

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง
อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ศิริวรรณ กองสุข

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

มกราคม 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

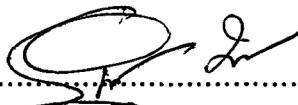
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ ศิริวรรณ กองสุข ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์



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

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์



.....ประธาน
(ดร.อุษณกร ทาวะรัมย์)

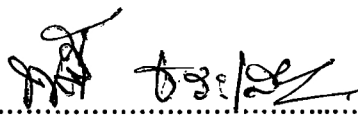


.....กรรมการ
(ดร.วิชัย จงโชติชัยกุลย์)



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

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา



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

วันที่ ๑๐ เดือนมกราคม พ.ศ. 2559

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยความเมตตาอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืออลงกต และ อาจารย์พรเทพ นามกร อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ดูแลเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือในการปรับปรุงแก้ไขงานด้วยดีตลอดมา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ และให้คำแนะนำจนทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จลงได้ด้วยดี ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณประชาชนที่มาใช้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง จังหวัดจันทบุรี ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลส่งคืน ขอขอบคุณเพื่อน ๆ นิสิตสาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน รุ่นที่ 17 ทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจอย่างดีตลอดมา

และสุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นกตเวทิตาคุณ แต่บูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้ร่วมสรรค์สร้างงานนิพนธ์ชิ้นนี้จนเป็นผลสำเร็จด้วยดี

ศิริวรรณ กองสุข

56930091: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; ปร.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)
 คำสำคัญ: ความคิดเห็น/ การให้บริการ/ รถราง ข.ส.ม.ก.

ศิริวรรณ กองสุข: ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง (THE OPINEIOU OF THE PEOPLE TOWARDS THE SERVICE SYSTEM OF MUANGKLANG TRAUSPORT TRAM OF MUANGKLANG MUNICIPALITY, KLANG DISTRICT, RAYONG) อาจารย์ผู้ควบคุมงาน
 นิพนธ์: พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต, ปร.ค. 87 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง” ซึ่งวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการมาใช้บริการต่อสัปดาห์ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least significant difference test)

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.14 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.66 จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 25.45 มากที่สุด เป็นนักเรียน/ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 37.66 มีความถี่ในการมาใช้บริการ 3-4 วันต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 27.01 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับดีมากที่สุด เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับดีมากที่สุด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับดีมากที่สุด ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา อยู่ในระดับดีมากที่สุด และสุดท้ายด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับดีมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และความถี่ในการมาใช้บริการต่อสัปดาห์ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

57930256: MAJOR: (PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT); M.P.A.

KEYWORDS : OPINION/ SERVICE GIVING/ TRAMS OF BANGKOK MASS TRANSIT
AUTHORITY

SIRIWAN KONGSOOK: PUBLIC OPINIONS TOWARDS SERVICES OF TRAMS
OF BANGKOK MASS TRANSIT AUTHORITY PROVIDED BY KLAENG SUB-DISTRICT
MUNICIPALITY, AMPHOE KLAENG, RAYONG PROVINCE. ADVISOR: PONGSATEAN
LUENGALONGKOT, Ph.D. 87 P. 2016.

The purposes of this study were to examine the level of public opinions towards services of trams of Bangkok Mass Transit Authority offered by Klaeng Sub-district Municipality, Amphoe Kleang, Rayong Province and to compare the level of opinions as classified by gender, age, educational level, and occupation, and frequency of service used per week. The subjects participating in this study were 385 people. The statistical tests used to analyze the collected data included percentage, means, and standard deviation. To test the hypotheses, t-test was operated to compare the differences of independent variables with two groups. In addition, the test of One-way ANOVA was used to compare the differences of independent variables with three groups onwards. The Least Significant Difference test (LSD) was also operated.

The results of the study revealed that the majority of respondents were female (57.14%), aged lower than 20, (37.66%), holding a lower high school certificate (25.45%), being students (37.66%) with 3-4 days per week of using tram services (27.01%). Also, the results showed that the level of public opinions towards services of trams of Bangkok Mass Transit Authority offered by Kleang Sub-district Municipality, Amphoe Klaeng, Rayong Province was found at the best level. Specifically, they rated the aspect in relation to advancement of service at the best level, followed by the aspects relating to equity of service, continuity of service, timeliness of service, and adequacy of service, respectively. All of these aspects, except for the aspect of adequacy of service which was rated at a very good level, were rated at the best level. In addition, it was shown that there were no statistically significant differences in the level of opinions towards services of trams of Bangkok Mass Transit Authority offered by Klaeng Sub-district Municipality, Amphoe Klaeng, Rayong Province among the subjects with different gender and educational level. Finally, statistically significant differences were found in the level of opinions towards services of trams of Bangkok Mass Transit Authority offered by Klaeng Sub-district Municipality among the subjects with different age, occupation, and frequency of service using per week at a significant level of 0.05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	14
เปรียบเทียบทฤษฎีการให้บริการ.....	21
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง.....	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	47
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	48
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	50

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เกณฑ์การแปรผล.....	51
4 ผลการวิจัย.....	52
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	53
ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง.....	55
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน.....	61
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	69
สรุปผลการวิจัย.....	69
อภิปรายผล.....	70
ข้อเสนอแนะ.....	73
บรรณานุกรม.....	75
ภาคผนวก.....	80
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	87

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1	เปรียบเทียบทฤษฎีคุณภาพการบริการ..... 22
2-2	สถาบันการศึกษาในเขตเทศบาล..... 32
2-3	เปรียบเทียบตัวแปรต้นกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 43
2-4	การสังเคราะห์ตัวแปรจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 45
2-5	ตารางสรุปตัวแปรอิสระที่สัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ รถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง..... 46
4-1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป..... 53
4-2	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค..... 55
4-3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา..... 56
4-4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ..... 57
4-5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง..... 58
4-6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า..... 59
4-7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ รถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง โดยภาพรวม รายด้าน..... 60
4-8	การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง..... 61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น ของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ.....	61
4-10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของ ประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ.....	62
4-11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น ของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	63
4-12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น ของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามอาชีพ.....	64
4-13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของ ประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามอาชีพ.....	64
4-14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น ของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการรถราง ข.ส.ม.ก.....	66
4-15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการรถราง ข.ส.ม.ก.....	66
4-16 ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย.....	67

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2-1 โครงสร้างของเทศบาลและอัตรากำลังในการบริหารงานเทศบาลตำบลเมืองแกลง.....	36

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประชาชนที่อาศัยในชุมชนเมืองใหญ่ ๆ ทั่วโลกจะต้องประสบกับปัญหาของกระบวนการเป็นเมือง เช่น ปัญหาสาธารณสุข ปัญหาภาวะมลพิษในด้านต่าง ๆ เช่น เสียง น้ำเสีย อากาศเป็นพิษ ปัญหาความยากจน ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาของชุมชนแออัด แต่เห็นได้ชัดว่าปัญหาการจราจรในเมืองมีผลกระทบกับคนทุกคนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และเป็นผลให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมา การขยายตัวทางเศรษฐกิจ ทำให้เกิดการกระจุกตัวของประชากรในชุมชนเมือง การกระจุกตัวดังกล่าวก่อให้เกิดความต้องการด้านโครงสร้างพื้นฐานแทบทุกด้านเกินกว่ารัฐบาลจะรับภาระได้ในทุกสาขาการพัฒนา ประกอบกับการขาดประสิทธิภาพในการจัดผังเมือง (อุทิศ ขาวเขียว, 2538)

สาเหตุสำคัญที่สุดของปัญหาการจราจรติดขัด คือ มีการใช้รถส่วนตัวกันมากกว่าการขนส่งสาธารณะ ทำให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัดอย่างมาก แม้ว่าในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) จะมีการก่อสร้างถนนและระบบการขนส่งมวลชน การก่อสร้างโครงการต่าง ๆ มากมายในปัจจุบันนี้ ก็ไม่สามารถทำให้ระดับการจราจรที่ติดขั้้นดีขึ้น การเพิ่มปริมาณการจราจรเป็นการกระตุ้นให้ประชาชนใช้รถมากขึ้นและจะพยายามเพิ่มระดับรายได้ ดังนั้นปัญหาการจราจรจึงมีมากขึ้น (อุณา โลม จันทร์รุ่งเรื่องมณีกุล, 2539)

การส่งเสริมและใช้งานระบบขนส่งสาธารณะเป็นมาตรการที่สำคัญของการขนส่งที่ยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเดินทางของประชาชนในเขตเมือง เนื่องด้วยชุมชนเมืองเป็นแหล่งอาศัยของประชาชน กิจกรรมทางเศรษฐกิจ สังคม และต้องการสภาพแวดล้อมของการอยู่อาศัย และดำเนินชีวิตอย่างมีคุณภาพ ระบบขนส่งสาธารณะมีบทบาทสำคัญในการให้บริการขนส่งผู้โดยสารทำให้ประชาชนสามารถเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ในเขตเมืองได้อย่างปลอดภัย และมีความจุโดยรวมของการให้บริการได้อย่างพอเพียง การขนส่งสาธารณะทำให้ลดการเดินทางโดยรถส่วนบุคคล และลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ลดจำนวนอุบัติเหตุ และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การใช้รถขนส่งสาธารณะปรับเปลี่ยนวิถีชีวิต ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ในชุมชน และเกิดความใกล้ชิดต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้น เราจะพบว่าการส่งเสริมและใช้งานระบบขนส่งสาธารณะนั้น เป็นมาตรการสำคัญของการขนส่งที่ยั่งยืนในเขตเมือง (กระทรวงคมนาคม, 2555)

ระบบขนส่งสาธารณะชุมชน เป็นการวางแผนและให้บริการระบบขนส่งสาธารณะในระดับชุมชน โดยหน่วยงานท้องถิ่น เช่น เทศบาล ได้ดำเนินการเพื่อให้บริการกับประชาชนในชุมชน ระบบขนส่งสาธารณะชุมชนเป็นประเด็นที่น่าสนใจ มีทั้งจากผู้ให้บริการ (เทศบาล) ที่ต้องวางแผนดำเนินการ และดูแลเรื่องคุณภาพของการบริการ และผู้รับบริการ (ประชาชน) ที่เข้าใช้บริการและได้รับคุณภาพของการบริการ ผลจากการใช้งานระบบขนส่งสาธารณะนี้จะช่วยลดปริมาณยานบนท้องถนน ตลอดจนสร้างชุมชนที่ น่าอยู่ ลดปัญหามลพิษและก๊าซเรือนกระจก อันเกิดจากการจราจร (กระทรวงคมนาคม, 2555)

ปัจจุบันการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ให้บริการทั้งหมด 5 คัน เปิดให้บริการฟรีทุกวัน เว้นวันอาทิตย์ ให้บริการกลุ่มนักเรียนที่ต้องการเดินทางไป-กลับ ระหว่างบ้านกับโรงเรียน และประชาชนทั่วไปในเขตชุมชนที่ต้องการไปออกกำลังกายที่สนามกีฬาเป็นหลัก ซึ่งจะให้บริการกลุ่มนักเรียน ในช่วงเช้า เวลา 07.00-07.30 น. และช่วงเย็น 15.30-16.00 น. ส่วนกลุ่มประชาชนทั่วไปที่ไปออกกำลังกายจะเริ่มให้บริการในช่วงเช้า 05.00-06.00 น. และช่วงเย็น เวลา 16.00-18.00 น. นอกจากนี้ทางเทศบาลยังมีการให้บริการสำหรับคณะทัวร์หรือคณะทัศนศึกษาดูงาน หากมีความประสงค์จะนั่งรถรางชมเมือง (CITY TOUR) ไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ รอบเมืองในเขตเทศบาล นอกเหนือเวลารับส่งในเส้นทางประจำอีกด้วย

การบริการที่ดีของระบบขนส่งเมืองแกลง (ข.ส.ม.ก.) ที่เทศบาลตำบลเมืองแกลง ได้ริเริ่มและดำเนินการอยู่มีประโยชน์เป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็น โครงการที่บริการประชาชนโดยตรง ชุมชนได้ประโยชน์ สะดวกสบาย ประหยัด ปลอดภัย ทั้งยังเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และลดปัญหาการจราจรในพื้นที่ ลดการใช้พลังงานเชื้อเพลิง ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอน ไดออกไซด์ที่ก่อให้เกิดสภาพะเรือนกระจก ลดการใช้รถยนต์ส่วนบุคคล ทั้งรถจักรยานยนต์และรถยนต์ส่วนบุคคลของผู้ปกครองที่จะต้องมารับส่งนักเรียนเองทั้งเช้าและเย็น และยังเป็นการลดภาระของผู้ปกครองทำให้มีเวลาไปทำประโยชน์อื่น ๆ เพิ่มขึ้นได้อีกด้วย การบริการรถรางช่วยเพิ่มการเข้าถึงสนามกีฬา โดยเฉพาะกับผู้สูงอายุ เนื่องจากผู้สูงอายุเหล่านี้ไม่สามารถขับรถได้ด้วยตัวเอง จึงเดินทางไปยังสนามกีฬาได้ลำบากหากไม่มีบริการรถราง และยังก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้เดินทางเมื่อมีการใช้ระบบขนส่งสาธารณะร่วมกัน

ปัญหาของการให้บริการและผลกระทบต่อชุมชน การให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. จะเน้นการเข้าถึงชุมชน ดังนั้น เส้นทางวิ่งของรถรางจึงรวมเอาเส้นทางสายหลัก คือ ถนนสุขุมวิท และทางสายรอง รวมถึงเส้นทางที่ผ่านย่านที่อยู่อาศัย และเนื่องจากรถรางมีขนาดกว้าง และความยาวช่วงล้อมากกว่าปกติ ทำให้มีปัญหาในการให้บริการในช่วงแรกเรื่องความชำนาญในการควบคุมบังคับรถ การเดินรถรางในช่วงแรกประสบปัญหาจากการยอมรับของผู้ใช้รถใช้ถนนทั่วไป เนื่องจากลักษณะ

การให้บริการของรถรางจำเป็นต้องจอร์รับ-ส่ง ผู้โดยสารเป็นระยะ ทำให้การจราจรในพื้นที่ขาดความคล่องตัว ประกอบกับการไม่มีจุดจอดที่แน่นอนทำให้ผู้ขับขี่รถอื่น ๆ ที่ตามมาไม่สามารถคาดเดาการจอร์รับ-ส่งของรถรางได้บางครั้งส่งผลให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัดขึ้นได้

เทศบาล เป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่จัดตั้งขึ้นในพื้นที่ที่มีลักษณะเป็นชุมชนเมืองหรือมีขีดความสามารถและแนวโน้มที่จะพัฒนาขึ้นเป็นเมือง ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ทั้งนี้แต่ละประเภทจะจัดตั้งอย่างสอดคล้องไปตามระดับความเจริญของท้องถิ่น จำนวนและความหนาแน่นของประชากรและอื่น ๆ เทศบาลแต่ละประเภทจะมีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญที่เหมือนกัน คือ การให้บริการสาธารณะตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ซึ่งเทศบาลแต่ละแห่งจะจัดการบริการดังกล่าวให้แก่ประชาชนได้ มากน้อย คิเลว แตกต่างกันไปตามสภาพพื้นที่งบประมาณ และนโยบายสาธารณะของแต่ละเทศบาล แม้บริการสาธารณะที่จะให้เทศบาลจะมีความแตกต่างกันไป แต่สิ่งที่เป็นหลักเดียวกันในการจัดบริการของทุก ๆ เทศบาลก็คือ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเทศบาลนั้น ๆ ให้มากที่สุด (ไพวัลย์ ชลาสัย, 2550)

เทศบาลตำบลเมืองแกลง เป็นเทศบาลหนึ่งที่มุ่งมั่นตอบสนองความต้องการบริการสาธารณะของประชาชน โดยเฉพาะในด้านระบบขนส่งสาธารณะชุมชน เพราะเมืองแกลงเป็นเมืองที่มีถนนขนาดเล็ก มีปัญหาปริมาณจราจรคับคั่งและติดขัด การจอร์รถไม่เป็นที่นิยม เนื่องจากมีโรงเรียนรัฐ 3 โรงเรียน นักเรียนรวมกันกว่า 5,000 คน (ไม่นับโรงเรียนเอกชน) ผู้ปกครองนักเรียนส่วนใหญ่มุ่งมาส่งลูกหลานโดยใช้รถจักรยานยนต์หรือรถยนต์ ทำให้เกิดปัญหาด้านการจราจร จากปัญหาดังกล่าวทางเทศบาลจึงเกิดแนวคิดในการแก้ปัญหาไม่ให้ประชาชนนำรถออกมาใช้รับส่งนักเรียนทั้งในตอนเช้าและตอนเย็น มีรถรางให้บริการจำนวน 5 คัน สำหรับเส้นทางไปสนามกีฬาและเส้นทางไปโรงเรียน ไม่เพิ่มพื้นที่จอร์รถ จำกัดจำนวนรถยนต์ที่ใช้น้ำมัน

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและสงสัยว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของรถราง ข.ศ.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยองอย่างไร การทราบข้อมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความคิดเห็นดังกล่าว ย่อมจะเป็นพื้นฐาน และแนวทางส่วนหนึ่งในการปรับปรุงระบบการให้บริการขนส่งสาธารณะชุมชนของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ ตลอดจนความเปลี่ยนแปลงของการจัดการที่ควรจะเป็น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

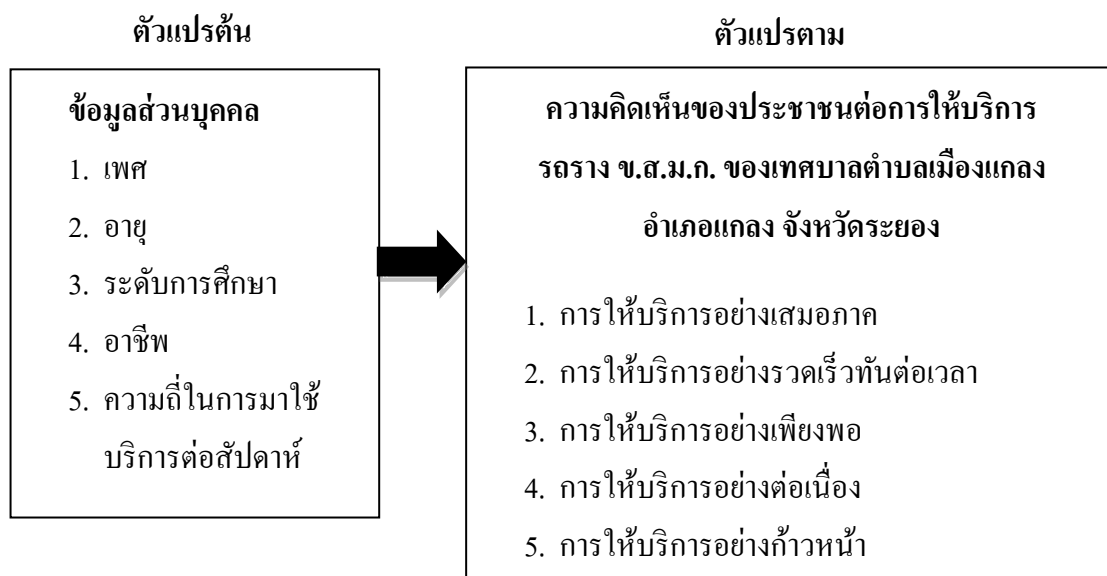
1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการมาใช้บริการต่อสัปดาห์

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีระดับความถี่ในการมาใช้บริการต่อสัปดาห์ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้โดยนำแนวคิดของ Millet (1954) ความคิดเห็นต่อการให้บริการ 5 ประการมาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยได้กรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง
2. ทราบผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการมาใช้บริการต่อสัปดาห์
3. ผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง พร้อมข้อเสนอแนะในการวางแผนหรือสร้างระบบการให้บริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา: ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ใน 5 ด้าน มาจากแนวความคิดทฤษฎีของ Millet (1954) ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะส่วนบุคคล 4 ประการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการมาใช้บริการต่อสัปดาห์

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ใน 5 ด้าน ได้แก่

- 2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2.2 การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
- 2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ขอบเขตด้านพื้นที่: การวิจัยครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มารับบริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ขอบเขตด้านระยะเวลา: ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาตามกรอบแนวคิดในการวิจัยของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ในช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2558 ถึง เมษายน พ.ศ. 2558 รวมเวลาประมาณ 4 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความเชื่อและการตัดสินใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยอาศัยความรู้ การรับรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม ที่มีต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก.ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลกระทบนั้น ในที่นี้ หมายถึง การบริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การบริการของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ที่ให้บริการแก่ประชาชน ตามอำนาจหน้าที่ที่ถูกกฎหมายกำหนด ซึ่งอาจมีค่าบริการ ค่าธรรมเนียม แล้วแต่กรณี นโยบายนั้น ๆ

ประชาชนผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลเมืองแกลงที่มาใช้บริการรถราง ข.ส.ม.ก.ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานขับรถยนต์ (รถราง ข.ส.ม.ก.) หรือพนักงานจ้าง ซึ่งได้รับบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลเมืองแกลง โดยมีตำแหน่งและได้รับเงินเดือนจากงบประมาณ หอมวดเงินเดือน ในเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ประชาชนได้รับการบริการที่มีความเสมอภาคจากเจ้าหน้าที่เท่าเทียมกันเป็นไปตามลำดับ และมีสิทธิได้รับการโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ

การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา หมายถึง รรราง ข.ส.ม.ก. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ปลอดภัย และมีช่วงระยะเวลาให้บริการที่เหมาะสม

การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง รรราง ข.ส.ม.ก. มีจำนวนเที่ยวให้บริการและจำนวนที่นั่งที่เหมาะสมและเพียงพอกับผู้ใช้บริการ รวมถึงเส้นทางที่ให้บริการมีจุดจอดหรือป้ายรับ-ส่งอย่างเหมาะสมเพียงพอ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง เป็นการให้บริการอย่างสม่ำเสมอแบบภาระผูกพัน จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่ทับซ้อนต่อการให้บริการ และมีการให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องถูกต้องแม่นยำในเส้นทาง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ แม้จะเป็นวันหยุดก็ยังให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการด้านปริมาณและเชิงคุณภาพของภาระงานที่ก่อขึ้นให้กับประชาชนที่ขอรับบริการ โดยรรราง ข.ส.ม.ก.สามารถแก้ไขปัญหาการจราจรในระยะยาวได้ ซึ่งการจัดซื้อรถรางมาให้บริการถือเป็นการใช้เงินภาษีของประชาชนอย่างคุ้มค่า และเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนหันมาใช้บริการขนส่งสาธารณะมากกว่ารถส่วนตัว รวมถึงเจ้าหน้าที่มีการพัฒนา คุณแล ปรับปรุงคุณภาพรถรางเพื่อพร้อมให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัยเพื่อความยั่งยืนของระบบขนส่งสาธารณะ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในงานวิจัยครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. เปรียบเทียบทฤษฎีการให้บริการ
5. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกที่เกิดจากความรู้สึกร่างกายในต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึกร่างกายในนั้น อาจเป็นเพียงเจตคติหรือความเชื่อ ซึ่งแต่ละคนอาจจะมีคนเห็นเหมือนกันหรือต่างกันได้ ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักวิชาการไทยและต่างประเทศ ได้ให้แนวความคิดไว้ ดังนี้

ความหมายของความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกที่เกิดจากความรู้สึกร่างกายในต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึกร่างกายในนั้น อาจเป็นเพียงเจตคติหรือความเชื่อหรือความนิยมที่ได้แสดงออกมา โดยการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออกมา ซึ่งแต่ละคนอาจจะมีคนเห็นเหมือนกันหรือต่างกันได้ ซึ่งผู้วิจัยได้ ทบทวนเอกสารแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น ทั้งจากนักวิชาการไทยและต่างประเทศ ได้ให้ แนวความคิดไว้ดังนี้

Shaw and Wright (1967) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออก ซึ่งการตัดสินใจจากการประเมินค่า (Evaluation judgment) หรือทัศนนะ (Point of view) เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะและความคิดเห็นย่อมได้รับอิทธิพลจากทัศนคติ

Webster (1967) ตามพจนานุกรมความคิดเห็นเป็นความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอนหรือความรู้อันแท้จริง แต่จะอยู่ที่จิตใจ ความเห็นและการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่น่าจะตรงตามที่คิดไว้

Luthans (1995) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะตอบสนองต่อบุคคล สถานการณ์ วัตถุและความคิดเห็น โดยมีลักษณะที่คงที่แน่นอน ซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ และมีรูปแบบการตอบสนองอย่างเดียวกัน

Good (2006) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็น (Opinion) ไว้หลายความหมาย ได้แก่

1. ความหมายทั่วไป หมายถึง ความเชื่อ ความคิดเห็น ข้อพิจารณา ความรู้สึก หรือทัศนคติที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์อย่างแน่นอน และยังขาดน้ำหนักทางเหตุผลหรือการวิเคราะห์ หรือกล่าวกว้างๆ ได้ว่ามีความเป็นไปได้มากกว่าความรู้

2. ความหมายเฉพาะ หมายถึง การพิจารณาหรือการวินิจฉัยอย่างมีแบบแผนจากแหล่งข้อมูลหรือบุคคลที่เชื่อถือได้

3. ความคิดเห็นสาธารณะ (Public opinion) หมายถึง การพิจารณาหรือข้อวินิจฉัยรวม ๆ ของกลุ่มคนในสังคมที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อ หรือข้อเท็จจริง

เดชา ทรัพย์สิน (2548) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกโดยการพูด หรือการเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคมหรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนออกไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญุ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความคิดในใจ

มันทนา โพธิ์แก้ว (2550) สรุปไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ และการตัดสินใจเกี่ยวกับข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินจากสถานการณ์ต่าง ๆ การแสดงออกถึงความคิดเห็นจะมีผลต่อเนื่องมาจากอารมณ์ พื้นความรู้ ภูมิหลังทางสังคม และสภาพความเป็นจริงในขณะนั้น ความคิดเห็นไม่อาจบอกได้ว่าถูกต้องหรือไม่ อาจจะได้รับยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ซึ่งความคิดเห็นสามารถเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาเปลี่ยนไป

จุฑาทัย ครุฑเดชะ (2550) ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ และความคิดเห็นของคนนั้นมีหลายระดับขึ้นอยู่กับพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล

สมาน บุชารัตนชัย (2551) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นสภาพความรู้สึกที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากความรู้ การปฏิบัติ

ประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับมา โดยบุคคลนั้นอาจแสดงออกมาทางใดทางหนึ่งไม่ว่าจะเป็นการพูด ลักษณะท่าทางหรือไม่แสดงออกเลยก็ได้

โรงเรียนหาดใหญ่วิทยาลัย (2555) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า คือ อารมณ์ ความรู้สึก ความคิดและข้อสันนิษฐานที่ผู้พูดหรือผู้เขียนมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งและการแสดงความคิดเห็น คือ การแสดงอารมณ์ ความรู้สึก ความคิดและข้อสันนิษฐานนั้นออกมาให้ผู้ฟังหรือผู้อ่านรับรู้ และเมื่อกกล่าวถึงความคิดเห็นจำเป็นต้องกล่าวถึงข้อเท็จจริงด้วย ซึ่งข้อเท็จจริงคือข้อมูล ปรากฏการณ์และเรื่องราวต่าง ๆ ตามที่ปรากฏแก่บุคคลทั่วไป โดยในการแสดงความคิดเห็น หากผู้พูดหรือผู้เขียนเสนอแต่ความคิดเห็นเพียงอย่างเดียวโดยไม่ให้เหตุผลหรือข้อสนับสนุนประกอบ อาจทำให้ความคิดเห็นนั้นมีน้ำหนักน้อย ไม่น่าเชื่อถือ การแสดงความคิดเห็นมีส่วนประกอบสำคัญ 2 ส่วน ได้แก่ เหตุผลและข้อสรุป เหตุผลเป็นข้อเท็จจริงหรือหลักการที่ใช้สนับสนุนความน่าเชื่อถือของข้อสรุป ซึ่งเป็นความคิดเห็น การแสดงความคิดเห็นประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วนคือ 1) ที่มา คือ เรื่องราวที่ชี้ให้เห็นความจำเป็นที่ต้องแสดงความคิดเห็นนั้น ๆ ทำให้ผู้รับสารเกิดความเข้าใจ และพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นต่อไป 2) ข้อสนับสนุน คือ ข้อเท็จจริง หลักการ กฎเกณฑ์ ความคิดและมตินำมาใช้ประกอบให้เป็นเหตุผลที่ใช้สนับสนุนข้อสรุป 3) ข้อสรุป คือ ส่วนสำคัญที่สุดของการแสดงความคิดเห็น อาจเป็นข้อเสนอแนะ ข้อวินิจฉัย ข้อสันนิษฐานหรือการประเมินค่า เพื่อให้ผู้อ่านพิจารณายอมรับหรือนำไปปฏิบัติ

สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ เจตคติและค่านิยมที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง โดยอาศัยความรู้ ประสบการณ์ สภาพแวดล้อมและการสังเกต เป็นส่วนผลักดันให้เกิดความคิดเห็นในลักษณะ เช่นนั้น การแสดงความคิดเห็นนั้นอาจแสดงได้ด้วยภาษาพูด ภาษากาย หรือการเขียนก็ได้ ซึ่งความคิดเห็นดังกล่าวอาจถูกหรืออาจผิดไปจากข้อเท็จจริงก็ได้ รวมทั้งอาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้เช่นกัน

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

สมชาย นาคพลั้ง (2550) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาว่า การให้บริการ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Service providers) และผู้รับบริการ (Service recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลักเกิดความพึงพอใจ

Mccullong (1954 อ้างถึงใน อนุชา จันทรพรหม, 2551, หน้า 8) มีความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานให้บริการ (Service delivery agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (Service recipients) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติได้

หนังสือกฎหมายมหาชน ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง (2553) “การบริการสาธารณะเป็นหน้าที่หลักตามบทบัญญัติของกฎหมายมหาชน” ได้ให้คำจำกัดความของการบริการสาธารณะไว้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้การอำนาจหรือในการควบคุมของฝ่ายปกครอง เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งกิจการเหล่านั้น โดยสภาพแล้วไม่อาจจะบรรลุผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ได้ หากปราศจากการแทรกแซงของอำนาจที่มีอยู่ตามกฎหมาย หรืออาจกล่าวได้ว่า อำนาจและหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตลอดจนถึงเอกชนที่ได้รับมอบหมายอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมายในการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนเป็นส่วนใหญ่ นั้น การปกครองในระบบประชาธิปไตย ประชาชนจะเป็นผู้กำหนดขอบเขตของอำนาจและหน้าที่นั้นไว้ในกฎหมาย โดยผ่านผู้แทนหรือผู้ที่ประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่นิติบัญญัติ ทั้งนี้ เพราะกฎหมายเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐในการดำเนินการต่าง ๆ ตามกฎหมายที่เหนือกว่าประชาชนโดยทั่วไปได้ หรือที่เรียกว่า “การบริการสาธารณะ”

ลักษณะสำคัญของการบริการสาธารณะ

1. การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ภายใต้การอำนาจหรือในการควบคุมของฝ่ายปกครอง “ฝ่ายปกครอง” ดังกล่าวหมายถึง หน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ อาทิเช่น กระทรวง ทบวง กรม ข้าราชการทั่วไป ฯลฯ ซึ่งกิจการที่เป็นการบริการสาธารณะจะอยู่ภายใต้การอำนาจหรือในการควบคุมของฝ่ายปกครองที่มีอำนาจและหน้าที่ตามบทบัญญัติของกฎหมายที่บัญญัติไว้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ฝ่ายปกครองดูแลและปกป้องผลประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่เป็นสำคัญ

2. การบริการสาธารณะ ต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ เป้าหมายของการบริการสาธารณะ คือ การกระทำตามบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งได้มอบอำนาจและหน้าที่ไว้ เพื่อให้ตรงตามเจตนารมณ์ของประชาชนที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย ในเรื่องของการบริหารและบริการเป็นสำคัญ อาทิเช่น หน่วยงานของรัฐในแต่ละหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็น กระทรวง ทบวง กรม ฯลฯ ต่างก็มีหน้าที่และมีอำนาจตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

3. การบริการสาธารณะ อาจมีการแก้ไขและเปลี่ยนแปลงได้เสมอ โดยต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์โดยส่วนรวมของประชาชน การบริการสาธารณะจะเกิดขึ้นได้ต้องมีกฎหมายบัญญัติให้อำนาจและหน้าที่ไว้เพื่อให้บริการแก่ประชาชน โดยจุดประสงค์สำคัญเพื่อประโยชน์ของคนส่วนใหญ่ ดังนั้น หากเมื่อใดที่อำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายบัญญัติให้ในการบริการสาธารณะนั้น ๆ ไม่สมประโยชน์หรือไม่ตรงตามประโยชน์สูงสุดของประชาชนคนส่วนใหญ่แล้ว การบริการสาธารณะก็สามารถแก้ไขและเปลี่ยนแปลงได้เสมอ โดยการแก้ไขกฎหมายที่บัญญัติให้อำนาจและหน้าที่ในการบริการสาธารณะนั้น ๆ ใหม่

4. การบริการสาธารณะ จะต้องเป็นการกระทำอย่างต่อเนื่อง ตามที่ได้กล่าวแล้วว่า การบริการสาธารณะนั้นเป็นการกระทำเพื่อประโยชน์ของประชาชน ซึ่งโดยทั่วไปกิจการต่าง ๆ จะอยู่ในการกำกับดูแลและดำเนินการของหน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น การศึกษาคมนาคม สาธารณสุข หรือสาธารณูปโภค ฯลฯ จะต้องกระทำด้วยความต่อเนื่องและสม่ำเสมอทั้งนี้เพื่อให้บรรลุผลตรงตามความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมและตรงตามบทบัญญัติของกฎหมายที่ให้อำนาจและหน้าที่ไว้เพื่อกิจการในการบริการสาธารณะ

5. การบริการสาธารณะ จะต้องกระทำด้วยความเสมอภาค หลักการปกครองของระบอบประชาธิปไตยที่สำคัญคือ ความเท่าเทียมกันและเสมอภาคกัน ฉะนั้น การที่กฎหมายบัญญัติให้อำนาจและหน้าที่แก่หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐในการบริการสาธารณะนั้น หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องใช้อำนาจหน้าที่ดังกล่าวให้ตรงตามเจตนารมณ์ของกฎหมายหรือตามความต้องการของประชาชนและหลักการของระบอบประชาธิปไตย คือ จะต้องให้ความเท่าเทียมและความเสมอภาคในการให้บริการสาธารณะ

Laubadere (2001 อ้างถึงใน ชีระชัย จาคูรนต์สวัสดิ์, 2553) เป็นนักกฎหมายสำนักบอร์คโคซอีกคนหนึ่งที่เห็นด้วยกับมุมมองบริการสาธารณะในเชิงอรรถวิสัย โดยให้คำจำกัดความบริการสาธารณะว่า “เป็นอำนาจมหาชนที่ตัดสินใจว่าในช่วงเวลาเช่นนั้นความต้องการของสาธารณะเช่นนั้นจะต้องหรือสมควรที่จะต้องดำเนินการโดยวิธีการเช่นนั้น และสิ่งนี้ได้ก่อให้เกิดการจัดทำบริการสาธารณะเช่นนั้นขึ้น

ประเภทของวิธีการจัดทำบริการสาธารณะ

ก. วิธีการจัดทำโดยรัฐเข้าจัดการเองโดยตรง (La regie) ถือว่าเป็นวิธีการทั่วไปเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ กล่าวคือ องค์กรของรัฐจะเข้าจัดทำกิจกรรมของบริการสาธารณะหนึ่ง ๆ โดยตรงด้วยบุคลากร อุปกรณ์ และการเงินเฉพาะของตัวเอง ในปัจจุบันนี้แม้ว่าจะมีการจัดองค์กรฝ่ายปกครองอย่างหลากหลายซับซ้อนต่างไปจากเดิม วิธีการนี้ก็ยังคงใช้อยู่กับงานส่วนใหญ่ของฝ่ายปกครองทั้งส่วนกลางและส่วนท้องถิ่น

ข. วิธีการจัดทำบริการสาธารณะโดยตั้งองค์การมหาชนอิสระ (L'Etablissement Public) ซึ่งเป็นองค์กรกระจายอำนาจในทางบริการเป็นผู้จัดการโดยตรง ตั้งแต่ปลายศตวรรษที่ 19 ฝ่ายปกครองได้สร้างนิติบุคคลมหาชนพิเศษที่มีวัตถุประสงค์ในการจัดการและให้ประโยชน์ทางการศึกษาหรือสุขภาพขึ้นมา ภายใต้การควบคุมดูแลของรัฐ (ฝ่ายปกครองที่สร้างองค์กรกระจายอำนาจ)

ค. วิธีการจัดทำบริการสาธารณะ โดยให้สัมปทาน คือ วิธีการที่บุคคลในทางกฎหมายมหาชน (รัฐหรือฝ่ายปกครองส่วนท้องถิ่น) ทำสัญญาให้เอกชนมีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะนั้นแทนฝ่ายปกครอง ภายในช่วงระยะเวลาหนึ่งที่กำหนดไว้ อาจมีข้อสังเกตว่าองค์ประกอบของเกณฑ์เกี่ยวกับองค์กรในเรื่องนี้ถูกละเมิดอยู่บ้าง แต่หากมองให้ถี่ถ้วนแล้วจะเห็นว่ามิได้มีการละเมิดเกณฑ์ดังกล่าวแต่อย่างใด โดยมีข้อสนับสนุนสองประการคือ ประการแรก องค์กรฝ่ายปกครองยังคงเป็นผู้มีอำนาจกำหนดแนวทางและควบคุมกิจกรรมที่ดำเนินการในงานสัมปทาน (โดยกำหนดบทบัญญัติและเงื่อนไขในการบังคับตามสัญญาไว้ในเอกสารท้ายสัญญาสัมปทาน (Cahiers des charges))

ประการที่สอง เทคนิคในการให้สัมปทานจะถูกใช้ในขอบเขตที่จำกัด หากเป็นบริการสาธารณะประเภทอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม เช่น การจำหน่ายก๊าซ ไฟฟ้า น้ำ หรือ การขนส่งทางรถไฟ

ซาโรซ คัชมาตย์ (2550) กล่าวใน “การจัดบริการสาธารณะบนแนวคิดความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ว่า การจัดบริการสาธารณะโดยความร่วมมือกันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นวิธีการในการให้บริการสาธารณะวิธีการหนึ่งที่เน้นการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนทรัพยากร โดยการสนธิทรัพยากรเพื่อใช้ประโยชน์ร่วมกันให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในขอบเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของตน ถือเป็นเหตุผลพื้นฐานในการสนับสนุนการดำรงอยู่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวทางการพัฒนาและส่งเสริมประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ถูกริเริ่มขึ้นไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการที่ดี (Good government) การบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน (Performance-based management) การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการคิดตัดสินใจในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (People participation) และการพัฒนากลไกในการจัดเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของ การบริการสาธารณะ ว่าหมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนส่วนรวม หรือเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น โดยการอำนวยความสะดวกหรือการควบคุมของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบอำนาจจากหน่วยงานของรัฐ ซึ่งกิจกรรมเหล่านั้นโดยสภาพแล้ว ไม่อาจจะบรรลุผลสำเร็จตาม

เป้าประสงค์ได้ หากปราศจากการแทรกแซงของอำนาจรัฐ ลักษณะสำคัญของบริการสาธารณะ ประกอบด้วย

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ภายใต้การควบคุม กำกับดูแล หรือ อำนาจการของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่
3. อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้เสมอ แต่การเปลี่ยนแปลงนั้นต้องเป็นไปเพื่อประชาชน

ส่วนรวม

4. มีการดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง
5. การบริการสาธารณะนั้นต้องกระทำด้วยความเสมอภาค

วิธีการในการจัดบริการสาธารณะ ได้แก่ รัฐเข้าดำเนินการโดยตรง การจัดบริการสาธารณะโดยองค์การมหาชนอิสระ การจัดบริการสาธารณะโดยการให้สัมปทาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพบริการ

Gronroos (1982, Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988) ได้อธิบายและให้ความหมายเชิงปฏิบัติไว้ไม่แตกต่างกัน สรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการ (Service quality) เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (Expectation-what they want) กับการรับรู้ (Perception-what they get)

Lewis and Booms (1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับการบริการที่ส่งมอบ โดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering service quality) จึงหมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

Crosby (1988) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “Service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการ การดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่องและตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการและสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

คุณภาพการให้บริการเป็นมโนทัศน์และปฏิบัติในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวังจะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็น

เกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวมในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค เป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามี ความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้น หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่ไปตามความคาดหวัง (Confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

Parasuraman et al. (1988) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ประสบการณ์ทั้งหมดซึ่งลูกค้าสามารถประเมินออกมาได้ นอกจากนั้นคุณภาพบริการ คือ ตัวชี้วัดเพื่อประเมินระดับขั้นความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำเสนอบริการที่คุณภาพดีที่สุด ซึ่งสิ่งสำคัญอย่างมากคือการล่วงรู้ถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง (Exactly wants) สิ่งที่คุณค่ามีความชอบ (Preference) และสิ่งที่ลูกค้าชื่นชมยินดี (Delight) ลูกค้าที่รู้สึกชื่นชมยินดี คือ ภาวะที่ไม่ปรากฏความคาดหวัง แต่จะกลายเป็นภาวะที่เกินความคาดหวัง

Kotler (1994) กล่าวว่า การบริการหมายถึง กิจ หรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

วาทีณี ไส้จ้อ (2549) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ทั้งนี้การจัดบริการให้มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและมีคุณภาพดี

ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์ (2549) ให้ความหมายของคุณภาพไว้ว่าสิ่งใดก็ตามที่ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและพูดถึงอยู่เสมอ เมื่อใดได้ใช้สินค้าและบริการซึ่งไม่ได้คำนึงถึงแต่ประโยชน์การใช้สอย แต่รวมถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค ความประทับใจ ความพึงพอใจไปจนถึงความภักดีของลูกค้า เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

สมิต สัจฉกร (2550) การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไป

ตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

สุกัญญา โภคา (2553) คุณภาพบริการที่กล่าวไว้หลากหลายข้างต้น อาจสรุปได้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีเลิศและเหมาะสมให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งสร้างความประทับใจและทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น และทำให้ผู้รับบริการเกิดความจงรักภักดีกลับมาใช้บริการอีกในภายหลัง

จากความหมายของคำว่า “การบริการ” ข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการคือการที่ ผู้ให้บริการ (ผู้นำเสนอกิจกรรม) นำเสนอกิจกรรมหนึ่งให้แก่ผู้รับบริการ (ผู้บริโภคหรือลูกค้า) เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมที่นำเสนอในกระบวนการนี้เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้

องค์ประกอบของคุณภาพบริการ

Kotler (2002) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้ และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่
 - 1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ
 - 1.2 บุคคล (People) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย
 - 1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ
 - 1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า
 - 1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมาย ตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและ
ง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและ
การบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการ
แทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของ
เวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะ
เป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ
ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

มหาวิทยาลัยมหิดล (2554) การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อ
ประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็น
สิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการ
เป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น
ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กรภาพลักษณ์
ขององค์กรก็จะดีไปด้วยการให้บริการที่ดีน่าประทับใจเพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ
องค์ประกอบของระบบบริการ ดังนี้

1. ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำนงในเรื่องบริการต่าง ๆ
2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ คือ ผู้ที่ให้บริการ หรือ ผู้ที่รับความจำนงนั้น ๆ ไปปฏิบัติให้ตรง
ความต้องการมากที่สุด
3. องค์กรบริการ คือ หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ
4. ผลิตภัณฑ์บริการ คือ สิ่งที่ต้องได้และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้
5. สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ องค์ประกอบด้านต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการ
ให้บริการ

สรุปองค์ประกอบของการบริการ คือ สภาพแวดล้อมทั่วไปของการบริการ การ
ประชาสัมพันธ์ที่ดีที่มีผลช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อขอรับบริการ สามารถ
ประกันคุณภาพในการบริการพร้อมทั้ง กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการ
และพฤติกรรม วิธีการบริการของผู้ใช้บริการ ลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของการ
บริการ รวมแล้วเป็นองค์ประกอบของการบริการทั้งสิ้น

ทฤษฎีคุณภาพการบริการ

Millet (1954) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานะคติที่ว่า ทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานสากลให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical location) มิฉะนั้นแล้ว ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเดิม

สรุปได้ว่าคุณภาพการบริการที่ดีนั้นจะต้องมีการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า จึงจะทำให้การบริการนั้นมีคุณภาพในหน่วยงาน

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการมีการวิจัยทางการตลาดมาแล้วหลายครั้ง โดยเริ่มตั้งแต่ปี 1983 ได้มีการสร้างรูปแบบของคุณภาพบริการ (Service quality model) และมิติของคุณภาพบริการ (Dimensions of service quality) ซึ่งวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการว่าบริการที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่เพียงพอ และได้มีการวิจัยแล้วนำไปพัฒนาเป็นรูปธรรมของการบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งมีสิ่งบ่งชี้คุณภาพ

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

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ให้สัญญาไว้และมีความน่าเชื่อถือ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้และความสามารถทักษะในการบริการที่ให้บริการและสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติ มีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจ เชื่อถือได้ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ และความจริงใจของผู้ให้บริการ
7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้ง การรักษาความลับของผู้รับบริการ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการใช้สื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจและรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้รับบริการ
10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the customer) หมายถึง การทำความเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตนเอง

สรุปได้ว่าตามทฤษฎีคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman et al. (1988) ประกอบด้วยลักษณะ 10 ประการคือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ สมรรถนะของผู้ให้บริการ ความมีอัธยาศัยไมตรี ความน่าเชื่อถือ ความมั่นคงปลอดภัย การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร และการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

Parasuraman et al. (1988) จากการศึกษาวิจัยที่ได้มีการพัฒนาตลอด พบว่าคุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่าง ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมารับบริการนั้นจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้ และยังพบ

มิติในการประเมินคุณภาพบริการจากผู้รับบริการซึ่งมี 10 ด้าน ดังกล่าวมาแล้ว Parasuraman et al. ได้นำมิติของคุณภาพบริการทั้ง 10 ด้าน แล้วนำมาสร้างเป็นเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service quality) มีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติจนสามารถสรุปรวมมิติสำคัญ ที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการมีจำนวน 5 ด้านหลักๆ เท่านั้น SERVQUAL เป็นเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพบริการ ประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้บริการได้สัมผัสและการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

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

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ใช้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

Gronroos (1990) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพการบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะ คือ ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับ ผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้เกิดลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวัง

ของลูกค้าตรงกับกรรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการ หรือสินค้าหรือบริการนั้นสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพล การสื่อสารทางตลาด การสื่อสารแบบปากต่อปาก ภาพลักษณ์องค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตาม หน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จาก ประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา เงื่อนไขของการรับรู้คุณภาพบริการที่ดีของลูกค้ามี 6 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นมืออาชีพ และทักษะในการบริการ ลูกค้าจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีใน เมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ
2. ทักษะคิดและพฤติกรรม เป็นความรู้สึกลูกค้าที่มีต่อพนักงานบริการ พิจารณา เกี่ยวกับความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาด้วยความเต็มใจโดยทันที
3. การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น ลูกค้าจะพิจารณาจากผู้ให้บริการประกอบไปด้วยสถานที่ ชั่วโมงการทำงาน ตัวพนักงาน และระบบการทำงานที่ได้ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการ เข้าถึงบริการรวมถึงมีการเตรียมปรับบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า
4. ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ลูกค้าจะรู้ว่าเมื่อใดก็ตามที่มีการตกลง การใช้บริการเกิดขึ้น สามารถที่จะไว้วางใจผู้ให้บริการได้โดยพนักงานจะทำตามสัญญาที่ตกลงไว้ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นพิเศษ
5. การชดเชย เมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีความรู้สึกว่ามีบางอย่างผิดปกติหรือไม่เป็นไปตาม ความคาดหวัง ผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างทันที
6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ลูกค้ามักเชื่อว่าการให้บริการของผู้ให้บริการสามารถ เชื่อถือได้และเหมาะสมกับคุณค่าของเงินที่จ่ายไป

เปรียบเทียบทฤษฎีการให้บริการ

จากการศึกษาทฤษฎีคุณภาพการบริการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตามรายละเอียดที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้ทำการสรุปเพื่อเปรียบเทียบทฤษฎีของนักวิชาการแต่ละคน ได้ดังนี้

ตารางที่ 2-1 เปรียบเทียบทฤษฎีคุณภาพการบริการ

ผู้คิดทฤษฎี	แนวคิดทฤษฎี
Millet (1954)	<p>คุณภาพการบริการที่ดีมาจากความพึงพอใจ 5 ด้าน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค 2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า
Parasuraman et al. (1985)	<p>การประเมินผู้รับบริการประกอบด้วยเกณฑ์ต่าง ๆ 10 ด้าน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ 5. ความมีอัธยาศัยไมตรี 6. ความน่าเชื่อถือ 7. ความมั่นคงปลอดภัย 8. การเข้าถึงบริการ 9. การติดต่อสื่อสาร
Parasuraman et al. (1988)	<p>10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ</p> <p>เกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ 5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

ตารางที่ 2-1 (ต่อ)

ผู้คิดทฤษฎี	แนวคิดทฤษฎี
Gronroos (1990)	คุณภาพบริการที่ดีของลูกค้ามี 6 ประการ 1. ความเป็นมืออาชีพ 2. ทักษะและพฤติกรรม 3. การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น 4. ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ 5. การชดเชย 6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ

สรุปการเปรียบเทียบทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบการสำรวจแนวความคิดตามทฤษฎีคุณภาพการบริการ และเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนที่มีต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก.ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการของ Millet (1954) ในการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ขสมก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคกัน คือ

1.1 การปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเมืองแกลงนั้นปฏิบัติงานบนพื้นฐานของความเสมอภาค

1.2 ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งกฎหมายและการเมืองการให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งเชื้อชาติผิวหรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

สรุปด้านการบริการอย่างเสมอภาค คือ การบริการที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกการปฏิบัติในการให้บริการ

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา คือ

2.1 การปฏิบัติงานตามเวลาที่กำหนดอย่างเคร่งครัด ปฏิบัติงานได้ทันทั่วทั้ง

2.2 มีความกระตือรือร้น

2.3 จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆ ที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือบริการด้วยความปลอดภัย เช่น พนักงานขับรถขับรถรางปฏิบัติตามกฎจราจรและระมัดระวัง ขับด้วยความเร็วตามที่กฎหมายกำหนด และบริการด้วยความสุภาพเป็นที่น่าพอใจ

สรุปด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา คือ การให้บริการทันต่อเวลาตามตารางที่กำหนดในการไปรับ-ส่งผู้ให้บริการ ทั้งประชาชนทั่วไปและนักเรียน ได้ตรงตามเวลาที่กำหนด

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ คือ

3.1 เทศบาลตำบลเมืองแกลงนอกจากให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. อย่างเท่าเทียมกันกับประชาชนทุกเพศทุกวัยแล้ว ยังให้บริการด้วยความปลอดภัย

3.2 ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมต่อเที่ยวการให้บริการ

3.3 ต้องคำนึงถึงจุดหมายปลายทางที่เหมาะสมตามระยะเวลาที่กำหนดในการบริการแต่ละครั้ง

สรุปด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การบริการด้วยความเท่าเทียมกัน และเอื้ออำนวยต่อการให้บริการให้กับประชาชนด้วยความปลอดภัยและถึงจุดหมายปลายทางตามระยะเวลาที่กำหนด

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ

4.1 การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล (พนักงานขับรถ) ต้องปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือประชาชนและอำนวยความสะดวกในการจอดรับผู้โดยสารตามจุดที่มีผู้ต้องการใช้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

4.2 และปฏิบัติหน้าที่ในนอกเหนือวันหยุดราชการ เช่น บริการทุกวันเสาร์ หรือบริการประชาชนที่เข้ามาทัศนศึกษาดูงานนอกเหนือจากวันธรรมดา

สรุปด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ เป็นการให้บริการ สาธารณะที่เป็น ไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจ ของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. ด้านการให้บริการแบบก้าวหน้า คือ

5.1 การให้บริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งด้านผลงานและการปรับปรุงคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น มีการจัดพื้นที่สำหรับผู้พิการให้สามารถใช้บริการได้

สรุปด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ เป็นการให้บริการในเชิงด้านปริมาณและเชิงคุณภาพของภาระงานที่ถ่วงขึ้นให้กับประชาชนที่ขอรับบริการ ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง สามารถวัดผลได้จากการประเมินระดับความคิดเห็น 5 ด้าน ตามทฤษฎีของ Millet (1954) ซึ่งผู้ทำวิจัยเลือกทฤษฎี

มาเป็นกรอบแนวทางการคิด เนื่องจากด้านในแต่ละด้านของการวัดระดับความคิดเห็นมีความสอดคล้องกับการปฏิบัติตามภารกิจของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ผู้วิจัยสามารถนำเอาทั้ง 5 ด้าน มาตั้งแบบประเมินความคิดเห็นของประชาชนสามารถเข้าใจและมองภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานเทศบาลได้ง่าย ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษาคำคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง เป็นที่เชื่อมั่นได้ว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับใด

ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ประวัติการจัดตั้งเทศบาลตำบลเมืองแกลง

เดิมเทศบาลตำบลทางเกวียนมีฐานะเป็นสุขาภิบาลทางเกวียน ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2498 ตั้งอยู่ในเขตชุมชนของตำบลทางเกวียน พื้นที่รวม 3 ตารางกิโลเมตร ต่อมา พื้นที่นี้มีความเจริญขึ้น กรมการปกครอง จึงได้มีหนังสือที่ มท 0311/ 34322 ลงวันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2522 ถึงจังหวัดระยอง ให้ดำเนินการสำรวจข้อมูลตามหลักเกณฑ์การยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล ซึ่งในขั้นแรกคณะกรรมการที่จังหวัดระยองแต่งตั้งได้พิจารณาให้เทศบาลที่จะจัดตั้งขึ้นใหม่นี้มีพื้นที่ 19 ตารางกิโลเมตร โดยรวมพื้นที่เขตการปกครองบางส่วนของหมู่ที่ 1, 2, 3, 4, 5, 7, 9 ตำบลทางเกวียน และหมู่ที่ 4 ตำบลวังหว้า แต่ปรากฏว่าจำนวนประชากรมีเพียง 600 คน ต่อ 1 ตารางกิโลเมตรไม่เพียงพอตามหลักเกณฑ์ที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้เฉลี่ย 1,500 คน ต่อ 1 ตารางกิโลเมตร ดังนั้น คณะกรรมการสุขาภิบาล เจ้าหน้าที่ฝั่งเมือง และเจ้าหน้าที่จากจังหวัด ได้ร่วมกันประชุม และเห็นว่าเพื่อเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยวางไว้ จะต้องลดเขตเทศบาลลงโดยตัดบางส่วนของหมู่บ้าน ที่ 4, 7, 9 ตำบลทางเกวียน และหมู่ที่ 4 ตำบลวังหว้าออก ทำให้เหลือเขตเทศบาลใหม่ 14.5 ตารางกิโลเมตร และเสนอไปยังกระทรวงมหาดไทย ซึ่งก็ได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลตำบลทางเกวียน จังหวัดระยอง และได้ประกาศในหนังสือราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 98 ตอนที่ 101 หน้า 7 ลงวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2524 ซึ่งถือว่าเป็นวันกำเนิดเทศบาลตั้งแต่วันนั้นเป็นต้นมา และได้ประกาศในหนังสือราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 115 หน้า 13 ตอนที่ 21 ก ลงวันที่ 22 เมษายน พ.ศ. 2541 เปลี่ยนชื่อเป็นเทศบาลตำบลทางเกวียน จังหวัดระยอง เป็นเทศบาลตำบลเมืองแกลง จังหวัดระยอง เมื่อวันที่ 12 เมษายน พ.ศ. 2541 เป็นต้นมา

ในการจัดตั้งเทศบาลนี้ ได้รับโอนบรรดาทรัพย์สินของสุขาภิบาลมาเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2524 โดยรับโอนกิจการประปาและโรงฆ่าสัตว์มาดำเนินการด้วย ซึ่งกิจการประปาแห่งนี้ได้ก่อสร้างมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2511 มีขนาดการผลิต 30 ลูกบาศก์เมตร ต่อชั่วโมง มีหอถังสูงขนาดจุ 30 ลูกบาศก์เมตรต่อชั่วโมงเมื่อโอนกิจการทั้งปวงมาเป็นของเทศบาลแล้ว กระทรวงมหาดไทยได้มี

คำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 311/ 2524 ลงวันที่ 26 มิถุนายน พ.ศ. 2524 ให้นายทวี เทศสวัสดิ์ นายอำเภอแกลง เป็นนายกเทศมนตรี พ.ต.ท.สมชัย ศรีภิญโญ สารวัตรใหญ่ สถานีตำรวจภูธรอำเภอแกลง และนายเพชร สุภาพไพบุลย์ ปลัดสุขาภิบาลทางเกวียน เป็นเทศมนตรี จนกว่าจะมีการเลือกตั้ง และต่อมาจังหวัดระยองได้รายงานขอเปลี่ยนเทศมนตรี โดยขอให้ว่าที่ ร.ต.วิศาล อุดตมะเวทิน เป็นเทศมนตรี ทั้งนี้เพราะนายเพชร สุภาพไพบุลย์ ได้ย้ายไปดำรงตำแหน่งอื่นแล้ว กระทรวงมหาดไทยจึงได้มีคำสั่งที่ 374/ 2524 ลงวันที่ 13 สิงหาคม พ.ศ. 2524 ยกเลิกคำสั่งเดิมและแต่งตั้งว่าที่ ร.ต.วิศาล อุดตมะเวทิน เป็นเทศมนตรี แทนจนกว่าจะมีการเลือกตั้ง ซึ่งเทศบาลได้จัดให้มีการเลือกตั้งทั่วไปครั้งแรก เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2524 ปัจจุบันคณะผู้บริหารท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้ง เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2556 ประกอบด้วย นายสันติชัย ดังสวนิช นายกเทศมนตรี นายจรูญ โรจน์ มัญขุนากร รองนายกเทศมนตรี นายสุทธิ ดังสวนิช เลขานุการนายกเทศมนตรี และนางบุหงา ตั้งสงบ ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี

ข้อมูลเกี่ยวกับที่ตั้ง อาณาเขต สภาพทั่วไป

ลักษณะที่ตั้งและอาณาเขตติดต่อ

ฝั่งเมืองรวมเมืองแกลง จังหวัดระยอง (ปรับปรุงครั้งที่ 1) เทศบาลตำบลเมืองแกลงมีพื้นที่ 14.5 ตารางกิโลเมตร หรือ 9,063 ไร่ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลทางเกวียน และตำบลวังหว้า อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ทิศเหนือ เริ่มจากจุดซึ่งตั้งฉากกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 344 ระยะ 200 เมตร ณ จุดซึ่งอยู่ห่างจากหลักเขตเทศบาลที่ 4 ขึ้นไปทางด้านเหนือตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 344 เป็นระยะ 2,000 เมตร และขนานกับถนนหนองจรเข้ ระยะ 200 เมตร ไปทางด้านตะวันออกจนจดแม่น้ำประแส ติดต่อกับหมู่ที่ 2 ตำบลทางเกวียน

ทิศตะวันออก เลียบแม่น้ำประแสและคลองขุดลงมาทางด้านใต้ และทางด้านตะวันตก ไปจนถึงที่อยู่ห่างจากคลองส่งน้ำระยะ 200 เมตร ติดต่อกับเทศบาลตำบลทุ่งควายกิน

ทิศใต้ จากจุดซึ่งอยู่ห่างจากคลองส่งน้ำ ระยะ 200 เมตร ขนานไปกับคลองส่งน้ำระยะ 200 เมตร ลงมาทางด้านใต้จนถึงจุดซึ่งอยู่ห่างจากหลักเขตเทศบาลที่ 8 ระยะ 200 เมตร ลากเส้นตรงมายังหลักเขตเทศบาลที่ 9 และลากเส้นตรงจากหลักเขตเทศบาลที่ 9 มา ณ จุดซึ่งทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3164 ตัดกับคลองวังหว้า เลียบไปตามคลองวังหว้าจนถึงจุดซึ่งทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 ตัดกับคลองวังหว้า ติดต่อกับหมู่ที่ 1 ตำบลทางเกวียน

ทิศตะวันตก ลากเส้นตรงจากทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 ณ จุดซึ่งทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 ตัดกับคลองวังหว้า ขึ้นไปทางด้านเหนือจนบรรจบกับจุดที่ตั้งฉากกับทางหลวงแผ่นดิน

หมายเลข 344 ระยะ 200 เมตร ณ จุดซึ่งอยู่ห่างจากหลักเขตเทศบาลที่ 4 ขึ้นไปทางด้านเหนือตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 344 เป็นระยะ 2,000 เมตร ติดต่อกับหมู่ที่ 4 ตำบลวังหัว

สภาพภูมิประเทศ

พื้นที่ทั่วไปของเทศบาลตำบลเมืองแกลงค่อนข้างเป็นที่ราบเรียบมีเนินลูกฟูกลูกอยู่ทางทิศตะวันตก ทอดยาวไปทางทิศตะวันออก มีแม่น้ำประแสไหลผ่าน พื้นที่ราบฝั่งตะวันออกของแม่น้ำประแสนี้ส่วนใหญ่จะเป็นพื้นที่เกษตรกรรมการทำนาและเลี้ยงกุ้ง ส่วนทางทิศตะวันตกจะเป็นที่เนินสูง-ต่ำ สลับกันและเป็นที่ตั้งของชุมชน ย่านการค้า สถานที่ราชการ โรงงานอุตสาหกรรม แหล่งเศรษฐกิจและการพาณิชย์ที่สำคัญของเทศบาล

สภาพภูมิอากาศ

เทศบาลตำบลเมืองแกลง มีภูมิอากาศเป็นแบบมรสุมเขตร้อน ลมทะเลพัดผ่านตลอดปี อากาศอบอุ่นไม่ร้อนจัด บริเวณชายฝั่งทะเลเย็นสบายมีฝนตกมากในช่วงเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนตุลาคม ซึ่งปริมาณฝนตกของปี 2556 มีปริมาณ 455.8 มิลลิเมตรต่อปี และอุณหภูมิเฉลี่ยของปี 2555 เป็นจำนวน 24-32.34 องศาเซลเซียส อุณหภูมิเฉลี่ยสูงสุด 35.5 องศาเซลเซียสและอุณหภูมิเฉลี่ยต่ำสุด 22 องศาเซลเซียส ลักษณะภูมิอากาศโดยทั่วไปแบ่งได้ 3 ฤดูกาล ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนเมษายน

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึงเดือนตุลาคม

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนมกราคม

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ประกอบด้วยสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นปัจจัยพื้นฐาน และมีความสำคัญต่อการพัฒนา ดังนี้

การคมนาคม

เทศบาลตำบลเมืองแกลงตั้งอยู่ในเขตอำเภอแกลง จังหวัดระยอง เป็นทางผ่านจากชลบุรี ไปสู่จังหวัดจันทบุรี ด้วยการคมนาคมขนส่งทางบก คือทางรถยนต์ซึ่งมีเส้นทางคมนาคมที่สำคัญ ดังนี้

1. ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 (ถนนสุขุมวิท) เชื่อมจังหวัดชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด เป็นถนนสายเศรษฐกิจของภาคตะวันออก ใช้ขนส่งสินค้าและวัตถุดิบจากภาคต่าง ๆ ที่จะมาจังหวัดระยอง ซึ่งปัจจุบันกรมทางหลวงขยายผิวจราจรถนนเป็น 4 ช่องทาง

2. ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 344 (บ้านบึง-แกลง) เริ่มต้นจากอำเภอบ้านบึง ผ่านอำเภอวังจันทร์ ถึงอำเภอแกลงเป็นระยะทาง 88 กิโลเมตร เป็นถนนสายหลักหนึ่งทางตะวันออกของ

จังหวัดที่ใช้ขนส่งผลผลิตทางการเกษตร เป็นเส้นทางเชื่อมจังหวัดชลบุรี กับจังหวัดจันทบุรี และตราด โดยไม่ต้องผ่านตัวเมืองระยองขยายผิวจราจรเป็น 4 ช่องทาง

3. ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3146 เป็นเส้นทางหลวงที่ต่อจากถนนสุนทรภู์ไปบรรจบกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3161 ซึ่งเป็นเส้นทางไปสู่บ้านกร่ำ อนุสาวรีย์สุนทรภู์ และแหลมแม่พิมพ์ ห่างจากเทศบาลตำบลเมืองแกลง ประมาณ 12 และ 15 กิโลเมตร ตามลำดับ

ไฟฟ้า

ครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ 9,709 หลังคาเรือน

ถนนในเขตเทศบาลที่มีไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 151 สาย

การประปา

เทศบาลตำบลเมืองแกลง มีหน่วยงานที่รับผิดชอบ คือกองการประปา ปัจจุบันมีผู้ใช้น้ำทั้งหมด จำนวน 5,035 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ วันที่ 23 มิถุนายน พ.ศ. 2557)

ปริมาณน้ำประปาที่ผลิตได้ประมาณ 6,600 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน

ปริมาณน้ำประปาที่ผลิตได้ประมาณ 197,000 ลูกบาศก์เมตรต่อเดือน

ปริมาณน้ำประปาที่ใช้เฉลี่ยประมาณ 6,500 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน

เฉลี่ยปริมาณที่ใช้น้ำประปาต่อคนประมาณ 250 ลิตรต่อคนต่อวัน

การจราจร

ถนนภายในเขตเทศบาลมีถนนทั้งสิ้น จำนวน 151 สาย

เป็นถนนแอสฟัลท์ติก จำนวน 43 สาย ระยะทาง 29.686 กม.

เป็นถนน ค.ส.ล. จำนวน 104 สาย ระยะทาง 20.906 กม.

เป็นถนนลูกรัง จำนวน 4 สาย ระยะทาง 1.764 กม.

ลักษณะการใช้ที่ดิน

เป็นการแสดงการใช้ที่ดินประเภทต่าง ๆ ในเขตเทศบาลพื้นที่

จำนวน 9,063 ไร่ (14.5 ตารางกิโลเมตร)

ประมาณและขนาดพื้นที่โดยประมาณ

- | | |
|--------------------------------|-----------|
| 1. พื้นที่พักอาศัย | 2,674 ไร่ |
| 2. พื้นที่พาณิชยกรรม | 490 ไร่ |
| 3. พื้นที่ตั้งหน่วยงานของรัฐ | 85 ไร่ |
| 4. พื้นที่สวนสาธารณะ/นันทนาการ | 165 ไร่ |
| 5. พื้นที่เกษตรกรรม | 2,040 ไร่ |
| 6. พื้นที่อุตสาหกรรม | 165 ไร่ |

7. พื้นที่ตั้งสถานการศึกษา 96 ไร่

8. พื้นที่ว่างเปล่า 3,348 ไร่

ปัจจุบันเทศบาลตำบลเมืองแกลงอยู่ระหว่างขอความเห็นชอบการจัดทำผังเมืองแกลงฉบับล่าสุด จากกรมโยธาธิการและผังเมือง กระทรวงมหาดไทย

การท่องเที่ยว

เทศบาลตำบลเมืองแกลง มีแหล่งท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรม วัดสารนารถธรรมาราม แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์แม่น้ำประแส เรือนแพริมน้ำโฮมสเตย์ และเป็นทางผ่านของการเดินทางไปท่องเที่ยว คือ ถนนสายเขาหิน-น้ำใสไปอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา ถนนสายสามแยกประแสร์-ชุมชนสูง ไปอ่างเก็บน้ำเขาจุก และถนนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 (สุขุมวิท) ไปท่องเที่ยวยังจังหวัดจันทบุรี ตราด และชลบุรี

ด้านเศรษฐกิจ

ด้านการพาณิชย์กรรมและบริการ

แสดงประเภทและจำนวนสถานประกอบการด้านการพาณิชย์กรรมและบริการ

1. สถานีบริการน้ำมันในเขตเทศบาล	7 แห่ง
2. ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า	3 แห่ง
3. ตลาดสด	3 แห่ง
4. การประปาของเทศบาล	1 แห่ง
5. สถานขนานูบาลของเทศบาล 1 แห่ง และเอกชน 1 แห่ง	2 แห่ง
6. โรงฆ่าสัตว์ของเทศบาล	1 แห่ง
7. โรงแรม จำนวน 4 แห่ง จำนวนห้องพักประมาณ	200 ห้อง
8. ธนาคารพาณิชย์	10 แห่ง
9. โรงภาพยนตร์	1 แห่ง
10. สถานที่จำหน่ายอาหารตาม พ.ร.บ.สาธารณสุข ประมาณ	250 แห่ง
11. โรงงานแปรรูปไม้	11 แห่ง

ด้านเกษตรกรรม พ.ศ. 2555

1. พื้นที่ทำนา	จำนวน 0 ไร่	ผลผลิต 0 ตัน/ปี
2. พื้นที่ทำสวน	จำนวน 261 ไร่	ครัวเรือนเกษตร 125 ครัวเรือน

พืชที่สำคัญ ได้แก่

1. ลองกอง	จำนวน 6 ไร่	ผลผลิต 4.5 ตัน/ปี
2. ทุเรียน	จำนวน 22 ไร่	ผลผลิต 35.79 ตัน/ปี

3. เงาะ จำนวน 16 ไร่ ผลผลิต 27.20 ตัน/ปี

4. มังคุด จำนวน 45 ไร่ ผลผลิต 34.65 ตัน/ปี

5. ยางพารา จำนวน 120 ไร่ ผลผลิต 30.60 ตัน/ปี

พืชไร่ที่สำคัญ ได้แก่

1. สับปะรด จำนวน 8 ไร่ ผลผลิต 36 ตัน/ปี

2. มันสำปะหลัง จำนวน 40 ไร่ ผลผลิต 180 ตัน/ปี

ด้านประชากร/ชุมชน

ชุมชนในเขตเทศบาลมี จำนวน 13 แห่ง จำนวนบ้าน 10,446 หลังคาเรือน จำนวนครัวเรือน 3,589 ครัวเรือน ประชากรในชุมชนรวม 17,773 คน ชาย 8,472 คน หญิง 9,301 คน (ข้อมูลจากงานทะเบียนราษฎร วันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2557)

การศาสนาและศิลปวัฒนธรรม

การศาสนา ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธประมาณร้อยละ 99.98 ศาสนาอื่น ๆ ประมาณร้อยละ 0.02 มีวัดที่อยู่ในเขตเทศบาล จำนวน 3 แห่ง

วัดสารนารถธรรมาราม นิกายธรรมยุต

วัดโพธิ์ทองพุทธาราม นิกายมหานิกาย

วัดพลงช้างเผือก นิกายมหานิกาย

ศิลปวัฒนธรรมในท้องถิ่น

งานประเพณีตักบาตรข้าวสารอาหารแห้งระหว่างเช้าพรรษา ระหว่างช่วงเช้าพรรษา ประมาณเดือนกรกฎาคม-ตุลาคมของทุกปี กิจกรรมจัดพิธีตักบาตรข้าวสารอาหารแห้งรอบตลาดสามย่าน จำนวน 3 ครั้ง

งานประเพณีทำบุญตักบาตรเทโว สถานที่จัดบริเวณตลาดอำเภอแกลง (ตลาดสามย่าน) จัดขึ้นในวันแรม 1 ค่ำ เดือน 11 หลังวันออกพรรษา 1 วัน โดยจัดให้มีขบวนแห่นางฟ้า เทวดา ตามด้วยขบวนพระสงฆ์ออกเดินตักบาตรข้าวสารอาหารแห้งปิดท้ายด้วยขบวนเปรต ซึ่งชาวบ้านจะใส่เหรียญบาทหรือธนบัตรตามแต่จิตศรัทธา ซึ่งเมื่อทำบุญแล้วจะต้องทำทาน

จัดงานวันประเพณีวันสงกรานต์และวันผู้สูงอายุแห่งชาติ ซึ่งถือว่าเป็นวันปีใหม่ของคนไทยในสมัยโบราณ จัดงานในวันที่ 13-14 เมษายน ของทุกปี กิจกรรม จัดทำบุญเลี้ยงพระในช่วงเช้า ตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ จัดขบวนแห่นางสงกรานต์ และชุมชนต่าง ๆ ทำพิธีรดน้ำคำหัวผู้สูงอายุ และจัดการแข่งขันกีฬาพื้นบ้าน

จัดงานประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา ประมาณเดือนกรกฎาคม กิจกรรม จัดหาเทียนมอบให้ชุมชนเพื่อร่วมขบวนแห่เทียนเข้าพรรษาและนำเทียนไปถวายวัดต่าง ๆ ในเขตเทศบาล

จัดงานประเพณีตักบาตรข้าวสารอาหารแห้งในเทศกาลขึ้นปีใหม่ จัดในประมาณเดือนมกราคม ของทุกปี กิจกรรม จัดงานบริเวณสี่แยกป้ายห้าใจ ตักบาตรข้าวสารอาหารแห้งแด่พระภิกษุสงฆ์และ ขอพรจากผู้ใหญ่

จัดงานประเพณีงานบุญกลางบ้าน (ทำบุญศาลาคันโทธิ์) จัดในประมาณเดือนมีนาคม-เมษายน ของทุก ๆ ปี กิจกรรมการจัดงานบริเวณศาลาคันโทธิ์ ถนนสุนทรโวหาร ซอย 5 และบริเวณใกล้เคียง โดยกิจกรรมทำบุญเลี้ยงพระภิกษุสงฆ์ และจัดมหรสพสมโภชน์ตลอด 5-7 วัน เผยแพร่ข้อมูลองค์ความรู้ท้องถิ่น เพื่อเป็นการส่งเสริมสนับสนุนอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น และเกิดความรักและหวงแหนท้องถิ่นของตนเอง

จัดงานเทศกาลมหามังสวรีถือนีลจินเจ สักการะองค์กั้วสุดใจ และองค์เต้าบ่อง่วนกง กำหนดจัดงานในวันขึ้น 1 ค่ำ เดือน 9 ของจีน เป็นเวลา 10 วัน โดยเทศบาลได้สนับสนุนงบประมาณให้โรงเจ 2 แห่ง ประกอบด้วย สมาคมพุทธศาสตร์สงเคราะห์ (โรงเจชาเกาะ) และ สมาคมพุทธประจักษ์เกาะ (โรงเจอุยอิงเกาะ) เป็นประจำทุกปี เพื่อให้ประชาชนร่วมสืบสานประเพณีเทศกาลถือนีลจินเจ ทำให้เกิดความสุขใจแก่ผู้ร่วมถือนีลจินเจ และช่วยลดการฆ่าสัตว์ตัดชีวิต และสร้างความรักความสามัคคี

จัดประเพณีลอยกระทง จัดงานในวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 12 ของทุกปี โดยกำหนดการจัดงาน จำนวน 2 วัน เพื่อเป็นการระลึกคุณพระแม่คงคาที่ใช้อุปโภคและบริโภค และจัดงานมหรสพสมโภชน์ มีการประกวดหนูน้อยนพมาศ นางนพมาศ ประกวดกระทง

การศึกษาในเขตเทศบาล

สถาบันการศึกษาในสังกัดของเทศบาลมีอยู่ในความรับผิดชอบ จำนวน 1 แห่ง มีสถานการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 2 จำนวน 6 แห่ง ดังนี้

ตารางที่ 2-2 สถาบันการศึกษาในเขตเทศบาล

ที่	สถานศึกษา	จำนวน ห้องเรียน	จำนวน นักเรียน	จำนวน ครู	รวม	อัตราส่วน ครู: นักเรียน
1	โรงเรียนวัดโพธิ์ทอง	8	114	10	124	1: 11
2	โรงเรียนวัดสารนารถธรรมาราม	34	1,098	45	1,143	1: 24
3	โรงเรียนวัดพลงช้างเผือก	45	1,793	73	1,866	1: 25
4	โรงเรียนแกลง วิทยสถานาร	61	2,819	100	2,919	1: 28
5	โรงเรียนรุ่งนภาพิทยา	61	1,688	97	1,785	1: 17
6	โรงเรียนอนุบาลหลานรัก	26	500	32	532	1: 16
7	โรงเรียน อยู่เมืองแกลงวิทยา	7	137	13	150	1: 10
	รวม	242	8,149	370	8,519	

กีฬา นันทนาการ/ พักผ่อน

1. สนามบาสเก็ตบอล จำนวน 5 สนาม
2. สนามวอลเลย์บอล จำนวน 5 สนาม
3. สนามฟุตบอล จำนวน 5 สนาม
4. สนามฟุตซอล จำนวน 3 สนาม
5. ลานกีฬาทั่วไป จำนวน 8 แห่ง
6. สนามเซปักตะกร้อ จำนวน 1 สนาม
7. สนามเปตอง จำนวน 7 สนาม
8. อาคารเอนกประสงค์ จำนวน 1 แห่ง

ด้านการสาธารณสุข

1. โรงพยาบาลแกลง จำนวน 1 แห่ง
2. ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง
3. คลินิกเอกชน จำนวน 35 แห่ง

จำนวนผู้เจ็บป่วยที่เข้ารับการรักษาที่ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเมืองแกลง ตั้งแต่ ตุลาคม พ.ศ. 2555-กันยายน พ.ศ. 2556 จำนวนทั้งสิ้น 5,817 ราย คิดเป็นงบประมาณในการรักษาทั้งสิ้น 167,218 บาท

ประเภทการเจ็บป่วยที่เข้ารับการรักษาในศูนย์บริการสาธารณสุข

1. โรคระบบทางเดินหายใจ
2. ระบบไหลเวียน
3. โรคระบบกล้ามเนื้อข้อ
4. โรคติดเชื้อและโรคปรสิต
5. โรคระบบย่อย
6. อุบัติเหตุ
7. โรคระบบประสาท
8. โรคผิวหนัง
9. ระบบสืบพันธุ์ร่วมปีสภาวะ
10. โรคระบบต่อมไร้ท่อ
11. โรคระบบตา
12. โรคเนื้องอก, มะเร็ง
13. โรคระบบหู

ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและการรักษาความมั่นคงและความสงบสุขของประชาชน

การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. สถิติเพลิงไหม้ในรอบปี (1 ม.ค. 2556-31 ธ.ค. 2556) จำนวน 19 ครั้ง (เกิดขึ้นในเขตเทศบาล 15 ครั้ง นอกเขตเทศบาล 4 ครั้ง)
2. ความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินจากเหตุเพลิงไหม้ในรอบปีที่ผ่านมา ชีวิต-คนบาดเจ็บ-คน ทรัพย์สินมูลค่า 3,000 บาท
3. รถยนต์ดับเพลิง จำนวน 3 คัน (แยกตามขนาดความจุ้น้ำ)
 - ก. คันที่ 1 จุ้น้ำได้ 3 ลบ.ม. ชื่อเมื่อ พ.ศ. 2521 ราคา 578,000 บาท
 - ข. คันที่ 2 จุ้น้ำได้ 2 ลบ.ม. ชื่อเมื่อ พ.ศ. 2525 ราคา 998,600 บาท
 - ค. คันที่ 3 จุ้น้ำได้ 2 ลบ.ม. ชื่อเมื่อ พ.ศ. 2536 ราคา 1,231,000 บาท
4. รถบรรทุกน้ำ จำนวน 3 คัน แยกเป็น (แยกตามขนาดจุ้น้ำ)
 - ก. คันที่ 1 จุ้น้ำได้ 15 ลบ.ม. ชื่อเมื่อ พ.ศ. 2534 ราคา 1,820,000 บาท
 - ข. คันที่ 2 จุ้น้ำได้ 5 ลบ.ม. ชื่อเมื่อ พ.ศ. 2535 ราคา 987,777 บาท
 - ค. คันที่ 3 จุ้น้ำได้ 6 ลบ.ม. ชื่อเมื่อ พ.ศ. 2542 ราคา 1,595,000 บาท
5. เครื่องดับเพลิงชนิดหาลาม จำนวน 3 เครื่อง

6. พนักงานดับเพลิง จำนวน 31 คน (พนักงานเทศบาล 2 คน ลูกจ้างประจำ 5 คน และพนักงานจ้าง 24 คน)

7. อาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 334 คน (รวมรุ่นเก่าและรุ่นใหม่)

8. การฝึกซ้อมบรรเทาสาธารณภัยปีที่ผ่านมา จำนวน 5 ครั้ง

9. อื่น ๆ

การรักษาความมั่นคงและความสงบสุขของประชาชน

งานรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงของเทศบาลตำบลเมืองแกลง

สำหรับเทศบาลตำบลเมืองแกลง มีเจ้าหน้าที่เทศกิจ มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 4 คน

ชุดปฏิบัติงานเทศกิจ แบ่งเจ้าหน้าที่ออกปฏิบัติงาน โดยออกตรวจความเป็นระเบียบเรียบร้อยของผู้ประกอบการค้าหาบเร่-แผงลอย เป็นประจำทุกวันออกตรวจผู้ประกอบการตามถนนสายต่าง ๆ ในเทศบาลและตรอก ซอยใน 13 ชุมชน เพื่อตรวจดูความเรียบร้อย

ชุดปฏิบัติงานเทศกิจได้ช่วยอำนวยความสะดวกในด้านการจราจร บริเวณถนนที่มีประชาชนสัญจรไปมาพลุกพล่าน เช่น ช่วงเช้า-ช่วงเย็น ดูแลการจราจรตามแยกต่าง ๆ เวลาเลิกเรียนของนักเรียน โรงเรียนต่าง ๆ ชุดเทศกิจปฏิบัติงานจราจรร่วมกับตำรวจเพื่อให้ความปลอดภัยแก่ผู้ใช้รถใช้ถนนทั่วไป

นอกจากนี้ยังมีกำลังจากเจ้าหน้าที่ของรัฐแล้วเทศบาลได้จัดให้มีกลุ่มราษฎรอาสาสมัครในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเข้ามามีส่วนร่วมในการระมัดระวังและป้องกันตนเอง เช่น คณะกรรมการยามท้องถิ่น, อปพร.

งานรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงของ สภ.แกลง

สำหรับ สภ.แกลง ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเมืองแกลง มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยในเขตอำเภอแกลง จากสถิติที่เกิดขึ้นในเขตเทศบาล ในช่วงปี พ.ศ. 2554-2556 ที่ผ่านมาจะพบว่าคดีที่เกิดขึ้น มาอันดับที่ 1 จะเป็นคดีเกี่ยวกับยาเสพติดและสารระเหย มีอัตราเพิ่มขึ้นทุกปี

ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย สูงสุด พ.ศ. 2556

1. ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย เดือน มี.ค.-มิ.ย. จำนวน 118.4 มม.

2. ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย เดือน ก.ค.-ต.ค. จำนวน 254.3 มม.

3. ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย เดือน พ.ย.-ก.พ. จำนวน 83.1 มม.

4. แหล่งน้ำ สระน้ำ จำนวน 2 แห่ง คือ บริเวณสนามกีฬา ฯ 1 แห่ง บริเวณศาลา

แหลมท่าตะเคียน

ปริมาณขยะ

1. ปริมาณขยะ 21 ตันวัน
2. รถยนต์ที่ใช้เก็บขยะ รวม 6 คัน ขนาด 6 ล้อ 4 คัน และขนาด 4 ล้อ 2 คัน
3. ที่ดินสำหรับกำจัดขยะที่กำลังใช้ จำนวน 80 ไร่ ตั้งอยู่ที่บ้านห้วยหินห่างจากเขต
ท้องถิ่น เป็นระยะทาง 18 กม. ให้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริเวณใกล้เคียง จำนวน 11
แห่ง บริษัทเอกชน จำนวน 3 แห่ง

บทบาท/ การมีส่วนร่วมของประชาชน

ชุมชนในเขตเทศบาลตำบลเมืองแกลงมีทั้งหมด 13 ชุมชน ประกอบด้วย

1. ชุมชนโพธิ์ทอง	นายรุ่งโรจน์ พยอมหอม	ประธานชุมชน
2. ชุมชนดอนมะกอก	นางจำรัส เจริญกิจ	ประธานชุมชน
3. ชุมชนบ้านแหลมยาง	นายบุญรอด ปองความดี	ประธานชุมชน
4. ชุมชนสารนาถ	นายไกรวุฒิ สันทราพรพล	ประธานชุมชน
5. ชุมชนหนองแหวน	นางสาวทัศนีย์ วงษ์จิราษฐ์	ประธานชุมชน
6. ชุมชนมาบใหญ่	นายชาติชาย เพชรพาณิชย์	ประธานชุมชน
7. ชุมชนพลงช้างเผือก	นางไทรงาม คงคาม	ประธานชุมชน
8. ชุมชนหนองควายเขาหัก	นายสมปอง งามเสงี่ยม	ประธานชุมชน
9. ชุมชนสุนทรโวหาร	นายสุนทร อาตยะพันธ์	ประธานชุมชน
10. ชุมชนแกลงแกล้วกล้า	นายปรวีร์ วัฒนานุกิจ	ประธานชุมชน
11. ชุมชนหนองกระโดง	นายอุดม ชำนาญศิลป์	ประธานชุมชน
12. ชุมชนหนองแดงโม	นางทัศนีย์ วิสุทธาธรรม	ประธานชุมชน
13. ชุมชนในยาง	นายอำนาจ เสนาะ	ประธานชุมชน

ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของท้องถิ่น

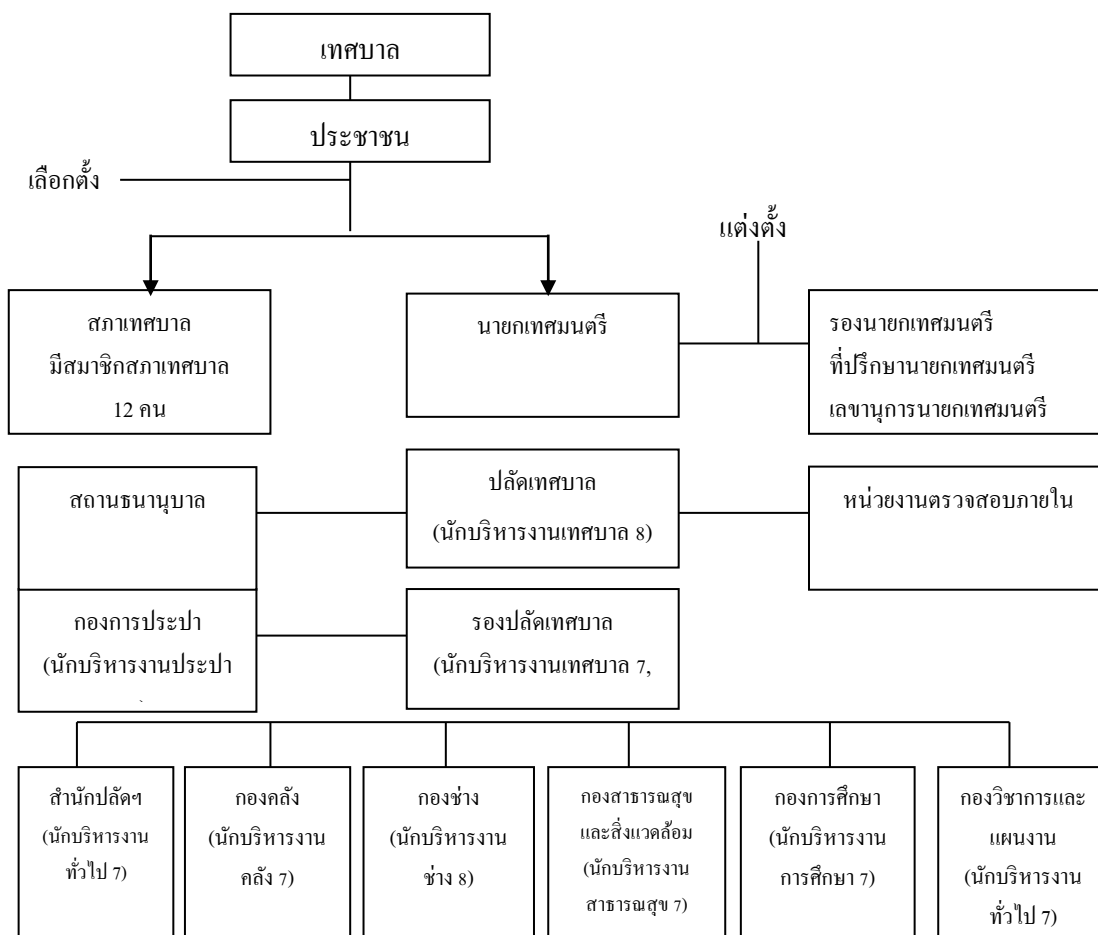
โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ราชการของเทศบาล

การแบ่งส่วนบริหารงานราชการของเทศบาลตำบลเมืองแกลง

โครงสร้างหรือการแบ่งส่วนบริหารของเทศบาล ประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือ สภาเทศบาล เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และมีฝ่ายบริหารประกอบด้วย นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษา นายกเทศมนตรี และเลขานุการ รวมเรียกว่า คณะผู้บริหาร โดยนายกเทศมนตรี และสมาชิกสภาเทศบาล มาจากการเลือกตั้งโดยตรง ส่วนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกฯ และเลขานุการ มาจากการแต่งตั้งของนายกเทศมนตรี ด้านการบริหารงานของเทศบาล โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับ

นโยบายจากคณะผู้บริหารมาปฏิบัติ และพนักงานเทศบาล พนักงานจ้างของเทศบาลจะเป็นผู้ปฏิบัติ ตามนโยบายที่ได้รับมอบหมาย

โครงสร้างของเทศบาลและอัตรากำลังในการบริหารงานของเทศบาลตำบลเมืองแกลง



ภาพที่ 2-1 โครงสร้างของเทศบาลและอัตรากำลังในการบริหารงานของเทศบาลตำบลเมืองแกลง

เทศบาลตำบลเมืองแกลง มีส่วนงานระดับกอง 8 หน่วยงาน ดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับงานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานทะเบียนราษฎร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริหารทั่วไป งานเทศกิจ
2. กองวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับ งานธุรการ งานวิเคราะห์นโยบายและแผนงาน งานจัดทำงบประมาณ งานบริการและเผยแพร่วิชาการ งานนิติการ

3. กองคลัง มีหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับงานธุรการ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุและทรัพย์สิน งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ และงานแผนที่ภาษี
4. กองช่าง มีหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับงานธุรการ งานวิศวกรรม งานสถาปัตยกรรม งานสาธารณสุขปโภค งานสวนสาธารณะ และงานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ
5. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับ งานธุรการ งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม งานสัตวแพทย์ งานศูนย์บริการสาธารณสุข งานรักษาความสะอาด
6. กองการประปา มีหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับ งานธุรการ งานผลิต งานจำหน่ายและบริการ งานการเงินและบัญชี และงานพัสดุ
7. กองการศึกษา มีหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับ งานธุรการ งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน และการศึกษานอกโรงเรียนและการศึกษาตามอัธยาศัย และงานพัฒนาชุมชน
8. หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ตรวจสอบและกลั่นกรองให้ความเห็นและข้อเสนอแนะแก่ปลัดเทศบาล เกี่ยวกับงานการเงินของเทศบาลและควบคุมตรวจสอบด้านอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฉฐพร วุ่นสังธรรม (2549) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี สาขาบางละมุง พบว่า ในภาพรวมผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายพบว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการให้บริการ เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือความพึงพอใจด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่และมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ให้บริการ เป็นอันดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศอายุต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้บริการที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน

สันต์ รอดสุด (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ระดับมากในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับที่ 2 และ 3 ตามลำดับ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านระบบการให้บริการประชาชน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เป็นอันดับที่ 4 และ 5 และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนประชาชนที่มีเพศ

อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานี
ตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ธนวัต แดงสุริศรี (2550) การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการชำระภาษี
โรงเรือนและที่ดินในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการชำระภาษีโรงเรือนที่ดินใน
เขตเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของ
ประชาชนต่องานบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมือง
จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน ที่มีหน้าที่เสียภาษี
โรงเรือนและที่ดิน จำนวน 300 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน และทดสอบค่า t-test ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็น
ของประชาชนต่องานบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน อยู่ในระดับน้อย โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
มีความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินอยู่ในระดับน้อย
โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านการเข้าถึงแหล่งบริการมีปัญหายุ่งยากในระดับน้อย สำหรับด้านการ
บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นต่องานน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และเมื่อเปรียบเทียบความ
คิดเห็นของประชาชนต่องานบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน
อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ และอายุของประชาชนต่างกันจะมีความคิดเห็นไม่ต่างกัน
ในขณะที่ระดับการศึกษาและรายได้ของประชาชนต่างกันจะมีความคิดเห็นของประชาชนต่างกัน
เห็นสมควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี โดยติดตั้งไว้ที่แหล่งชุมชนเพื่อ
ประชาสัมพันธ์ ช่วงเวลาที่เสียภาษีให้ประชาชนรับทราบและมาชำระภาษีตามวันและเวลาที่กำหนด
และจัดทำป้ายหรือสัญลักษณ์เพื่อบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ
ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มเก้าอี้ไว้ให้เพียงพอสำหรับประชาชนที่มาติดต่อชำระภาษี
และจัดน้ำดื่มบริการให้กับประชาชน

นพรัตน์ หวลระลึก (2551) การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มี
วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่
มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ
เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอ
พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของประชาชน โดยใช้กลุ่ม
ตัวอย่างจำนวน 336 คน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ

62.50 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.60 ระดับการศึกษาประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 30.40 อาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว/แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 25.00 มีรายได้เฉลี่ย 7,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.50 สถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 59.50 สมาชิกในครอบครัว 5 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 43.80 และมีประเภทการให้บริการสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 31.00 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าประชาชนมีระดับความคิดเห็น โดยภาพรวมในระดับมาก และวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สมาชิกในครอบครัวและประเภทการให้บริการต่างก็มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพรายได้เฉลี่ย และสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน

มนัสนันท์ ดันเกียรติ (2553) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี สมรสแล้ว ส่วนสำเร็จการศึกษาระดับสูงสุดปริญญาตรีขึ้นไป และประกอบอาชีพค้าขาย/กิจการส่วนตัวที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาทต่อเดือน และใช้บริการในเรื่องภาษีโรงเรือนและที่ดินมากที่สุด ด้านระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ในภาพรวมมีความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านสถานที่ในการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนระยะเวลาในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีอากรของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ รายได้ต่อเดือน ประเภทของการบริการ แตกต่างกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีอากรของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพ ไม่แตกต่างกัน

นภา จันทนา (2554) การศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี “มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงาน

เทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการมาใช้บริการต่อเดือน ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่เทศบาลตำบลหนองไม้แดงและภูมิลำเนาเดิม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ประชาชนที่มารับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำนวน 331 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-test และ One-way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในเขตเทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในเขตเทศบาลตำบลหนองไม้แดง และความคิดเห็นในการให้บริการด้านสิ่งจำเป็นได้ อยู่ในระดับดีมาก ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับค่อนข้างดี การตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ด้านความมั่นใจ อยู่ในระดับค่อนข้างดี ด้านความใส่ใจ อยู่ในระดับค่อนข้างดี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการมาใช้บริการต่อเดือน ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไม้แดง แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีภูมิลำเนาเดิมต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไม้แดง ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ทศรัฐ จันยาง (2555) งานวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์จากผู้มาใช้บริการจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับดี โดยไม่แตกต่างกันตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์ เมื่อพิจารณาพบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในทุกด้านแต่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแต่ละด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการ

ให้บริการอย่างทันเวลา อยู่ในระดับดี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับดี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับดี และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับดี ตามลำดับ

สุวรรณ ทวีย์โกทา (2557) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามไชย อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามไชย อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประชาชนได้รับการบริการของเทศบาลตำบลสนามไชย อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี อันดับแรกด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ รองลงมาคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผลการทดสอบสมมติฐาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพต่างกัน ความคิดเห็นต่อการให้บริการเทศบาลตำบลสนามไชย อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี การศึกษา และรายได้ ต่างกันความคิดเห็นต่อการให้บริการเทศบาลตำบลสนามไชย อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อาทิตย์ พจน์อาจ (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมากเป็นอันดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สกุณา เจริญกล้า (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเง้า อำเภอน้ำใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเง้า อำเภอน้ำใหม่ จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ว่า ประชาชนได้รับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเง้า อำเภอน้ำใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในด้านรูปธรรมของการบริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการในระดับมาก และ

อันดับสุดท้าย คือ ด้านความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเง้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมบัติ ถ้าวานปี (2558) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 397 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-40 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา-อนุปริญญา ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท และงานที่ใช้บริการ คือ ฝ่ายจราจร ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรกคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ถัดมาคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และงานที่ใช้บริการ พบว่า ประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และงานที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรต้นที่ศึกษา ตามรายละเอียดที่กล่าวมาผู้วิจัยได้ทำการสรุปเพื่อเปรียบเทียบทฤษฎีของนักวิชาการแต่ละคน ได้ดังนี้

ตารางที่ 2-3 เปรียบเทียบตัวแปรต้นกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย/ ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
เพศ	นพรัตน์ หวลระลึก (2551) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา	ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา ไม่แตกต่างกัน
เพศ	สุวรรณ ทรรศโกคา (2557) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามไชย อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี	พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
เพศ	สมบัติ ถ้าวาปี (2558) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี	พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
อายุ	ณัฐพร วุ่นสังธรรม (2549) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี	พบว่าผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
อายุ	ชนวัต แดงสุริศรี (2550) ความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอมือง จังหวัดชลบุรี	ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่องานบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอมือง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
อายุ	อาทิตย์ พจน์อาจ (2557) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต	พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2-3 (ต่อ)

ตัวแปร	ชื่อผู้วิจัย/ ปีที่วิจัย/ ชื่อเรื่อง	ผลการวิจัย
อาชีพ	นพรัตน์ หวละครลึก (2551) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลห้วยทราย	ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับ ความคิดเห็นต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย แตกต่างกัน
อาชีพ	มนัสนันท์ ดันเกียรติ (2553) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของ เทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์	อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการบริการด้าน การจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบล กาญจนดิษฐ์ ไม่แตกต่างกัน
อาชีพ	ทศรัฐ จันยาง (2555) ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย	ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 2-3 การเปรียบเทียบตัวแปรต้นกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงตัดสินใจเลือกตัวแปรต้น อันได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือเพื่อศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

จากการทบทวนตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังตารางข้างต้น พบว่า งานวิจัยเหล่านี้ได้ทำการศึกษาตัวแปรอิสระ 11 ตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน สมาชิกในครอบครัว ประเภทการให้บริการ งานที่ใช้บริการ ความถี่ในการมาใช้บริการ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ภูมิลำเนาเดิม ซึ่งในการศึกษานี้ ผู้วิจัยนำตัวแปรอิสระ 5 ตัว เข้ามาศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการมาใช้บริการต่อสัปดาห์ เพราะผู้วิจัยมองว่าเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญ เพื่อนำมาวิเคราะห์ต่อกับงานของผู้วิจัยเอง

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปตัวแปรอิสระในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดังนี้

ตารางที่ 2-4 การสังเคราะห์ตัวแปรจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปรอิสระ	ที่มา/ แหล่งอ้างอิง
เพศ	ณัฐพร วุ่นสังธรรม (2549), สันต์ รอดสุด (2550), ธนวัต แดงสุริศรี (2550), นพรัตน์ หวลระลึก (2551), มนัสนันท์ ตันเกียรติ (2553), นภา จันทนา (2554), ทศรัฐ จันยาง (2555), สุวรรณ ททรัพย์โกคา (2557), อาทิตย์ พจน์อาจ (2557), สกฤณา เจริญกล้า (2557), สมบัติ ถาวาปี (2558)
อายุ	ณัฐพร วุ่นสังธรรม (2549), สันต์ รอดสุด (2550), ธนวัต แดงสุริศรี (2550), นพรัตน์ หวลระลึก (2551), มนัสนันท์ ตันเกียรติ (2553), นภา จันทนา (2554), ทศรัฐ จันยาง (2555), สุวรรณ ททรัพย์โกคา (2557), อาทิตย์ พจน์อาจ (2557), สกฤณา เจริญกล้า (2557), สมบัติ ถาวาปี (2558)
ระดับการศึกษา	ณัฐพร วุ่นสังธรรม (2549), สันต์ รอดสุด (2550), ธนวัต แดงสุริศรี (2550), นพรัตน์ หวลระลึก (2551), มนัสนันท์ ตันเกียรติ (2553), นภา จันทนา (2554), ทศรัฐ จันยาง (2555), สุวรรณ ททรัพย์โกคา (2557), อาทิตย์ พจน์อาจ (2557), สกฤณา เจริญกล้า (2557), สมบัติ ถาวาปี (2558)
อาชีพ	ณัฐพร วุ่นสังธรรม (2549), สันต์ รอดสุด (2550), ธนวัต แดงสุริศรี (2550), นพรัตน์ หวลระลึก (2551), มนัสนันท์ ตันเกียรติ (2553), นภา จันทนา (2554), ทศรัฐ จันยาง (2555), สุวรรณ ททรัพย์โกคา (2557), อาทิตย์ พจน์อาจ (2557), สกฤณา เจริญกล้า (2557), สมบัติ ถาวาปี (2558)
ความถี่ในการ มาใช้บริการต่อ สัปดาห์	ณัฐพร วุ่นสังธรรม (2549), สันต์ รอดสุด (2550), ธนวัต แดงสุริศรี (2550), นพรัตน์ หวลระลึก (2551), มนัสนันท์ ตันเกียรติ (2553), นภา จันทนา (2554), ทศรัฐ จันยาง (2555), สุวรรณ ททรัพย์โกคา (2557), อาทิตย์ พจน์อาจ (2557), สกฤณา เจริญกล้า (2557), สมบัติ ถาวาปี (2558)

ตารางที่ 2-5 สรุปตัวแปรอิสระที่สัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ
รถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรอิสระ										
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	สถานภาพสมรส	อาชีพ	รายได้ต่อเดือน	สมาชิกในครอบครัว	ประเภทของบริการงานที่ใช้บริการ	ความถี่ในการมาใช้บริการ	ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่	ภูมิลำเนาเดิม
ณัฐพร วุ่นสังธรรม (2549)	✓	✓	✓		✓						
สันต์ รอดสุข (2550)	✓	✓	✓		✓	✓					
ชนวัต แดงสุริศรี (2550)	✓	✓	✓			✓					
นพรัตน์ หวลระลึก (2551)	✓	✓	✓		✓		✓	✓			
มนัสนันท์ ตันเกียรติ (2553)	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓			
นภา จันทนา (2554)	✓	✓	✓		✓	✓			✓	✓	✓
ทศรัฐ จันยาง (2555)	✓	✓	✓		✓	✓					
สุวรรณ ททรัพย์โกคา (2557)	✓	✓	✓		✓	✓					
อาทิตย์ พจน์อาจ (2557)	✓	✓									
สกุณา เจริญกล้า (2557)	✓	✓	✓			✓					
สมบัติ ถ้าวาปี (2558)	✓	✓	✓		✓	✓		✓			

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง โดยมีวิธีการค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เสนอผลการแปลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการ รถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง และตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. โดยใช้สูตรการคำนวณของ Zikmund (2000) ในกรณีไม่ทราบขนาดประชากร โดยกำหนดสัดส่วนประชากร 0.5 กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5%

กลุ่มตัวอย่างประชากร

ในกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงต้องหากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Zikmund (2000) สามารถแสดงได้ดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

Z = ค่ามาตรฐาน ณ ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้ ที่ 95% เท่ากับ 1.96

P = สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกระทำการสุ่ม

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่จะยอมให้เกิดขึ้นได้ กำหนดที่ $\pm 5\%$

$$\text{แทนค่า } n = \frac{0.5(1-0.5)1.96^2}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{(0.5)(0.5)3.84}{0.0025}$$

$$n = 385$$

ผลจากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน หลังจากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง โดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อ (ข้อ 1 ถึง ข้อ 5) โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการมาใช้บริการต่อสัปดาห์ โดยเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) ให้เลือกตอบในช่องที่กำหนด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประกอบด้วยคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) จำนวน 19 ข้อ โดยแต่ละข้อคำถาม จะมีระดับความคิดเห็น 4 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์กำหนดระดับความคิดเห็นของประชาชนจะใช้มาตรวัดแบบ Rating scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

4 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

3 หมายถึง เห็นด้วยมาก

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านได้แก่

3.1 นายสันติชัย ตั้งสวานิช ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลเมืองแกลง

3.2 นางกานดา นามสง่า ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลเมืองแกลง

3.3 อาจารย์พรเทพ นามกร อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

บูรพา

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.951 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากวิทยาการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชาชนผู้ที่มาใช้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

2. การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากประชาชน ผู้ที่มาใช้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง โดยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง

3. การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไป จำนวน 385 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 385 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2558 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2558 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 2 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ขั้นตอน โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการมาใช้บริการต่อสัปดาห์ สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่าง รายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference test)

เกณฑ์การแปลผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยมีเกณฑ์ในการแปลความ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรการหาค่าอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด-ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4-1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

ในงานวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 เห็นด้วยมากที่สุด	หมายถึง มีคุณภาพการบริการระดับดีมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 เห็นด้วยมาก	หมายถึง มีคุณภาพการบริการระดับดีมาก
ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 เห็นด้วยน้อย	หมายถึง มีคุณภาพการบริการระดับดีน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 เห็นด้วยน้อยที่สุด	หมายถึง มีคุณภาพการบริการระดับดีน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการมาใช้บริการต่อสัปดาห์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการ รถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง และตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. โดยใช้สูตรการคำนวณของ Zikmund (2000) ในกรณีไม่ทราบขนาดประชากร โดยกำหนดสัดส่วนประชากร 0.5 กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง โดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	165	42.86
หญิง	220	57.14
รวม	385	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	145	37.66
20 ปีขึ้นไป-30 ปี	8	2.08
30 ปีขึ้นไป-40 ปี	62	16.10
40 ปีขึ้นไป-50 ปี	76	19.74
50 ปีขึ้นไป- 60 ปี	53	13.77
60 ปีขึ้นไป	41	10.65
รวม	385	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	2	0.52
ประถมศึกษา	86	22.34
มัธยมศึกษาตอนต้น	98	25.45
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	68	17.66
อนุปริญญา/ ปวส./ ปวท.	34	8.83
ปริญญาตรีขึ้นไป	97	25.19
รวม	385	100.00

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
นักเรียน/ นักศึกษา	145	37.66
ธุรกิจส่วนตัว	65	16.88
รับจ้าง	40	10.39
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	83	21.56
เกษตรกรรวม	16	4.16
อื่น ๆ	36	9.35
รวม	385	100.00
5. ความถี่ในการมาใช้บริการ		
5-6 วันต่อสัปดาห์	93	24.16
3-4 วันต่อสัปดาห์	104	27.01
1-2 วันต่อสัปดาห์	93	24.16
มากกว่า 6 วันต่อสัปดาห์	95	24.68
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4-1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.14 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.86 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.66 มากที่สุด รองลงมา มีอายุ 40 ปีขึ้นไป-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.74 มีอายุ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.10 มีอายุ 50 ปีขึ้นไป-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.77 มีอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.65 และมีอายุ 20 ปีขึ้นไป-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.08 ตามลำดับ จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 25.45 มากที่สุด รองลงมา จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.19 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 22.34 จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 17.66 จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส./ ปวท. คิดเป็นร้อยละ 8.83 และไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 0.52 ตามลำดับ เป็นนักเรียน/ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 37.66 มากที่สุด รองลงมา อาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 21.56 ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 16.88 อาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 10.39 อาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 9.35 และอาชีพเกษตรกรรวม คิดเป็นร้อยละ 4.16 ตามลำดับ มีความถี่ในการมาใช้บริการ 3-4 วันต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 27.01 มากที่สุด รองลงมา บริการ

มากกว่า 6 วันต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 24.68 ใช้บริการ 5-6 วันต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 24.16 ซึ่งเท่ากับมาใช้บริการ 1-2 วันต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 24.16 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตารางที่ 4-2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่มีความ กระตือรือร้นในการให้บริการ ด้วยความเสมอภาค	169 (43.90)	212 (55.06)	4 (1.04)	-	3.43	0.52	มากที่สุด	2
2. มีการให้บริการเป็นไป ตามลำดับ	144 (37.40)	223 (57.92)	18 (4.68)	-	3.33	0.56	มากที่สุด	4
3. ประชาชนมีสิทธิได้รับ บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย อย่างเท่าเทียมกัน	202 (52.47)	179 (46.49)	4 (1.04)	-	3.51	0.52	มากที่สุด	1
4. การให้บริการเหมือนกัน ทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	186 (48.31)	181 (47.01)	14 (3.64)	4 (1.04)	3.43	0.62	มากที่สุด	3
	ภาพรวม				3.42	0.44	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42, SD = 0.44$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ในเรื่องประชาชนมีสิทธิได้รับการบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายอย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.51, SD = 0.52$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเสมอภาค อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.43, SD = 0.52$) เรื่องการให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.43, SD = 0.62$) และสุดท้ายเรื่องมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.33, SD = 0.56$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีความรวดเร็วและปลอดภัยในการเดินทาง	161 (41.82)	195 (50.65)	29 (7.53)	-	3.34	0.61	มากที่สุด	1
2. มีความเหมาะสมในด้านเวลาการให้บริการ	147 (38.18)	212 (55.06)	26 (6.75)	-	3.31	0.59	มากที่สุด	2
3. มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	153 (39.74)	200 (51.95)	32 (8.31)	-	3.31	0.62	มากที่สุด	3
	ภาพรวม				3.32	0.51	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.32, SD = 0.51$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ในเรื่องมีความรวดเร็วและปลอดภัยในการเดินทาง อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.34, SD = 0.61$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องเรื่องมีความเหมาะสมใน

ด้านเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.31, SD = 0.59$) และสุดท้ายเรื่องมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.31, SD = 0.62$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. รถรางมีจำนวนเที่ยวให้บริการอย่างเพียงพอ	110 (28.57)	171 (44.42)	104 (27.01)	-	3.02	0.75	มาก	4
2. รถรางมีจำนวนที่นั่งเหมาะสมและเพียงพอ	125 (32.47)	225 (58.44)	32 (8.31)	3 (0.78)	3.23	0.62	มาก	3
3. จำนวนเส้นทางที่ให้บริการมีความเหมาะสม	144 (37.40)	219 (56.88)	22 (5.71)	-	3.32	0.58	มากที่สุด	1
4. รถรางมีจุดจอดหรือป้ายรับ-ส่งที่เหมาะสมและเพียงพอ	141 (36.62)	202 (52.47)	38 (9.87)	4 (1.04)	3.25	0.67	มาก	2
ภาพรวม					3.20	0.55	มาก	

จากตารางที่ 4-4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างเหมาะสมภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.20, SD = 0.55$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ในเรื่องจำนวนเส้นทางที่ให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.32, SD = 0.58$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องรถรางมีจุดจอดหรือป้ายรับ-ส่งที่เหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.25, SD = 0.67$) เรื่องรถรางมีจำนวนที่นั่งเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.23, SD = 0.62$) และสุดท้ายเรื่องรถรางมีจำนวนเที่ยวให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.02, SD = 0.75$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพไม่ทับซ้อนต่อการให้บริการ	132 (34.29)	233 (60.52)	13 (3.38)	7 (1.82)	3.27	0.61	มากที่สุด	3
2. มีการบริการอย่างต่อเนื่อง เช่น อยากให้รถรางวิ่งบริการตลอดทั้งวัน	135 (35.06)	215 (55.84)	31 (8.05)	4 (1.04)	3.25	0.64	มาก	4
3. มีความถูกต้องแม่นยำในเส้นทางกรให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง	173 (44.94)	190 (49.35)	22 (5.71)	-	3.39	0.59	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องแม้จะอยู่ในช่วงวันหยุด (วันเสาร์) หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์	216 (56.10)	146 (37.92)	23 (9.7)	-	3.50	0.61	มากที่สุด	1
ภาพรวม					3.35	0.46	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.35$, $SD = 0.46$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องแม้จะอยู่ในช่วงวันหยุด (วันเสาร์) หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.50$, $SD = 0.61$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องมีความถูกต้องแม่นยำในเส้นทางกรให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.39$, $SD = 0.59$) เรื่องมีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพไม่ทับซ้อนต่อการให้บริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.27$, $SD = 0.61$) และสุดท้ายเรื่องมีการบริการ

อย่างต่อเนื่อง เช่น อยากให้รถรางวิ่งบริการตลอดทั้งวัน อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.25, SD = 0.64$)

ตารางที่ 4-6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. รถรางช่วยแก้ไขปัญหาการจราจรในเขตเทศบาลได้ในระยะยาว	194 (50.39)	168 (43.64)	23 (5.97)	-	3.44	0.61	มากที่สุด	3
2. การจัดให้มีบริการรถรางเป็นการใช้ภาษีประชาชนอย่างคุ้มค่าและยั่งยืน	210 (54.55)	172 (44.68)	3 (0.78)	-	3.54	0.51	มากที่สุด	2
3. รถรางช่วยส่งเสริมและพัฒนาประชาชนให้หันมาใช้ระบบบริการขนส่งสาธารณะมากกว่าใช้รถส่วนตัว	230 (59.74)	136 (35.32)	19 (4.94)	-	3.55	0.59	มากที่สุด	1
4. เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาดูแลปรับปรุงคุณภาพรถรางเพื่อพร้อมให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย	159 (41.30)	202 (52.47)	20 (5.19)	4 (1.04)	3.34	0.63	มากที่สุด	4
ภาพรวม					3.47	0.46	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.47, SD = 0.46$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ในเรื่องรถรางช่วยส่งเสริมและพัฒนาประชาชนให้หันมาใช้ระบบบริการขนส่งสาธารณะมากกว่าใช้รถส่วนตัว อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.55, SD = 0.59$)

เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องการจัดให้มีบริการรถรางเป็นการใช้ภาษีประชาชนอย่างคุ้มค่าและยั่งยืน อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.54, SD = 0.51$) เรื่องรถรางช่วยแก้ไขปัญหาการจราจรในเขตเทศบาลได้ในระยะยาว อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.44, SD = 0.61$) และสุดท้ายเรื่องเจ้าหน้าที่มีการพัฒนา คุณแล ปรับปรุงคุณภาพรถรางเพื่อพร้อมให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.34, SD = 0.63$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง โดยภาพรวมรายด้าน

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ	\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.42	0.44	มากที่สุด	2
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา	3.32	0.51	มากที่สุด	4
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.20	0.55	มาก	5
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.35	0.46	มากที่สุด	3
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.47	0.46	มากที่สุด	1
ภาพรวม	3.35	0.38	มากที่สุด	

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง โดยภาพรวมรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.35, SD = 0.38$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.47, SD = 0.46$) เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42, SD = 0.44$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.35, SD = 0.46$) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.32, SD = 0.51$) และสุดท้ายด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.20, SD = 0.55$)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

เพศ	จำนวน	\bar{X}	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
ชาย	165	3.35	0.369	.029	.977
หญิง	220	3.35	0.384		

จากตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง พบว่า ค่า *Sig.* เท่ากับ 0.977 แสดงว่า ประชาชนที่มีเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	3.008	.602	4.412	.001*
ภายในกลุ่ม	379	51.683	.136		
รวม	384	54.691			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง

จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ รรราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน (*Sig.* = .001*) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการรราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 20 ปี	20 ปีขึ้นไป -30 ปี	30 ปีขึ้นไป -40 ปี	40 ปีขึ้นไป -50 ปี	50 ปีขึ้นไป -60 ปี	60 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี	3.33	-		-.138*		-.168*	
20 ปีขึ้นไป-30 ปี	3.15		-	-.313*		-.343*	
30 ปีขึ้นไป-40 ปี	3.46			-	.209*		
40 ปีขึ้นไป-50 ปี	3.25				-	-.239*	
50 ปีขึ้นไป-60 ปี	3.49					-	.158*
60 ปีขึ้นไป	3.33						-

จากตารางที่ 4-10 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการ ทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ การให้บริการรราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ได้แก่

1. ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นต่อการบริการรราง ข.ส.ม.ก. ต่ำกว่า ประชาชนที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี
2. ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นต่อการบริการรราง ข.ส.ม.ก. ต่ำกว่า ประชาชนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป-60 ปี
3. ประชาชนที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป-30 ปี มีความคิดเห็นต่อการบริการรราง ข.ส.ม.ก. ต่ำกว่า ประชาชนที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี
4. ประชาชนที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป-30 ปี มีความคิดเห็นต่อการบริการรราง ข.ส.ม.ก. ต่ำกว่า ประชาชนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป-60 ปี

5. ประชาชนที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี มีความคิดเห็นต่อการบริการรถราง ข.ส.ม.ก. ดีมากกว่า ประชาชนที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป-50 ปี

6. ประชาชนที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป-50 ปี มีความคิดเห็นต่อการบริการรถราง ข.ส.ม.ก. ดีน้อยกว่า ประชาชนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป-60 ปี

7. ประชาชนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป-60 ปี มีความคิดเห็นต่อการบริการรถราง ข.ส.ม.ก. ดีมากกว่า ประชาชนที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	1.531	.306	2.183	.055
ภายในกลุ่ม	379	53.160	.140		
รวม	384	54.691			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	3.362	.672	4.964	.000*
ภายในกลุ่ม	379	51.329	.135		
รวม	384	54.391			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4-13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	นักเรียน/ นักศึกษา	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	อื่น ๆ
นักเรียน/ นักศึกษา	3.33	-	-.200*	.150*			
ธุรกิจส่วนตัว	3.53		-	.350*	.156*		.199*
รับจ้าง	3.18			-	-.194*		
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.37				-		
เกษตรกร	3.35					-	

ตารางที่ 4-13 (ต่อ)

อาชีพ	\bar{X}	นักเรียน/ นักศึกษา	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร	อื่น ๆ
อื่น ๆ	3.33						-

จากตารางที่ 4-13 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ได้แก่

1. ประชาชนที่มีเป็นนักเรียน/ นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อการบริการรถราง ข.ส.ม.ก. ดีน้อยกว่า ประชาชนที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว
2. ประชาชนที่มีเป็นนักเรียน/ นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อการบริการรถราง ข.ส.ม.ก. ดีมากกว่า ประชาชนที่อาชีพรับจ้าง
3. ประชาชนที่มีประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อการบริการรถราง ข.ส.ม.ก. ดีมากกว่า ประชาชนที่อาชีพรับจ้าง
4. ประชาชนที่มีประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อการบริการรถราง ข.ส.ม.ก. ดีมากกว่า ประชาชนที่อาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
5. ประชาชนที่มีประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อการบริการรถราง ข.ส.ม.ก. ดีมากกว่า ประชาชนที่อาชีพอื่น ๆ
4. ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นต่อการบริการรถราง ข.ส.ม.ก. ดีน้อยกว่า ประชาชนที่อาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีระดับความถี่ในการมาใช้บริการต่อสัปดาห์ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการรถราง ข.ส.ม.ก.

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	3	7.508	2.503	20.209	.000*
ภายในกลุ่ม	381	47.183	.124		
รวม	384	54.691			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. พบว่า ประชาชนที่มีระดับความถี่ในการมาใช้บริการต่อสัปดาห์ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน (*Sig.* = .000*) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามความถี่ในการมาใช้บริการรถราง ข.ส.ม.ก.

ความถี่	\bar{X}	5-6 วันต่อสัปดาห์	3-4 วันต่อสัปดาห์	1-2 วันต่อสัปดาห์	มากกว่า 6 วันต่อสัปดาห์
5-6 วันต่อสัปดาห์	3.50	-		.327*	.243*
3-4 วันต่อสัปดาห์	3.48		-	.303*	.219*
1-2 วันต่อสัปดาห์	3.17			-	
มากกว่า 6 วันต่อสัปดาห์	3.26				-

จากตารางที่ 4-15 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่า ประชาชนที่มีระดับความถี่ในการมาใช้บริการต่อสัปดาห์ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกलग อำเภอกาแลง จังหวัดระยอง แดกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ได้แก่

1. ประชาชนที่ใช้บริการ 5-6 วันต่อสัปดาห์ มีความคิดเห็นต่อการบริการรถราง ข.ส.ม.ก. ดีมากกว่า ประชาชนที่ใช้บริการ 1-2 วันต่อสัปดาห์
2. ประชาชนที่ใช้บริการ 5-6 วันต่อสัปดาห์ มีความคิดเห็นต่อการบริการรถราง ข.ส.ม.ก. ดีมากกว่า ประชาชนที่ใช้บริการมากกว่า 6 วันต่อสัปดาห์
3. ประชาชนที่ใช้บริการ 3-4 วันต่อสัปดาห์ มีความคิดเห็นต่อการบริการรถราง ข.ส.ม.ก. ดีมากกว่า ประชาชนที่ใช้บริการ 1-2 วันต่อสัปดาห์
4. ประชาชนที่ใช้บริการ 3-4 วันต่อสัปดาห์ มีความคิดเห็นต่อการบริการรถราง ข.ส.ม.ก. ดีมากกว่า ประชาชนที่ใช้บริการมากกว่า 6 วันต่อสัปดาห์

ตารางที่ 4-16 ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกलग อำเภอกาแลง จังหวัดระยอง แดกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกलग อำเภอกาแลง จังหวัดระยอง แดกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกलग อำเภอกาแลง จังหวัดระยอง แดกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกलग อำเภอกาแลง จังหวัดระยอง แดกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 4-16 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีระดับความถี่ในการมาใช้บริการต่อสัปดาห์ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของ เทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการมาใช้บริการต่อสัปดาห์ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้ที่มารับบริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยองและเป็นผู้กรอกแบบสอบถามงานวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มประชากรด้วยการใช้สูตรการคำนวณของในกรณีไม่ทราบขนาดประชากรโดยใช้สูตร Zikmund (2000) กำหนดสัดส่วนประชากร 0.5 กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร ทั้งสิ้นรวม 385 คน ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.14 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.66 จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 25.45 มากที่สุด เป็นนักเรียน/ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 37.66 มีความถี่ในการมาใช้บริการ 3-4 วันต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 27.01

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง

ข.ส.ม.ก.ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ภาพรวมรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการ

บริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของรรราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับดีมากที่สุด เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับดีมากที่สุด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับดีมากที่สุด ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา อยู่ในระดับดีมากที่สุด และสุดท้ายด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับดีมาก

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรรราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรรราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรรราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรรราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีระดับความถี่ในการมาใช้บริการต่อสัปดาห์ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรรราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรรราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรรราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ภาพรวมรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวรรณ ทวีชัยโกภา (2557) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามไชย อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามไชย อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของณัฐพร วุ่นสังธรรม (2549) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี สาขาบางละมุง พบว่า ในภาพรวมผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง และขัดแย้งกับงานวิจัยของสันต์ รอดสุด (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ

สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ระดับมาก งานวิจัยของนพรัตน์ หวลระลึก (2551) การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าประชาชนมีระดับความคิดเห็น โดยภาพรวมในระดับมาก ซึ่งในแต่ละด้านสามารถอภิปรายได้ดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ชัดแจ้งกับงานวิจัยของจ.อ.อาทิตย์ พจน์อาจ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ชัดแจ้งกับงานวิจัยของสมบัติ ถ้าวาปี (2558) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของอาทิตย์ พจน์อาจ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ชัดแจ้งกับงานวิจัยของสมบัติ ถ้าวาปี (2558) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ชัดแจ้งกับงานวิจัยของทศรัฐ จันยาง (2555) งานวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการมาใช้บริการต่อสัปดาห์ อภิปรายผลได้ว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ

นพรัตน์ หวลระลึก (2551) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตราไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของสุวรรณ ทรรศโยภา (2557) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามไชย อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 งานวิจัยของสมบัติ ถ้าวาปี (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพร วุ่นสังธรรม (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี พบว่าผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยชนวัต แดงสุริศรี (2550) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่องานบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสมบัติ ถ้าวาปี (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของสุกญา เจริญกล้า (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเจ้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเจ้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของนพรัตน์ หวลระลึก (2551) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การ

บริหารส่วนตำบลหันตรา แตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของมนัสนันท์ ดันเกียรติ (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ ไม่แตกต่างกัน

2.5 ประชาชนที่มีระดับความถี่ในการมาใช้บริการต่อสัปดาห์ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการรราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของนภา จันทนา (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีความถี่ในการมาใช้บริการต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไม้แดง แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ องค์กรจะต้องทำการปรับปรุงการบริการในด้านดังกล่าว เพื่อให้มีการบริการที่ดีขึ้น ซึ่งผู้ทำวิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. เทศบาลตำบลเมืองแกลงควรกำหนดนโยบายด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา โดยต้องมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ
2. เทศบาลตำบลเมืองแกลงควรกำหนดนโยบายด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรรางมีจำนวนเพียงพอให้บริการอย่างเพียงพอ

ข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ

1. เทศบาลตำบลเมืองแกลง ต้องจัดตารางเวลาในการเดินรถให้รถออกอย่างตรงเวลา และต้องมีความรวดเร็วและปลอดภัยในการเดินทาง
2. เทศบาลตำบลเมืองแกลง ควรลงพื้นที่สำรวจความต้องการของประชาชนเพื่อเป็นแนวทางในการทำเรื่องของงบประมาณในการสั่งซื้อ จัดหารรราง ข.ส.ม.ก. มาบริการเพิ่มเติมเพื่อให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน
3. เทศบาลเทศบาลตำบลเมืองแกลง ควรเพิ่มป้ายบอกตำแหน่งจุดรับ-ส่ง ให้ชัดเจนและเพียงพอ เพราะเนื่องจากปัจจุบันป้ายบอกจุดรับ-ส่ง ยังไม่มี

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ในเชิงคุณภาพ
2. ควรทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการในด้านอื่น ๆ ที่เทศบาลตำบลเมืองแกลงได้มีให้บริการด้วย เพื่อนำผลที่ศึกษามาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชน และปรับปรุงงานบริการในทุกด้านให้เป็นที่พึงพอใจกับประชาชนมากที่สุด
3. ควรทำการศึกษาในเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ ทุก ๆ 6 เดือน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ได้อย่างตลอดเวลา

บรรณานุกรม

- กระทรวงคมนาคม. (2555). *โครงการนำร่อง: การศึกษาระบบขนส่งสาธารณะชุมชน: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเมืองแกลง จังหวัดระยอง*. ระยอง: สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร.
- ชลทิพย์ เสวตน้อย. (2546). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อบทบาทของสมาชิกสภาเทศบาล: ศึกษากรณีเทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐพร วุ่นสังข์ธรรม. (2549). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี สาขาบางละมุง*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). *คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า*. กรุงเทพฯ: ประชุมทองพรีนติ้งกรุ๊ป.
- คุณหทัย ครุฑเดชะ. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ อำเภอมือซอ จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เดชา ทรัพย์สิน. (2548). *ความคิดเห็นของข้าราชการศาลแพ่งที่มีต่อการนโยบายนการปฏิรูประบบราชการไปปฏิบัติ*. ปรินิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ทศรัฐ จันยาง. (2555). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- เทศบาลตำบลเมืองแกลง. (2557). *แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560)*. ระยอง: เทศบาลตำบลเมืองแกลง.
- ชนวัต แดงสุริศรี. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดินศึกษากรณีเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอมือซอ จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ธีระชัย จาตุรงค์สวัสดิ์. (2553). *ทฤษฎีบริการสาธารณะในกฎหมายปกครองฝรั่งเศสข้อความคิดแนวทางการใช้และระบบกฎหมาย*. เข้าถึงได้จาก http://thaiaixois.online.fr/etc/chai_service1.htm
- นพรัตน์ หวลระลึก. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- นภา จันทนา. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมืองชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพวัลย์ ชลาชัย. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษการศึกษาหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มนัสนันท์ ดันเกียรติ. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2554). *คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ*. กรุงเทพฯ: กองบริหารงานทั่วไป. สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2553). *บทที่ 4 กฎหมาย*. เข้าถึงได้จาก <http://e-book.ram.edu/e-book/1/LW101-4.pdf>.
- มณฑนา โพธิ์แก้ว. (2550). *ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โรงเรียนหาดใหญ่วิทยาลัย. (2555). *ภาษาไทยออนไลน์: การแสดงความคิดเห็น*. เข้าถึงได้จาก <http://www.yorwor2.ac.th/yorwor2/index.php>

- วาทินี ไส้จ้อ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของ
ห้องตรวจโรคเด็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี. ราชบุรี:
กรมอนามัยศูนย์อนามัยที่ 4.
- สกุณา เจริญกล้า. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลตะกาดแก้ว อำเภอกำแพงใหม่ จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมชาย นาคพลั้ง. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนในการบริการของสำนักงานเขตบางพลัด
กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหาร
ทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมบัติ ถ้าวานปี. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานี
ตำรวจภูธรท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เกล็ดไม้ลับการตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูนิซีแอล
บุ๊กส์.
- สมาน บุชารัตนชัย. (2551). ระดับการปฏิบัติในบทบาทและการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล
ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว. ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมิต สัมภูกร. (2550). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (Excellence service) (พิมพ์ครั้งที่ 5).
กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สันต์ รอดสุด. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร จังหวัด
พังงา. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สาโรช คัชมาตย์. (2550). วารสารการพัฒนาท้องถิ่น: การจัดบริการสาธารณะบนแนวคิดความ
ร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. เข้าถึงได้จาก
www.ldj.in.th/index.php?option=com_content&id=47&Itemid=38.
- สุกัญญา โภคา. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์สำนัก
หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการ
จัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- สุวรรณ ททรัพย์โกคา. (2557). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสนามไชย อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนุชา จันทร์พรหม. (2551). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ศึกษากรณีที่ทำกรไปรษณีย์กลาง กรุงเทพมหานคร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อาทิตย์ พจน์อาจ. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อุณาโลม จันทร์รุ่งเรื่องมณีกุล. (2539, 18 ธันวาคม). แผนแม่บท กทม. *ไทยโพสต์*, หน้า 7.
- อุทิศ ขาวเขียร. (2538). *รายงานการศึกษาส่วนบุคคล เรื่องแนวทางการพัฒนาพื้นที่ชุมชน (ช่วงแผนฯ 8)*. เข้าถึงได้จาก http://www.thapra.lib.su.ac.th/objects/thesis/fulltext/snamcn/Sakdipan_Tonwimonrat_Doctor/fulltext.pdf
- Crosby, P.B. (1988). *Quality is free*. New York: McGraw-Hill.
- Good, M. L. (2006). *Integrating the individual and the organization*. New York: Wiley.
- Gronroos, C. (1982). A service quality model and its marketing implications, *European Journal of Marketing* 18(4). 36-44.
- Gronroos, C. (1990). Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research*, 20(1), 3-7.
- Kotler, E. L., & Armstrong, H. L. (2002). *Citizen evaluation and urban management: Services Delivery in an era of protest*. New York: Harper & Row.
- Kotler, P. (1994). *Marketing management: Analysis planning improvement and control* (8th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Lewis, R. C. & Booms, B. H. (1983). The marketing aspects of service quality, In L. Berry, G. Shostack, & G. Upah (Eds), *Emerging perspective on services marketing*. (pp. 99-107). Chicago, IL: AMA
- Luthans, F. (1995). *Organization behavioral* (7th ed.). Singapore: McGraw-Hill.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: Mc. Graw-Hill Book.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual mode of service quality
And its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 44.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for
measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing*, 64, 12-40.
- Shaw, M. E., & Wright, J. N. (1967). *Scale for the measurement of attitude*. New York:
McGraw-Hill.
- Webster, F. E. (1967). *Marker driven management using the new marketing concept to create a
customer oriented company the portable MBA series*. New York: John wiley & wilkins.
- Zikmund, W. G. (2000). *Business Research Methods* (6th ed.). Orlando: Harcourt College.

ภาคผนวก

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของ
เทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ข้อมูลที่ได้จากท่านจะได้รับการรักษาไว้เป็นความลับ ฉะนั้นแบบสอบถามทุกชุดจะไม่ระบุชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม และจะไม่ส่งผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด การวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอผลงานผู้ศึกษาจะทำในภาพรวม ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับเกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมและผู้ที่เกี่ยวข้อง

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก.ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ศิริวรรณ กองสุข

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก.ของ
เทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงข้อเดียว

1. เพศ

- () ชาย () หญิง

2. อายุ

- () ต่ำกว่า 20 ปี () 20 ปีขึ้นไป - 30 ปี
 () 30 ปีขึ้นไป - 40 ปี () 40 ปีขึ้นไป - 50 ปี
 () 50 ปีขึ้นไป - 60 ปี () 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () ไม่ได้เรียนหนังสือ () ประถมศึกษา
 () มัธยมศึกษาตอนต้น () มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 () อนุปริญญา/ปวส./ปวท. () ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

- () นักเรียน/นักศึกษา () ธุรกิจส่วนตัว
 () รับจ้าง () ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 () เกษตรกรรม () อื่นๆ

5. ความถี่ในการมาใช้บริการรถราง ข.ส.ม.ก.

- () 5-6 วันต่อสัปดาห์ () 3-4 วันต่อสัปดาห์
 () 1-2 วันต่อสัปดาห์ () มากกว่า 6 วันต่อสัปดาห์

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก.ของเทศบาลตำบล
เมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ลำดับ	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการ ให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาล ตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง	ระดับความคิดเห็น			
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4	3	2	1
1.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการด้วยความเสมอภาค				
2.	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ				
3.	ประชาชนมีสิทธิได้รับบริการโดยไม่เสีย ค่าใช้จ่ายอย่างเท่าเทียมกัน				
4.	การให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือก ปฏิบัติ				
	ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา				
1.	มีความรวดเร็วและปลอดภัยในการเดินทาง				
2.	มีความเหมาะสมในด้านเวลาการให้บริการ				
3.	มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ				
	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ				
1.	รถรางมีจำนวนเที่ยวให้บริการอย่างเพียงพอ				
2.	รถรางมีจำนวนที่นั่งเหมาะสมและเพียงพอ				
3.	จำนวนเส้นทางที่ให้บริการมีความ เหมาะสม				
4.	รถรางมีจุดจอดหรือป้ายรับ-ส่งที่เหมาะสม และเพียงพอ				

ลำดับ	ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการรถราง ข.ส.ม.ก. ของเทศบาลตำบลเมืองแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง	ระดับความคิดเห็น			
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4	3	2	1
1.	มีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพไม่ทับซ้อนต่อการให้บริการ				
2.	มีการบริการอย่างต่อเนื่อง เช่น อยากให้รถรางวิ่งบริการตลอดทั้งวัน				
3.	มีความถูกต้องแม่นยำในเส้นทาง การให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง				
4.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องแม้จะอยู่ในช่วงวันหยุด (วันเสาร์) หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์				
	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า				
1.	รถรางช่วยแก้ไขปัญหาการจราจรในเขตเทศบาลได้ในระยะยาว				
2.	การจัดให้มีบริการรถรางเป็นการใช้ภาษีประชาชนอย่างคุ้มค่าและยั่งยืน				
3.	รถรางช่วยส่งเสริมและพัฒนาประชาชนให้หันมาใช้ระบบบริการขนส่งสาธารณะมากกว่าใช้รถส่วนตัว				
4.	เจ้าหน้าที่มีการพัฒนา ดูแล ปรับปรุงคุณภาพรถรางเพื่อพร้อมให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย				

✿ ขอขอบคุณอย่างยิ่งที่กรุณาใช้เวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามนี้ ✿

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.951	.953	19

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
เสมอภาค 1	3.5333	.50742	30
เสมอภาค 2	3.5333	.50742	30
เสมอภาค 3	3.6333	.49013	30
เสมอภาค 4	3.6000	.49827	30
รวดเร็ว 1	3.4667	.50742	30
รวดเร็ว 2	3.4333	.50401	30
รวดเร็ว 3	3.4333	.50401	30
เพียงพอ 1	3.1333	.77608	30
เพียงพอ 2	3.3667	.55605	30
เพียงพอ 3	3.4667	.57135	30
เพียงพอ 4	3.4000	.62146	30
ต่อเนื่อง 1	3.4000	.49827	30
ต่อเนื่อง 2	3.2333	.50401	30
ต่อเนื่อง 3	3.5000	.57235	30
ต่อเนื่อง 4	3.7333	.52083	30
ก้าวหน้า 1	3.7667	.50401	30
ก้าวหน้า 2	3.8000	.40684	30
ก้าวหน้า 3	3.8333	.37905	30
ก้าวหน้า 4	3.4333	.50401	30

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.511	3.133	3.833	.700	1.223	.034	19

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
66.7000	53.390	7.30682	19