงนามธรรมที่ถูกเขียนไว้ในแผนให้ดูมีคุณค่า หากผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง ไม่มีการติดตามประเมินผลการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ของ อบต. อย่างจริงจัง โดยผลการศึกษาดังกล่าวยังพบว่ามีความไม่สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของสุธีวรรณ บัวอินทร์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของ สำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการได้รับในปัจจุบันในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาารายด้านของการบริการ และการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับดี ด้านบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การบริการที่ได้รับในปัจจุบันในภาพรวมอยู่ในระดับดีที่สุดในระดับดีที่สุด เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ พวงมาลัย รักษาจิต (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ท่าผาป้อม อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาป้อม อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวม ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับดี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ ส่วนด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวกและ นอกจากนี้ยัง พบว่า ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของพิมพ์พนิต เอียดแก้ว (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับการสงเคราะห์ต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของ สถานสงเคราะห์เด็กจังหวัดปัตตานี ผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับการสงเคราะห์ต่อการให้ บริการด้านสวัสดิการสังคมของสถานสงเคราะห์เด็กจังหวัดปัตตานี ด้านการจัดสวัสดิการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พึงพอใจกับการให้บริการด้านเครื่องนุ่งห่ม รองลงมาพึงพอใจกับการให้ บริการด้านอาหาร และพึงพอใจกับการให้บริการด้านกิจกรรมนันทนาการที่สถานสงเคราะห์ ฯ จัดให้ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับการสงเคราะห์ต่อการให้บริการด้าน สวัสดิการสังคมของสถานสงเคราะห์เด็กจังหวัดปัตตานี ได้แก่ การให้บริการที่ตรงเวลาบริการ อย่างเพียงพอ และบริการอย่างต่อเนื่องและปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ ได้แก่ การให้บริการ อย่างเสมอภาค ซึ่งจากไม่สอดคล้องกล่าวจะเห็นได้ว่าทั้งสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึงและ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาป้อม ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐทั้งคู่นั้นมีคุณภาพการให้บริการที่ดีกว่า องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง ดังนั้นเป็นสิ่งที่ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล คลองเปรงจำเป็นต้องมีการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นโดยเร็ว

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรงอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เขตพื้นที่อยู่อาศัยและการได้รับ ข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง

โดยจากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ เขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอภิปรายผลโดยแยกตามตัวแปรได้ดังนี้

อาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาหลายฉบับ ได้แก่ ผลการศึกษาของพวงมาลัย รักษาจิต (2554) ศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาป้อม อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาป้อม อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ผลการศึกษาที่ได้ยังมีความไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของชวลีวรรณ บัวอินทร์ (2551, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินส่วนแยก บ้านบึง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งความไม่สอดคล้องดังกล่าวส่วนหนึ่งเป็นเพราะสำนักงาน ที่ดินนั้นเป็นหน่วยงานที่ให้บริการที่เน้นเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับที่ดิน ซึ่งต่างจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลที่ให้บริการในหลาย ๆ ด้านทำให้เกิดความแตกต่างทางด้านประสบการณ์ของผู้รับบริการ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัด ฉะเชิงเทราแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อศึกษาในรายละเอียดจะพบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาท นั้นมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการที่สูงกว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างเห็นได้ชัดในประเด็นดังกล่าวผู้วิจัยมองว่าองค์การ บริหารส่วนตำบลคลองเปรง มีการบริการที่ไม่เท่าเทียมแก่ประชาชนทุกคนให้เท่ากัน ดังนั้น ผู้บริหารควรมุ่งเน้นเกี่ยวกับการให้บริการอย่างเท่าเทียมอย่างจริงจัง โดยผลการศึกษาที่พบ มีความไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา 2 ฉบับ ได้แก่ ผลการศึกษาของพวงมาลัย รักษาจิต (2554) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาป้อม อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัด แม่ฮ่องสอนที่พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาป้อม อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับผลการศึกษาของอดิพงษ์ จูติพิทยา (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยผลการศึกษา พบว่า รายได้เป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ

บริหารส่วนตำบลกระสัง

เขตพื้นที่อยู่อาศัย พบว่า ประชาชนที่มีเขตพื้นที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นเพราะว่าเขตพื้นที่อยู่อาศัยนั้นเกี่ยวข้องกับระยะทางจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง ซึ่งบางหมู่บ้านอยู่ติดกับ อบต. ก็จะมีส่วนทำให้มีความเจริญได้รับข่าวสารมากกว่าหมู่บ้านที่อยู่ไกลออกไป มีส่วนทำให้มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแตกต่างกันไป โดยผลการศึกษาที่พบมีความไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอดิพงษ์ จูติพิทยา (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยผลการศึกษาพบว่าระยะทางจากบ้านพักถึงองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบลกระสังมีการให้บริการที่ทั่วถึงมากกว่า

ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีข้อเสนอแนะที่สำคัญดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากผลการศึกษาในภาพรวมนั้น พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ผู้วิจัยจึงต้องการเสนอให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรงควรเร่งดำเนินการเกี่ยวกับการจัดหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการแก่ประชาชน ภายในเขต อบต. อย่างทั่วถึงและมีการติดตาม และประเมินผลการให้บริการ เช่น การสอบถามความคิดเห็นของประชาชนเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาโครงการอย่างต่อเนื่องอย่างเร่งด่วน

2. จากผลการศึกษานั้นพบว่าด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นสองอันดับสุดท้าย ผู้วิจัยจึงต้องการเสนอให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง ควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีในการให้บริการประชาชน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว โดยจำเป็นจะต้องผลักดันการพัฒนาการให้บริการสู่การให้บริการอย่างครบวงจร หรือมีการบริการจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จให้เกิดขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้ายโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางผู้วิจัยเสนอให้ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรงควรมีการแจ้งข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ ความก้าวหน้า ในการดำเนิน โครงการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ประชาชนได้ทราบอย่างต่อเนื่องมีการให้บริการ แก่ผู้รับบริการโดยไม่เว้นช่วงพักกลางวัน และโดยเฉพาะมีการติดตาม และประเมินผลการให้บริการ เช่น การสอบถามความคิดเห็นของประชาชนเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาโครงการอย่างต่อเนื่อง
2. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับรองสุดท้ายโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางผู้วิจัยเสนอ ให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง ควรมีการนำระบบคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์เทคโนโลยี ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการให้เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพมีการพัฒนารูปแบบ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลของ อบต. ให้มีถูกต้อง และทันสมัยอยู่เสมอและมีการพัฒนาการให้บริการ สู่การให้บริการ
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับที่สามโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้นผู้วิจัย เสนอให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรงควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลขั้นตอนการให้บริการ อย่างเพียงพอ และทั่วถึง และจำเป็นต้องมีการจัดหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการแก่ประชาชนภายใน เขต อบต. อย่างทั่วถึงอย่างครบวงจร หรือมีการบริการจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จ
4. ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับที่สอง โดยมีความเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้นผู้วิจัย เสนอให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรงควรมีการให้บริการได้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่ได้ แจ้งให้ผู้รับบริการได้ทราบพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการจัดทำเอกสาร และ โดยเฉพาะในการ แก้ไขปัญหาให้เกิดมีความชำนาญเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ
5. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอันดับแรกแต่อย่างไรก็ตามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ผู้วิจัยเสนอให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง ควรมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมแก่ประชาชน ทุกคน โดยเฉพาะการไม่มีบางแยกระหว่างผู้รับบริการที่เป็นญาติ หรือเพื่อนฝูงกับเจ้าหน้าที่ หรือ ผู้รับบริการที่มียศ และตำแหน่งสูง คนกลุ่มนี้ต้องได้รับบริการในระดับเดียวกับประชาชนทั่วไป

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. เนื่องจากในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาคุณภาพในการให้บริการขององค์กรส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งได้ผลการศึกษาว่าประชาชนความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการที่ไม่ดีนัก เพื่อเป็นการหาถึงสาเหตุผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรมีศึกษาถึงมูลเหตุปัจจัยของผลการศึกษาดังกล่าวซึ่งควรมีการศึกษาถึง “ความเป็นธรรมาภิบาลในการทำงานของเจ้าหน้าที่ขององค์กรส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา” เพื่อให้สามารถนำเอาผลการศึกษาที่ได้นำมาปรับปรุงพัฒนาความเป็นธรรมาภิบาลขององค์กรส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทราให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไปได้ในอนาคตหรือ
2. เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นกลไกที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร ซึ่งคุณภาพการให้บริการก็เช่นกันผู้ที่ที่เป็นผู้ให้บริการนั่นก็คือเจ้าหน้าที่ขององค์กรส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรมีศึกษาเกี่ยวกับ “การสร้างปัจจัยจูงใจในการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ขององค์กรส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา” และนอกจากนั้นยังควรมีศึกษาถึง “ประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในองค์กรส่วนตำบลคลองเปรง อำเภอมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา” เพื่อให้สามารถนำไปปรับปรุงพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่เพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพขององค์กรต่อไป

บรรณานุกรม

- กฤษฎ์ อุทัยรัตน์. (2542). *ถกคุณภาพ = Quality story*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ. (2527). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ชนันพร บัวมาศ. (2550). *คุณภาพการให้บริการสาธารณสุขของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบล โคกพระ อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดมหาสารคาม*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียนเพรส (1989).
- ชวลีวรรณ บัวอินทร์. (2551). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). *การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง*. กรุงเทพฯ: อสารักษาคินแดน กรมการปกครอง.
- ทรงกรด ไกรกังวาร. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนสุข อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ธีรศักดิ์ วรรณสุข. (2537). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

- เชียรธิดา เหมพิพัฒน์. (2546). *ความคิดเห็นของนักศึกษาศาสนาบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ต่อปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญเรือน โพธิ์นิล. (2551). *คุณภาพการให้บริการของกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526). *ทัศนคติ: การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ประสงค์ ปราณีตพลกรัง, อรัญ นำผล, ลัทธิกาล ศรีวระมย์, ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และชวลิต ประภวานน. (2543). *การบริหารการผลิตและการปฏิบัติการ*. กรุงเทพฯ: ไคมอน อิน บิสซิเนส เวิร์ล.
- พจน์อร โสติดิทัต. (2551). *การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการศูนย์บริการดูแลทำความสะอาดรถยนต์ครบวงจร Autoglym ในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิทักษ์ ทรุษิม. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พวงมาลัย รักษาจิต. (2554). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาไม่อำเภอมะนัง จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรรณี พรหมแสนบึง. (2552). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิมพ์พนิต เอียดแก้ว. (2553). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการสงเคราะห์ต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของสถานสงเคราะห์เด็กจังหวัดปัตตานี*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พูนพิสมัย พรหมภิบาล. (2540). *ความพึงพอใจของสมาชิกในบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เครือข่าย จำกัด*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พระปิยะวัฒน์ ปิยสีโล (จักร์แดง). (2554). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองแพร่ จังหวัดแพร่*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

- โยธิน ศันสนยุทธ และจุมพล พูลภัทรชีวิน. (2529). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ. รัตนาภรณ์ เสถียรนพพัฒน์. (2549). *ความพึงพอใจของข้าราชการต่อการให้บริการของส่วนการคลัง และพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วุฒิภาพ ภาพยนตร์. (2540). *ความประพุดติพิศปกติ ความรู้ และความคิดเห็นเกี่ยวกับสารเสพติดของนักเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดบุรีรัมย์*. การค้นคว้าแบบอิสระสาธาณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสาธาณสุขศาสตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรรัตน์ เจียวไพรี. (2542). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- วัลลภา ชายหาด. (2532). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัลลภ รัฐฉัตรานนท์. (2545). *ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร*. กรุงเทพฯ: สุริยวิทยาศาสตร์.
- สุชา จันท์เอม และสุรางค์ จันท์เอม. (2520). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: แพร์พิทยา.
- สุจิตรา บุญขัตพันธุ์. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับรัฐประศาสนศาสตร*. กรุงเทพฯ: พับลิชซิ่ง.
- สิทธิภูมิ เรียนชัยวัฒนา. (2549). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สำนักรับผิดชอบนิติวิทยาศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สินีนุช กระจุกเมือง. (2538). *ความคิดเห็นของผู้นำเกษตรกรในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการจัดตั้งสภาเกษตรกรแห่งชาติ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุภาพร เย็นทรัพย์. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนสวรรค์ อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สรพร เพชรรัตน์. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรกะพ้อ จังหวัดปัตตานี*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง. (2558). *จำนวนประชากรแยกตามหมู่บ้าน และเพศ และจำนวนครัวเรือน*. เข้าถึงได้จาก http://www.khlongpreng.go.th/center/website/management/website_dragdrop/index_menu.php?site=522&page_id=10015&control=

- องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง. (2558). *แผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง*. เข้าถึงได้จาก http://www.khlongpreng.go.th/center/website/management/website_dragdrop/index_menu.php?site=522&page_id=10021&control=.
- อัจฉรา โทบุญ. (2544). *ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- อดิพงษ์ ฐิติพิทยา. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Hurlock, E. B. (1995). *Developmental psychology: A life-span approach* (5th ed.). USA: McGraw-Hill.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management* (10th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management* (11th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Marketing: An introduction* (6th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Millet, J. D. (1954). *Management the public service*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivery quality service: balancing customer perception and expectations*. New York: A Division of Macmillan.
- Verma, B. M. (1986). *Social Justice and Panchyati Raj*. New Dehli: Naurang Rai for Mittal. Publications .
- Yamane, T. (1973). *Statistics an introductory analysis*. New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง
อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับตัวท่านหรือเดิมข้อความ

ในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. ท่านมีอายุเท่าใด

() ไม่เกิน 30 ปี

() 31-40 ปี

() 41- 50 ปี

() 51 ปีขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษาสูงสุดของท่าน

() ป.6

() ม.3

() ม.6/ ปวช.

() อนุปริญญา/ ปวส.

() ปริญญาตรีขึ้นไป

4. ท่านมีรายได้ต่อเดือน เป็นจำนวนเงินเท่าใด

() ต่ำกว่า 5,000 บาท

() 5,000-10,000 บาท

() 10,001-20,000 บาท

() 20,001-30,000 บาท

() 30,001 บาทขึ้นไป

5. ท่านมีอาชีพ

() ข้าราชการ/ พนักงานราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย

() พนักงานบริษัทเอกชน

() เกษตรกร

() รับจ้างรายวัน/ หาบเร่/ แผงลอย

() นักเรียน/ นักศึกษา

() อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. พื้นที่อยู่อาศัย

- () หมู่ที่ 1 บ้านตลาดเปรง
- () หมู่ที่ 2 บ้านคลองประเวศน์ (คลองใหญ่)
- () หมู่ที่ 3 บ้านคลองประเวศน์
- () หมู่ที่ 4 บ้านคลองจรเข้ร้อย
- () หมู่ที่ 5 บ้านเกาะคอน
- () หมู่ที่ 6 บ้านคลองขวาง (ลาดน้ำขาว)
- () หมู่ที่ 7 บ้านคลองเปรง
- () หมู่ที่ 8 บ้านสมอเซ
- () หมู่ที่ 9 บ้านปากบึงสมอเซ
- () หมู่ที่ 10 บ้านสมอเซหมู่ 10
- () หมู่ที่ 11 บ้านคลองเปรงหมู่ 11
- () หมู่ที่ 12 บ้านใหม่ตลาดเปรง

7. ท่านเคยได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง
อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา หรือไม่

- () ไม่เคย
- () เคย (จำนวนครั้ง).....ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน
ตำบลคลองเปรง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

คุณภาพการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ				
	เห็นด้วย มากที่สุด (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค					
1. ท่านได้รับการเท่าเทียมกับ ผู้รับบริการคนอื่น ๆ					
2. การให้บริการของ อบต. เป็นไป ตามลำดับก่อนหลัง					
3. ผู้รับบริการที่เป็นญาติ หรือเพื่อนฝูง กับเจ้าหน้าที่มักจะได้รับการก่อน บุคคลอื่น					
4. ผู้รับบริการที่มียศ และตำแหน่งสูง มักได้รับการก่อนบุคคลอื่น					
5. การให้บริการของ อบต. จะให้ ความสำคัญกับความเท่าเทียมกับของ ผู้รับบริการบางกลุ่ม เช่น ผู้พิการ					
ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา					
6. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการ รอรับบริการ					
7. ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
8. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในการจัดทำเอกสาร					

คุณภาพการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ				
	เห็นด้วย มากที่สุด (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา					
9. ความรวดเร็วในการประสานงาน ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในแผนก ต่าง ๆ					
10. มีการให้บริการได้เสร็จสิ้นภายใน ระยะเวลาที่ได้แจ้งให้ผู้รับบริการได้ ทราบ					
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
11. มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอสำหรับ การให้บริการ					
12. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ สำหรับการให้บริการ อาทิ ที่นั่งรอรับ บริการ ห้องน้ำ ที่จอดรถ ฯลฯ					
13. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับการให้ บริการ					
14. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลขั้นตอน การให้บริการอย่างเพียงพอ และทั่วถึง					
15. มีการจัดหน่วยเคลื่อนที่เพื่อ ให้บริการแก่ประชาชน ภายในเขต อบต. อย่างทั่วถึง					

คุณภาพการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ				
	เห็นด้วย มากที่สุด (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
16. มีการให้บริการแก่ผู้รับบริการ อย่างต่อเนื่องตลอดกระบวนการ ให้บริการ					
17. มีการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยไม่เว้นช่วงพักกลางวัน					
18. มีการดำเนินการโครงการให้บริการ สาธารณะต่าง ๆ ได้ตามแผนงานที่วางไว้					
19. มีการแจ้งข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ ความก้าวหน้าในการดำเนินโครงการ ให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ประชาชน ได้ทราบอย่างต่อเนื่อง					
20. มีการติดตาม และประเมินผลการ ให้บริการ เช่น การสอบถามความคิดเห็น ของประชาชน เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนา โครงการอย่างต่อเนื่อง					
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
21. มีการพัฒนาการจัดทำข้อมูลด้าน การให้บริการสาธารณะให้ทันสมัย อยู่เสมอ เช่น การปรับปรุงเว็บไซต์ ฯลฯ					
22. มีการพัฒนาการให้บริการสู่การให้ บริการอย่างครบวงจร หรือมีการบริการ จุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จ					

คุณภาพการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเปรง	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ				
	เห็นด้วย มากที่สุด (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปานกลาง (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
23. มีการพัฒนารูปแบบ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลของ อบต. ให้มีถูกต้อง และทันสมัยอยู่เสมอ					
24. มีกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการของ อบต. ให้ดีขึ้นจน สามารถรู้สึกได้ในทุกครั้งที่ท่านมาใช้ บริการ					
25. มีการนำระบบคอมพิวเตอร์หรือ อุปกรณ์เทคโนโลยีที่ท่านสมัยมาใช้สำหรับ การให้บริการให้เป็นไปอย่างรวดเร็วและมี คุณภาพ					

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาอันมีค่าสำหรับความอนุเคราะห์
ในการกรอกแบบสอบถามฉบับนี้