

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน
อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

กฤษฎา เจริญสุข

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารทั่วไป
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
พฤษภาคม 2555
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ ได้พิจารณา
ปัญหาพิเศษของ กฤษฎา เจริญสุข ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัย
บูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ



(ดร.วัลลภ ศัพทพันธุ์)

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ



ประธานกรรมการ

(ดร.อุทัยกร ศิริประเสริฐ ไชค)



กรรมการ

(ดร.วัลลภ ศัพทพันธุ์)



กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์พรเทพ นามกร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา



คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญย์ ธาระเสนา)

วันที่ 27 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2555

ประกาศคุณูปการ

การวิจัย “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี” สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจารย์ ดร.วัลลภ ศัพท์พันธุ์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้คำแนะนำ ชี้แนะและช่วยแก้ไขข้อบกพร่อง ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงในความกรุณาไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒินายพัฒนพงศ์ มาศเกษม ปลัดเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อาจารย์ ดร.กิจเขต ไกรวาส อาจารย์ประจำศูนย์ชลบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา และอาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร อาจารย์ประจำศูนย์ชลบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา และผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และได้กรุณาปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่อง และให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้งบุคคลที่ผู้วิจัยได้อ้างอิงทางวิชาการตามที่ปรากฏในบรรณานุกรม

ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณ คณะอาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ ทำให้ผู้วิจัยนำความรู้ที่ได้มาผสมผสานจนสามารถทำงานวิจัยได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย และผู้วิจัยขอขอบคุณประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาจอมเทียนทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาปัญหาพิเศษ และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาหน่วยงานให้เจริญก้าวหน้าต่อไป ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณจากใจจริง

คุณค่าทั้งหลายที่ได้รับจากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูคุณเวทิตแด่บิดา มารดา และบูรพาจารย์ที่เคยอบรมสั่งสอน ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน

กฤษฎา เจริญสุข

53930301: สาขาวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: ความคิดเห็น/ คุณภาพบริการ

กฤษฎดา เจริญสุข: ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี (PEOPLE'S CONCEPTS IN SERVICE QUALITY OF NA JOMTIEN DISTRICT LOCAL MUNICIPAL, AMPHUR SATTAHIP, CHONBURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: วัลลภ ศัพท์พันธุ์, Ph.D. 68 หน้า. ปี พ.ศ. 2555.

การวิจัย เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ หน่วยงานที่มาติดต่อ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบความแตกต่างโดยใช้การทดสอบค่าที (Independent-Sample t-test) และการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน ภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ ตามลำดับ ส่วนผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และหน่วยงานที่มาติดต่อ ต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน ที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

53930301: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A (GENERAL
ADMINISTRATION)

KEYWORDS: OPINION/ SERVICE QUALITY/ NA JOMTIEN SUB-DISTRICT
MUNICIPALITY

KLIDSADA CHAROENSUK: PEOPLE'S OPINION TOWARDS SERVICE
QUALITY OF NAJOMTIEN MUNICIPALITY OFFICE, SATTAHIP DISTRICT, CHONBURI
PROVINCE. ADVISOR: VALLOP SAPPAN, Ph.D. 68 P. 2012.

This research is aimed 1) to examine people's opinion towards service quality of Na Jomtien Municipality Office, Sattahip district, Chonburi province and 2) to compare opinion towards service Quality of the studied municipality office of service receivers classified by sex, age, education, occupation, salary and contacted department. The samples are consisted of 400 service receivers and the data collecting tool is questionnaire. The statistics used for data analysis are frequency, percentage, mean, and standard deviation. Independent-samples t-test is used for difference test. One-way ANOVA is used for the analysis of variance. LSD (least-significant difference) is used for determining the minimum difference between means of two groups.

The findings show that holistically the service receivers' opinion towards the service quality of Na Jomtien Municipality Office is rated high. The two elements of service quality with the highest means are empathy and assurance respectively. The result of the comparison of the service receivers' opinion towards the service quality of Na Jomtien Municipality Office shows that the variables causing opinion difference at statistical significance of .05 are sex, educational level, and contacted department; while, the variables not causing opinion difference are age, occupation, and salary.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคิดเห็น	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ	13
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	15
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
3 วิธีดำเนินการวิจัย	31
วิธีการวิจัย	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
การสร้างเครื่องมือ	32
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
การวิเคราะห์ข้อมูล	34

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	36
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี	39
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อ เทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยจำแนก ตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	45
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	51
สรุปผลการวิจัย.....	51
อภิปรายผล	52
ข้อเสนอแนะ.....	56
บรรณานุกรม.....	58
ภาคผนวก	63
ประวัติย่อของผู้วิจัย	68

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	36
2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	37
3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	37
4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	38
5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	38
6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงานที่เข้ามาติดต่อ.....	39
7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี.....	39
8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรม	40
9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	41
10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	42
11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ.....	43
12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	44
13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	46
15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา.....	46
16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จากข้อมูลผู้รับบริการที่มีระดับ การศึกษา ที่ต่างกัน เปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ในด้านการตอบสนอง.....	47
17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	48
18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้.....	48
19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงานที่มาใช้บริการ.....	49
20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จากข้อมูลผู้รับบริการที่เข้ามา ใช้บริการหน่วยงานที่ต่างกันเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ในด้านการตอบสนอง.....	49
21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	50

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	6

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงานที่เข้ามาติดต่อ

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
กองช่าง	111	27.75
กองสาธารณสุข	94	23.50
กองคลัง	88	22.00
กองการศึกษา	35	8.75
สำนักปลัดเทศบาล	72	18.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี อันดับหนึ่งเป็นหน่วยงานกองช่าง คิดเป็นร้อยละ 27.75 อันดับสองเป็นหน่วยงานกองสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 23.50 และอันดับสามเป็นหน่วยงานกองคลัง คิดเป็นร้อยละ 22.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

ระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	แปลความ	ลำดับที่
1. ด้านความเป็นรูปธรรม	3.41	.37	ระดับดี	3
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.39	.36	ระดับดี	4
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.36	.39	ระดับดี	5
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	3.43	.40	ระดับดี	2
5. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	3.44	.45	ระดับดี	1
ภาพรวม	3.41	.29	ระดับดี	-

จากตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวม และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.41$, $SD = 0.29$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการพบว่า ประชาชนมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.44$, $SD = 0.45$) สูงเป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาตามลำดับคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.43$, $SD = 0.40$) และลำดับสุดท้ายคือด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.36$, $SD = 0.39$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรม

ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการด้านความเป็นรูปธรรม	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	ลำดับที่
	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี				
1. อาคารสถานที่ของเทศบาลมี ความสะอาดเรียบร้อย	274 (61.75)	150 (37.50)	3 (0.75)	0 (0.00)	3.61	0.50	ระดับดี	1
2. เทศบาลมีการจัดที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการไว้อย่างพอเพียง	194 (48.5)	197 (49.3)	6 (1.5)	3 (0.75)	3.46	0.57	ระดับดี	2
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการไว้อย่างพอเพียง	150 (37.50)	232 (58.00)	17 (4.25)	1 (0.25)	3.33	0.57	ระดับดี	5
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน	142 (35.50)	239 (50.75)	19 (35.50)	0 (0.00)	3.31	0.56	ระดับดี	6
5. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเรียบร้อย	181 (45.25)	195 (48.75)	23 (5.75)	1 (0.25)	3.39	0.61	ระดับดี	4
6. ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับทางเทศบาลได้สะดวก	169 (42.25)	220 (55.00)	11 (2.75)	0 (0.00)	3.40	0.54	ระดับดี	3
ภาพรวมด้านความเป็นรูปธรรม					3.41	0.37	ระดับดี	-

จากตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรม พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.41$, $SD = 0.37$)

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ พบว่า ประชาชนตำบลนาจอมเทียน มีความคิดเห็นในเรื่อง อาคารสถานที่ของเทศบาลมีความสะอาดเรียบร้อยเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X} = 3.60$, $SD = 0.50$) รองลงมาคือเรื่อง เทศบาลมีการจัดที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการได้อย่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.46$, $SD = 0.57$) ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับทางเทศบาลได้สะดวก ($\bar{X} = 3.40$, $SD = 0.54$) การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.39$, $SD = 0.61$) มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการไว้อย่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.33$, $SD = 0.57$) และลำดับสุดท้ายคือเรื่องมีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.31$, $SD = 0.56$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

ระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	ลำดับที่
	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี				
1. การให้บริการของเทศบาลเป็นไปตามขั้นตอนการทำงานที่ระบุไว้	181 (45.25)	211 (52.75)	8 (2.00)	0 (0.00)	3.43	0.53	ระดับดี	1
2. การให้บริการของเทศบาลมีความสม่ำเสมอถูกต้องทุกครั้ง	171 (42.75)	222 (55.50)	7 (1.75)	0 (0.00)	3.40	0.53	ระดับดี	2
3. ท่านได้รับการบริการจากเทศบาลด้วยความเสมอภาคยุติธรรม	154 (38.50)	236 (59.00)	10 (2.50)	0 (0.00)	3.36	0.53	ระดับดี	6
4. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านเอกสารมีความถูกต้อง	170 (42.50)	218 (54.50)	12 (3.00)	0 (0.00)	3.40	0.55	ระดับดี	3
5. การให้บริการของทางเทศบาลมีความเหมาะสมเรื่องระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้	169 (41.25)	226 (56.50)	9 (2.25)	0 (0.00)	3.39	0.53	ระดับดี	4
6. การให้บริการของทางเทศบาลมีความเหมาะสมเรื่องขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้	159 (39.75)	233 (58.25)	8 (2.00)	0 (0.00)	3.38	0.53	ระดับดี	5
ภาพรวมด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้					3.39	0.36	ระดับดี	

จากตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.39$, $SD = 0.36$)

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ พบว่า ประชาชนตำบลนาจอมเทียนมีความคิดเห็นในเรื่องการให้บริการของเทศบาลเป็นไปตามขั้นตอนการทำงานที่ระบุไว้ เป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X} = 3.43$, $SD = 0.53$) รองลงมาคือเรื่องการให้บริการของเทศบาลมีความสม่ำเสมอถูกต้องทุกครั้ง ($\bar{X} = 3.40$, $SD = 0.53$) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านเอกสารมีความถูกต้อง ($\bar{X} = 3.40$, $SD = 0.55$) การให้บริการของทาวเทศบาลมีความเหมาะสมเรื่องระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.39$, $SD = 0.53$) การให้บริการของทาวเทศบาลมีความเหมาะสมเรื่องขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.38$, $SD = 0.53$) และลำดับสุดท้ายคือเรื่อง ท่านได้รับการบริการจากเทศบาลด้วยความเสมอภาคยุติธรรม ($\bar{X} = 3.36$, $SD = 0.53$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	ลำดับที่
	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี				
1. เมื่อไม่เข้าใจระเบียบหรือขั้นตอนการให้บริการผู้รับบริการสามารถขอคำแนะนำได้	182 (45.50)	212 (53.00)	6 (1.50)	0 (0.00)	3.44	0.53	ระดับดี	1
2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมตลอดเวลาที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการ	139 (34.80)	255 (63.80)	6 (1.50)	0 (0.00)	3.33	0.50	ระดับดี	3
3. ท่านสามารถเข้ารับบริการของทุกหน่วยงานได้โดยสะดวก	136 (34.00)	254 (63.50)	10 (2.50)	0 (0.00)	3.32	0.52	ระดับดี	4
4. เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานสามารถให้บริการได้โดยสะดวกรวดเร็ว	156 (39.00)	232 (58.00)	12 (3.00)	0 (0.00)	3.36	0.54	ระดับดี	2
ภาพรวมด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ					3.36	0.39	ระดับดี	

จากตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรีด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.36$, $SD = 0.39$)

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ พบว่า ประชาชนตำบลนาจอมเทียนมีความคิดเห็นในเรื่องเมื่อไม่เข้าใจระเบียบหรือขั้นตอนการให้บริการผู้รับบริการสามารถขอ

คำแนะนำได้ เป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X} = 3.44$, $SD = 0.53$) รองลงมาคือเรื่องเจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานสามารถให้บริการได้โดยสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.36$, $SD = 0.54$) เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมตลอดเวลาที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.33$, $SD = 0.50$) และลำดับสุดท้ายคือเรื่องท่านสามารถเข้ารับบริการของทุกหน่วยงานได้โดยสะดวก ($\bar{X} = 3.32$, $SD = 0.52$)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ

ระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	ลำดับที่
	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี				
1. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำอธิบายและตอบข้อซักถามของท่านได้อย่างตรงประเด็น	203 (50.75)	188 (47.00)	9 (2.25)	0 (0.00)	3.49	0.54	ระดับดี	1
2. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการทันตามเวลาที่กำหนด	165 (41.25)	230 (57.75)	5 (1.25)	0 (0.00)	3.40	0.52	ระดับดี	4
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ	177 (44.25)	214 (53.50)	9 (2.25)	0 (0.00)	3.42	0.54	ระดับดี	3
4. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ	177 (44.25)	217 (54.25)	6 (1.50)	0 (0.00)	3.43	0.52	ระดับดี	2
ภาพรวมด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ					3.43	0.40	ระดับดี	

จากตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรีด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.43$, $SD = 0.40$)

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ พบว่า ประชาชนตำบลนาจอมเทียนมีความคิดเห็นในเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถให้คำอธิบายและตอบข้อซักถามของท่านได้อย่างตรงประเด็น เป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X} = 3.49$, $SD = 0.54$) รองลงมาคือเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.43$, $SD = 0.52$) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.42$, $SD = 0.54$) และลำดับสุดท้ายคือเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการทันตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.40$, $SD = 0.52$)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ
การให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ

ระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	ลำดับที่
	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี				
1. เจ้าหน้าที่สามารถดูแลเอาใจใส่ได้ ตรงตามความต้องการของ ผู้รับบริการ	179 (44.75)	213 (53.25)	8 (2.00)	0 (0.00)	3.43	0.53	ระดับดี	3
2. เจ้าหน้าที่คอยเอาใจใส่และให้ คำแนะนำผู้รับบริการในขณะที่เกิด ปัญหาและแก้ปัญหาพร้อมกันจนเสร็จ	186 (46.50)	207 (51.75)	7 (1.75)	0 (0.00)	3.45	0.53	ระดับดี	2
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่อธิบาย ขั้นตอนต่าง ๆ ได้ครบถ้วน	191 (47.75)	199 (49.75)	10 (2.50)	0 (0.00)	3.45	0.55	ระดับดี	1
ภาพรวมด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ					3.44	0.45	ระดับดี	

จากตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น
ของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการพบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการ
อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.44$, $SD = 0.45$)

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ พบว่า ประชาชนตำบล
นาจอมเทียนมีความคิดเห็นในเรื่องเจ้าหน้าที่คอยเอาใจใส่และให้คำแนะนำผู้รับบริการในขณะที่เกิด
ปัญหาและแก้ปัญหาพร้อมกันจนเสร็จเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X} = 3.45$, $SD = 0.53$) รองลงมาคือเรื่อง
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่อธิบายขั้นตอนต่าง ๆ ได้ครบถ้วน ($\bar{X} = 3.45$, $SD = 0.55$) และลำดับสุดท้าย
คือเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถดูแลเอาใจใส่ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.43$,
 $SD = 0.53$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยใช้ค่าสถิติ t-test และ One-way ANOVA กรณีใช้ One-way ANOVA ทดสอบแล้วพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ตามรายละเอียด ดังแสดงในตารางที่ 13-20

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนแตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ชาย	166	3.44	0.26	2.014	0.045*
หญิง	234	3.38	0.31		

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ โดยทดสอบค่า t-test พบว่า โดยภาพรวมผู้ที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนแตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.55	4	0.14		
ภายในกลุ่ม	32.94	395	0.08	1.66	.16
รวม	33.49	399			

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ โดยทดสอบค่าเอฟ (F-test) พบว่า โดยภาพรวมของประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนแตกต่างกัน

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.80	4	0.20		
ภายในกลุ่ม	32.69	395	0.08	2.42	.05*
รวม	33.49	399			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามการศึกษา โดยทดสอบค่าเอฟ (F-test) พบว่า โดยภาพรวมของประชาชนที่มีระดับ

การศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จากข้อมูลผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน เปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ในด้านการตอบสนอง

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ระดับการศึกษา				
		มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า	3.41	-	0.08	-0.01	-0.02	-0.11
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	3.33		-	-0.09 *	-0.10*	-0.19*
อนุปริญญา/ ปวส.	3.42			-	-0.01	-0.11
ปริญญาตรี	3.43				-	-0.10
สูงกว่าปริญญาตรี	3.52					-

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 16 การวิเคราะห์รายคู่ด้วยวิธีการ (LSD) พบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. น้อยกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ ปวส.

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. น้อยกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. ต่ำกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนแตกต่างกัน

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.69	5	0.14		
ภายในกลุ่ม	32.80	394	0.08	1.66	.14
รวม	33.49	399			

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ โดยทดสอบค่าเอฟ (F-test) พบว่า โดยภาพรวมของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนแตกต่างกัน

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.73	5	0.18		
ภายในกลุ่ม	32.77	394	0.08	2.19	.07
รวม	33.49	399			

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ โดยทดสอบค่าเอฟ (F-test) พบว่า โดยภาพรวมของประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน

มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่มาติดต่อหน่วยงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนแตกต่างกัน

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงานที่มาใช้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.76	5	0.44		
ภายในกลุ่ม	31.73	394	0.08	5.48	.00*
รวม	33.49	399			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามหน่วยงานที่มาใช้บริการ โดยทดสอบค่าเอฟ (F-test) พบว่า โดยภาพรวมของประชาชนที่มาใช้บริการหน่วยงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จากข้อมูลผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการหน่วยงานที่ต่างกัน เปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ในด้านการตอบสนอง

หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย	หน่วยงาน				
		กองช่าง	กองสาธารณสุข	กองคลัง	กองการศึกษา	สำนักปลัดเทศบาล
กองช่าง	3.51	-	0.10*	0.13*	0.19*	0.17*
กองสาธารณสุข	3.41		-	0.03	0.09	0.08
กองคลัง	3.38			-	0.06	0.04
กองการศึกษา	3.32				-	-0.02
สำนักปลัดเทศบาล	3.34					-

จากตารางที่ 20 การวิเคราะห์รายคู่ด้วยวิธีการ (LSD) พบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ที่เข้ามาใช้บริการหน่วยงานกองช่างมากกว่าประชาชนที่เข้ามาใช้บริการกองสาธารณสุข

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ที่เข้ามาใช้บริการหน่วยงานกองช่างมากกว่าประชาชนที่เข้ามาใช้บริการกองคลัง

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ที่เข้ามาใช้บริการหน่วยงานกองช่างมากกว่าประชาชนที่เข้ามาใช้บริการกองการศึกษา

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ที่เข้ามาใช้บริการหน่วยงานกองช่างมากกว่าประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสำนักปลัดเทศบาล

ตารางที่ 21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
สมมติฐาน 1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน	✓	
สมมติฐาน 2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน		✓
สมมติฐาน 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน	✓	
สมมติฐาน 4 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน		✓
สมมติฐาน 5 ประชาชนรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน		✓
สมมติฐาน 6 ประชาชนหน่วยงานที่มาติดต่อแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน	✓	

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และหน่วยงานที่มาติดต่อ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) t-test และ One-way ANOVA โดยทดสอบความแตกต่างรายคู่วิธี LSD

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และส่วนใหญ่มีประเภทงานที่มาติดต่อกองช่าง

2. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบล

นาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน โดยรวมอยู่ในระดับดี จากการศึกษพบว่า ประชาชนเลือกข้ออาคารสถานที่ของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนมีความสะอาดเรียบร้อย มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เทศบาลมีการจัดที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการไว้อย่างเพียงพอ ตามลำดับ

2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน โดยรวมอยู่ในระดับดี จากการศึกษพบว่า ประชาชนเลือกข้อการให้บริการของเทศบาลเป็นไปตามขั้นตอนการทำงานที่ระบุไว้ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การให้บริการของเทศบาลมีความสม่ำเสมอถูกต้องทุกครั้ง ตามลำดับ

2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน โดยรวมอยู่ในระดับดี จากการศึกษาพบว่า ประชาชนเลือกข้อเมื่อไม่เข้าใจระเบียบหรือขั้นตอนการให้บริการผู้รับบริการสามารถขอคำแนะนำได้ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานสามารถให้บริการได้โดยสะดวกรวดเร็วตามลำดับ

2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน โดยรวมอยู่ในระดับดี จากการศึกษาพบว่า ประชาชนเลือกข้อเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำอธิบายและตอบข้อซักถามของท่านได้อย่างตรงประเด็นมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ให้บริการตามลำดับ

2.5 ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน โดยรวมอยู่ในระดับดี จากการศึกษาพบว่า ประชาชนเลือกข้อเจ้าหน้าที่คอยเอาใจใส่และให้คำแนะนำผู้รับบริการในขณะที่เกิดปัญหาและแก้ปัญหา ร่วมกันจนเสร็จ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่ดูแลเอาใจใส่อธิบายขั้นตอนต่าง ๆ ได้ครบถ้วน ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่มาติดต่อแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน และประชาชนที่มาใช้บริการที่มี อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

อภิปรายผล

ในการศึกษา “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี” มีประเด็นที่น่าสนใจในการอภิปราย ดังนี้

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยรวมพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เพราะว่า ปัจจุบันเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ได้มีแผนปฏิรูประบบการ

บริหารงานภาครัฐสมัยใหม่ ทำให้ข้าราชการที่อยู่ในหน่วยงานต้องปรับวิธีการทำงานเป็นการทำงานเชิงรุกมากขึ้น โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อความเป็นเลิศขององค์กร มีการวัดประสิทธิภาพการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว และเป็นธรรมกับประชาชนทุก ๆ คนที่มาใช้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของชุดิมา บ้านไร่ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี” ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี ซึ่งทุกด้านมีระดับการให้บริการอยู่ในระดับดี โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ซึ่งอาจหมายถึงประชาชนมีความชื่นชอบต่อการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในทุก ๆ ด้าน โดยสามารถอภิปรายผลการศึกษาในแต่ละด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน โดยรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน มีอาคารสถานที่ของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนมีความสะอาดเรียบร้อยและเทศบาลมีการจัดที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการไว้อย่างเพียงพอ ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของชุดิมา บ้านไร่ (2552) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรม มีระดับการให้บริการอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนผู้มาใช้บริการได้เห็นและสัมผัสถึงการตกแต่งสถานที่หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทางที่ว่าการอำเภอได้จัดเตรียมไว้รองรับผู้มาใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับให้บริการประชาชน

1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน โดยรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน มีการให้บริการของเทศบาลเป็นไปตามขั้นตอนการทำงานที่ระบุไว้และการให้บริการของเทศบาลมีความสม่ำเสมอถูกต้องทุกครั้ง ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุทธิกานต์ ชูทอง (2551) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านความเสมอภาคมีระดับการให้บริการอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญแก่

ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันและให้บริการตามลำดับก่อนหลังจึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นว่าทุกคนได้รับความเท่าเทียมกันและมีความเสมอภาค

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน โดยรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน เมื่อไม่เข้าใจระเบียบหรือขั้นตอนการให้บริการผู้รับบริการสามารถขอคำแนะนำได้ และเจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานสามารถให้บริการได้โดยสะดวกรวดเร็ว ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของชนชนก หลักบึง (2551) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีระดับการให้บริการอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน โดยรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน มีเจ้าหน้าที่สามารถให้คำอธิบายและตอบข้อซักถามของท่านได้อย่างตรงประเด็น และ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของชุติมา บ้านไร่ (2552) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่าด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ มีระดับการให้บริการอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนผู้มาใช้บริการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการอีกทั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการยังมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ซื่อสัตย์สุจริตไม่เรียกร้องผลประโยชน์ใด ๆ จากประชาชน

1.5 ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน โดยรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน มีเจ้าหน้าที่คอยเอาใจใส่และให้คำแนะนำผู้รับบริการในขณะที่เกิดปัญหาและแก้ปัญหาพร้อมกันจนเสร็จ และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่อธิบายขั้นตอนต่าง ๆ ได้ครบถ้วน ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของชุติมา บ้านไร่ (2552) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่าด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ มีระดับการให้บริการอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่กระตือรือร้นให้บริการ เอาใจใส่ ได้ตามความต้องการว่ามาใช้บริการด้านใดและสามารถจดจำได้โดยไม่ต้องถามใหม่

2. เปรียบเทียบความแตกต่าง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และหน่วยงานที่มาติดต่อ มีดังนี้

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากเพศชายมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมากกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พันนิภา พิทักษ์โกศล (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี พบว่าเพศต่างก็มีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญในการให้บริการอย่างเสมอภาคกัน ไม่ว่าประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจะมีอายุในระดับใด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชูติมา บ้านไร่ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีการศึกษาสูงคาดหวังในการให้บริการมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อยซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของภัทรา ธรรมพรสิริ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการแก่ประชาชนของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาอำเภอดุสิต อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนที่มาติดต่อแต่ละอาชีพมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มาติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชูติมา บ้านไร่ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

2.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่คำนึงถึงฐานะของผู้มาติดต่อ

ขอรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชูติมา บ้านไร่ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

2.6 ประชาชนที่ใช้บริการหน่วยงานต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการแต่ละประเภทงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของสุทธิกานต์ ชูทอง (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มี ต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการประเภทงานที่มาติดต่อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่องมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาล ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงขอเสนอ แนวทางเพื่อเป็นการส่งเสริมคุณภาพการบริการประชาชนให้มีคุณภาพที่ดีขึ้นของเทศบาลตำบล นาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ผู้ศึกษาขอเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากศึกษาเรื่องมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบล นาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่าด้านการตอบสนองผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยเห็นสมควรเสนอให้เทศบาลควรมีนโยบายให้ทุกหน่วยงานเปิดรับบริการให้ประชาชน เข้ารับบริการได้สะดวกมากขึ้น

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ได้ค่าเฉลี่ยน้อยรองลงมาเป็นอันดับ 1 ผู้วิจัยจึงเห็น สมควรเสนอให้เทศบาลมีนโยบายพัฒนาบุคลากร เจ้าหน้าที่ ในการให้ความเสมอภาคยุติธรรมแก่ ประชาชนเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อราชการได้รับความเสมอภาคและยุติธรรมในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่

3. จากการศึกษาพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรม ได้ค่าเฉลี่ยน้อยรองลงมา เป็นอันดับ 2 ผู้วิจัยจึงเห็นสมควรเสนอให้เทศบาลมีนโยบายในการเพิ่มและจัดทำป้ายหรือสัญลักษณ์แสดง ขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการได้รับการบริการที่เป็นขั้นตอน และเป็นการให้บริการที่รวดเร็ว

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. จากการศึกษาเรื่องมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่าด้านการตอบสนองผู้รับบริการ เรื่องการสามารถเข้ารับบริการของทุกหน่วยงานได้สะดวกมีค่าน้อยที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยเห็นควรให้เทศบาลจัดการบริการประชาชนให้เข้ารับบริการได้อย่างสะดวกและควรสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เรื่องการสามารถเข้ารับบริการให้รางวัลหรือประกาศยกย่องข้าราชการดีเด่น เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจและมีความมุ่งมั่นในการที่จะให้บริการอย่างเต็มที่ต่อไป
2. จากการศึกษาด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้พบว่าเรื่องการได้รับบริการจากเทศบาลด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม ได้ค่าน้อยที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยเห็นสมควรให้เทศบาลกำชับเจ้าหน้าที่ในการให้ความเสมอภาค ยุติธรรม แก่ผู้รับบริการ เช่น แจกบัตรคิวหรือการจัดลำดับการเข้ารับบริการ เพื่อสร้างความเชื่อถือไว้วางใจ
3. จากการศึกษาด้านความเป็นรูปธรรม พบว่าเรื่องป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน ได้ค่าน้อยที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยเห็นสมควรให้เทศบาลจัดทำป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงขั้นตอนการให้บริการให้ครบทุกหน่วยงาน โดยอาจทำเป็นแผ่นพับหรือป้ายสัญลักษณ์เพื่อความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ
4. จากการศึกษาด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่าเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการทันตามเวลาที่กำหนดได้ค่าน้อยที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยเห็นสมควรเทศบาลทำความเข้าใจกับข้าราชการในการให้บริการผู้รับบริการได้ทันตามเวลาที่กำหนดไว้
5. จากการศึกษาด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ พบว่าเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถดูแลเอาใจใส่ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการได้ค่าน้อยที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยเห็นสมควรกำชับเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้รับบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและ พัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป และจัดให้มีกล่องรับความคิดเห็นเพื่อจะได้ปรับปรุงในส่วนที่บกพร่องต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงระบบการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
2. ควรศึกษา ทักษะ และพฤติกรรมของผู้มารับบริการ เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบริการ
3. ควรศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการประชาชนของเทศบาลอื่น ๆ เพื่อมาเปรียบเทียบผลการศึกษาทั้งจังหวัดชลบุรี

บรรณานุกรม

- กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม. (2516). *หลักการบริการ*. กรุงเทพฯ: ผดุงวิทยา.
- กิตติ สุทธิสัมพันธ์. (2542). *ความคิดเห็นของตัวแทนออกของต่อพิธีการศุลกากรในการนำสินค้าเข้าจากต่างประเทศ ศึกษากรณี การนำเข้าทางสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กิตติวัฒน์ บัญชาเกียรติ. (2542). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรอรัญประเทศ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กิตติศักดิ์ แจ่มอรุณ. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้ของกองคลัง สำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กุลชน ธนาพงศ์ธร. (2530). *ประโยชน์และการบริการ*. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล* (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จุฑารัตน์ สุภาไธษฐ์. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตดุสิต*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชนชนก หลักบึง. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชินจิตร แจ่มเจนิจ. (2541). *เรียนลัดเอ็มบีเอ*. กรุงเทพฯ: เออาร์ อินฟอร์เมชั่น แอนด์ พับลิเคชั่น.
- ชุติมา บ้านไร่. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เทศบาลตำบลนาจอมเทียน. (2554). *แผนพัฒนาสามปี (2542-2544)*. ชลบุรี: งานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลนาจอมเทียน

- นกุลยา ส่งสวัสดิ์, ร.อ.หญิง. (2544). *ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทวรรณ มณีนาถ. (2546). *คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตราดตามนโยบาย 30 บาท รักษาทุกโรค*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นาคม ชีรสวรรณจักร. (2541). *ความคิดเห็นของประชาชนท้องถิ่นต่อการมีส่วนร่วมในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ: กรณีศึกษาอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี*. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญธรรม คำพอ. (2520). *การศึกษาความแตกต่างระหว่างผู้ยอมรับและไม่ยอมรับวิทยาการแผนใหม่ศึกษาเฉพาะกรณีมูลนิธิบูรณะชนบท หมู่ที่ 1 อ.สรรคบุรี จ.ชัยนาท*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาชุมชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญกร พงษ์สวัสดิ์. (2541). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพนัสนิคม*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาวิทยาลัย, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปฐม มณีโรจน์. (2534). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพฯ: โครงการเอกสารและตำราคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประยูร กาญจนกุล. (2523). *คำอธิบายกฎหมายปกครอง*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พงษ์ศักดิ์ พิศตะอาด. (2548). *ความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าบุญมี กิ่งอำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. (2531). *การวัดทัศนคติ*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พนัสนิภา พัทธกิจโกศล. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภัทรา ธรรมพรศิริ. (2552). *คุณภาพการบริการแก่ประชาชนของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาอ่าวอุดม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- วณัฏฐ์ อ้นสกุล. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิไลดา ศรีประเสริฐ. (2544). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิชญ์ นิมิตรกุล. (2543). *ความคิดเห็นของนักเรียนมัธยมศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจในโครงการโรงเรียนสีขาว: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสมุทรสาคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีระพงศ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในการบริการ (Quality in Services) สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ประชาชน.
- ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2545). *คู่มือการส่งเสริมระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านระบบมาตรฐานงานบริการประชาชนและภาคเอกชน P. S. O. 1170*. นครปฐม: พิสิกส์เซ็นเตอร์.
- สมศักดิ์ เจริญผล. (2542). *ความคิดเห็นของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อศักยภาพในการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สันติ อุดมสุข โกศล. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุชาติ วรสวัสดิ์. (2546). *ทัศนะของพนักงานบำรุงรักษาทางหลวงต่อกรณีรถบรรทุกน้ำหนักเกิน: ศึกษากรณีแขวงทางหลวงชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุจิตา เผือกพิพัฒน์. (2546). *ความคิดเห็นของหัวหน้างานที่มีต่อคุณลักษณะของแรงงานในพื้นที่และแรงงานนอกพื้นที่ในเขตอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- สุดา ปานบ้านแพ้ว. (2542). *ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณที่มีต่อหลักเกณฑ์การพิจารณา/โครงการใหม่ ปีงบประมาณ 2542 ของสำนักงานประมาณ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุทนต์ ศรีไสย์ และสุพจน์ บุญวิเศษ. (2547). *ทัศนะของประชาชนต่อการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีและสมาชิกสภาเทศบาลเมืองจันทบุรี*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุทธิ ปันมา. (2535). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุทธิการต์ ชูทอง. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุโท เจริญสุข. (2525). *หลักจิตวิทยาและการพัฒนาการของมนุษย์*. กรุงเทพฯ: แพรวพิทยา.
- สุนันทา อ่อนรัมย์. (2548). *ความคิดเห็นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าในกรุงเทพมหานคร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุรเชษฐ์ สุขละมูล. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุระศักดิ์ นานานุกูล และคณะ. (2538). *แนวทางการปรับปรุงคุณภาพ และการผลิตภาพทั่วทั้งองค์การ*. วารสารข้าราชการ, 40(487), 29-55.
- เสกสรร วัฒนพงษ์. (2542). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการประสานงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรในพื้นที่ทางหลวง หมายเลข 34 (บางนา-บางปะกง)*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2519). *การจัดองค์การธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: แพรวพิทยา.
- อนุธิดา กวินวรรณกุล. (2554). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อนุวัฒน์ ศุภชติกุล และคณะ. (2542). *เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ คู่มือการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ*.

กรุงเทพฯ: สถาบันรับรองคุณภาพ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยระบบ

สาธารณสุข.

อมร รักษาสัตย์. (2525). บทบาทจากผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ.

รัฐประศาสนศาสตร์, 6(1), 27

Best, J. W. (1997). *Research in Education*. New Jersey: Prentice Hall.

Fitzgerald, R. M., & Durant, F. (1980). Citizen evaluations and urban management: service delivery in an era of protest. *Public Administration Review*, 40(6), 585-594.

Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education*. (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.

Issak, A. C. (1981). *Scope and Methods of Political Science: An Introduction to the Methodology of political Inquiry* (3rd ed.). Illinois: The Dorsey Press.

Kolasa, B. J. (1969). *Introduction to Behavioral Science for Business*. New York: John Wiley & Son.

Kotler, P. (1994). *Marketing Management: Analysis planning Improvement and Control*. (8th. ed). Englewood Cliffs, N. J: Prentice-Hall.

Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: Mc Graw-Hill Book.

Morgan, C. T., & King, R. A. (1971). *Introduction to Psychology*. Tokyo: International Student McGraw-Hill Kogakussha.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry. L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its Implications for future research. *Journal of Marketing*, 49,(Fall), 14-50.

Punyarabandhu-Bhakdi, S., et al. (1986). *Delivery of Public Services in Asian Countries: Cases in Development Administration*. Bangkok: Thammasat University Press.

Thomas, J. Z. (1959). *Dictionary of Social Science*. Washington D.C: Public Affair Press.

Weber, M. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization*. (A. M. Handerson & T. Parsons Trans). (4th ed.). New York: The Free Press.

Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of Behavioral Science*. Van Nostrand: Reinheld.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry. L. L. (1988). *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

เลขที่ **แบบสอบถาม****เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี****คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับและจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการวิจัยในเชิงวิชาการเท่านั้น
3. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามคำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. เพศ

☐

1. ชาย

☐

2. หญิง

2. อายุ

☐

1. 18-25 ปี

☐

2. 26-30 ปี

☐

3. 31-40 ปี

☐

4. 41-50 ปี

☐

5. 50 ปี ขึ้นไป

3. การศึกษาสูงสุด

☐

1. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือต่ำกว่า

☐

2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.

☐

3. อนุปริญญา/ ปวส.

☐

4. ปริญญาตรี

☐

5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพหลัก

- | | |
|---|--|
| ☐ 1. ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย | ☐ 2. รับราชการ |
| ☐ 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ | ☐ 4. พนักงานบริษัทเอกชน |
| ☐ 5. นักเรียน/ นักศึกษา | ☐ 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

5. รายได้ของท่านโดยเฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|--|---|
| ☐ 1. ต่ำกว่า 7,000 บาท | ☐ 2. 7,001-10,000 บาท |
| ☐ 3. 10,001-15,000 บาท | ☐ 4. 15,001-20,000 บาท |
| ☐ 5. มากกว่า 20,000 บาท | |

6. หน่วยงานที่มาติดต่อ

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. กองช่าง | ☐ 2. กองสาธารณสุขฯ |
| ☐ 3. กองคลัง | ☐ 4. กองการศึกษา |
| ☐ 5. สำนักปลัดเทศบาล | |

ส่วนที่ 2 คุณภาพการบริการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับที่ให้ความสำคัญตามความคิดเห็นของท่าน

คุณภาพด้านบริการ	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้าง ไม่ดี	ไม่ดี
ความเป็นรูปธรรมของบริการ				
1. อาคารสถานที่ของเทศบาลมีความสะอาด เรียบร้อย				
2. เทศบาลมีการจัดที่จอดรถสำหรับผู้ใช้บริการไว้ อย่างเพียงพอ				
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับให้บริการ แก่ผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งรอ รับบริการ				
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์การแสดงขั้นตอนให้บริการ ไว้อย่างชัดเจน				
5. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความ เรียบร้อย				
6. ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อสื่อสารกับเทศบาลได้ สะดวก ทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร และทาง อินเทอร์เน็ตและช่องทางอื่น ๆ				
ความเชื่อถือไว้วางใจได้				
1. การให้บริการของทางเทศบาลเป็นไปตาม ขั้นตอนการทำงานที่ได้ระบุไว้				
2. การให้บริการของทางเทศบาลมีความสม่ำเสมอ ถูกต้องทุกครั้งที่ท่านมารับบริการ				
3. ท่านได้รับการบริการจากทางเทศบาลด้วย ความเสมอภาค และยุติธรรม				
4. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านเอกสาร มีความถูกต้อง				

คุณภาพด้านบริการ	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้าง ไม่ดี	ไม่ดี
5. การให้บริการของทางเทศบาลมีความเหมาะสม ในเรื่องระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้				
6. การให้บริการของทางเทศบาลมีความเหมาะสม ในเรื่องขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้				

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นายกฤษฎดา เจริญสุข
วัน เดือน ปี เกิด	12 กันยายน 2522
สถานที่เกิด	จังหวัดชลบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	159/ 10 หมู่ที่ 9 ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2546	นายช่างโยธา 2 สำนักงานเทศบาลตำบลนาจอมเทียน
พ.ศ. 2551	วิศวกรโยธา สำนักงานเทศบาลตำบลนาจอมเทียน
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2549	วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วิศวกรรมโยธา) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
พ.ศ. 2555	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารทั่วไป) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา