


ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม
อำเภอ นายอาม จังหวัดจันทบุรี

กัลยกร เทียนดี

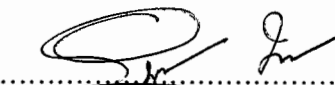
งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
มกราคม 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

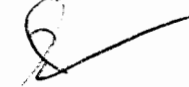
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ กัลยกร เทียนดี ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้


อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.วิชัย จงโชติชัชวาลย์)

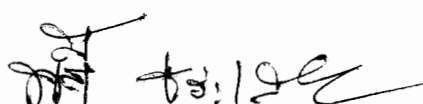
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์


.....ประธาน
(ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์)


.....กรรมการ
(ดร.วิชัย จงโชติชัชวาลย์)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา


.....คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญย์ ธารเสนา)

วันที่ ๑๐ เดือนมกราคม พ.ศ. 2559

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล ช้างข้าม อำเภอนายายอามจังหวัดจันทบุรี” สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลืออย่างดียิ่ง ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ ทำให้งานนิพนธ์มีความสมบูรณ์ และได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ซึ่งผู้ศึกษาจะได้นำไปใช้ประโยชน์ต่อไป ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาของ ดร.อุษณากร ทาวะรมณ์ ประธานที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่ามาเป็นที่ปรึกษา พร้อมทั้งให้คำแนะนำตลอดระยะเวลาในการทำงานนิพนธ์ฉบับนี้ และขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการงานนิพนธ์อันประกอบด้วย ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกลด และดร.วิชัย จงโชติชัชวาล กรรมการที่ปรึกษางานนิพนธ์ ขอขอบพระคุณบุพการีที่ได้ให้การอบรมเลี้ยงดูและให้โอกาสในการศึกษา ขอขอบคุณประชาชนในเขต เทศบาลตำบลช้างข้ามทุกท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อนิสิต รม.รุ่นที่ 17 ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี จึงทำให้งานชิ้นนี้ออกมาเป็นรูปเล่มได้

สุดท้ายนี้ ขอระลึกถึงความสำคัญของสถาบัน “วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี” ที่ได้เป็นแหล่งศึกษา ค้นคว้า หาความรู้ และเปิดวิสัยทัศน์ให้กับผู้ศึกษา ซึ่งผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลของการศึกษางานนิพนธ์ครั้งนี้ คงจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ได้ศึกษางานฉบับนี้และเป็นความรู้หรือเป็นพื้นฐานในการศึกษาต่อของผู้ที่เกี่ยวข้อง หากมีข้อบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาต้องขออภัยและขอขอบพระคุณจากใจจริง

กัลยกร เทียนดี

57930045: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความคิดเห็น/ การให้บริการ

กัลยกร เทียนดี: ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี (PUBLIC OPINIONS TOWARDS QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY CHANGKHAM SUB DISTRICT MUNICIPALITY, AMPHOE NAYAIAM, CHANTHABURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: วิชัย จงโชติชัชวาล, ปร.ด. 96 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และหน่วยงานที่มาติดต่อ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 336 คน สติติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Scheffe

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 35-44 ปี สถานภาพสมรสโสด มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ ปวช.มากที่สุด ส่วนมากมีอาชีพเกษตรกร/ ประมง และหน่วยงานที่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการมากที่สุดคือกองคลัง ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ด้านความพร้อมในการให้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความสะอาดสบายเห็นด้วยในระดับดีที่สุดในด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านความต่อเนื่อง ด้านการสนองตอบความต้องการเห็นด้วยในระดับดี และ ด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหน่วยงานที่มาติดต่อมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

57930045: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: OPINIONS/ GIVING SERVICE

KAYAKORN THIENDEE: PUBLIC OPINIONS TOWARDS QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY CHANGKHAM SUB-DISTRICT MUNICIPALITY, AMPHOE NAYAIAM, CHANTHABURI PROVINCE. ADVISOR: WICHAI JONGCHOTCHATCHAVAN, Ph.D. 96 P. 2016.

The purposes of this study were to examine the level of public opinion towards quality of service provided by Changkham Municipality, Amphoe Nayaiam, Chanthaburi Province and to compare their level of opinion towards the provided quality of service as classified by gender, age, marital status, educational level and work units provided service. There were 336 people serving as the subjects in this study. The statistical tests used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, and standard deviation. To test the hypotheses, t-test was operated. One-way ANOVA was also used to analyze the variation. To test the differences between pairs, the test of Scheffe was operated, and the Least Significant Difference Test (LSD) was used if no differences between pairs were found.

The results of the study revealed that the majority of respondents were female, aged 35-44, single, holding high school certificates/ vocational certificates, earning their living as agriculturalists/fishermen. These subjects used the service provided by Financial Division. Also, it was shown that the subjects expressed their opinion towards the quality of service offered by Changkham Municipality at a good level. When considering each aspect, they rated the aspect in relation to readiness for giving service the highest, followed by the aspects relating to effectiveness, responsiveness to satisfaction, and convenience. Also, the subjects rated the aspects of quality of service in terms of thoroughness, equality, continuity, and need responsiveness at a good level, followed the level of quality of service which was rated at a moderate level. The results based on the comparisons revealed that there were no statistically significant differences in the level of opinion towards quality of service offered by Chankkham Municipality among the subjects with different gender, age, educational level, and work units where they came for service. Finally, a statistically significant difference was found in the level of opinion towards quality of service offered by Chankkham Municipality among the subjects with different marital status.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	8
แนวคิดการบริการสาธารณะ.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	12
เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	25
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	48
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เกณฑ์การแปลผล.....	52
ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
4 ผลการวิจัย.....	54
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มาขอรับบริการและอาศัยอยู่ใน เขตเทศบาลตำบลช้างข้ามอำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี.....	54
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี.....	56
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	67
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	73
สรุปผลการวิจัย.....	74
อภิปรายผล.....	75
ข้อเสนอแนะ.....	83
บรรณานุกรม.....	85
ภาคผนวก.....	90
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	96

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	25
2	สรุปตัวแปรอิสระที่สัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม	44
3	ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี	46
4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	55
5	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านประสิทธิภาพ	56
6	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านความทั่วถึง	57
7	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านความเสมอภาค	58
8	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านความเป็นธรรม	59
9	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการสนองตอบความต้องการ	60
10	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ	61
11	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านความต่อเนื่อง	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
12	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านความสะอาดสวยงาม	63
13	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านความพร้อมในการให้บริการ	64
14	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านคุณภาพ	65
15	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี	66
16	การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ.....	67
17	วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ.....	68
18	วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส	68
19	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส	69
20	วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
21	วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	70
22	วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามหน่วยงานที่มาติดต่อ.....	71
23	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	72

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2 โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลตำบลช้างข้าม.....	33

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตยและเป็นการกระจายอำนาจการปกครองให้กับประชาชนอย่างแท้จริงพร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองการบริหารการตรวจสอบและสามารถควบคุมการดำเนินงานของท้องถิ่นตามหลักประชาธิปไตยอันเป็นสิทธิโดยชอบธรรมตามกฎหมายทำให้ประชาชนทราบถึงความสำคัญของตนเองในการปกครองท้องถิ่นมีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมืองการเลือกตั้งการควบคุมการตรวจสอบและการถอดถอนเป็นต้นและรักษาผลประโยชน์ของท้องถิ่นที่ตนเองอาศัยอยู่

เทศบาลในประเทศไทย ได้ถือกำเนิดขึ้นมาภายหลังเปลี่ยนแปลงการปกครอง โดยพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แนวความคิดและรูปแบบโครงสร้างของเทศบาลจัดได้ว่าเป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่มีรูปแบบการปกครองเช่นเดียวกับประเทศตะวันตก เนื่องจากท้องถิ่นในประเทศไทยมีสภาพแตกต่างกัน บางแห่งเป็นชุมชนใหญ่ บางแห่งเป็นชุมชนเล็กดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานของเทศบาลเหมาะสมกับแต่ละท้องถิ่น พระราชบัญญัติดังกล่าวจึงแบ่งเทศบาลออกเป็น 3 ระดับคือ (กานดา นามสง่า, 2545)

1. เทศบาลตำบล เป็นเทศบาลขนาดเล็ก
2. เทศบาลเมือง เป็นเทศบาลขนาดกลาง
3. เทศบาลนคร เป็นเทศบาลขนาดใหญ่

เทศบาลตำบลซึ่งข้ามเป็นเทศบาลตำบลที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนประกอบกับปัจจุบันนี้การบริหารงานภาครัฐจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ของงานที่เกิดขึ้นคือความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนและการบริการที่ได้มาตรฐานหน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องปรับปรุงราชการให้บริการโดยมุ่งสร้างการแข่งขันในการให้บริการประชาชนและเสริมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่เพื่อนำไปสู่การสร้างระบบการบริหารและการบริการของรัฐที่รวดเร็วเสมอภาคเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับใจแก่ประชาชนมากที่สุดดังนั้นการที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายได้นอกจากความตั้งใจความรู้สึกรับผิดชอบต่อหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังต้องรอบรู้ในกฎหมายระเบียบกฎกระทรวง ฯ ที่เกี่ยวข้องจัดระบบงานให้มีความคล่องตัวสะดวกรวดเร็วความละเอียดรอบคอบรวมทั้งต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการด้วยแต่

ในทางปฏิบัติการให้บริการต่าง ๆ ยังคงมีปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพคุณภาพความเสมอภาค ความเป็นธรรมความสะดวกสบายความทั่วถึงและความพร้อมในการให้บริการเครื่องมือเครื่องใช้ ในการให้บริการเป็นผลให้การให้บริการล่าช้าเสียเวลาซึ่งสังเกตได้จากพฤติกรรมกิริยาท่าทางการ แสดงออกของผู้มารับบริการข้อร้องเรียนและการพูดคุยของประชาชนในพื้นที่

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีในงานบริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม ด้านประสิทธิภาพ ด้านความทั่วถึงด้านความเสมอภาคด้าน ความเป็นธรรมด้านการสนองตอบความต้องการด้านการสนองตอบความพึงพอใจด้านความต่อเนื่องด้านความสะดวกสบายด้านความพร้อม ในการให้บริการและด้านคุณภาพจำแนกตามเพศอายุสถานภาพสมรสระดับการศึกษาและอาชีพเพื่อนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปปรับปรุงการให้บริการประชาชนในเขตเทศบาลตำบลช้างข้ามให้เป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขต เทศบาลตำบลช้างข้าม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอามจังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับ การศึกษา อาชีพ และหน่วยงานที่มาติดต่อ

สมมติฐานการวิจัย

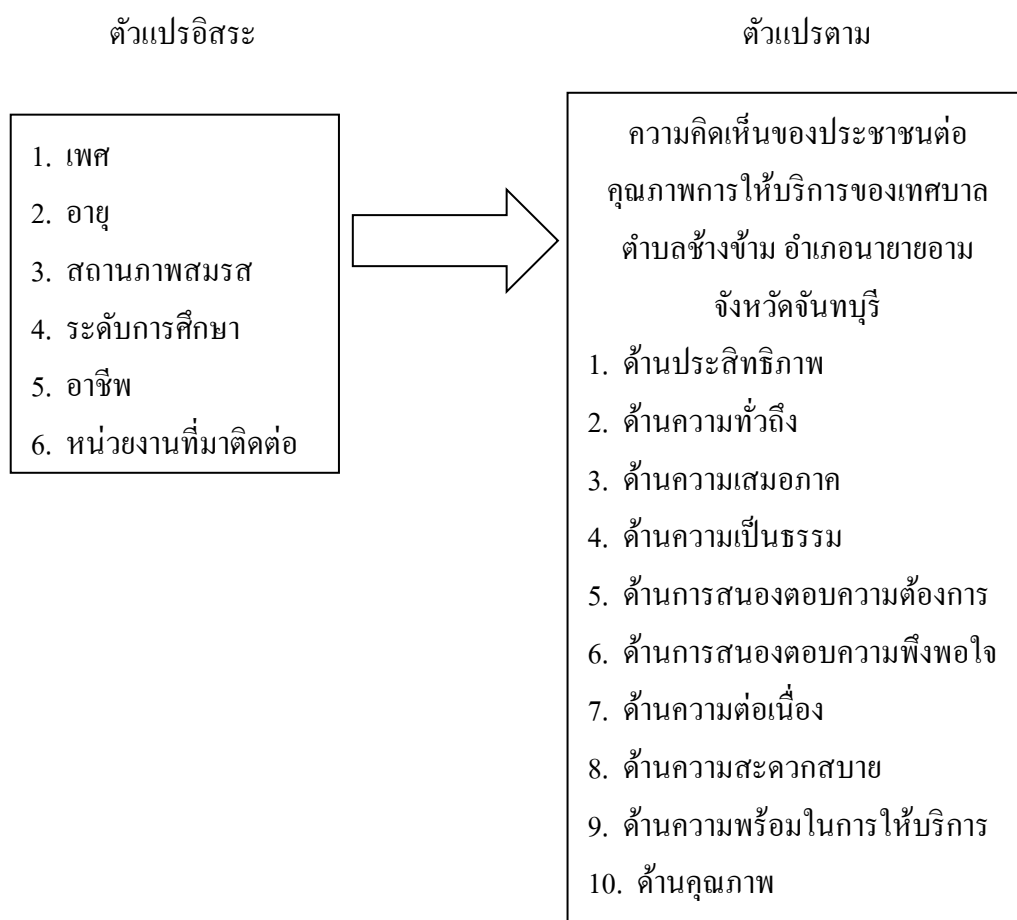
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล ช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล ช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล ช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน

6. ประชาชนที่มาติดต่อหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิดในการวัดคุณภาพการบริการโดยตัวแปรอิสระได้แก่เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, อาชีพ และหน่วยงานที่มาติดต่อ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มีตัวแปรที่ส่งผลต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้ามมีหลายตัวแปรและ ได้นำมากำหนดเป็นตัวแปรโดยการจัดกลุ่มเพื่อการศึกษา โดยกรอบแนวคิดในการวิจัยนำเสนอ ตามภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ได้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
2. ทำให้ได้ทราบผลการเปรียบเทียบเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
3. นำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม ให้ดียิ่งขึ้น โดยนำเสนอต่อคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา: การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น แนวคิดการบริการสาธารณะ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย
 - 1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล 6 ประการ คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และหน่วยงานที่มาติดต่อ
 - 1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระบบมาตรฐานภาครัฐในระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O. 1107) ศักยภาพ (2545) ด้านประสิทธิภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านการสนองตอบความต้องการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบาย ด้านความพร้อมในการให้บริการ และด้านคุณภาพ
2. ขอบเขตด้านพื้นที่: การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือประชาชนที่มาใช้บริการและอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จำนวน 2,082 คน (สถิติข้อมูลจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการและอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2558)
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ในช่วงวันที่ 1 ตุลาคม ถึง 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 2 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลแสดงออกหรือทัศนคติของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดซึ่งจะแสดงออกเมื่อความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจทั้งในทางที่ดีและไม่ดีทั้งในด้านบวกหรือด้านลบหรือไม่มีปฏิกิริยาใด ๆ ก็ได้ซึ่งจะมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์และค่านิยมของแต่ละบุคคล

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการของเทศบาลตำบลช้างข้ามที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ โดยใช้แบบสอบถามวัดความคิดเห็นของระบบมาตรฐานงานบริการประชาชนและภาคเอกชน (P.S.O.1170) ใน 10 องค์ประกอบ ซึ่งประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพด้านความทั่วถึงด้านความเสมอภาคด้านความเป็นธรรมด้านการสนองตอบความต้องการด้านการสนองตอบความพึงพอใจด้านความต่อเนื่องด้านความสะดวกสบายด้านความพร้อมในการให้บริการ และด้านคุณภาพ

ด้านประสิทธิภาพ หมายถึง การส่งมอบบริการด้วยความรวดเร็ว ง่าย ivo โดยมี การดูแลไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

ด้านความทั่วถึง หมายถึง มีการจัดเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอคอยดูแลอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการและมีการจัดบริการให้แก่ประชาชนทุกกลุ่มที่มาขอรับบริการได้อย่างทั่วถึง

ด้านความเสมอภาค หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับการปฏิบัติอย่างดีโดยเท่าเทียมกันโดยไม่ถูกเลือกปฏิบัติ และได้รับสิทธิที่ควรจะได้รับ

ด้านความเป็นธรรม หมายถึง มีการจัดบริการเฉพาะให้แก่กลุ่มที่ด้อยกว่ากลุ่มอื่นในด้านสภาพร่างกาย ได้แก่ ผู้พิการ ผู้สูงอายุ เป็นต้น รวมทั้งการบริการด้วยความเป็นธรรม ไม่มีการทุจริตหรือเรียกรับผลประโยชน์จากผู้รับบริการ และมีการแจ้งให้ประชาชนทราบว่า หากไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้ง/ ร้องเรียนนายกเทศมนตรีได้

ด้านการสนองตอบความต้องการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการกับผู้รับบริการได้อย่างชัดเจนตรงตามความต้องการและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างทันท่วงที

ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ หมายถึง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการด้วยความตั้งใจและใส่ใจในการให้บริการหรือจัดสถานที่หรือผู้รับความคิดเห็นคอยรับการร้องเรียนคำร้องทุกข์หรือคำแนะนำจากประชาชนผู้มารับบริการรวมทั้งหาวิธีการในการแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที

ด้านความต่อเนื่อง หมายถึง มีเจ้าหน้าที่คอยสอบถามปัญหาหรือข้อขัดข้องในการมารับบริการ พร้อมช่วยดำเนินการแก้ไขและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการตั้งแต่เข้ารับบริการจนบริการแล้วเสร็จแม้จะเป็นเวลาพักเที่ยงหรือใกล้เวลาเลิกงาน

ด้านความสะดวกสบาย หมายถึง มีการจัดแบบฟอร์มคำร้องและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้อย่างเพียงพอ รวมไปถึงอาคารสถานที่ติดต่อ สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างที่รอรับบริการ

ด้านความพร้อมในการให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงตามเวลา และมีความรู้พร้อมให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ

ด้านคุณภาพ หมายถึง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรอบรู้ถูกต้องมีการติดตามผลหลังจากการบริการแล้ว และมีการนำคำแนะนำจากผู้รับบริการมาปรับปรุงการบริการเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ

เทศบาล หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 13 พ.ศ. 2552 ซึ่งในการวิจัยนี้หมายถึงเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

เพศ หมายถึง เพศชายเพศหญิงของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

อายุ หมายถึง อายุของประชาชนที่มาใช้บริการและอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แบ่งเป็นช่วงอายุดังนี้ อายุต่ำกว่า 25 ปี, อายุ 25-34 ปี, อายุ 35-44 ปี, อายุ 45-54 ปี และอายุ 55 ปีขึ้นไป

สถานะภาพสมรส หมายถึง สถานะภาพสมรสของประชาชนที่มาใช้บริการและอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลช้างข้ามอำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แบ่งเป็น โสด, สมรส, หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ และหม้าย

ระดับการศึกษา หมายถึง การศึกษาของประชาชนที่มาใช้บริการและอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลช้างข้ามอำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แบ่งเป็นระดับประถมศึกษา/ต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน, ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น, ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช., ระดับอนุปริญญา/ ปวส., ระดับปริญญาตรีและระดับสูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ หมายถึง อาชีพของประชาชนที่มาใช้บริการและอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลช้างข้ามอำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แบ่งเป็นนักเรียน/นักศึกษา, เกษตรกร, รับจ้าง/ใช้แรงงาน, ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว, ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและอาชีพอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมา

หน่วยงานที่มาติดต่อ หมายถึง หน่วยงานที่ประชาชนมาขอรับบริการจากเทศบาล
ตำบลช้างข้าม ตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แบ่งเป็น กองช่าง กองคลัง กองการศึกษา และ
สำนักปลัดเทศบาล

ประชาชน หมายถึง บุคคลที่มาขอรับบริการและอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลช้างข้าม
อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดการบริการสาธารณะ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
 - 3.1 ความหมายของการบริการ
 - 3.2 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ
 - 3.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ
4. เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
5. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

Issak (1981) ความคิดเห็น หมายถึง เป็นการแสดงออกทางคำพูด หรือคำตอบที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับทั่ว ๆ ไป โดยปกติแล้วความคิดเห็นต่างจากเจตคติ คือ ความคิดเห็นจะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะขณะที่เจตคติจะเป็นเรื่องทั่ว ๆ ไป มีความหมายที่กว้างกว่า

เสกสรร วัฒนพงษ์ (2542) ความคิดเห็นหมายถึง การแสดงออกถึงความเชื่อ ทศนะ การวินิจฉัย การพิจารณาหรือการประเมินผลอย่างมีรูปแบบ โดยได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติและข้อเท็จจริง ความรู้ที่มีอยู่ของผู้แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ การแสดงความคิดเห็นอาจจะแสดงออกโดยการพูด หรือการเขียนก็ได้

ดุจหทัย ครุฑเดชะ (2550) ความคิดเห็นหมายถึงการแสดงออกทางความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจจะได้รับการยอมรับหรือ

ปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้และความคิดเห็นของคนนั้นมีหลายระดับขึ้นอยู่กับพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล

กัทร รัตนธรรม (2552) ความคิดเห็นหมายถึงการแสดงความรู้สึก ความเชื่อ เจตคติและ ค่านิยมบางอย่างของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยความรู้หรือประสบการณ์และสภาพแวดล้อม การแสดงความคิดเห็นนั้นอาจแสดงได้ด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจได้รับการ ขอมรับหรือปฏิเสธก็ได้เช่นกัน

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่าความคิดเห็นหมายถึง การแสดงความรู้สึก ความเชื่อ เจตคติและ ค่านิยมบางอย่างของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยความรู้หรือประสบการณ์และสภาพแวดล้อม การแสดงความคิดเห็นนั้นอาจแสดงได้ด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้ ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจได้รับการ ขอมรับหรือปฏิเสธก็ได้เช่นกัน

ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น

ภัทรลิตา บัระภา (2550) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลซึ่ง ทำให้บุคคลแต่ละคนแสดงความคิดเห็นที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันไว้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่

1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกายคือเพศอายุภาวะความครบครันสมบูรณ์ของอวัยวะ ต่าง ๆ คุณภาพของสมอง

1.2 ระดับการศึกษาการศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นและ การศึกษาทำให้บุคคลที่มีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้นและคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นใน เรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล

1.3 ความเชื่อค่านิยมและเจตคติของบุคคลต่อเรื่องต่าง ๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้ จากกลุ่มบุคคลในสังคมหรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

1.4 ประสบการณ์เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ และความรับผิดชอบต่องานซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมได้แก่

2.1 สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุโทรทัศน์หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพล อย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคลเป็นการได้รับข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้องมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลเพราะเมื่อบุคคลอยู่ใน กลุ่มใดหรือสังคมใดก็ต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมซึ่งทำให้บุคคลนั้น มีความเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

2.3 ข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่แต่ละบุคคลได้รับแตกต่างกันก็จะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

ความสำคัญของความคิดเห็น

การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคลที่ผู้ศึกษาสนใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และแต่ละบุคคลแสดงความรู้สึกออกมาโดยวิธีการต่าง ๆ การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผน วางโครงการในการดำเนินนโยบายต่าง ๆ และจะทำให้การดำเนินการต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

การวัดความคิดเห็น

ดวงเพ็ญ ทுகิต (2550) ได้เขียนเอกสารประกอบการเรียนการสอนของคณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เรื่องการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการวัดว่ามาตรวัดเจตคติหรือทัศนคติหรือความคิดเห็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายมี 4 วิธี คือ

1. วิธีคิดแบบสเกลวัดความต่างทางศัพท์ (S-D Scale = Semantic differential scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคุณสมบัติที่มีความหมายตรงกันข้ามเช่นดี-เลวขยัน-ขี้เกียจ เป็นต้น
2. วิธีลิเคิร์ตสเกล (Likert scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นที่นิยมกันมากที่สุดเพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่ายประหยัดเวลาผู้ตอบเวลาผู้ตอบแบบสามารถแสดงทัศนคติในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ โดยยึดอันดับความชอบหรือไม่ชอบซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบและให้คะแนน 5 4 3 2 1 หรือ +1 +10 -1 -2 ตามลำดับ
3. วิธีกัทแมนสเกล (Guttman scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกันและสามารถจัดอันดับทัศนคติสูง-ต่ำแบบเปรียบเทียบกันและกันได้อย่างต่ำสุดหรือสูงสุดและแสดงถึงการสะสมของข้อความความคิดเห็น
4. วิธีเทอร์สโตนสเกล (Thurstone scale) เป็นวิธีการสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาตรแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งความคิดหรือทัศนคติไปในทางเดียวกันและเสมือนเป็น Scale ที่มีช่วงห่างกัน

ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ภทริลิตา บัระภา (2550) กล่าวว่า การที่บุคคลมีทัศนคติอย่างไรนั้นเกิดจากความสอดคล้องขององค์ประกอบของทัศนคติทั้งด้านความคิดความเข้าใจความรู้สึกพฤติกรรมและองค์ประกอบใดเกิดความไม่สอดคล้องขึ้นจะทำให้องค์ประกอบอื่นเปลี่ยนไปด้วยและทัศนคติก็จะเปลี่ยนไปความสอดคล้องเกิดขึ้นในลักษณะที่ความคิดกับความรู้สึกของบุคคลสอดคล้องกัน ทัศนคติที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ จะคงที่แต่เมื่อใดที่ความคิดกับความรู้สึกเกิดขัดแย้งกันจนถึงระดับบุคคลไม่สามารถจะทนต่อไปได้บุคคลก็จะลดการขัดแย้งโดยการคงทัศนคติของตนไว้โดยไม่รับรู้ข้อมูล

ใด ๆ ที่จะทำให้เกิดการขัดแย้งขึ้นและแยกแยะและเลือกรับเฉพาะข้อมูลที่สอดคล้องกับความรู้สึก ความคิดของตน

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า วิธีที่จะบอกถึงความคิดเห็นของบุคคลที่จะทำการศึกษานั้นก็คือ จำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อคำถาม การใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นจะต้อง ระบุให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ เช่น แบบสอบถามแบ่งน้ำหนักความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด เป็นต้น

แนวคิดการบริการสาธารณะ

มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับบริการสาธารณะไว้หลายท่าน ดังนี้

Wang (1986) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการ จากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นตามที่ต้องการการบริการมี 4 ปัจจัยสำคัญคือ

1. ตัวบริหาร (Management)
2. แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client groups)

ประยูร กาญจนดล (2549) คำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่า บริการสาธารณะหมายถึงกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง ที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของ ฝ่ายการปกครองที่จัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนฝ่ายปกครองหมายถึงฝ่ายบริหารที่ รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลางภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ ประชาชนโดยมีลักษณะดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณะย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้ เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

สรุปจากปัจจัยทั้งหมดนี้จึงสามารถให้ความหมายของระบบการให้บริการสาธารณะว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลา

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ดังนี้

จิตตินันท์ เชชะคุปต์ (2549) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภคร/ ลูกค้า/ ผู้รับบริการ) กับผู้ใช้บริการ (เจ้าของกิจการ/ พนักงานบริการ/ ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวถึงการให้บริการสรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ
2. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือการให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ปัญญา ฮวดเฮง (2551) การบริการ (Service) หมายถึง สินค้าที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้า (Goods) โดยลักษณะของการขาย การบริการจะเป็นไปใน รูปแบบของกระบวนการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการจะไม่สามารถเป็นเจ้าของบริการนั้น ๆ ได้เหมือนกับการเป็นเจ้าของสินค้า ทำให้การประเมินคุณค่าของการให้บริการทำได้ยากกว่าการประเมินคุณค่าของสินค้าที่มีตัวตน ความเชื่อถือระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก นอกจากนั้นจะพบว่าบริการจะมีความแตกต่างกันและยากที่จะทำเหมือนกันได้ทุกครั้ง เนื่องจากการผลิตและการจำหน่ายจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันและไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้

การบริการคือกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้บริการโดยสินค้านั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจสามารถพิจารณาความสำคัญของคำต่าง ๆ ได้ดังนี้ (จิตภา วิเศษฐ์, 2551)

1. กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ (Delivery activity) หมายถึงการดำเนินการหรือการกระทำ (Performance) ใด ๆ ของธุรกิจให้บริการอันเป็นผลให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ

2. สินค้าไม่มีตัวตน (Intangible goods) หมายถึง “การบริการ” ซึ่งเกิดจากกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ

3. ความพึงพอใจ (Customer satisfaction) หมายถึงการที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ

สำหรับประเทศไทย โดยสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย ได้มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการของภาครัฐและได้จัดทำเป็นคู่มือขึ้นเรียบเรียงโดย วรเดช จันทสร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล เพื่อให้ราชการมีระบบบริการและจัดการที่ดี โดยเป้าหมายภาคราชการจะเน้นผลลัพธ์ขั้นปลาย (Ultimate outcomes) 10 ประการ ดังนี้ (สถาบันมาตรฐานการสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย, 2542)

1. ความเสมอภาคในการบริการ
2. ความเป็นธรรมในการบริการ
3. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
4. สิทธิเสรีภาพของประชาชน
5. ความทั่วถึง
6. ความพึงพอใจของประชาชนในฐานะลูกค้า
7. ประสิทธิภาพของหน่วยงานที่ให้บริการ

8. ความประหยัดทั้งของภาครัฐและประชาชนผู้รับบริการ

9. คุณภาพและความถูกต้องของการบริการ

10. การรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุก คุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวม

จากที่กล่าวมาจึงสรุปได้ว่า การบริการหมายถึง กระบวนการดำเนินกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการและการบริการนั้นสนองตอบความต้องการของผู้มารับบริการได้มากที่สุด และจะนำมาซึ่งความประทับใจแก่ผู้มารับบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

บุษกร พงษ์ชวลิต (2541) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการบริการ ซึ่งประกอบไปด้วยแพทย์ที่มีความถูกต้องแม่นยำในการวินิจฉัยโรค และการรักษาโรค ตลอดจนพยาบาลที่มีความรู้ความสามารถในการให้การพยาบาล การมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยในการตรวจรักษา การสื่อสารที่ผู้ให้บริการให้ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแก่ผู้รับบริการ

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล (2542) ได้ให้ความหมายตามมุมมองของผู้เกี่ยวข้อง และตามวิวัฒนาการของแนวคิดเรื่องคุณภาพโดยศัพท์ “คุณภาพ” คือ ภาวะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ในมุมมองของผู้ประกอบวิชาชีพ คุณภาพคือ การปฏิบัติตามมาตรฐาน ที่กำหนดไว้และความสม่ำเสมอซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ ส่วนในมุมมองของผู้ใช้ประโยชน์ คุณภาพคือ การตอบสนองความต้องการ (Need) และความคาดหวัง (Expectation) ของผู้รับผลงาน หรือการทำให้เกิดความคาดหวังของผู้รับผลงาน

เกศินี ดีพร้อมทรัพย์ (2546) แนวความคิดด้านคุณภาพพัฒนามาจากการควบคุมคุณภาพ (Quality control) ไปสู่การประกันคุณภาพ (Quality assurance) และการบริหารคุณภาพ (Quality management)

1. การควบคุมคุณภาพ คือ ระบบในการผลิตที่คำนึงความประหยัด เพื่อให้ผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งปัจจุบันนิยมใช้วิธีทางสถิติในการควบคุมคุณภาพ หรือที่เรียกว่าการควบคุมคุณภาพในเชิงสถิติ (Statistical quality control)

2. การประกันคุณภาพ คือ การดำเนินการที่มาจากวางแผนอย่างเป็นระบบในการสร้างเชื่อมั่นว่าสินค้าหรือการบริการมีคุณสมบัติตรงตามข้อกำหนดและความต้องการของลูกค้า

3. การบริหารคุณภาพ คือ ภารกิจและหน้าที่ของการบริหารงานทุกอย่างในการกำหนดนโยบายคุณภาพ รวมทั้งการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

สุนันทา ทวีผล (2550) ให้ความหมายคำว่าบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร่องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน โดยกล่าวว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการใช้บริการการให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวไว้ว่าในการพิจารณาความสำคัญของบริการอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้านได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร

2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือความชอบความพึงพอใจดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบมีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีมีดังต่อไปนี้

อหยาศัยดี

ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอหยาศัยอันดีทั้งด้วยสีหน้าแววตาท่าทางและคำพูดการต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญมีภาคจินกกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็นอย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดีท่าทางที่กระตือรือร้นกุสิจุจะเป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกันเมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดีมีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

มีมิตรไมตรี

พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่ามีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้นความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใดการบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบของผู้ใช้บริการถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนานเอาใจใส่สนใจงาน

ความมุ่งมั่นในการให้บริการ

มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมากเพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงานหรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการที่มีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใดบางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชาแต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงานหันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการผู้ใช้บริการไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากแต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการการแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วยหากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึกสะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษหากแต่งกายไม่สุภาพก็จะต้องแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

กิริยาสุภาพมารยาทงาม

ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพและรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานนอกจากมีกิริยาสุภาพแล้วการแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำที่ชอบที่ควรนับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวังหากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

วาจาสุภาพ

ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโชกฮาากพูดหยาบคายก้าวร้าวทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคนหรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการการคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์ เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไรวาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

น้ำเสียงไพเราะ

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไปบางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดันพูดตัวดเสียงไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไรการที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะแม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวานเสียงดีอย่างนักร้องแต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

ควบคุมอารมณ์ได้ดี

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคงเพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตาซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กันผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดีมีความสุภาพและมีความเป็นผู้ดีแต่บางคนอาจจะมีกิริยามารยาทไม่ดีแสดงท่าทางหยิ่งยโสพูดจาโอหังก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อนต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจเมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดตำหนิหรืออาจถึงขั้นขู่ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคายในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา

พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการดังนั้นเมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้

ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจ รับรู้ปัญหาอย่างไม่ได้นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วยเพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวอย่างไม่เป็นการเพียงพอทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปทีแต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

กระตือรือร้น

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ค้ำยันในงานบริการหากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยและแล้วข้อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการเสียไปแล้วยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

มีวินัย

พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวาและมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้นในการคัดเลือกผู้มีความเหมาะสมในการเป็นผู้ทำงานบริการจึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

ซื่อสัตย์

การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉลผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูดไม่ชอบติดต่อกับคนพูดไปปดหมดเท็จหลบตะแคง ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่าคุณภาพการบริการ (Service quality) หมายถึง การให้บริการตามมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด ตรงตามความคาดหวังหรือมากกว่าที่ผู้มารับบริการคาดหวังไว้ ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้านหลัก ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการมีศักยภาพในด้านความรู้ทางวิชาการ มีความสุภาพต่อผู้รับบริการ และมีการต้อนรับที่เหมาะสม
2. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ รวมทั้งผลลัพธ์ของการบริการ มีคุณภาพ มีความเที่ยงตรงเชื่อถือได้และขั้นตอนไม่ยุ่งยาก
3. สถานที่สำหรับการให้บริการ มีความสะอาด ปลอดภัย และจัดเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึงและทันสมัย

องค์ประกอบของคุณภาพบริการ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2542) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติ เพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากคำในภาษาอังกฤษคำว่า Service ได้มีนักบริหารหลาย ๆ ท่านได้ให้ความหมาย โดยแยกเป็นตัวอักษรและมีความหมาย ดังนี้

S = Service concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจ ให้ลูกค้าผู้มาติดต่อหรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้อง มีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = Readiness, Rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความพร้อม อยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึก ประทับใจ ตลอดทั้งได้คุณค่าไปจากการบริการ

I = Interesting, Impression, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและความมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็น ระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใส

C = Cleanliness, Correctives, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและความมีไมตรี จิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความ เป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้ม แยมแจ่มใส

E = Endurance คือ ความอดทน และการรู้จักควบคุมอารมณ์

S = Sincerity คือ ความจริงใจและการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่าองค์ประกอบของคุณภาพบริการ หมายถึงกิจกรรมผลประโยชน์ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าแนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความ พึงพอใจ ให้ลูกค้าผู้มาติดต่อหรือมาขอใช้บริการและรับบริการ ความกระตือรือร้น ความพร้อมและความรวดเร็วการทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ตลอดทั้งได้คุณค่า ไปจากการบริการ ความสะอาด ความถูกต้องและความมีไมตรีจิต ความอดทน และการรู้จัก ควบคุมอารมณ์ ความจริงใจและการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

Millet (1954) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการหน่วยงานของรัฐนั้นควรที่จะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกันความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึงประชาชนทุกคนควรมีสិทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมืองการให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติผิวหรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์เช่นรถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้วการบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือการให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอมีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ทฤษฎี 3 ไอ (Theory of triple)

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2544) ได้กล่าวถึงทฤษฎี 3 ไอแห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพคือปัจจัยแห่ง 3 ประการที่อยู่เบื้องหลังของความด้อยประสิทธิภาพและอ่อนคุณภาพของการบริการซึ่งจะให้ข้อคิดที่น่าสนใจไม่น้อยแก่การแก้ปัญหาด้านคุณภาพของบริการ โดยต้องการจะแก้ไขที่ต้นเหตุทฤษฎี 3 ไอกล่าวไว้ว่าสาเหตุสำคัญของการทำงานผิดพลาดหรือการให้ผลงานที่มีปัญหาและไม่ตรงตามเป้าหมายของพนักงานต่าง ๆ ในองค์กรนั้นมาจากสาเหตุสำคัญ 3 ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาและสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงานได้แก่

1. Innocence คือความรู้เดียวสาหรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของตัวผู้ให้บริการคนนั้นบางที่อาจเรียกว่า Lack of skills หรือขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงานคือทำผิดไปเพราะความรู้
2. Ignorance คือความละเลยหรือความมั่งง่ายของตัวบริการนั่นเองหมายความว่ารู้ทั้งรู้ว่าสิ่งนั้นไม่ควรทำเพราะอาจก่อปัญหาต่อไปแต่ความมั่งง่ายในตัวทำให้เขาทำไปทั้ง ๆ ที่รู้ก็เลยเกิดปัญหาขึ้นมาจริง ๆ บางที่อาจเรียกอีกอย่างว่า Negligence ก็ได้สำหรับบางกรณีที่เขาละเลยให้ต้องทำแต่ละเลยไม่กระทำก็เข้าข่ายนี้เช่นกัน

3. Intention คือความจงใจกระทำอาจเรียกอีกอย่างหนึ่งได้ว่าเป็น Malicious act คือกระทำไปโดยความรู้และเข้าใจแต่มีเจตนาารมณ์บางอย่างแอบแฝงอยู่ให้กระทำนี้เพื่อผลประโยชน์แก่องค์กรเมื่อได้โอกาสจึงกระทำการอันไม่สมควรลงไปบางที่อาจคุ้นกับคำว่า Moral hazard ในงานบางอย่างก็ได้

สุภชัย ยาวะประพาส (2545) กล่าวถึง ระบบมาตรฐานงานบริการประชาชนและภาคเอกชน P.S.O. 1107 คืองานที่หน่วยงานของรัฐจัดตั้งขึ้นตามอำนาจหน้าที่กฎหมายบัญญัติไว้เพื่อบริการให้แก่ประชาชนและภาคเอกชน คำว่า “บริการ” มีความหมายมากกว่าคำว่าบริการที่ใช้ในภาคเอกชน ซึ่งมักหมายถึง การที่บริษัทต่าง ๆ ให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อแลกกับค่าบริการที่บริษัทเรียกเก็บ

ระบบ P.S.O. 1107 จะครอบคลุมตั้งแต่ประชาชน ภาคเอกชน หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานท้องถิ่น ซึ่งรวมเรียกว่าลูกค้าของหน่วยงานมีเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ 10 เกณฑ์ คือ

1. ประสิทธิภาพ โดยทั่วไปวัดจากสัดส่วนระหว่างปัจจัยผลผลิตและปัจจัยนำเข้าอาจพิจารณาได้จากต้นทุนที่ใช้ในกระบวนการผลิต การจัดการ ในขณะที่ปัจจัยการผลิตพิจารณาได้จากบริการที่ส่งมอบ ซึ่งมีได้หลายมิติ ที่สำคัญคือ เวลาที่ใช้ในการจัดการ ดังนั้นตัวชี้วัดประสิทธิภาพในกรณีนี้ คือ เวลาที่ส่งมอบบริการ หรืออาจเรียกว่าความรวดเร็ว

2. คุณภาพการบริการที่รวดเร็วอาจไม่ใช้บริการที่มีคุณภาพได้เช่นเดียวกับคนที่ทำงานรวดเร็วไม่ใช่คนที่สามารถสร้างงานที่มีคุณภาพก็ได้ในการดำเนินการเพื่อขอรับรอง P.S.O. 1107 หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานคุณภาพที่ไม่ด้อยกว่าหน่วยงานที่ให้บริการในลักษณะที่เทียบเคียงได้ทั้งภาครัฐและเอกชนตัวชี้วัดเช่นปฏิบัติงานไม่ต่ำกว่ามาตรฐานกำหนดหรือสูงกว่ามาตรฐานกำหนด

3. ความทั่วถึงกลุ่มเป้าหมายของงานบริการของรัฐจะแตกต่างจากกลุ่มเป้าหมายของงานบริการภาคเอกชนเนื่องจากรัฐต้องให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่มทุกอาชีพทุกวัยดังนั้นในการจัดบริการของรัฐเกณฑ์มาตรฐานคือความทั่วถึงในการจัดบริการให้แก่ประชาชนกระจายตามพื้นที่ อาชีพอายุการศึกษาบริการที่ครอบคลุมคือบริการที่ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถใช้บริการได้ตัวชี้วัดเช่นลูกค้าส่วนใหญ่สามารถใช้บริการได้

4. ความเสมอภาคงานบริการของรัฐต้องกระจายให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถใช้บริการได้ไม่ว่าจะแตกต่างในเรื่องเพศอายุการศึกษาควรได้รับการบริการเสมอหน้ากันการได้รับ โอกาสเสมอหน้ากันคือความเสมอในการจัดบริการตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐานคือลำดับก่อน-หลังของการให้บริการ

5. ความเป็นธรรม รัฐต้องให้บริการแก่กลุ่มหลากหลายโดยเสมอหน้ายกเว้นกลุ่มที่ด้อยกว่าเนื่องจากสภาพร่างกายซึ่งรวมถึงแต่ผู้พิการผู้สูงอายุไปจนถึงหญิงใกล้คลอดการให้บริการเฉพาะให้แก่กลุ่มที่ด้อยกว่ากลุ่มอื่นในด้านสภาพร่างกายจะช่วยทำให้คนเหล่านั้นมีโอกาสได้รับบริการเหมือนกลุ่มอื่นตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐานคือผู้ด้อยโอกาสได้รับบริการผ่านช่องทางปกติหรือช่องทางพิเศษซึ่งอาจหมายถึงมีทางซึ่งลงสำหรับผู้พิการทางขาและแขนมีทางเท้าที่ออกแบบไว้สำหรับผู้พิการทางสายตา

6. การตอบสนองความต้องการลูกค้าอาจมีความต้องการที่หลากหลายและแตกต่างกันไปลูกค้าต้องการทราบกฎเกณฑ์ระเบียบประกาศคำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ไปติดต่อหรืออาจต้องการให้มีบริการจำหน่ายอาหารเครื่องดื่มจัดสถานที่สำหรับนั่งรอที่จอดรถประเด็นสำคัญคือหน่วยงานต้องรู้ความต้องการของลูกค้า และหาทางตอบสนองให้ได้โดยอาจเทียบเคียงกับงานบริการที่ใกล้เคียงกันตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐานคือลูกค้าได้รับการตอบสนอง

7. ความพึงพอใจแม้ว่าหน่วยงานอาจตอบสนองในความต้องการของลูกค้าได้บางเรื่องก็ไม่ได้หมายความว่าลูกค้าพึงพอใจ บางครั้งเพียงรู้ว่าหน่วยงานพยายามคิดค้นหาวิธีดำเนินการแม้ยังไม่ได้ทำลูกค้าก็พึงพอใจเพราะเห็นความตั้งใจจริงที่จะบริการตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐานคือความพึงพอใจของลูกค้า

8. ความต่อเนื่องของการบริการมักเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้ในบริการของรัฐทุกประเภทหน่วยงานของรัฐที่ต้องสร้างความเป็นเลิศในการบริการควรติดตามสอบถามและอำนวยความสะดวกที่กล่าวความสะดวกแก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอตลอดเวลาเช่นติดตามว่าจะได้รับการบริการอย่างไรความต่อเนื่องตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐานคือการติดต่อลูกค้า

9. ความสะดวกสบายในที่นี้คือความสะดวกสบายในการไปติดต่อและรับบริการซึ่งรวมไปถึงการรอคอยและอื่น ๆ ความสะดวกสบายอาจหมายถึงสถานที่ที่ติดต่อที่นั่งพักห้องสมุดและอาคารสถานที่ตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐานคือช่องทางที่มีให้ลูกค้าติดต่อ

10. ความพร้อมในการให้บริการเมื่อลูกค้าไปติดต่อรับบริการลูกค้ามักคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้หากพบว่าเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้เนื่องจากสาเหตุใดก็ตามอาทิตักทายผู้รับผิดชอบไม่อยู่ลูกค้ามักสรุปว่าหน่วยงานไม่พร้อมที่จะให้บริการความพร้อมในการให้บริการซึ่งมีทั้งมิติเจ้าหน้าที่ช่วงเวลาอาคารสถานที่ตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐานคือลูกค้าได้รับการบริการช่วงเวลาต่าง ๆ

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ

ในการประเมินคุณภาพของการบริการทั่ว ๆ ไปลูกค้ามักใช้เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการที่ได้รับโดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 10 ประการซึ่ง Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้กล่าวไว้ดังนี้

1. ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึงสภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึงความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้โดยตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึงการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึงความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม (Courtesy) หมายถึงความมีไมตรีจิตที่สุภาพนอบน้อมเป็นกันเองรู้จักให้เกียรติผู้อื่นจริงใจมีน้ำใจและเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึงความสามารถในด้านการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
7. ความปลอดภัย (Security) หมายถึงสภาพที่ปราศจากอันตรายความเสียหายและปัญหาต่าง ๆ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึงการติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึงความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจนใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ
10. ความเข้าใจลูกค้าและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding of customer) หมายถึงความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้ารวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

คุณลักษณะเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังจากผู้ให้บริการ หากผู้ให้บริการตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการเพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการประทับใจในการบริการที่ได้รับก็จำเป็นต้องวางแผนนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าวและทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่ายพร้อมทั้งมีการพัฒนากลยุทธ์การบริการตามนโยบายที่วางไว้อย่างจริงจัง

Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) จากการศึกษาวิจัยที่ได้มีการพัฒนาตลอดของพาราสุรามานซีเทมล์และเบอร์รี่พบว่าคุณภาพการบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการจึงได้นำเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการมาสร้างเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “Servqual” (Service quality) ที่แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือส่วนที่ 1 ประกอบด้วย 22 ข้อเป็นการประเมินจากความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการและส่วนที่ 2 ประกอบด้วย 22 ข้อเช่นเดียวกันแต่ประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริงซึ่งเรียกว่า “Rater” ซึ่งผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้านดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการหมายถึงลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่เครื่องมืออุปกรณ์บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัสและการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้หมายถึงความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้บริการบริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการหมายถึงความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วถึง

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการหมายถึงผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพมีกิริยาท่าทางและมารยาที่ดีในการให้บริการสามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการหมายถึงความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละคน

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่าคุณภาพการบริการหมายถึงการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลช้างข้ามอำเภอ นายอามจังหวัดจันทบุรีที่ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานรวม 10 ด้านได้แก่ด้านประสิทธิภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่องด้านความสะอาดสบาย ด้านความพร้อม ด้านคุณภาพ

เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของ ทฤษฎี 3 ไอ (Theory of triple) Millet (1954) Parasuraman et al. (1990) และระบบมาตรฐานงานบริการประชาชนและภาคเอกชน P.S.O. 1107 ผู้วิจัยได้ทำการสรุปเพื่อเปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการแต่ละคน ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ทฤษฎี 3 ไอ (Theory of triple) ทฤษฎี 3 ไอแห่งการ ให้บริการที่ต่อ คุณภาพ	Millet (1954) ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการ บริการหน่วยงาน ของรัฐ	Parasuraman et al. (1990) ข้อกำหนด 5 ข้อที่ ลูกค้าใช้ในการตัดสิน คุณภาพบริการ	ระบบมาตรฐานงาน บริการประชาชนและ ภาคเอกชน P.S.O. 1107
1. Innocence คือ ความไร้เดียงสา	1. การให้บริการอย่าง เสมอภาค (Equitable service)	1. ด้านความน่าเชื่อถือ	1. ด้านประสิทธิภาพ
2. Ignorance คือ ความละเลย	2. การให้บริการอย่าง ทันเวลา (Timely service)	2. ด้านการสร้างควม มั่นใจ	2. ด้านความทั่วถึง
3. Intention คือ ความจงใจกระทำ	3. การให้บริการอย่าง เพียงพอ (Ample service) 4. การบริการอย่าง ต่อเนื่อง (Continuous service)	3. ด้านรูปลักษณ์ทาง กายภาพ 4. ด้านการดูแลเอาใจ ใส่	3. ด้านความเสมอภาค 4. ด้านความเป็นธรรม

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ทฤษฎี 3 ีอ (Theory of triple) ทฤษฎี 3 ีอแห่งการ ให้บริการที่ด้วย คุณภาพ	Millet (1954) ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการ บริการหน่วยงาน ของรัฐ	Parasuraman et al. (1990) ข้อกำหนด 5 ข้อที่ ถูกใช้ในการตัดสิน คุณภาพบริการ	ระบบมาตรฐานงาน บริการประชาชนและ ภาคเอกชน P.S.O. 1107
	5. การให้บริการอย่าง ก้าวหน้า (Progressive service)	5. ด้านการตอบสนอง	5. ด้านการสนองตอบ ความต้องการ 6. ด้านการสนองตอบ ความพึงพอใจ 7. ด้านความต่อเนื่อง 8. ด้านความ สะดวกสบาย 9. ด้านความพร้อมใน การให้บริการ 10. ด้านคุณภาพ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบการสร้างกรอบแนวคิดตามทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
คุณภาพการให้บริการของระบบมาตรฐานงานบริการประชาชนและภาคเอกชน P.S.O. 1107 ได้แก่
ด้านประสิทธิภาพ ด้านความทั่วถึงด้านความเสมอภาคด้านความเป็นธรรมด้านการสนองตอบความ
ต้องการด้านการสนองตอบความพึงพอใจด้านความต่อเนื่องด้านความสะดวกสบายด้านความพร้อม
ในการให้บริการและด้านคุณภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพ

คำว่า “ประสิทธิภาพ” เป็นศัพท์ที่ใช้กันอย่างกว้างขวางทั้งในวงการบริหารธุรกิจและการ
บริหารรัฐกิจซึ่งเป็นเป้าหมายของการบริหารงานอาจแตกต่างกันออกไปเพราะฉะนั้นปัญหาที่
ตามมาคือจะวัดประสิทธิภาพในการจัดบริการของรัฐได้อย่างไรดังนั้นจำเป็นต้องกล่าวถึง
แนวความคิดเกี่ยวกับความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) ตามทัศนะของบุคคลต่าง ๆ
เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาการกำหนดความหมายที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ติน ปรัชญพฤทธิ (2542) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดนั่นก็คือ การลดค่าใช้จ่ายด้านวัตถุดิบและบุคลากรลงในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นยำตรงความเร็วและความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น

ทวี มณีสาย และจารีรักษ์ วีระหงส์ (2546) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึงความสามารถขององค์กรในการทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุดคือใช้วิธีการให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยมีเป้าหมายคือประสิทธิผล

สมใจ ลักษณะ (2547) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพหมายถึงสิ่งที่ป้อนเข้าไปหลาย ๆ อย่างนั้นประกอบกันได้ดีเพียงไหนซึ่งก็คือความสามารถในการทำให้เกิดผลผลิตมากขึ้นเป็นการรักษาระดับการผลิตที่มีคุณภาพสูงโดยใช้เวลาน้อยลงหรือมีการสูญเสียเกิดขึ้นน้อย

สรุปประสิทธิภาพ หมายถึง การส่งมอบบริการด้วยความรวดเร็ว ง่าย ivo โดยมี การดูแลไม่ให้ เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแต่ถ้าเป็นการบริหารราชการหมายถึงความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการได้สูงสุด

2. ด้านความทั่วถึง

ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกัน ได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

ความทั่วถึง หมายถึง การจัดให้มี การประชาสัมพันธ์ระเบียบวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และการจัดเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเพื่อความเป็นระเบียบขณะให้บริการดูแลอย่างทั่วถึงในการให้บริการแก่ประชาชน

สรุป ความทั่วถึง หมายถึง มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีการจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแลอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการและมีการจัดบริการให้แก่ประชาชนที่มาขอรับบริการและมีการจัดบริการให้แก่ประชาชนทุกกลุ่มได้อย่างทั่วถึง ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ ทุกคนเท่าเทียมกัน

3. ด้านความเสมอภาค

ความเสมอภาค คำที่มักได้ยินพร้อมกับ สิทธิ เสรีภาพ และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ กลุ่มคำดังกล่าวมีนัยสำคัญต่อการพิทักษ์ประโยชน์ สร้างความสงบ และการอยู่อย่างมีสันติสำหรับมนุษย์ทุกคนอย่างเท่าเทียม ทั้งนี้ตามหลักสิทธิมนุษยชนที่มนุษย์ทุกคนพึงได้รับนับแต่การปฏิสนธิ

ไปจวบจนการสิ้นชีวิต ความเสมอภาคเป็นหลักสำคัญในการเชื่อมประสานสิทธิ เสรีภาพ และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ให้เป็นจริงได้ในทางปฏิบัติ

ความเสมอภาค (Equality) คืออะไร ความหมายตามหลักสิทธิมนุษยชน หมายถึง ความเท่าเทียมของมนุษย์ทุกคนในการได้รับสิทธิพื้นฐานตามหลักสิทธิมนุษยชน โดยผ่านการปฏิบัติต่อกันระหว่างมนุษย์ต่อมนุษย์ ด้วยความเคารพต่อสิทธิและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

ความหมายตามหลักกฎหมาย หมายถึง หลักการพื้นฐานของความยุติธรรม ที่กำหนดให้มีการปฏิบัติต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ อย่างเท่าเทียมกัน

ความหมายตามระบอบประชาธิปไตย หมายถึง การที่ประชาชนทุกคนในประเทศมีความเสมอภาคหรือความเท่าเทียมกันในเรื่องสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐาน ในที่นี้สิ่งที่จำเป็น ขั้นพื้นฐานต่อการอยู่รอดและพัฒนาตัวเองตามหลักสิทธิมนุษยชน คือ ปัจจัยสี่ ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและร่างกาย การนับถือศาสนา การศึกษาและการรับรู้ข่าวสาร การเข้าถึงบริการสาธารณะและสวัสดิการสังคม การประกอบอาชีพ การมีส่วนร่วมทางการเมือง และการได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย

สรุป ความเสมอภาค หมายถึง ประชาชนทุกคนมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน มีการปฏิบัติต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ อย่างเท่าเทียมกันและประชาชนทุกคนในประเทศมีความเสมอภาคหรือความเท่าเทียมกันในเรื่องสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐาน ไม่แบ่งแยกเลือกปฏิบัติ

4. ด้านความเป็นธรรม

ความเป็นธรรม หมายถึง เส้นแบ่งระหว่างความพึงพอใจกันของคนทั้งสองคน หรือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าพอใจด้วยกันทุกคนทุกฝ่าย โดยที่เส้นแบ่งดังกล่าวอาจไม่ได้อยู่ตรงกึ่งกลางของทุก ๆ ฝ่ายเลยก็ได้ มันอาจล้ำแดนไปยังอีกฝ่ายหนึ่งบ้าง แต่ทุกคน ทุกฝ่ายก็มีความพึงพอใจและพร้อมที่จะยอมรับเส้นแบ่งดังกล่าวนั้นได้โดยไม่ขัดข้องความหมายของ “ความเป็นธรรม” นั้น จะเน้นที่ความรู้สึกพึงพอใจเป็นสำคัญ ซึ่งหมายถึง ความพอดีที่น่าพอใจของทุกคน ทุกฝ่ายนั่นเอง ความเป็นธรรม เป็นคำย่อของคำว่า “ความเป็นธรรมชาติ ในที่นี้หมายถึง ธรรมชาติของมนุษย์นี้เอง” โดยความเป็นธรรมชาติของมนุษย์ คือ การเน้นที่อารมณ์รู้สึก และอารมณ์รู้สึกที่มนุษย์ต่างเน้นกันมากก็คือ ความพึงพอใจหรือความพอดีของตนเอง ซึ่งถ้าเมื่อใดที่มนุษย์ทั้งหลายสามารถค้นพบว่า เส้นแบ่งของความพึงพอใจหรือความพอดีของตนเป็นเส้นเดียวกันกับบุคคลอื่น ๆ แล้ว เส้นแบ่งที่ว่านี้ คือขอบเขตที่เรียกกันว่า “ความเป็นธรรม” นั่นเอง

สรุป ความเป็นธรรม หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่มที่มาใช้บริการ รวมทั้งการจัดบริการเฉพาะให้แก่กลุ่มที่ด้อยกว่ากลุ่มอื่นในด้านสภาพร่างกาย ได้แก่ ผู้พิการ ผู้สูงอายุและ

หญิงใกล้ชิดตลอด รวมทั้งการบริการด้วยความเป็นธรรมชาติ ไม่มีการทูลจริต หรือเรียกรับผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

5. ด้านการสนองตอบความต้องการ

Maslow (1970) กล่าวถึงลำดับขั้นความต้องการ ของมนุษย์ออก 5 ขั้นตามลำดับกล่าวคือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological) เป็นความต้องการพื้นฐานที่สำคัญที่สุด เพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้

2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Safety) หลังจากที่ร่างกายได้รับการตอบสนองความต้องการ แล้วก็จะเกิดความต้องการด้านความปลอดภัย ซึ่งหมายถึง ความปลอดภัยทางด้านร่างกายที่ต้องการได้รับความคุ้มครอง และยังรวมถึงความมั่นคงทางเศรษฐกิจด้วย

3. ความต้องการทางสังคม (Social) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมของกลุ่ม ได้รับการยอมรับและเป็นผู้ที่มีความสำคัญในกลุ่ม

4. ความต้องการ มีชื่อเสียง (Esteem) เป็นความต้องการ ที่จะเป็นบุคคลที่มีความมั่นใจในตนเอง มีบุคคลยอมรับนับถือ ได้รับการยกย่องจากคนอื่นเมื่อทำงานสำเร็จ ต้องการมีฐานะเด่นทางสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่ความมั่นใจในตนเอง และรู้สึกว่าคุณค่า

5. ความต้องการความสำเร็จตามความนึกคิด (Self actualization) เป็นความต้องการลำดับขั้นสูงสุด เมื่อคนได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกาย ความปลอดภัย ด้านสังคม ความมีชื่อเสียง แล้วต่อมาไม่นานนักคนก็จะเกิดความไม่พอใจได้ ถ้าเขาไม่สามารถทนสิ่งที่ตนต้องการทำ รวมทั้งต้องการให้ชีวิตดีขึ้น มีความก้าวหน้าและทำในสิ่งที่ตนชอบ นอกจากนั้นยังรวมถึงองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น ความรู้สึกทำงานมีความสำคัญ ทำทายความสามารถ ความก้าวหน้า มีความสำเร็จมากยิ่งขึ้นไปอีก

สรุป การสนองตอบความต้องการ หมายถึง การสนองความต้องการของมนุษย์ ตั้งแต่ขั้นพื้นฐาน ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน และความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับ เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วก็จะเกิดความพึงพอใจส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมา

6. ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการท างานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

สุนทร เพ็ชรพราว (2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานและการทำงานนั้น ถ้าบุคคลมีความรู้สึกพร้อมจะเสียสละ ทุกอย่างอุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งาน และทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีความรู้สึกไม่พึงพอใจต่องาน ก็จะ ไม่กระตือรือร้นในการทำงาน เพียงทำงานตามหน้าที่ให้เสร็จไปในแต่ละวันเท่านั้น ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการ ปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน ความพึงพอใจทำให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงาน ที่มี ความมุ่งมั่นมีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้

สรุป การสนองตอบความพึงพอใจจากความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่เกิดจากทัศนคติ ความต้องการที่เป็น ไปตามความคาดหวัง ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองก็เกิดความพึงพอใจขึ้น และถ้าไม่ได้รับการตอบสนอง ตามความต้องการตามความคาดหวังไว้ความพึงพอใจก็จะหายไปทันที

7. ด้านความต่อเนื่อง

ความต่อเนื่องของการบริการมักเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้ในบริการของรัฐทุกประเภท หน่วยงานของรัฐที่ต้องสร้างความเป็นเลิศในการบริการควรติดตามสอบถามและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอตลอดเวลาเช่นติดตามว่าจะได้รับการบริการอย่างไร ความต่อเนื่องตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐานคือการติดต่อลูกค้า

สรุป ความต่อเนื่อง หมายถึง มีเจ้าหน้าที่คอยสอบถามปัญหาหรือข้อขัดข้องในการมาใช้ บริการ พร้อมช่วยดำเนินการแก้ไขและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการตั้งแต่ เข้ารับบริการจนบริการแล้วเสร็จ

8. ด้านความสะดวกสบาย

ความสะดวกสบาย หมายถึง การจัดสถานที่ให้อยู่สภาพที่เหมาะสมเรียบร้อย เช่น มีเครื่องใช้ภายในสำนักงานที่จะอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น สถานที่ จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น มีเครื่องปรับอากาศที่สามารถปรับอุณหภูมิได้เย็นสบาย อาคารมีอากาศ ถ่ายเทสะดวก ความสะดวกสบายที่ได้รับจากการบริการ หมายถึง การใช้เวลาน้อยในการรอคอย ในสถานบริการ การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถาน บริการ ในที่นี้วัดจากความสะดวกที่ได้รับจากการจัดบริการในด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากร และขั้นตอนการบริการ

สรุป ความสะดวกสบาย หมายถึง ความสะดวกสบายที่ได้รับจากการบริการ หมายถึง การใช้เวลาน้อยในการรอคอยในสถานบริการ การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ ความ

สะดวกสบายที่ ได้รับในสถานบริการ ในที่นี้วัดจากความสะดวกที่ ได้รับจากการจัดบริการในด้าน สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากร และขั้นตอนการบริการ

9. ด้านความพร้อมในการให้บริการ

ความพร้อมในการให้บริการ หมายถึง ในการบริการจะต้องมีการเตรียมความพร้อมทั้ง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สถานที่ รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงานเพื่อรองรับจำนวนผู้มาใช้ บริการ เพื่อการบริการจะได้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการซึ่งความพร้อมในการให้บริการ เมื่อลูกค้าไปติดต่อรับบริการลูกค้ามักคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้หากพบว่าเจ้าหน้าที่ ไม่สามารถให้บริการได้เนื่องจากสาเหตุใดก็ตามอาจติดขัดเพียงผู้รับผิดชอบไม่อยู่ลูกค้ามักสรุปว่า หน่วยงานไม่พร้อมที่จะให้บริการความพร้อมในการให้บริการซึ่งมีทั้งมิติเจ้าหน้าที่ช่วงเวลาอาคาร สถานที่ตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐานคือลูกค้าได้รับบริการช่วงเวลาต่าง ๆ

สรุปความพร้อมในการให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการ รวมถึงวัสดุอุปกรณ์และสถานที่

10. ด้านคุณภาพ

คุณภาพ คือ สิ่งที่ลูกค้าพึงพอใจ ซึ่งหน่วยงานหรือองค์กรจะต้องผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) โดยจะต้องศึกษาความต้องการของลูกค้า ด้วยวิธีการต่าง ๆ การสร้างคุณภาพเป็นหน้าที่ของทุกคนในองค์กรที่จะต้อง ร่วมมือกันอย่างจริงจัง

“คุณภาพ” (Quality) หมายถึง สิ่งที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า นั้นมีหมายความว่า หากเราสามารถบริการได้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า แสดงว่า เรามีบริการที่ดี เช่นเดียวกัน หากเราไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เขาจะบอกว่าเราบริการไม่ดี

สรุป คุณภาพ หมายถึง หมายถึง ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความรอบรู้ ถูกต้อง มีการ ติดตามผลการดำเนินงานนั้น และแก้ไขในสิ่งที่ไม่ถูกต้องเพื่อให้ผลงานมีคุณภาพมากที่สุด และเกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการหลังจากการรับบริการแล้ว

ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดข้างต้นในการกำหนดแบบสอบถามการวิจัยในการศึกษาศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรีเพื่อให้เนื้อหาของการศึกษาวิจัยมีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี และการสรุปผลการศึกษามีความถูกต้องตามหลักทฤษฎีและมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำผลการวิจัยไป ใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตได้จริง

ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ประวัติความเป็นมา

ตำบลช้างข้าม แยกออกมาจากอำเภอท่าใหม่ เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2535 ที่มาของชื่อ “ช้างข้าม” เนื่องจากเมื่อเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2310 หลังกรุงศรีอยุธยาแตก 2 เดือน สมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช หรือพระยาตาก (พระนามในขณะนั้น) ได้ทรงยกทัพออกจากเมืองระยอง (ซึ่งได้ครองมานานประมาณ 18 เดือน หลังจากตีแหวกล้อมจากพม่าจากกรุงศรีอยุธยา) เพื่อจะไปเมืองจันทร์ โดยในการยกทัพนั้น มีทั้งทหาร ไพร่ พล ช้าง ม้า และเสบียงอาหาร แต่เดือนมิถุนายนเป็นช่วงหน้าฝน น้ำในคลองพังราด ซึ่งกั้นระหว่างจังหวัดระยอง กับจังหวัดจันทบุรี มีปริมาณมากจึงได้พาทัพช้างมาข้ามคลองตรงบริเวณนี้ ซึ่งมีพื้นคลองเป็นพื้นแข็ง และนำทัพข้ามคลองได้สำเร็จ จึงเรียกจุดนี้ว่า ช้างข้าม ต่อมากลายเป็นหมู่บ้าน และตำบลตามลำดับ (เทศบาลตำบลช้างข้าม, 2558 ก)

ที่ตั้งและอาณาเขต

เทศบาลตำบลช้างข้าม ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 ตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี อยู่ห่างจากอำเภอนายายอามประมาณ 8 กิโลเมตร อยู่ทางทิศใต้ของอำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี และมีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อ ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม

ทิศใต้ ติดต่อ อ่าวไทย

ทิศตะวันออก ติดต่อ ตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม

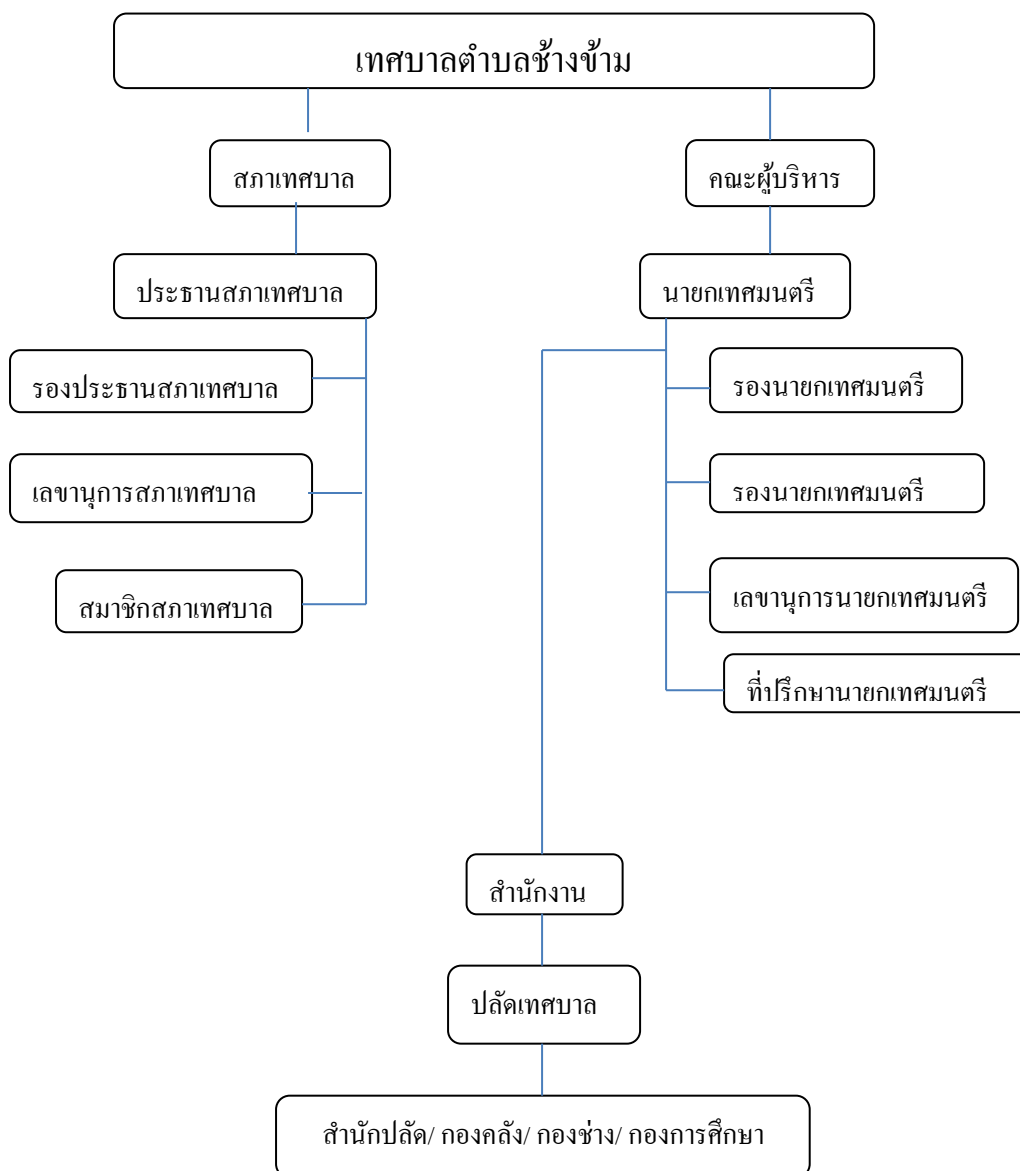
ทิศตะวันตก ติดต่อ ตำบลพังราด อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ประชากร

ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558 จำนวนครัวเรือน 1,399 ครัวเรือน

ประชากรรวม 4,769 คน แยกเป็น ชาย 2,328 คน หญิง 2,441 คน

โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลตำบลช้างข้าม



ภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลตำบลช้างข้าม

เทศบาลตำบลช้างข้าม แบ่งออกเป็น

1. สำนักปลัดเทศบาลตำบลช้างข้ามมีหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปที่มีได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ของส่วนราชการใดหรืองานอื่นที่ได้รับมอบหมายประกอบด้วย

1.1 งานบริหารทั่วไป

- 1.2 งานนโยบายและแผน
- 1.3 งานกฎหมายและคดี
- 1.4 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 1.5 งานกิจการสภา
- 1.6 งานส่งเสริมการเกษตร
- 1.7 งานสาธารณสุข
2. กองคลังมีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและบัญชีการพัสดุและทรัพย์สินการงบประมาณงานผลประโยชน์และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมายประกอบด้วย
 - 2.1 งานการเงิน
 - 2.2 งานบัญชี
 - 2.3 งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้
 - 2.4 งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ
3. กองช่างมีหน้าที่เกี่ยวกับผังเมืองและโยธาการสาธารณสุขปโภคและงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมายประกอบด้วย
 - 3.1 งานก่อสร้าง
 - 3.2 งานออกแบบและควบคุมอาคาร
 - 3.3 งานประสานสาธารณสุขปโภค
 - 3.4 งานผังเมือง
4. กองการศึกษามีหน้าที่เกี่ยวกับงานการศึกษาและงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมายประกอบด้วย
 - 4.1 งานส่งเสริมกิจการโรงเรียน
 - 4.2 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
 - 4.3 งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน
 - 4.4 งานสังคมสงเคราะห์
 - 4.5 งานส่งเสริมและพัฒนาสตรี

อัตรากำลัง

รวมทั้งสิ้น 26 คน แยกเป็น

พนักงานเทศบาล 10 คน

พนักงานจ้างตามภารกิจ 13 คน

พนักงานจ้างทั่วไป 3 คน

อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน 100 คน

ข้อมูลสภาพสังคมทั่วไป

ประชากรประกอบอาชีพเกษตรกรรม ทำสวน ทำไร่ ประมง การเลี้ยงกุ้ง ค้าขาย ฯลฯ โดยมีการเพาะปลูกพืชมีลักษณะเป็นแบบผสมผสานที่มีการปลูกพืชผัก ผลไม้ หลายชนิดรวมกัน ได้แก่ ทุเรียน เงาะ มังคุด พริกไทย ยางพารา เป็นต้น ด้านการเลี้ยงสัตว์ ได้แก่ การเลี้ยงกุ้ง การเลี้ยงปูน้ำจืด และการเลี้ยงหอยนางรม เป็นต้น

การคมนาคมใช้เส้นทางช้างข้าม-สนามไชย ซึ่งแยกออกจากเส้นทางหลักถนนสุขุมวิท เป็นเส้นทางหลักในการติดต่อกับ ตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี และใช้เส้นทางเฉลิมบูรพาชลทิศเชื่อมต่อกับตำบล กระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี และ ตำบลพังราด อำเภอแกลง จังหวัดระยองนอกจากใช้เส้นทางคมนาคมดังกล่าวแล้ว สามารถใช้ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กและถนนลูกรังติดต่อหมู่บ้านต่าง ๆ ในตำบลช้างข้าม

โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 2 แห่ง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน 2 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนวัดช้างข้าม, โรงเรียนวัดหนองไทร และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลช้างข้าม โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล (ตั้งอยู่ในหมู่ที่ 4 บ้านพลงใหญ่) จำนวน 1 แห่ง ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชนจำนวน 13 แห่งคลินิกจำนวน 1 แห่ง

หมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลช้างข้าม แบ่งพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมดออกเป็น 13 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

- หมู่ที่ 1 บ้านเตาปูน
- หมู่ที่ 2 บ้านอ้ายถุย
- หมู่ที่ 3 บ้านปลักหมู
- หมู่ที่ 4 บ้านพลงใหญ่
- หมู่ที่ 5 บ้านช้างข้าม
- หมู่ที่ 6 บ้านยายหรีด
- หมู่ที่ 7 บ้านสี่แยก
- หมู่ที่ 8 บ้านถนนสูง
- หมู่ที่ 9 บ้านตรอกล่าง
- หมู่ที่ 10 บ้านเขาตัน
- หมู่ที่ 11 บ้านซากหมัน
- หมู่ที่ 12 บ้านหนองไทร
- หมู่ที่ 13 บ้านคู้งตะเคียน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณพชัย มหาพิราภรณ์ (2542) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทรมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นและศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทรพบว่าการความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทรโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ วันที่มาใช้บริการ และแผนกของงานที่ใช้บริการต่างก็มีความคิดเห็นต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกันส่วนประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนวันที่ที่มาใช้บริการและเวลาที่มาใช้บริการต่างก็มีความคิดเห็นต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทรไม่แตกต่างกัน

ระวีวรรณ โกษาคม (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ โดยจัดเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการด้านการชำระภาษีในเขตเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำนวน 254 คน โดยใช้แนวคิดของ Yamane ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA ในการหาค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วย LSD เพื่อทดสอบว่าตัวแปรคู่ใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้ง 5 ด้าน อันดับแรก ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ และด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่

ประชาชนผู้มาใช้บริการมีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง ไม่แตกต่างกัน

นางลัทธน์ สุขสงบ (2547) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตบางกะปิกรุงเทพมหานครพบว่าในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตบางกะปิกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับในระดับปานกลางในประเด็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการมารับบริการกับความคิดเห็นในการบริการพบว่าเพศ อายุ รายได้ของผู้มาใช้บริการสำนักงานเขตที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกันแต่พบว่าสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ที่มาติดต่อ ประเภทของบริการความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนระยะทางห่างจากสำนักงานเขตช่วงเวลาที่มาติดต่อของผู้ใช้บริการระยะเวลาที่อาศัยอยู่ที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

นเศรษฐ ประดิษฐ์วงศ์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัวฬ่อ และเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัวฬ่อ ใน 10 ด้าน คือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการตอบสนองความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบาย ด้านความพร้อมในการให้บริการ และด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพ โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนในตำบลดอนหัวฬ่อ จำนวน 372 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test และ One-way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัวฬ่อ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัวฬ่อ เป็นรายได้ พบว่า คุณภาพการบริการประชาชนสูงสุด คือด้านความพร้อมในการให้บริการ รองลงมาคือด้านประสิทธิภาพ และด้านความเป็นธรรม โดยในด้านความพร้อมในการให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัวฬ่อมีความรวดเร็วของการบริการ และในด้านความเป็นธรรม ประชาชนมีความคิดเห็นที่ตนเองสามารถซักถามสิ่งที่สงสัยหรือ มีความคิดเห็นโต้แย้งกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัวฬ่อ ผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการ

ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัวพ่อ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการที่ได้รับ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

วาสนา ประชอลิ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ตำบลฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอฉะเชิงเทรา จำนวน 395 คน โดยผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติพรรณนาแจกแจงความถี่ ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ (Sheffe')

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง ฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมพบว่า ประชาชนเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลางต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับ ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง ฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่าอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน โดยมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คือ ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ควรอำนวยความสะดวกในเรื่องน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ตลอดจนมีป้ายประชาสัมพันธ์

รุ่งรัตน์ พรหมยะดวง (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลแม่เมาะ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลแม่เมาะ และเพื่อทดสอบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันออกไป จะมีความคิดเห็นทางด้านการให้บริการแตกต่างกันหรือไม่ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 605 ราย จาก 11 หมู่บ้าน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่เมาะ อยู่ในระดับปานกลาง ผู้รับบริการในกลุ่มอาชีพและ

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่เมาะในระดับที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าจะมีความคิดเห็นในเชิงลบมากกว่ากลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาในระดับต่ำ คุณภาพการบริการโดยรวมของทุกด้าน ทั้งการกักภายในสถานที่ และภายนอกสถานที่ เทศบาลตำบลแม่เมาะ มีคุณภาพการบริการในระดับปานกลาง

สุทธิกานต์ ชูทอง (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยวิธีการศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลบางละมุง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test, One-way ANOVA และ Sheffe'test

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ด้านความทั่วถึง และด้านความพร้อมในการให้บริการ โดยในด้านประสิทธิภาพ ประชาชนมีความคิดเห็นเห็นว่า เทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีความรวดเร็วในการให้บริการ ในด้านความทั่วถึง ประชาชนมีความคิดเห็นเห็นว่า มีการประชาสัมพันธ์ระเบียบวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และในด้านความพร้อมในการให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นเห็นว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงตามเวลาของการปฏิบัติราชการผลเปรียบเทียบความแตกต่าง ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทงานที่มาติดต่อ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน และปัจจัยด้านเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ยุวณัฐ จำปามูล (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน ผลการวิจัยพบว่า 1. ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ย

สูงสุดคือ ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิต ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการพัฒนา ระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐานเมื่อเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำได้ดังนี้ ด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านยุทธศาสตร์การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการพัฒนา ระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน ตามลำดับ 2. ความคิดเห็นและ ข้อ เสนอแนะของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ คือ ควรจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย เช่น บริเวณสวนสาธารณะให้เหมาะสมให้มีระบบการผลิตน้ำประปามีความทันสมัยและมีปริมาณ เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนด นโยบาย การแสดงความคิดเห็น ช่วยกันคิดริเริ่มสร้างสรรค์เสนอแนะความต้องการหรือตัดสินใจ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์สาธารณะของส่วนรวม เพื่อส่งผลถึง ความเป็นอยู่ของชุมชนในท้องถิ่น

กนกวรรณ บุญยาศัย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอ มะขาม จังหวัดจันทบุรี เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 5,801 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1976) จำนวน 374 คน สถิติที่ใช้ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One-way ANOVA ในการวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบทางเดียว และหากพบว่าความแตกต่างจะทำการ ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล มะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล มะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมาคือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการ บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และอันดับสุดท้ายคือด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ และการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย แต่ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ มีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

บงกช สิงหะ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 363 คน โดยใช้เครื่องมือคือแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test One-way ANOVA และค่าของ เชฟเฟ้ (Scheffe') ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ ดังนี้ ด้านความสะดวกสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านคุณภาพ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเสมอภาค และด้านความทั่วถึง และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน คืออายุและระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ส่วนตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน คือ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทงานที่มาติดต่อ

ปัญญา เพ็ชรวิวัฒน์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพผู้รับบริการ ซึ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลท่าหลวง จำนวน 2,339 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 343 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล ดังนี้ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ การวัดระดับคุณภาพการให้บริการเลือกใช้สถิติ ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพผู้รับบริการ ใช้สถิติ t-test และ One-way ANOVA ที่ระดับ .05 จากรายงานการวิจัย พบว่า

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของการบริการ พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับดีมาก ส่วนการทดสอบ สมมติฐาน ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงาน สวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคมที่มีเพศ อายุ รายได้ และอาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รัตนารักษ์ วงษ์ษา (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในตำบลวัง ตะเคียนต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต. วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพการสมรส และจำนวนครั้ง ในการใช้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ประชาชนที่มาใช้บริการใน อบต. วังตะเคียน จำนวน 360 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ t-test และ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร พร้อมทั้งใช้ LSD เพื่อทดสอบ ว่าตัวแปรคู่ใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งกำหนดไว้ที่ระดับ .05 ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของ อบต. วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ใน ระดับดีมาก และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในตำบลวังตะเคียนต่อคุณภาพการ ให้บริการของ อบต. วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ และสถานภาพ พบว่า ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มีรายได้ และจำนวน ครั้งในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต. วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกัน

วนิดา โพธิชัย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดการวิจัย ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บ ภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน ตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

จำนวน 274 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบคะแนน (t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบหลายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ภาพรวมด้านต่าง ๆ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อม โดยให้ความสำคัญในอันดับ 2 ส่วนด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ความสำคัญในอันดับสุดท้าย การทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

ทศรัฐ จันยาง (2555) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์จากผู้มาใช้บริการจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับดีโดยไม่แตกต่างกันตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์เมื่อพิจารณาพบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในทุกด้านแต่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแต่ละด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

ณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์การวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อ

ศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเคา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเคา จำนวน 17 หมู่บ้าน เพื่อนำผลการศึกษามานับถึกข้อมูล ประมวลผล วิเคราะห์ ประเมินผล และสรุปผลความพึงพอใจของประชาชน โดยใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วนเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้านรวมไม่น้อยกว่า 385 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงการก่อสร้างถนน ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน ด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ ด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน และด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

ตารางที่ 2 สรุปตัวแปรอิสระที่สัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม

ชื่อผู้วิจัย	เพศ	อายุ	สถานภาพสมรส	ระดับการศึกษา	อาชีพ	วันที่มาใช้บริการ	ประเภทงานบริการ	รายได้	เวลาที่มาใช้บริการ	ความถี่ที่มติดต่อ	ระยะทาง	ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่	จำนวนครั้งในการใช้
ณพชัย มหาพิราภรณ์ (2542)	√	√	-	√	√	√	√	√	√	-	-	-	-
ระวีวรรณ โภชาคม (2545)	√	√	-	√	√	-	-	√	-	-	-	-	-
นงลักษณ์ สุขสงบ (2547)	√	√	√	√	√	-	√	√	√	√	√	√	-

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	เพศ	อายุ	สถานภาพสมรส	ระดับการศึกษา	อาชีพ	วันที่มาใช้บริการ	ประเภทงานบริการ	รายได้	เวลาที่มาใช้บริการ	ความถี่ที่มาติดต่อ	ระยะทาง	ระยะเวลาที่ลาป่วย/เจ็บ	จำนวนครั้งในการใช้บริการ
	นเศรษฐ ประดิษฐวงศ์ (2548)	√	-	-	√	√	-	-	√	-	-	-	-
วาสนา ประชอดี (2550)	-	√	-	√	√	-	-	√	-	-	-	-	-
รุ่งรัตน์ พรหมยะดวง (2551)	√	√	-	√	√	-	-	-	-	-	-	-	-
สุทธิกานต์ ชูทอง (2551)	√	-	-	√	√	-	√	√	-	-	-	-	-
กนกวรรณ บุญยาศัย (2554)	√	√	-	√	√	-	-	√	-	-	-	-	-
บงกช สิงหะ (2554)	√	√	√	√	√	-	√	√	-	-	-	√	-
ปัญญา เพ็ชรวิวัฒน์ (2554)	√	√	-	√	√	-	-	√	-	-	-	-	-
รัตนากรณ์ วงษ์ษา (2554)	√	√	√	√	√	-	-	√	-	-	-	-	√
วนิดา โพธิชัย (2554)	√	√	-	√	√	-	-	√	-	-	-	-	-
ทศรัฐ จันยาง (2555)	√	√	-	√	√	-	-	√	-	-	-	-	-

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำตัวแปรอิสระที่เกี่ยวข้องกับ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอ นายายอาม จังหวัด

จันทบุรี ซึ่งมีทั้งหมด 13 ตัวแปร ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, อาชีพ, วันที่มาใช้บริการ, ประเภทงานบริการ, รายได้, เวลาที่มาใช้บริการ, ความถี่ที่มาติดต่อ, ระยะทาง, ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ และจำนวนครั้งในการใช้บริการ

ซึ่งผู้วิจัยเลือก 6 ตัวแปร มาใช้ในการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ได้แก่ ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, อาชีพ และหน่วยงานที่มาติดต่อ ดังนี้

ตารางที่ 3 ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ตัวแปรอิสระ	แหล่งอ้างอิง
เพศ	ณพชัย มหาพิราภรณ์ (2542), ระวีวรรณ โกชาดม (2545), นงลักษณ์ สุขสงบ (2547), นครศ ประดิษฐวงศ์ (2548), รุ่งรัตน์ พรหมยะดวง (2551), สุทธิกานต์ ชูทอง (2551), กนกวรรณ บุญยาลัย (2554), บงกช สิงหะ (2554), ปัญญา เพียรวิวัฒน์ (2554), รัตนาภรณ์ วงษ์ษา (2554), วนิตา โพธิชัย (2554), ทศรัฐ จันยาง (2555)
อายุ	ณพชัย มหาพิราภรณ์ (2542), ระวีวรรณ โกชาดม (2545), นงลักษณ์ สุขสงบ (2547), วาสนา ประชอลี (2550), รุ่งรัตน์ พรหมยะดวง (2551), กนกวรรณ บุญยาลัย (2554), บงกช สิงหะ (2554), ปัญญา เพียรวิวัฒน์ (2554), รัตนาภรณ์ วงษ์ษา (2554), วนิตา โพธิชัย (2554), ทศรัฐ จันยาง (2555)
สถานภาพสมรส	นงลักษณ์ สุขสงบ (2547), บงกช สิงหะ (2554), รัตนาภรณ์ วงษ์ษา (2554)
ระดับการศึกษา	ณพชัย มหาพิราภรณ์ (2542), ระวีวรรณ โกชาดม (2545), นงลักษณ์ สุขสงบ (2547), นครศ ประดิษฐวงศ์ (2548), วาสนา ประชอลี (2550), รุ่งรัตน์ พรหมยะดวง (2551), สุทธิกานต์ ชูทอง (2551), กนกวรรณ บุญยาลัย (2554), บงกช สิงหะ (2554), ปัญญา เพียรวิวัฒน์ (2554), รัตนาภรณ์ วงษ์ษา (2554), วนิตา โพธิชัย (2554), ทศรัฐ จันยาง (2555)

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	แหล่งอ้างอิง
อาชีพ	ณพชัย มหาพีรภรณ์ (2542), ระวีวรรณ โกชาคม (2545), นงลักษณ์ สุขสงบ (2547), นครศ ประดิษฐวงศ์ (2548), วาสนา ประชอลี (2550), รุ่งรัตน์ พรมยะดวง (2551), สุทธิกานต์ ชูทอง (2551), กนกวรรณ บุญยาศัย (2554), บงกช สิงหะ (2554), ปัญญา เพ็ชรวิวัฒน์ (2554), รัตนาภรณ์ วงษ์ษา (2554), วนิตา โพธิชัย (2554), ทศรัฐ จันยาง (2555)
หน่วยงานที่มาติดต่อ	ณพชัย มหาพีรภรณ์ (2542), นงลักษณ์ สุขสงบ (2547), สุทธิกานต์ ชูทอง (2551), บงกช สิงหะ (2554)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล ช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และหน่วยงานที่มาติดต่อซึ่งผู้วิจัยขอเสนอ วิธีดำเนินการศึกษาตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เสนอผลการแปลผล
7. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือประชาชนที่มาใช้บริการและอาศัยอยู่ในเขต เทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จำนวน 2,082 คน (เทศบาลตำบลช้างข้าม, 2558 ข)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการและอาศัยอยู่ในเขต เทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 336 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่ม ตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1976) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งแทนค่าตาม สูตรได้ดังนี้

คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

$$N = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดตัวอย่าง

N = ประชากร 1,200 คน

e = ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม กำหนดให้คลาดเคลื่อนได้ 0.05

$$n = \frac{2,082}{1 + 2,082(0.05)^2}$$

$$= 335.54$$

$$\approx 336$$

ได้จำแนกกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งสิ้นรวม 336 คน เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวข้างต้นแล้ว ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental random sampling) จากประชาชนที่มาใช้บริการและอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาอาชีพ และหน่วยงานที่มาติดต่อลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีเป็นแบบสอบถามที่ให้แสดงความคิดเห็นมี 5 ระดับ เกณฑ์การให้คะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับโดยมีรายละเอียด คำถาม ทั้งสิ้น 20 ข้อ แบ่งออกเป็น 10 ด้าน คือ

1. ด้านประสิทธิภาพ จำนวน 2 ข้อ
2. ด้านความทั่วถึง จำนวน 1 ข้อ
3. ด้านความเสมอภาค จำนวน 2 ข้อ
4. ด้านความเป็นธรรม จำนวน 2 ข้อ

- | | |
|--------------------------------|-------------|
| 5. ด้านการสนองตอบความต้องการ | จำนวน 2 ข้อ |
| 6. ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ | จำนวน 1 ข้อ |
| 7. ด้านความต่อเนื่อง | จำนวน 2 ข้อ |
| 8. ด้านความสะดวกสบาย | จำนวน 3 ข้อ |
| 9. ด้านความพร้อมในการให้บริการ | จำนวน 2 ข้อ |
| 10. ด้านคุณภาพ | จำนวน 3 ข้อ |

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลและเทศบาลจากหนังสือ ตำรา เอกสาร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. จัดทำแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบบ Rating scale (บุญชม ศรีสะอาด, 2546) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น โดยใช้เกณฑ์การแปลผล ดังนี้

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

3. นำแบบสอบถามฉบับร่าง เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา และการใช้ภาษา

4. นำแบบสอบถามฉบับร่าง ที่แก้ไขตามข้อเสนอนแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยให้ตรงตามเนื้อหา การใช้ถ้อยคำสำนวน ความชัดเจนในข้อความ และครอบคลุมเรื่องที่ศึกษา โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย

- 4.1 นายประเสริฐศักดิ์ รัตโนภาส นายกเทศบาลตำบลช้างข้าม
- 4.2 ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ผอ. การศูนย์การศึกษาจันทร์ วิทาลัยการบริหาร

รัฐกิจ

- 4.3 อาจารย์พรเทพ นามกร อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียง หรือเหมือนกับกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach 's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.73 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นใช้เก็บข้อมูลได้จริง

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบมาปรับปรุงเพื่อให้มีความสมบูรณ์ของเนื้อหาอีกครั้งและใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่มาใช้บริการและอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจศูนย์จันทบุรีเพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลในเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการและอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเป้าหมายที่จะศึกษา โดยนำแบบสอบถามไปให้โดยตรงด้วยตนเอง พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดและวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม โดยให้โอกาสผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำแบบสอบถามอย่างอิสระ

3. จำนวนแบบสอบถาม 336 ชุด สามารถเก็บคืนและตรวจสอบความสมบูรณ์ได้ทั้งหมด 336 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม แล้วนำมาลงรหัสข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอในรูปตารางประกอบ

2. วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และหน่วยงานที่มาติดต่อสถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่และร้อยละ

3. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล ช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามโดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ เชฟเฟ้ (Scheffe')

เกณฑ์การแปลผล

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยมีเกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2546)

$$\begin{aligned} \text{สูตรการหาค่าอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด}-\text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้นจึงแปลความหมายคุณภาพการให้บริการประชาชนได้ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน
คะแนนค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง คุณภาพการบริการอยู่ในระดับดีที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	เห็นด้วยมาก หมายถึง คุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี
คะแนนค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	เห็นด้วยปานกลาง หมายถึง คุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	เห็นด้วยน้อย หมายถึง คุณภาพการบริการอยู่ในระดับไม่ดี
คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	เห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง คุณภาพการบริการอยู่ในระดับไม่ดีเลย

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงวันที่ 1 ตุลาคม ถึง 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558
รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 2 เดือน

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล ช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศอายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษาอาชีพ และหน่วยงานที่มาติดต่อ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ จากประชาชนที่มาขอรับบริการและอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลช้างข้ามอำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ปี พ.ศ. 2558 จำนวน 336 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มาขอรับบริการและอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลช้างข้ามอำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มาขอรับบริการและอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามไปยังประชาชนที่มาขอรับบริการและอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลช้างข้าม ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างผ่านนายกเทศมนตรีตำบลช้างข้ามและนายก ฯ มอบให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลช้างข้ามประสานงานในการเก็บข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้อธิบายวัตถุประสงค์ และมีหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการช่วยตอบแบบสอบถามแนบไปกับแบบสอบถามทุกฉบับ และทำการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาขอรับบริการและอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลช้างข้ามปี พ.ศ. 2558 ผลการเก็บรวบรวมแบบสอบถามผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามทั้งหมด 336 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืนรวมทั้งหมด 336 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 ซึ่งถือว่าไม่มีแบบสอบถามที่สมบูรณ์เพียงพอต่อการวิเคราะห์เมื่อนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์สถานภาพส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างตามแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (336 คน)	ร้อยละ (100.00)	
เพศ	ชาย	136	40.48	
	หญิง	200	59.52	
อายุ	ต่ำกว่า 25ปี	33	9.28	
	25 ปีขึ้นไป-34ปี	37	11.01	
	35 ปีขึ้นไป-44ปี	115	34.23	
	45 ปีขึ้นไป-54ปี	96	28.57	
	55ปีขึ้นไป	55	16.37	
สถานภาพสมรส	โสด	147	43.75	
	สมรส	80	23.81	
	หย่าร้าง	65	19.35	
	แยกกันอยู่	44	13.10	
ระดับการศึกษา				
	ประถมศึกษา/ต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	86	25.60	
	มัธยมศึกษา/ ปวช.	152	45.24	
	อนุปริญญา/ปริญญาตรี	89	26.49	
	สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.68	
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	9	2.68	
	เกษตรกร/ประมง	119	35.42	
	รับจ้าง/ใช้แรงงาน	101	30.06	
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	33	9.82	
	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	35	10.42	
	พนักงานบริษัท	39	11.61	
	หน่วยงานที่มาติดต่อ กongsang		71	21.13
		กองคลัง	125	37.20
		กองการศึกษา	50	14.88
		สำนักปลัดเทศบาล	90	26.79
รวม		336	100.00	

จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไปพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 59.52 ซึ่งมีอายุ 35-44 ปีขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 34.23 รองลงมาคืออายุ 45-54 ปี, อายุ 55 ปีขึ้นไป, อายุ 25-34 ปี และต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็น ร้อยละ 28.57, 16.37, 11.01 และ 9.82 ตามลำดับ สถานภาพสมรสโดยส่วนใหญ่โสด ร้อยละ 43.75 รองลงมาคือ สมรส, หย่าร้าง, และแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 23.81, 19.35, และ 13.10 ตามลำดับ ระดับการศึกษาโดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. ร้อยละ 45.24 รองลงมาคือ, ระดับอนุปริญญา/ ปริญญาตรี, ประถมศึกษา/ ต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 26.49, 25.60, และ 2.68 ตามลำดับ อาชีพเกษตรกรรม/ ประมง ร้อยละ 35.42 รองลงมาคือ รับจ้าง/ ไร่แรงงาน, พนักงานบริษัท, ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ, ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว, และนักเรียน/ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.06, 11.16, 10.42, 9.82 และ 2.68 ตามลำดับ โดยกองคลัง เป็นหน่วยงานที่ประชาชนมาติดต่อ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.20 รองลงมาคือ สำนักปลัดเทศบาล กองช่าง, และกองการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 26.79, 21.13 และ 14.88 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านประสิทธิภาพ

ด้านประสิทธิภาพ	ระดับความคิดเห็นของประชาชน					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด				
1. การบริการด้วยความถูกต้อง	188 (55.59)	122 (36.31)	23 (6.85)	2 (0.06)	1 (0.30)	4.47	.68	ดีที่สุด	1
2. ความรวดเร็วของการให้บริการ	129 (38.39)	146 (43.45)	58 (17.26)	3 (0.89)	-	4.19	.75	ดี	2
ภาพรวมด้านประสิทธิภาพ						4.33	.54	ดีที่สุด	

จากตารางที่ 5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านประสิทธิภาพพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลช้างข้าม โดยภาพรวมด้านประสิทธิภาพอยู่ในระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, $SD = 0.54$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีด้านประสิทธิภาพ อันดับแรกคือ การบริการด้วยความถูกต้อง อยู่ในระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 4.47$, $SD = 0.68$) และ ความรวดเร็วของการให้บริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.19$, $SD = 0.75$)

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านความทั่วถึง

ด้านความทั่วถึง	ระดับความคิดเห็นของประชาชน					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	ปานกลาง	น้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด				
1. เทศบาลตำบลช้างข้ามมีจำนวนเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน	104 (30.95)	143 (42.56)	84 (25.00)	4 (1.19)	1 (0.30)	4.03	.80	ดี	1
ภาพรวมด้านความทั่วถึง						4.03	.80	ดี	

จากตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านความทั่วถึงพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลช้างข้าม โดยภาพรวมด้านความทั่วถึงอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.03$, $SD = 0.80$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีด้านความทั่วถึง อันดับแรกคือ การบริการด้วยความถูกต้อง อยู่ในระดับดี

นายชยาม จังหวัดจันทบุรีด้านความทั่วถึง คือ เทศบาลตำบลช้างข้ามมีจำนวนเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอต่อการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับดี ($\bar{X}=4.03$, $SD = 0.80$)

ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายชยาม จังหวัดจันทบุรี ด้านความเสมอภาค

ด้านความเสมอภาค	ระดับความคิดเห็นของประชาชน					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด				
1. เทศบาลตำบลช้างข้ามมีการให้บริการประชาชนตามลำดับก่อน-หลังของการมารับบริการอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	194 (57.74)	133 (39.58)	8 (2.38)	-	1 (0.30)	4.54	.58	ดีที่สุด	1
2. ผู้มารับบริการได้รับบริการจากเทศบาลตำบลช้างข้ามด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม	28 (8.33)	169 (50.30)	84 (25.00)	54 (16.07)	1 (0.30)	3.50	.87	ดี	2
ภาพรวมด้านความเสมอภาค						4.02	.51	ดี	

จากตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายชยาม จังหวัดจันทบุรี

ด้านความเสมอภาคพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลช้างข้าม โดยภาพรวมด้านความเสมอภาคอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.02$, $SD = 0.51$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอ นายายอามจังหวัดจันทบุรีด้านความทั่วถึง อันดับแรกคือ เทศบาลตำบลช้างข้ามมีการให้บริการประชาชนตามลำดับก่อน-หลังของการมารับบริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติโดย อยู่ใน ระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, $SD = 0.58$) และ ผู้มารับบริการได้รับบริการจากเทศบาลตำบลช้างข้ามด้วยความเสมอภาคและยุติธรรมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.50$, $SD = 0.87$)

ตารางที่ 8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านความเป็นธรรม

ด้านความเป็นธรรม	ระดับความคิดเห็นของประชาชน					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลช้างข้ามปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ เป็นธรรม	6 (1.79)	182 (54.17)	148 (44.05)	-	-	3.58	.53	ดี	2
2. มีการแจ้งให้ทราบ ว่า หากประชาชนที่มารับบริการ ไม่ได้รับความ เป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลช้างข้ามสามารถแจ้ง/ร้องเรียนนายกเทศมนตรีได้	136 (40.48)	200 (59.52)	-	-	-	4.40	.49	ดีที่สุด	1
ภาพรวมด้านความเป็นธรรม						3.99	.35	ดี	

จากตารางที่ 8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านความเป็นธรรมพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลช้างข้าม โดยภาพรวมด้านความเป็นธรรมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.99$, $SD = 0.35$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีด้านความเป็นธรรมอันดับแรกคือมีการแจ้งให้ทราบว่า หากประชาชนที่มาใช้บริการ "ไม่" ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลช้างข้าม สามารถแจ้ง/ ร้องเรียนนายกเทศมนตรี อยู่ในระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 4.40$, $SD = 0.49$) และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลช้างข้ามปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.58$, $SD = 0.53$)

ตารางที่ 9 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการสนองตอบความต้องการ

ด้านการสนองตอบ ความต้องการ	ระดับความคิดเห็นของประชาชน					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
1. การบริการที่ ได้รับตรงตามความ ต้องการของผู้มารับ บริการ	137 (40.77)	199 (59.23)	-	-	-	4.41	.49	ดีที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการมีความ กระตือรือร้นต่อการ ให้บริการอย่าง ทันท่วงที	17 (5.06)	62 (18.45)	73 (21.73)	84 (25.00)	100 (29.76)	2.44	1.23	ไม่ดี	2
ภาพรวมด้านการสนองตอบความต้องการ						3.42	.64	ดี	

จากตารางที่ 9 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ด้านการสนองตอบความต้องการพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
ประชาชนของเทศบาลตำบลช้างข้ามโดยภาพรวมด้านการสนองตอบความต้องการอยู่ในระดับดี
($\bar{X} = 3.42$, $SD = 0.64$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอ
นายายอาม จังหวัดจันทบุรีด้านการสนองตอบความต้องการอันดับแรกคือการบริการที่ได้รับตรง
ตามความต้องการของผู้มารับบริการอยู่ในระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 4.41$, $SD = 0.49$) และ เจ้าหน้าที่ผู้
ให้บริการมีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการอย่างทันท่วงทีอยู่ในระดับไม่ดี ($\bar{X} = 2.44$,
 $SD = 1.23$)

ตารางที่ 10 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อ
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ

ด้านการสนองตอบ	ระดับความคิดเห็นของประชาชน					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
1. เทศบาลตำบลช้าง ข้ามได้จัดให้มี เจ้าหน้าที่หรือ สถานที่หรือผู้รับ ความคิดเห็นคอยรับ การร้องเรียนคำร้อง ทุกข์หรือคำแนะนำ จากประชาชนผู้มา รับบริการ	129 (38.39)	189 (56.25)	18 (5.36)	-	-	4.33	.57	ดีที่สุด	1
ภาพรวมด้านการสนองตอบความพึงพอใจ						4.33	.57	ดีที่สุด	

จากตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น
ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
ด้านการสนองตอบความพึงพอใจพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
ประชาชนของเทศบาลตำบลช้างข้ามโดยภาพรวมด้านการสนองตอบความพึงพอใจอยู่ในระดับ
ดีที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, $SD = 0.57$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการสนองตอบความพึงพอใจคือเทศบาลตำบลช้างข้าม ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่หรือสถานที่หรือผู้รับความคิดเห็นคอยบริการร้องเรียนคำร้องทุกข์หรือคำแนะนำจากประชาชนผู้มารับบริการอยู่ในระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, $SD = 0.57$)

ตารางที่ 11 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านความต่อเนื่อง

ด้านความต่อเนื่อง	ระดับความคิดเห็นของประชาชน					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด				
1. มีการให้บริการตลอดเวลาทำการ แม้เป็นเวลาพักเที่ยงหรือเลิกงาน เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องจนงานแล้วเสร็จด้วยความเต็มใจ	157 (46.73)	179 (53.27)	-	-	-	4.47	.50	ดีที่สุด	1
2. มีเจ้าหน้าที่คอยสอบถามปัญหา หรือข้อขัดข้องในการมารับบริการของประชาชน	6 (1.79)	159 (47.32)	138 (41.07)	20 (5.95)	13 (3.87)	3.37	.79	ปานกลาง	2
ภาพรวมด้านความต่อเนื่อง						3.92	.46	ดี	

จากตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านความต่อเนื่องพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลช้างข้าม โดยภาพรวมด้านความต่อเนื่องอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.46$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอ

นายชยาม จังหวัดจันทบุรีด้านความต่อเนื่องอันดับแรกคือมีการให้บริการตลอดเวลาทำการ แม้เป็นเวลาคักเที่ยงหรือ เลิกงาน เจ้าหน้าที่ก็ให้บริการอย่างต่อเนื่องจนงานแล้วเสร็จด้วยความเต็มใจอยู่ในระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 4.47$, $SD = 0.50$) และมีเจ้าหน้าที่คอยสอบถามปัญหา หรือข้อขัดข้องในการมารับบริการของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$, $SD = 0.79$)

ตารางที่ 12 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายชยาม จังหวัดจันทบุรีด้านความสะดวกสบาย

ด้านความ สะดวกสบาย	ระดับความคิดเห็นของประชาชน					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด				
1. มีสถานที่ สะดวกสบายเป็น ระเบียบและสะอาด สำหรับผู้มาขอรับ บริการ	145 (43.15)	191 (56.85)	-	-	-	4.43	.50	ดีที่สุด	2
2. มีป้าย ประชาสัมพันธ์อธิบาย ขั้นตอนการให้บริการ	195 (58.04)	125 (37.20)	15 (4.46)	1 (0.30)	-	4.53	.60	ดีที่สุด	1
3. มีการ ประชาสัมพันธ์ ระเบียบข้อปฏิบัติ อย่างสม่ำเสมอ ให้ ทราบโดยทั่วกัน	119 (35.42)	88 (26.19)	83 (24.70)	31 (9.23)	15 (4.46)	3.73	1.15	ดี	3
ภาพรวมด้านความสะดวกสบาย						4.25	.48	ดีที่สุด	

จากตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายชยาม จังหวัดจันทบุรีด้านความสะดวกสบายพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลช้างข้ามโดยภาพรวมด้านความสะดวกสบายอยู่ในระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 4.25$,

SD = 0.48) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านความสะอาดสบายอันดับแรกคือ มีป้ายประชาสัมพันธ์อธิบายขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, SD = 0.60) รองลงมาคือ มีสถานที่สะอาดสบายเป็นระเบียบ และสะอาดสำหรับผู้มาขอรับบริการอยู่ในระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 4.43$, SD = 0.50) และลำดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์ ระเบียบข้อปฏิบัติ อย่างสม่ำเสมอ ให้ทราบโดยทั่วกันอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.73$, SD = 1.15)

ตารางที่ 13 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านความพร้อมในการให้บริการ

ด้านความพร้อมในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็นของประชาชน					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด				
1 เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลช้างข้ามปฏิบัติงานตรงตามเวลา	208 (61.90)	123 (36.61)	5 (1.49)	-	-	4.60	.52	ดีที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในด้านความรู้พร้อมให้บริการประชาชน	182 (54.17)	144 (42.86)	9 (2.68)	-	1 (0.30)	4.51	.58	ดีที่สุด	2
ภาพรวมด้านความพร้อมในการให้บริการ						4.56	.50	ดีที่สุด	

จากตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านความพร้อมในการให้บริการพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลช้างข้าม โดยภาพรวมด้านความพร้อมในการให้บริการอยู่ในระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, SD = 0.50) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม

นายชยาม จังหวัดจันทบุรี ด้านความพร้อมในการให้บริการอันดับแรกคือเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ตำบลช้างข้ามปฏิบัติงานตรงตามเวลาอยู่ในระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, $SD = 0.52$) และ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในด้านความรู้พร้อมให้บริการประชาชนอยู่ในระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, $SD = 0.58$)

ตารางที่ 14 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายชยาม จังหวัดจันทบุรี ด้านคุณภาพ

ด้านคุณภาพ	ระดับความคิดเห็นของประชาชน					\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	ปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรอบรู้ถูกต้อง	9 (2.68)	160 (47.62)	143 (42.56)	19 (5.65)	5 (1.49)	3.44	.71	ดี	2
2. มีการติดตามผลการให้บริการเช่น การออกเยี่ยมเยียนและแนะนำความรู้ให้กับประชาชนในตำบลช้างข้ามหรือติดตามผู้ที่ไม่มาเสียภาษี	14 (4.17)	158 (47.02)	137 (40.77)	20 (5.95)	7 (2.08)	3.45	.76	ดี	1
3. มีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลช้างข้ามมาขอคำแนะนำจากท่านเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ	13 (4.17)	57 (4.17)	79 (4.17)	83 (4.17)	104 (4.17)	2.38	1.20	ไม่ดี	3
ภาพรวมด้านคุณภาพ						3.45	.61	ดี	

จากตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายชยาม จังหวัดจันทบุรี ด้านคุณภาพ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบล

ช่างข้ามโดยภาพรวมด้านคุณภาพอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.45$, $SD = 0.61$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช่างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีด้านคุณภาพอันดับแรกคือ มีการติดตามผลการให้บริการเช่นการออกเยี่ยมเยียนและแนะนำความรู้ให้กับประชาชนในตำบลช่างข้ามหรือติดตามผู้ที่ไม่มาเสียภาษีอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.45$, $SD = 0.76$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรอบรู้ถูกต้อง อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.44$, $SD = 0.71$) และอันดับสุดท้ายคือมีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลช่างข้ามมาขอคำแนะนำจากท่านเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ อยู่ในระดับไม่ดี ($\bar{X} = 2.38$, $SD = 1.20$)

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช่างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช่างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี	\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
1. ด้านประสิทธิภาพ	4.33	.54	ดีที่สุด	2
2. ด้านความทั่วถึง	4.03	.80	ดี	5
3. ด้านความเสมอภาค	4.02	.51	ดี	6
4. ด้านความเป็นธรรม	3.99	.35	ดี	7
5. ด้านการสนองตอบความต้องการ	3.42	.64	ดี	9
6. ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ	4.33	.57	ดีที่สุด	3
7. ด้านความต่อเนื่อง	3.92	.46	ดี	8
8. ด้านความสะอาดสบาย	4.25	.48	ดีที่สุด	4
9. ด้านความพร้อมในการให้บริการ	4.56	.50	ดีที่สุด	1
10. ด้านคุณภาพ	3.09	.55	ปานกลาง	10
ภาพรวม	3.99	.26	ดี	-

จากตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช่างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้านพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี

($\bar{X} = 3.99$, $SD = 0.26$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านความพร้อมในการให้บริการ เห็นด้วยในระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, $SD = 0.50$) เห็นด้วยเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านประสิทธิภาพเห็นด้วยในระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, $SD = 0.54$) ด้านการสนองตอบความพึงพอใจเห็นด้วยในระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, $SD = 0.57$) ด้านความสะดวกสบายเห็นด้วยในระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, $SD = 0.48$) ด้านความทั่วถึงเห็นด้วยในระดับดี ($\bar{X} = 4.03$, $SD = 0.80$) ด้านความเสมอภาคเห็นด้วยในระดับดี ($\bar{X} = 4.02$, $SD = 0.51$) ด้านความเป็นธรรมเห็นด้วยในระดับดี ($\bar{X} = 3.99$, $SD = 0.35$) ด้านความต่อเนื่องเห็นด้วยในระดับดี ($\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.46$) ด้านการสนองตอบความต้องการเห็นด้วยในระดับดี ($\bar{X} = 3.42$, $SD = 0.64$) และอันดับสุดท้าย ด้านคุณภาพเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$, $SD = 0.55$)

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	136	3.98	0.27	-0.772	0.441
หญิง	200	4.00	0.26		
รวม	336	7.98	0.53,,		

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีพบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ($t = -0.772$, $Sig. = 0.441$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 17 วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	0.179	0.045	0.664	0.617
ภายในกลุ่ม	331	22.323	0.067		
รวม	335	22.502			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ($F = 0.664$, $Sig. = 0.617$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 18 วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	0.758	0.253	3.857	0.010*
ภายในกลุ่ม	332	21.744	0.065		
รวม	335	22.502			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรสพบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานและได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	\bar{X}	โสด	สมรส	หย่าร้าง	แยกกันอยู่
โสด	4.03	-			
สมรส	3.97		-		
หย่าร้าง	4.02			-	
แยกกันอยู่	3.89	.140*			-

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบScheffe พบว่าประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

1. ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสแยกกันอยู่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี น้อยกว่าประชาชนที่มีสถานภาพสมรสโสด สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 20 วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	0.227	0.076	1.126	0.339
ภายในกลุ่ม	332	22.275	0.067		
รวม	335	22.502			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ($F = 1.126$, $Sig. = 0.339$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 21 วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	0.200	0.040	0.593	0.705
ภายในกลุ่ม	330	22.301	0.068		
รวม	335	22.502			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนก

ตามอาชีพพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ($F = 0.593$, $Sig. = 0.705$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่มาติดต่อหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 22 วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามหน่วยงานที่มาติดต่อ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	0.302	0.101	1.506	0.213
ภายในกลุ่ม	332	22.200	0.067		
รวม	335	22.502			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามหน่วยงานที่มาติดต่อพบว่า ประชาชนที่มีหน่วยงานที่มาติดต่อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ($F = 1.506$, $Sig. = 0.213$) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 23 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
6. สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่มาติดต่อหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล ช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี” การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และหน่วยงานที่มาติดต่อ โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการและอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จำนวน 2,082 คน (สถิติข้อมูลจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการและอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2558) ซึ่งการกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้ใช้สูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 336 คน และผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่คำนึงถึงความน่าจะเป็นเป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95 % และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ เชฟเฟ้ (Scheffe') ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 35-44 ปี สถานภาพสมรสโสด มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ ปวช.มากที่สุด ส่วนมากมีอาชีพ เกษตรกร/ ประมง และหน่วยงานที่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการมากที่สุด คือ กองคลัง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

จากการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมรายด้านพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ในด้านความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับดีที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านความสะดวกสบาย ด้านประสิทธิภาพด้านความเสมอภาคด้านความเป็นธรรมด้านความต่อเนื่องด้านความทั่วถึงด้านคุณภาพด้านการสนองตอบความต้องการและอันดับสุดท้าย ด้านการสนองตอบความพึงพอใจเห็นด้วยในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอามจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐาน

6. ประชาชนที่มาติดต่อหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐาน

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอามจังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอามจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมพบว่าประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี จึงแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลช้างข้าม มีความเต็มใจในการบริการเป็นกันเอง และมีความพร้อมให้บริการประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของทศรัฐ จันยาง (2555) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มี ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับดี ซึ่งจากการศึกษาวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ทำวิจัยนั้น สามารถแยกวิเคราะห์เป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1.1 ด้านประสิทธิภาพ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในระดับดีที่สุดในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า การที่ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในระดับดีที่สุด เพราะเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลช้างข้ามการบริการด้วยความถูกต้อง และรวดเร็วชัดเจน เข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิกานต์ ชูทอง (2551) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านประสิทธิภาพ

1.2 ด้านความทั่วถึง พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับดี ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่าเทศบาลตำบลช้างข้ามมีจำนวนเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน และเทศบาลตำบลช้างข้ามมีการประชาสัมพันธ์ ระเบียบข้อปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอให้ทราบโดยทั่วกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิกานต์ ชูทอง (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

บางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ด้านความ

1.3 ด้านความเสมอภาค พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับดี ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าเทศบาลตำบลช้างข้ามมีการให้บริการประชาชนตามลำดับก่อน-หลังของการมารับบริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ และผู้มารับบริการได้รับบริการจากเทศบาลตำบลช้างข้ามด้วยความเสมอภาคและยุติธรรมซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบงกช สิงหะ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ ดังนี้ ด้านความสะอาดสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านคุณภาพ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเสมอภาค และด้านความทั่วถึง

1.4 ด้านความเป็นธรรม พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับดี ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลช้างข้ามปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม และในการบริการทุกครั้งเจ้าหน้าที่มีการแจ้งให้ทราบว่า หากประชาชนที่มารับบริการ ไม่ได้ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลช้างข้าม สามารถแจ้ง/ร้องเรียนนายกเทศมนตรีได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบงกช สิงหะ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ ดังนี้ ด้านความสะอาดสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านคุณภาพ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเสมอภาค และด้านความทั่วถึง

1.5 ด้านการสนองตอบความต้องการ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับดี ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า การที่ประชาชนรู้สึกต่อคุณภาพการบริการในระดับดี เพราะเทศบาลตำบลช้างข้ามมีการบริการที่ได้รับตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการอย่างทันท่วงทีซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของระวีวรรณ โภชาคม (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มี

ต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มีผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของปัญญา เพ็ชรวิวัฒน์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จากรายงานการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของการบริการพบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับดีมาก

1.6 ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับดีที่สุดในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า การที่ประชาชนรู้สึกต่อคุณภาพการบริการในระดับปานกลาง เพราะมีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลช้างข้ามมาขอคำแนะนำจากท่านเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ และเทศบาลตำบลช้างข้ามได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่หรือสถานที่หรือผู้รับความคิดเห็นคอยรับการร้องเรียนคำร้องทุกข์หรือคำแนะนำจากประชาชนผู้มารับบริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกวรรณ บุญยาศัย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของบงกช สิงหะ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ ดังนี้ ด้านความสะอาดสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านคุณภาพ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเสมอภาค และด้านความทั่วถึง

1.7 ด้านความต่อเนื่อง พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับดีในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า การที่ประชาชนรู้สึกต่อคุณภาพการบริการในระดับดี เพราะเทศบาลตำบลช้างข้ามมีการให้บริการตลอดเวลาทำการ แม้เป็นเวลาพักเที่ยงหรือเลิกงาน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องจนงานแล้วเสร็จด้วยความเต็มใจ และมีเจ้าหน้าที่คอยสอบถามปัญหา หรือข้อขัดข้องในการมารับบริการของประชาชนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบงกช สิงหะ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล

ตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ ดังนี้ ด้านความสะอาดสวยงาม ด้านความเป็นธรรม ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านคุณภาพ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเสมอภาค และด้านความทั่วถึง

1.8 ด้านความสะอาดสวยงาม พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับดีที่สุดในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า การที่ประชาชนรู้สึกต่อคุณภาพการบริการในระดับดีที่สุด เพราะเทศบาลตำบลข้างข้ามมีสถานที่สะอาดสวยงามเป็นระเบียบและสะอาด สำหรับผู้มาขอรับบริการ และมีป้ายประชาสัมพันธ์อธิบายขั้นตอนการให้บริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวาสนา ประชอลี (2550) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.9 ด้านความพร้อมในการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับดีที่สุดในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า การที่ประชาชนรู้สึกต่อคุณภาพการบริการในระดับดีที่สุด เพราะเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลข้างข้ามปฏิบัติงานตรงตามเวลาของการปฏิบัติราชการ และอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ มีความพร้อมในการบริการที่ทันสมัยและเหมาะสม และเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในด้านความรู้พร้อมให้บริการประชาชนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนครศ ประดิษฐ์วงศ์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการประชาชนสูงสุด คือด้านความพร้อมในการให้บริการ

1.10 ด้านคุณภาพ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า การที่ประชาชนรู้สึกต่อคุณภาพการบริการในระดับดี เพราะเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรอบรู้ ถูกต้อง และมีการติดตามผลการให้บริการเช่น การออกเยี่ยมเยียนและแนะนำความรู้ให้กับประชาชนในตำบลข้างข้ามหรือติดตามผู้ที่ไม่มาเสียภาษี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบงกช สิงหะ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูงตามลำดับ ดังนี้ ด้านความสะอาดสวยงาม ด้านความเป็นธรรม ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมใน

การให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านคุณภาพ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเสมอภาค และด้านความทั่วถึง

2. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และหน่วยงานที่มาติดต่อ ผลการวิจัยพบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของระวีวรรณ โภชาคม (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี เพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของนงลักษณ์ สุขสงบ (2547) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตบางกะปิกรุงเทพมหานครพบว่าเพศของผู้มาใช้บริการสำนักงานเขตที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของบงกช สิงหะ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระที่มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน คือ เพศ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิกานต์ ชูทอง (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า เพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่าง แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของณพชัย มหาพิราภรณ์ (2542) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทร เพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกัน และขัดแย้งกับงานวิจัยของปัญญา เพ็ชรวิวัฒน์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคมที่มีเพศ ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ประชาชนทั้งชายและหญิง มีการบริการอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม จึงทำให้ผลการวัดระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลข้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของนงลักษณ์ สุขสงบ (2547) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตบางกะปิกรุงเทพมหานครพบว่า อายุของผู้มาใช้บริการสำนักงานเขตที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของกนกวรรณ บุญยาศัย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของวนิดา โพธิ์ชัย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับการบริการที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของ ณพชัย มหาพิราภรณ์ (2542) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทร อายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกัน และขัดแย้งกับงานวิจัยของปัญญา เพียรวิวัฒน์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคมที่มีอายุที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลข้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ประชาชนที่มีอายุต่างกันมาขอรับบริการ ได้รับบริการอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม โดยไม่แบ่งอายุในการเข้ารับบริการ จึงทำให้ผลการวัดระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลข้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของบงกช สิงหะ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ สถานภาพสมรส แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของรัตนภรณ์ วงษ์ษา (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่าสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราดไม่แตกต่างกัน

ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลข้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ประชาชนที่มารับบริการมีสถานภาพสมรสแตกต่างกันจะได้รับบริการอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม จึงทำให้ผลการวัดระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน รัตนภรณ์ วงษ์ษา (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในตำบลวังตะเคียนต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต. วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพการสมรส และจำนวนครั้งในการใช้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ประชาชนที่มาใช้บริการใน อบต. วังตะเคียน จำนวน 360 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ t-test และ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร พร้อมทั้งใช้ LSD เพื่อทดสอบว่าตัวแปรคู่ใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งกำหนดไว้ที่ระดับ .05 ผลการวิจัย พบว่าคุณภาพการให้บริการของ อบต. วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในตำบลวังตะเคียนต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต. วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

2.4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลข้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ บงกช สิงหะ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระที่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน คือ ระดับการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของรัตนภรณ์ วงษ์ษา (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของปัญญา เพ็ชรวิวัฒน์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จากการศึกษาพบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ

งานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของวนิดา โพธิชัย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของ ณพชัย มหาพิราภรณ์ (2542) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทร ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทรแตกต่างกัน

ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลข้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะได้รับการบริการอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม จึงทำให้ผลการวัดระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

2.5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลข้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของบงกช สิงหะ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระที่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของรัตนารักษ์ วงษ์ษา (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่าประชาชนอาชีพต่างกันความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของวนิดา โพธิชัย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด การวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของปัญญา เพ็ชรวิวัฒน์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคมที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลข้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันจะได้รับการบริการอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม จึงทำให้ผลการวัดระดับคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน

2.6 ประชาชนที่มาติดต่อหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลข้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของบงกช สิงหะ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน คืออายุและระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ส่วนตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน คือ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทงานที่มาติดต่อกัน แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของนงลักษณ์ สุขสงบ (2547) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตบางกะปิกรุงเทพมหานครพบว่า ประเภทของการบริการความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียน ที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลข้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ประชาชนที่มาติดต่อหน่วยงานในเทศบาลตำบลข้างข้ามจะได้รับการบริการอย่างเสมอภาค และเป็นธรรมทุกหน่วยงาน จึงทำให้ผลการวัดระดับคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลข้างข้าม อำเภอนายายอามจังหวัดจันทบุรี ได้ดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษาวิจัยและสรุปผล ดังที่ได้อภิปรายไว้ข้างต้น ในส่วนของผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะบางประเด็น ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลข้างข้ามควรมีนโยบายการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการ และให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้นและเน้นการปลูกฝังเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลข้างข้ามให้มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่กระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

2. ควรกำหนดนโยบายส่งเสริมการให้บริการด้านสถานที่สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกตลอดจนการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

3. ควรมีนโยบายด้านการส่งเสริมให้มีการร่วมกันปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เพื่อองค์กรจะได้บรรลุวัตถุประสงค์คือประโยชน์สุขของประชาชน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ เพื่อการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เน้นให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลช้างข้าม มีความรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยวหรือร้อนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

2. ควรจัดให้มีจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อปริมาณงาน และมีความรู้ความสามารถตรงสายงานที่ต้องปฏิบัติในเทศบาลตำบลช้างข้าม

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อเจาะลึกถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและสังเกตพฤติกรรมของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ เพื่อให้ได้คำตอบเพิ่มเติมที่สะท้อนภาพความคิดเห็นของประชาชนในประเด็นที่การศึกษาในเชิงปริมาณไม่สามารถทำได้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย แผนงาน กิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในอำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรีด้วย เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาปรับปรุงการบริการของภาครัฐให้มีการบริการที่ดีขึ้น ทั้งทั้งอำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี

3. ควรมีการศึกษาคำคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอ นายายอามจังหวัดจันทบุรี เป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพราะระเบียบกฎหมาย สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว อันอาจมีผลทำให้ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอ นายายอามจังหวัดจันทบุรี เปลี่ยนแปลงไป

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ บุญยาศัย. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กานดา นามสง่า. (2545). *รูปแบบการติดต่อสื่อสารกับผลการปฏิบัติงานของปลัดเทศบาลชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กัทร รัตนธรรม. (2552). *ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารเทศบาลตำบลแหลมฉบัง จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกศินี ศีพร้อมทรัพย์. (2546). *ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 ไปพัฒนาองค์กรของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน): กรณีศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตภา วิเศษฐ์. (2551). *การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของร้านกาแฟพรีเมียมแฟรนไชส์ของต่างประเทศกับแฟรนไชส์ของไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร*. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารทั่วไป, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2549). *จิตวิทยาการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 12)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ณพชัย มหาพิราภรณ์. (2542). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขตสาทร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข. (2556). *การศึกษาคูณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา, สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ดวงเพ็ญ ทுகิต. (2550). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการบริหารงานวิชาการตามความคิดเห็นของครูโรงเรียนขนาดเล็กสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษายุทธยานี เขต 2*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- คุณหทัย ฤทธิ์เดชะ. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2542). *ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทวี มณีสาย และ จาริรัช วีระหงส์. (2547). *การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ทศรัฐ จันยาง. (2555). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลตาเสา อำเภอน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- เทศบาลตำบลช้างข้าม. (2558 ก). *ข้อมูลจากสำนักปลัดเทศบาลตำบลช้างข้าม*. จันทบุรี: เทศบาลตำบลช้างข้าม.
- เทศบาลตำบลช้างข้าม. (2558 ข). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคำบลช้างข้าม (พ.ศ. 2560-2564)*. จันทบุรี: เทศบาลตำบลช้างข้าม.
- นคเรศ ประดิษฐ์วงศ์. (2548). *คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัวพ่อ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นงลักษณ์ สุขสงบ. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- บงกช สิงหะ. (2549). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทองอำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2546). *การวิจัยสำหรับครู*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุษกร กาญจนกุล. (2541). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประยูร กาญจนกุล. (2549). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ปัญญา เพ็ชรวิวัฒน์. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปัญญา ฮวดสง. (2551). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาแม่ตาวุด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภัทรลิตา บัวระภา. (2550). *ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ทางเพศของวัยรุ่นในระหว่างศึกษา กรณีศึกษา นักศึกษาสถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 จังหวัดเลย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- ยุวณัฐ จำปามูล. (2553). *ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ระวีวรรณ โภชาคม. (2545). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอน้ำใหม่ จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- รัตนกรณ วรรษษา. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รุ่งรัตน์ พรหมยะดวง. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลแม่เกาะ*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วนิดา โพธิชัย. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วาสนา ประชอลี. (2550). *คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระวัฒน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ 1*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริม เทคโนโลยี.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระวัฒน์. (2544). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: บริษัทการพิมพ์.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระวัฒน์. (2545). *คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพลส.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2545). *คู่มือดำเนินการเพื่อของรองรับมาตรฐานด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ระบบมาตรฐาน 1107: ระบบการบริการภาคเอกชน (P.S.O. 1107)*. กรุงเทพฯ: สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย สำนักงาน ก.พ.
- สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย. (2542). *การพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สหાયบลิ็อกและการพิมพ์.
- สมใจ ลักษณะ. (2547). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุทธิกานต์ ชูทอง. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- สุนทร เพ็ชรพราว. (2551). *ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหาร โรงเรียน สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 1. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำ ปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัย การบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- เสกสรร วัฒนพงษ์. (2542). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการประสานงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทางหลวงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธร ในเขตพื้นที่ทางหลวงหมายเลข 34 (บางนา-บางพระก). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- อนุวัฒน์ สุขชติกุล. (2542). *เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ คู่มือการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สถาบันรับรองคุณภาพ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยระบบสาธารณสุข.*
- Issak, A.C. (1981). *Scope and methods of political science: An introduction to the methodology of political inquiry* (3rd ed). Illinis: The Dorsey Press.
- Maslow, A. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harperand Row Publishers.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of servicequality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Wang, I. J. (1986). *Work and mativation*. New York: John Wiley and Sons.
- Yamane, T. (1976). *Statistic: An introductory analysis* (3rded.). New York: Harper and Row.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง

- 1.แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับและจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการวิจัยในเชิงวิชาการเท่านั้น
- 3.แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

- | | | |
|--|--|--------------------------|
| 1. เพศ | | สำหรับผู้วิจัย |
| <input type="checkbox"/> 1. ชาย | <input type="checkbox"/> 2. หญิง | <input type="checkbox"/> |
| 2. อายุ | | |
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 25 ปี | <input type="checkbox"/> 2. 25-34 ปี | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 3. 35-44 ปี | <input type="checkbox"/> 4. 45-54 ปี | |
| <input type="checkbox"/> 5. 55 ปีขึ้นไป | | |
| 3. สถานภาพสมรส | | |
| <input type="checkbox"/> 1. โสด | <input type="checkbox"/> 2. สมรส | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 3. หย่าร้าง | <input type="checkbox"/> 4. แยกกันอยู่ | |
| 4. ระดับการศึกษา | | |
| <input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา/ ต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน | <input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนต้น/ ปวช. | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 3. อนุปริญญา/ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 4. สูงกว่าปริญญาตรี | |

5. อาชีพ

- | | | |
|---|--|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> 2. เกษตรกร/ประมง | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 3. รับจ้าง/ใช้แรงงาน | <input type="checkbox"/> 4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | |
| <input type="checkbox"/> 5.ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> 6. พนักงานบริษัท | |

6. หน่วยงานที่มาติดต่อ

- | | | |
|---|---|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. กองช่าง | <input type="checkbox"/> 2. กองคลัง | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 3. กองการศึกษา | <input type="checkbox"/> 4. สำนักปลัดเทศบาล | |

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลช้างข้าม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจงกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 คะแนน หมายถึง มากที่สุด 2 คะแนน หมายถึง น้อย

4 คะแนน หมายถึง มาก 1 คะแนน หมายถึง น้อยที่สุด 3 คะแนน หมายถึง ปานกลาง

คุณภาพการให้บริการประชาชนของ เทศบาลตำบลช้างข้าม ตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ				
	เห็นด้วย มากที่สุด (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปาน กลาง (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อย ที่สุด (1)
ด้านที่ 1 ด้านประสิทธิภาพ					
1.1 การบริการด้วยความถูกต้อง					
1.2 ความรวดเร็วของการให้บริการ					
ด้านที่ 2 ด้านความทั่วถึง					
2.1 เทศบาลตำบลช้างข้ามมีจำนวนเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน					
ด้านที่ 3 ด้านความเสมอภาค					
3.1 เทศบาลตำบลช้างข้ามมีการให้บริการประชาชนตามลำดับก่อน – หลังของการมารับบริการอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
3.2 ผู้มารับบริการได้รับบริการจากเทศบาลตำบลช้างข้ามด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม					
ด้านที่ 4 ด้านความเป็นธรรม					
4.1 เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลช้างข้ามปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม					
4.2 มีการแจ้งให้ทราบว่า หากประชาชนที่มารับบริการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลช้างข้าม สามารถแจ้ง/ร้องเรียนนายกเทศมนตรีได้					

ตอนที่ 2 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการประชาชนของ เทศบาลตำบลช้างข้าม ตำบลนายายอาม จังหวัดจันทบุรี	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ				
	เห็นด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็นด้วย มาก (4)	เห็นด้วย ปาน กลาง (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อย ที่สุด (1)
ด้านที่ 5 ด้านการสนองตอบความต้องการ					
5.1 การบริการที่ได้รับตรงตามความต้องการของผู้มารับ บริการ					
5.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นต่อการ ให้บริการอย่างทันท่วงที					
ด้านที่ 6 ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ					
6.1 เทศบาลตำบลช้างข้าม ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่หรือ สถานที่หรือผู้รับความคิดเห็นคอยรับการร้องเรียนคำ ร้องทุกข์หรือคำแนะนำจากประชาชนผู้มารับบริการ					
ด้านที่ 7 ด้านความต่อเนื่อง					
7.1 มีการให้บริการตลอดเวลาทำการ แม้เป็นเวลาพักเที่ยง หรือ เลิกงาน เจ้าหน้าที่ก็ให้บริการอย่างต่อเนื่องจนงานแล้ว เสร็จด้วยความเต็มใจ					
7.2 มีเจ้าหน้าที่คอยสอบถามปัญหา หรือข้อขัดข้องใน การมารับบริการของประชาชน					
ด้านที่ 8 ด้านความสะดวกสบาย					
8.1 มีสถานที่ที่สะดวกสบายเป็นระเบียบและสะอาด สำหรับ มาขอรับบริการ					
8.2 มีป้ายประชาสัมพันธ์อธิบายขั้นตอนการให้บริการ					
8.3 มีการประชาสัมพันธ์ ระเบียบข้อปฏิบัติ อย่าง สม่ำเสมอ ให้ทราบ โดยทั่วกัน					
ด้านที่ 9 ความพร้อมในการให้บริการ					
9.1 เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลช้างข้ามปฏิบัติงานตรง ตามเวลา					
9.2 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในด้านความรู้พร้อม ให้บริการประชาชน					

ตอนที่ 2 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการประชาชนของ เทศบาลตำบลช้างข้าม ตำบลนายอาม จังหวัดจันทบุรี	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านที่10ด้านคุณภาพ					
10.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรอบรู้ถูกต้อง					
10.2 มีการติดตามผลการให้บริการเช่นการออกเยี่ยมเยียนและ แนะนำความรู้ให้กับประชาชนในตำบลช้างข้ามหรือติดตาม ที่ไม่มาเสียภาษี					
10.3 มีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลช้างข้ามมาขอ คำแนะนำจากท่านเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ					

****ขอขอบคุณทุกท่านที่ช่วยสละเวลาตอบแบบสอบถาม****