

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ดาวเรือง แก้วสาริกา

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
มิถุนายน 2558
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ ดาวเรือง แก้วสาริกา ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

.....ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

.....กรรมการ

(อาจารย์ชิตพล ชัยมะดัน)

.....กรรมการ

(อาจารย์พรเทพ นามกร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พจน์ย์ ธารเสนา)

วันที่ 6 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้ ความอนุเคราะห์ช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะอาจารย์พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ในฐานะที่ปรึกษา งานวิจัยที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่ศึกษาและการตรวจทาน ตลอดจนให้คำแนะนำ แก่ไข นายวิโรจน์ งามระเบียบ นายกเทศมนตรีตำบลเนินสูงและนายธีรภาพ งามระเบียบ ปลัดเทศบาลตำบลเนินสูง ในฐานะผู้เชี่ยวชาญตรวจความเที่ยงตรงของเครื่องมือ ส่งผลให้การศึกษา สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่าง สูงมา ณ ที่นี้

การศึกษาครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากประชาชนที่เป็นผู้ตอบ แบบสอบถาม ทำให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วนและผลการศึกษายังเป็นประโยชน์ต่อการนำไป พัฒนา ปรับปรุง แก้ไข การปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนผู้ที่มีใจเอื้อนนามที่ให้ความอนุเคราะห์ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

ดาวเรือง แก้วสาริกา

56930161: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รปม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความคิดเห็น/ ประชาชน/ คุณภาพการให้บริการ

ดาวเรือง แก้วสาริกา: ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี (PUBLIC OPINION ON SERVICE QUALITY OF NOENSOONG SUB-DISTRICT MUNICIPALITY, THAMAI DISTRICT, CHANTHABURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต, ปร.ด. 94 หน้า. ปีพ.ศ. 2558.

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/เดือน โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 367 คน ทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม และใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบระหว่างตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล เนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาภาพรวมเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที มีระดับความคิดเห็นดีมากเป็นอันดับหนึ่งรองลงมาคือด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านรูปลักษณ์ที่สัมผัสได้ และลำดับสุดท้ายคือด้านการทำให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/เดือนต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

56930161: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.
(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: OPINIONS/ PEOPLE/ SERVICE QUALITY

DAOREUNG KAEOSARIKA: PUBLIC OPINION ON SERVICE QUALITY OF
NOENSOONG SUB-DISTRICT MUNICIPALITY, THA MAI DISTRICT, CHANTHABURI
PROVINCE. ADVISOR: PONGSATEAN LUENGALONGKOT, Ph.D. 94 P. 2015.

The objectives of the research were to study and compare public opinion on service quality of Noensoong Sub-District Municipality, Tha Mai District, Chanthaburi Province. The people who were respondents were classified into gender, age, education level, occupation, and monthly income. The data were collected from 367 people. T-test was used to compare two groups of variables. One-way ANOVA was used to compare over 3 groups of variables and LSD was used to compare the differences in pair.

The findings revealed that the people had high level of opinion on overall service quality of Noensoong Sub-District Municipality, Tha Mai District, Chanthaburi Province. When all aspects of service quality were considered, it was found that responsiveness for service users was at the high level and it ranked the first. The next aspects were trust and tangibility. The last spect was the assurance of the service.

From hypotheses testing, it was found that people with different gender, age, education level, occupation and monthly income had difference in the opinion on the service quality of Noensoong Sub-District Municipality, Tha Mai District, Chanthaburi Province at the statistical significance level of .05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคิดเห็น.....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	10
ข้อมูลทั่วไปเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
3 วิธีดำเนินงานวิจัย.....	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	47
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	48
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
การวิเคราะห์ข้อมูล	50
เกณฑ์การแปลผล	50

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	52
ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี	54
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน	63
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	76
สรุปผลการวิจัย	76
อภิปรายผลการวิจัย	77
ข้อเสนอแนะ	82
บรรณานุกรม	84
ภาคผนวก	89
ประวัติย่อของผู้วิจัย	94

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1	เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ 23
4-1	จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 52
4-2	จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามด้านรูปลักษณะที่สัมผัสได้ 54
4-3	จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือ 56
4-4	จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที 58
4-5	จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามด้านการทำให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 59
4-6	จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ 61
4-7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ 62
4-8	การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี 63
4-9	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ 64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-10 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Post hoc) ของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ.....	64
4-11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา	66
4-12 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Post hoc) ของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา	67
4-13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	69
4-14 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Post hoc) ของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	69
4-15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้/ เดือน	72
4-16 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Post hoc) ของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้/ เดือน.....	72
4-17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	74

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2-1 ตัวแบบคุณภาพการให้บริการที่รับรู้ PSQ ของ Gronroos (1984).....	16
2-2 การปรับเปลี่ยนตัวแบบคุณภาพการให้บริการจาก 10 มิติ เหลือ 5 มิติ.....	20
2-3 โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี	35

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทศบาลตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรี คนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาล ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คน ที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรในเขตเทศบาลท้องถิ่นที่เป็นเทศบาลตำบลเจริญเติบโตขึ้นจนมีประชากรถึง 10,000 คน และมีรายได้พอควรอาจได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมือง มีอำนาจหน้าที่และความเป็นอิสระมากขึ้น อาศัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นข้างเคียงเข้ามารวมด้วย แต่ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ๆ

บทบาทหน้าที่ของเทศบาลตำบล คือการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักเดียวกันในการในการจัดการบริการก็คือ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับประโยชน์และคุณภาพการให้บริการมากที่สุด ดังนั้นการบริการสาธารณะใด ๆ จะเกิดคุณภาพการให้บริการมากน้อยเพียงใดนั้นสามารถวัดได้จากความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการบริการนั้น ๆ จากแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) เป็นแนวคิดที่ประเมินคุณภาพการบริการของผู้รับบริการได้ เพื่อสามารถปรับปรุง พัฒนา รวมทั้งจัดสรรบุคลากร เครื่องมือและอุปกรณ์ได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในด้านต่าง ๆ เช่นการแจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายเข้า ย้ายออก การขออนุญาตก่อสร้าง การกำจัดขยะ การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ฯลฯ ล้วนเกี่ยวข้องกับประชาชนทั้งสิ้น การให้บริการถือเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ใช้ในการแข่งขันกันทางธุรกิจ หรือแม้กระทั่งองค์กรของรัฐที่ไม่หวังผลกำไรก็นำแนวคิดในการให้บริการไปใช้ในองค์กร เพื่อหวังให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

เทศบาลตำบลเนินสูงเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเดิมมีฐานะเป็นสุขาภิบาลชื่อว่า “สุขาภิบาลเนินสูง” ซึ่งยกฐานะมาจากท้องถิ่นบางส่วนของตำบลเขาแก้ว และตำบลเขาบายศรี อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2536 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 110 ตอนที่ 225 ลงวันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2536 ต่อมาได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบล ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม

พ.ศ. 2542 เป็นชุมชนที่ตั้งอยู่ตามแนวทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 กรุงเทพฯ-ตราด และทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3323 ซึ่งแยกจากทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 เพื่อเข้าสู่อำเภอท่าใหม่ พื้นที่ดังกล่าวตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอ ท่าใหม่ และอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของศาลากลางจังหวัดจันทบุรี ตั้งอยู่ที่ 99 หมู่ 8 ถนนเทศบาลสาย 3 ซอย 1 ตำบลเขาหัว อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มีเนื้อที่ประมาณ 8.95 ตารางกิโลเมตร หรือ 5,593.75 ไร่ ห่างจากถนนสุขุมวิทหรือทางหลวงแผ่นดิน หมายเลขที่ 3 เป็นระยะทางประมาณ 300 เมตร และห่างจากที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจันทบุรี ประมาณ 10 กิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพฯ ประมาณ 239 กิโลเมตร ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไป เป็นพื้นที่ที่ราบและมีบางส่วนเป็นเนินสูง โดยจะมีการตั้งถิ่นฐานของประชากรกระจายอยู่ตามแนวถนนสายหลัก 2 สาย คือ ตามแนวทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 กรุงเทพฯ-ตราด ซึ่งเป็นเส้นทางคมนาคมหลัก ตัดผ่านพื้นที่จากทางด้านตะวันตกเฉียงเหนือไปทางด้านตะวันออก และตามแนวทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3323 ซึ่งแยกจากทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 ไปทางด้านใต้ เข้าสู่อำเภอท่าใหม่ บริเวณที่มีประชากรเกาะกลุ่มหนาแน่นมากที่สุด คือ บริเวณหมู่ที่ 4 บ้านเนินสูง (ชุมชนนครเนินสูง) ซึ่งเป็นบริเวณทางแยกที่ทางหลวงทั้ง 2 สาย ดังกล่าวข้างต้นบรรจบกันและเป็นบริเวณที่ตั้งของตลาดกลางซื้อขายผลไม้และพืชผลทางการเกษตรอื่น ๆ มีหน้าที่ต้องให้บริการประชาชน อำนวยความสะดวกในการติดต่อในเรื่องต่าง ๆ ตามแนวทางการบริหารงานภาครัฐสมัยใหม่ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นประเมินผลการทำงานของภาครัฐ ประกอบกับเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้นประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้น จากการทำงานตามระบบราชการสมัยก่อนที่เรียกว่า “เช้าขามเย็นขาม” การประพฤติดนไม่เหมาะสม ซึ่งเป็นภาพลักษณ์ในแง่ลบในสายตาของประชาชน จากสภาพปัญหาดังกล่าว ทำให้ความต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพคุ้มค่างบเงินภาษีของประชาชน และภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากประชาชนเกิดทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ การติดต่อประสานงานก็จะเป็นเรื่องง่าย แต่ถ้าไม่ดำเนินการแก้ไขปรับปรุง เทศบาลก็จะไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชน ทำให้องค์การเกิดความเสียหาย และนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาว ด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องปรับปรุงการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาเทศบาลตำบลเนินสูงได้พัฒนาการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่มากนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน และมีอาจยืนยันได้ว่าการบริการที่เทศบาลตำบลเนินสูงดำเนินการอยู่นั้นมีคุณค่าต่อการพัฒนาคุณภาพ

การบริการ สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างทัศนคติแก่ผู้รับบริการเป็นอย่างไร กับทั้ง การประเมินความสำเร็จของงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับการวัดปริมาณงานที่ได้เท่านั้น ยังมี การประเมินคุณภาพการให้บริการจากความรู้สึกและความเห็นของผู้รับบริการเป็นส่วนสำคัญที่จำเป็นต้อง พิจารณาร่วมด้วย

ด้วยเหตุผลนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาเป็นข้อมูล ในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข การปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเนินสูงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/ เดือน

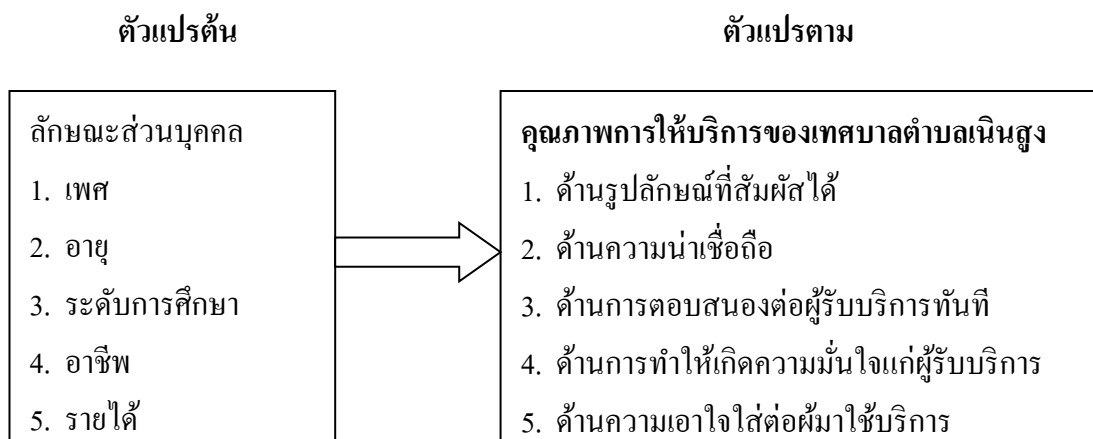
สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
2. ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
3. ประชาชนผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
4. ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
5. ประชาชนผู้มารับบริการที่มีรายได้/ เดือนต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล เนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงได้กำหนด

กรอบแนวคิดในการศึกษาไว้โดยนำแนวคิดของ Parasuraman, et al. (1988) มาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย แสดงได้ดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
2. ทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/ เดือน
3. สามารถนำผลการวิจัยเสนอเป็นข้อมูลคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พร้อมข้อเสนอแนะในการบริการ โดยใช้แนวคิดของพาราสุรามาน, เชียแทมล์และเบอร์รี่ให้แก่เทศบาลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือส่วนราชการอื่นในการพัฒนาหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี เนื้อหาที่เกี่ยวข้องจึงประกอบด้วยแนวคิดหรือทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการให้บริการ

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย
 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/เดือน
 ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านรูปลักษณะที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง
 ต่อผู้รับบริการทันที ด้านการทำให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้
 บริการ

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 4,419 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัย และเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมิถุนายนถึงเดือนธันวาคม

พ.ศ. 2557 รวมระยะเวลาประมาณ 7 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกหรือความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
 หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง รวมถึงความรู้สึกโดยอาศัยพื้นฐานที่ได้จากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และ
 สภาพแวดล้อมเป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งอาจแสดงออกได้ทั้งทางบวกหรือทางลบ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนหรือผู้ที่มาติดต่อที่เทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่
 จังหวัดจันทบุรี

ประชาชน หมายถึง ผู้ที่มีภูมิลำเนาและเคหะสถานอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเนินสูง
 อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานผู้ปฏิบัติงานทุกตำแหน่งในเทศบาลตำบลเนินสูง
 อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ที่มาให้บริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่
 จังหวัดจันทบุรี

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการประชาชนของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอ
 ท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ที่ได้จัดให้มีการบริการแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด
 ซึ่งอาจมีค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ก็แล้วแต่กรณีของนโยบายนั้น ๆ

ด้านรูปลักษณะที่สัมผัสได้ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น จำนวน
 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ การแต่งกาย
 บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้
 การประเมินจึงต้องประเมินจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตน ซึ่งอยู่รอบ ๆ การให้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่าง
น่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ ตามที่ได้ให้สัญญาไว้

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที หมายถึง ความมุ่งมั่น เต็มใจที่จะช่วยเหลือ
ผู้มารับบริการ พร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการขององค์กรในการให้บริการ
แก่ผู้มารับบริการ

ด้านการทำให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องมีความ
ซื่อสัตย์สุจริต สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการที่มาใช้บริการ

ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจ และ
ให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละคน ซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน

เทศบาล หมายถึง เทศบาลตำบลเนินสูง ตั้งอยู่เลขที่ 99 หมู่ 8 ถนนเทศบาลสาย 3 ซอย 1
ตำบลเขาหัว อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มีเนื้อที่ประมาณ 8.95 ตารางกิโลเมตร หรือ 5,593.75 ไร่
เดิมมีฐานะเป็นสุขาภิบาลเนินสูง ต่อมาได้เปลี่ยนฐานะจากสุขาภิบาลเนินสูงเป็นเทศบาลตำบล
เนินสูงเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี” ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎี วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบและแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคิดเห็น
 - 1.1 ความหมายของความคิดเห็น
 - 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
 - 2.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ
 - 2.2 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ
 - 2.3 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการ
 - 2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
 - 2.5 เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. ข้อมูลทั่วไปเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

Hurlock (1995) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่ได้อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลจะแสดงออก โดยมีข้ออ้างหรือการแสดงผลสนับสนุนหรือปกป้องความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริงขึ้นอยู่กับคุณสมบัติเฉพาะตัวของแต่ละคน เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์การทำงาน สภาพแวดล้อม และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ การแสดงความคิดเห็นอาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

Webster (1999) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของการตัดสินใจ หรือการลงความเห็นเกี่ยวกับบุคคลใดหรือสิ่งใด เป็นการประเมินสถานการณ์ หรือประเมินค่า ตามความเชื่อหรือความรู้สึก โดยความเชื่อนั้นมีน้ำหนักมากกว่าความประทับใจแต่น้อยกว่า ความรู้สึกอันแท้จริง

จิรายุ ทรัพย์สิน (2540) ได้สรุปความหมายของคำว่าความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่แสดงออกมา เพื่อให้ผู้อื่น ได้สามารถที่จะรับรู้ ตลอดจน สามารถที่จะประเมินค่าในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง การลงความเห็นอาจจะ เป็นไปในลักษณะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ อันเนื่องมาจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อมการติดต่อกับภายนอก การเข้าเป็นสมาชิกกลุ่มต่าง ๆ และการพบปะสังสรรค์ประจำวัน

เสกสรร วัฒนพงษ์ (2542) สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกถึง ความเชื่อ ทศนะ การวินิจฉัย การพิจารณาหรือการประเมินผลอย่างมีรูปแบบ โดยได้รับอิทธิพล มาจากทัศนคติและข้อเท็จจริง ความรู้ที่มีอยู่ของผู้แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับ สถานการณ์และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ การแสดงความคิดเห็นอาจจะแสดงออกโดยการพูด หรือการเขียนก็ได้

จุฑาทัย คุรุฑเดชะ (2550) ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธ จากคนอื่นก็ได้และความคิดของคนนั้นมีหลายระดับ ขึ้นอยู่กับพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และ สภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล

ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์ (2551) เป็นการแสดงออกด้านเจตคติ ความเชื่อ ตัดสินใจ ความนึกคิด ความรู้สึก และวิจรรณญาณที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูด การเขียน และอีกมากมาย โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลเป็นส่วนประกอบในการ พิจารณา

วิจูรย์ ฐานเมธี (2554) ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกมาซึ่งการตัดสินใจจากการ ประเมินค่าหรือทศนะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะซึ่งในการแสดงออกมานี้จะต้องอาศัย พื้นความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมิน ค่าก่อนที่มีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกความคิดเห็นนี้อาจจะเป็นในทางเห็นด้วย หรือ ไม่ก็ได้ ในบางสถานการณ์ความคิดเห็นอาจจะอยู่ในลักษณะเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อย ความคิดเห็นไม่ถาวร และมีการเปลี่ยนแปลงได้โดยง่ายและความคิดเห็นย่อมได้รับอิทธิพล จากทัศนคติ

จากความหมายของความคิดเห็นพอสรุปได้ว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงออกถึง ความรู้สึกที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยไม่จำเป็นจะต้องเหมือนกันซึ่งขึ้นอยู่กับ ความรู้ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมที่บุคคลนั้นได้รับมา โดยบุคคลนั้นอาจจะแสดงออกมา ในลักษณะของการพูด ลักษณะท่าทางหรือไม่แสดงออกเลยก็ได้

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

การแสดงออกในด้านความคิดเห็นเป็นเรื่องเฉพาะของปัจเจกบุคคลอย่างอิสระต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่ง หรือแม้แต่ในสิ่งเดียวกัน จึงไม่จำเป็นจะต้องมีลักษณะคล้ายคลึงกันหรือเหมือนกันเสมอไป ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับอิทธิพลต่อการแสดงออกของความคิดเห็นในสิ่ง นั้น ๆ ปัจจัยพื้นฐาน ได้มีผู้เสนอแนวคิดไว้ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

Oskamp (1977) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น มีดังนี้คือ

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย (Gene and physiological factors) เป็นปัจจัยตัวแรก ที่ไม่ค่อยจะพูดถึงมากนัก โดยมีการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อระดับความก้าวร้าว ของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการศึกษาเจตคติหรือความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ได้ ปัจจัยทางร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และผลกระทบจากการใช้ยาเสพติดจะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของ บุคคล ยกตัวอย่างเช่น คนที่มีความคิดอนุรักษ์นิยมมักจะเป็นคนที่มีอายุมาก เป็นต้น

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (Direct personal experience) คือ บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดต่าง ๆ จากประสบการณ์โดยตรงเป็นการกระทำหรือได้พบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ โดยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ เช่น เด็กทารกที่แม่ ได้ป้อนน้ำส้มคั้นให้ทาน เขาจะมีความรู้สึกชอบ เนื่องจากน้ำส้มหวาน เย็น หอมชื่นใจ ทำให้เขามีความสุขต่อน้ำส้มที่ได้รับประทานเป็นครั้งแรก เป็นประสบการณ์โดยตรงที่เขาได้รับ

3. อิทธิพลจากครอบครัว (Rental influence) เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับ อิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่และครอบครัว ทั้งนี้เมื่อตอนเด็กเล็ก ๆ จะได้รับการอบรม สั่งสอนทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัล และการลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัวและจากประสบการณ์ที่ได้รับมา

4. เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม (Group determinants of attitude) เป็นปัจจัยที่มี อิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและ อยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความคิดเห็นและเจตคติต่าง ๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจาก กลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนในโรงเรียน กลุ่มอ้างอิงต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตามเป็นไปตามกลุ่ม ได้

5. สื่อมวลชน (Mass media) เป็นสื่อต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับสื่อต่าง ๆ เหล่านี้ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็นมีความรู้สึกต่าง ๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

โสภา พิสมัย (2543) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นไว้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกายคือ เพศ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่าง ๆ คุณภาพของสมอง

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นและการศึกษาทำให้บุคคลมีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มาก มักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล

1.3 ความเชื่อ ค่านิยมและเจตคติของบุคคลต่อเรื่องราวต่าง ๆ ซึ่งอาจจะได้รับการเรียนรู้จากกลุ่มบุคคลในสังคมหรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งส่งผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ได้แก่

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

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง อิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลเพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใดก็จะต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

2.3 ข้อเท็จจริงในเรื่องหรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับ ทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่แต่ละบุคคลได้รับแตกต่างกัน ก็จะส่งผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

Kotler (1994) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

Lovelock (2000) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการของลูกค้าต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากปัจจัยคุณภาพต่าง ๆ ตลอดเวลาที่ใช้บริการจนกระทั่งเสร็จ

กระบวนการรับบริการ คุณภาพของการบริการจึงประกอบไปด้วยความเชื่อถือในมาตรฐาน การให้บริการ ความเชื่อถือได้ในการให้บริการเป็นความสามารถในการส่งมอบบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ได้กำหนดหรือบอกกล่าวแก่ลูกค้าไว้ ลูกค้าจะเกิดความเชื่อถือ และไว้วางใจ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการและถูกต้อง ซึ่งจะก่อให้เกิด ความจงรักภักดีในที่สุดถึงสัมพัทธ์ได้ ซึ่งสิ่งสัมพัทธ์ได้ของการบริการ ได้แก่ อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เช่น ตัวอาคารที่มีลักษณะโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ ห้องน้ำสะอาด การแต่งกายของ พนักงาน รวมถึงการให้บริการของพนักงานด้วยการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะต้อง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในทันที เมื่อลูกค้าต้องการด้วยความรวดเร็ว ไม่ให้ ลูกค้ารอคิวนาน และต้องถูกลูกจูงตัวรับเมื่อลูกค้าเดินเข้ามาใช้บริการ ซึ่งความรวดเร็วต้องมาจาก พนักงานและกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ความไว้วางใจในการให้บริการ หมายถึง พนักงานบริการที่มีความรู้ความสามารถและมนุษยสัมพันธ์ ตลอดจนมีจริยธรรมในการให้บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการตามมาตรฐานและปลอดภัย และการให้ความสำคัญกับลูกค้าผู้บริการควรจะศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายให้ความสนใจดูแลเอา ใจใส่และตอบสนองความต้องการด้วยความเต็มใจ

วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2543) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกัน ของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการหรือระดับความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจาก บริการที่เขาได้รับ

ศิริพร วิษณุหิมาชัย (2548) กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อธุรกิจในอนาคตของ ลูกค้าในปัจจุบัน คือ คุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการหยิบยื่น และส่งมอบความประทับใจของการ บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า เพื่อสร้างผลลัพธ์จากการส่งมอบบริการที่ดีให้ลูกค้าให้ได้รับ ความพึงพอใจและก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีแก่ลูกค้า รวมทั้งเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเหล่านี้กลับมา ซื่อสัตย์หรือใช้บริการกันอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการสร้างสรรค์ฐานให้ลูกค้ามีความสัมพันธ์ ในระยะยาวและก่อให้เกิดความจงรักภักดีกับสินค้าหรือบริการของเราตลอดไป

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติ ที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไป ตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับ จากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

กล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ ๆ ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ

องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

กฤษณ์ อุทัยรัตน์ (2541) สรุปว่า องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย QCDSMEEI รายละเอียดดังนี้

Q (Quality) คุณภาพของงาน คุณภาพของพนักงาน คุณภาพของบริการ/ ผลิตภัณฑ์

C (Cost) ต้นทุนของการผลิต/ บริการ และค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริหารจัดการ หรือค่าใช้จ่ายสิ้นเปลืองต้องมีการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ และรวมถึงการบริหารสินทรัพย์ (Asset management) เข้ากับยุคประหยัด

D (Delivery) การส่งมอบผลิตภัณฑ์/ บริการให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตามกำหนดจำนวน/ ปริมาณที่ครบถ้วนตามที่ตกลงกันและส่งถึงสถานที่ ๆ ได้ตกลงกันไว้

S (Safety) ความปลอดภัยของพนักงานที่ทำหน้าที่ผลิต/ ให้บริการ รวมถึงความปลอดภัยของลูกค้า ซึ่งจะใช้การบริหารความเสี่ยง (Risk management) มาร่วมด้วยก็ได้ ความปลอดภัยยังครอบคลุมไปถึงผลิตภัณฑ์/ สินค้า อุปกรณ์ที่ใช้เครื่องมือการบริการต้องปราศจาก ความเสี่ยงหรืออุบัติเหตุ (Near miss หรือ Incident) และการทำงานด้วยต้องปลอดภัยมุ่งสู่อุบัติเหตุเป็นศูนย์ (Zero accident)

M (Morale) ขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงาน พนักงานทุกคนต้องมีขวัญกำลังใจที่ดี จึงจะมีความเชื่อมั่นในผู้บังคับบัญชา และศรัทธาในองค์กร พนักงานจะได้ทุ่มเทการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามมาในที่สุด

E (Environment) การสนใจและคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมคืนกลับสู่สังคม ไม่ว่าจะกระบวนการผลิตหรือการบริการ การใช้วัสดุ สิ่งของ เครื่องมือ เครื่องใช้ต้องไม่ปล่อยของเสียหรือใช้วัสดุที่ไม่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมด้วย

E (Education) การให้ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและทัศนคติที่ดีต่อพนักงาน ต่อลูกค้า เป็นสิ่งที่ควรทำ ทั้งนี้อาจแทรกการประชาสัมพันธ์องค์การไปด้วยก็ได้ เพื่อลูกค้าจะได้ทราบว่าเราทำอะไร ให้อะไร อย่างไร

I (Image) การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อสาธารณชนหรือลูกค้า ควรยืนอยู่บนพื้นฐานของความจริง ความถูกต้อง ไม่หลอกลวงลูกค้า

วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์ (2543) องค์กรประกอบทางการบริการ คือ บรรดาปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของบริการใด ๆ ที่มีผลด้านคุณภาพของบริการนั้น ๆ ช่วยสร้างความพอใจหรือก่อให้เกิดความพึงพอใจในสายตาของลูกค้าได้ สามารถแบ่งปัจจัยออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

1. กลุ่มที่มีผลก่อนรับบริการ (Pre-service factors) หรือ Pre-delivery factors ได้แก่ Company image ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัท

Creditability of company ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริษัท

Cost of service ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ

Creativity of service ความแปลกใหม่ของบริการ

2. กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During-service factors) หรือ During-delivery factors ได้แก่

Conveniences ความสะดวกสบายในการใช้บริการ

Correctness ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดการให้บริการ

Courtesy กิริยามารยาทที่ดีงามของผู้ให้บริการ

Complexity ความยุ่งยากซับซ้อนในขั้นตอนการรับบริการ

Carefulness ความประณีตบรรจงและความพิถีพิถันในขณะบริการ

Competence ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของผู้ให้บริการ

3. กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว (Post service factors) หรือ Post-delivery factors ได้แก่

Conformance to customer expectation ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ

Completeness of service ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ

Consistency of service quality ความคงเส้นคงวาด้านบริการ

Complaint handing การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า

Cost effectiveness ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น (หลังจากลูกค้าได้รับบริการนั้นจนครบถ้วน)

ในการพยายามแยกปัจจัยความพอใจในบริการออกเป็น 3 กลุ่ม เช่นนี้จะช่วยให้ผู้บริหารมองภาพของงานบริการได้อย่างลึกซึ้งหรือเป็นจุดถกมากขึ้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) กล่าวว่า องค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการ คือ

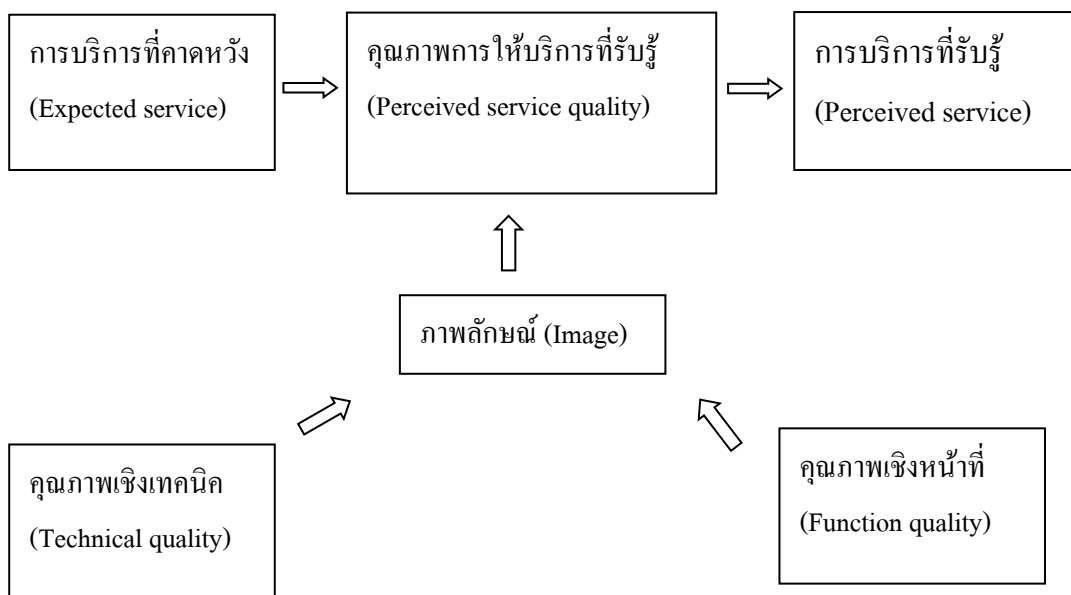
1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือว่าเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างไรอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด
 2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนตรวจสอบความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
 3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ
 4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการรวมทั้งความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการชอบและพอใจกับบริการที่ได้รับย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ
 5. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังของผู้รับบริการทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกันนับเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะผู้รับบริการทุกคนต่างก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น
 6. ความสุภาพในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับและให้บริการด้วยในหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและทำที่ที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงความมีอัธยาศัยและบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตร อบอุ่นและเป็นกันเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ
 7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน
- สรุปได้ว่า องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ คือ ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้ทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการในการเข้ารับบริการ ซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพการบริการจะเน้นที่ตัวผู้ทำหน้าที่ให้บริการเป็นสำคัญ

แนวคิด และทฤษฎีคุณภาพการบริการ

Gronroos (1984) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่าคุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Function quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการและคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิคและคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้กรอนรูส

ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ คือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้บริการ (Professionalism and Skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน
 2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and Behavior) ผู้บริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วน
 3. การเข้าพบได้อย่างง่าย และมีความยืดหยุ่นในการบริการ (Accessibility and Flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการและเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการรวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ
 4. ความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือได้ (Reliability and Trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ให้บริการอย่างเรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน
 5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติและผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทัน่วงทีด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ
 6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and Credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด
- คำอธิบายและผลงานของการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของกรอนรูส (Gronroos, 1984) ได้กล่าวตามนั้น นับเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาคุณภาพการบริการที่เน้นหนักในเชิงคุณภาพการบริการอย่างแท้จริง ผลงานที่สำคัญอันเป็นแนวคิดของกรอนรูสคือข้อเสนอในเชิงแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่เขาเรียกว่า “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality-PSQ)” และ “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ)” ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการที่มีต่อการประเมินคุณภาพของการบริการภายหลังจากที่ให้บริการแล้ว



ภาพที่ 2-1 ตัวแบบคุณภาพการให้บริการที่รับรู้ PSQ ของ Gronroos (1984)

ต่อมาในปี ค.ศ. 1990 กรอนรูส (Gronroos, 1990) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมดว่าเป็นคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (Expected quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (Marketing communication) ภาพลักษณ์ขององค์การ (Corporate image) การสื่อสารปากต่อปาก (Word-of mouth communication) และความต้องการของลูกค้า (Customer needs)
2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Experiences quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วยภาพลักษณ์ขององค์การ (Corporate image) คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Function quality)

ทัศนะเรื่องคุณภาพการให้บริการของกรอนรูสดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่าลูกค้าที่รับบริการมักจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการ โดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการว่า คุณภาพทั้งสองด้านนั้นสอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้วจะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ) และทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่รับรู้ได้

(Perceived Service Quality-PSQ) นั่นเอง ซึ่งหากผลจากการเปรียบเทียบพบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้การรับรู้ของลูกค้าที่ดีหรือไม่คืออย่างไร

ส่วนนักวิชาการอีกกลุ่มหนึ่งที่ได้ให้ความสนใจทำการศึกษาค้นคว้าเพื่อชี้วัดคุณภาพการให้บริการ และได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายก็คือ พาราสุรามาน, เซียแซมม์และเบอร์รี่ ในผลงานการวิจัยเชิงสำรวจและบทความตีพิมพ์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ผลงานเมื่อปีค.ศ. 1985, 1988 และ 1990 ซึ่งได้ต่อยอดความคิดของกรอนรูส (Gronroos, 1984) และได้รับการพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานเรื่องการศึกษาคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) ตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายนั้นนับว่าได้แก่ผลงานของพาราสุรามาน, เซียแซมม์และเบอร์รี่ ซึ่งได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้าพร้อมกับได้พยายามหาความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ผลงานความคิดและการพัฒนาตัวแบบ SERVQUAL ของ Parasuraman, et al. (1985) มาจากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการที่ได้แบ่งระยะของการวิจัยออกเป็น 4 ระยะ โดย

ระยะที่ 1 ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพในการให้บริการ

ระยะที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะใช้รูปแบบคุณภาพในการให้บริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาปรับปรุงได้เป็นเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL และปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้ และความคาดหวังของผู้รับบริการ

ระยะที่ 3 ได้ทำการศึกษาวินิจฉัยเชิงประจักษ์เหมือนในระยะเวลาที่ 2 แต่มุ่งขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมองค์การต่าง ๆ มากขึ้น มีการดำเนินงานหลายขั้นตอน เริ่มต้นด้วยการวิจัยในสำนักงาน 89 แห่ง ของ 5 บริษัทชั้นนำในการบริการ แล้วนำงานมาวิจัยทั้ง 3 ระยะมาศึกษาร่วมกันโดยการทำสัมมนากลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในกลุ่มผู้บริหารและท้ายสุดได้ทำการวิจัยสำรวจในทุก ๆ กลุ่ม ต่อมาได้ทำการศึกษากลับครั้งในธุรกิจบริการ 6 ประเภท ได้แก่ งานบริการซ่อมบำรุง งานบริการบัตรเครดิต งานบริการประกัน งานบริการโทรศัพท์ทางไกล งานบริการธนาคารสาขาย่อย และงานบริการนายหน้าซื้อขาย

ระยะที่ 4 เป็นมุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริการ โดยเฉพาะงานวิจัยของนักวิชาการทั้งสามท่านนี้ นับได้ว่ามีชื่อเสียงและเป็นพื้นฐานแนวคิดของการศึกษาในเรื่องการตลาดบริการ (Service Marketing)

ข้อสรุปทั่วไปจากงานวิจัยข้างต้น พาราสุรามาน, เชียแทมล์และเบอร์รี่ ได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of service quality) ไว้ 10 ด้าน มีมาตรวัดความพึงพอใจของการบริการรวม 22 คำถามด้วยกัน ซึ่งได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในอุตสาหกรรมบริการ ตัวแปรหลัก 10 ตัวแปร พาราสุรามาน, เชียแทมล์และเบอร์รี่ ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้วัดคุณภาพการให้บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้

มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในบริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การที่องค์การที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ทันทีทันใด

มิติที่ 4 สมรรถนะ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (Courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อมมีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่ 7 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหาต่าง ๆ

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ และการสื่อความหมาย

มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Understanding of customer) ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ภายหลังต่อมา Parasuraman, et al. (1988) ได้ทดสอบตัวแบบ และวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL ได้นำมาทดสอบซ้ำโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่มทั้งสิ้น 12 กลุ่ม คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ จำนวน 97 คำตอบ ได้ทำการจับกลุ่มเหลือเพียง 10 กลุ่มที่แสดงถึงคุณภาพการให้บริการ โดยแบบวัด SERVQUAL นี้ ได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงความคาดหวังในบริการจากองค์การหรือหน่วยงาน และส่วนที่ 2 เป็นการวัดการรับรู้ภายหลังจากได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ในการแปลคะแนนของแบบวัด SERVQUAL สามารถทำได้โดยการนำคะแนนการรับรู้ในบริการลบกับคะแนนความคาดหวังในบริการ และถ้าผลลัพธ์ของคะแนนอยู่ในช่วงคะแนนตั้งแต่ +6 ถึง -6 แสดงว่าองค์การหรือหน่วยงานดังกล่าวมีคุณภาพการให้บริการในระดับดี ทั้งนี้นักวิชาการที่ทำการวิจัยดังกล่าว ได้นำหลักวิชาสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการ และได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลักและยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

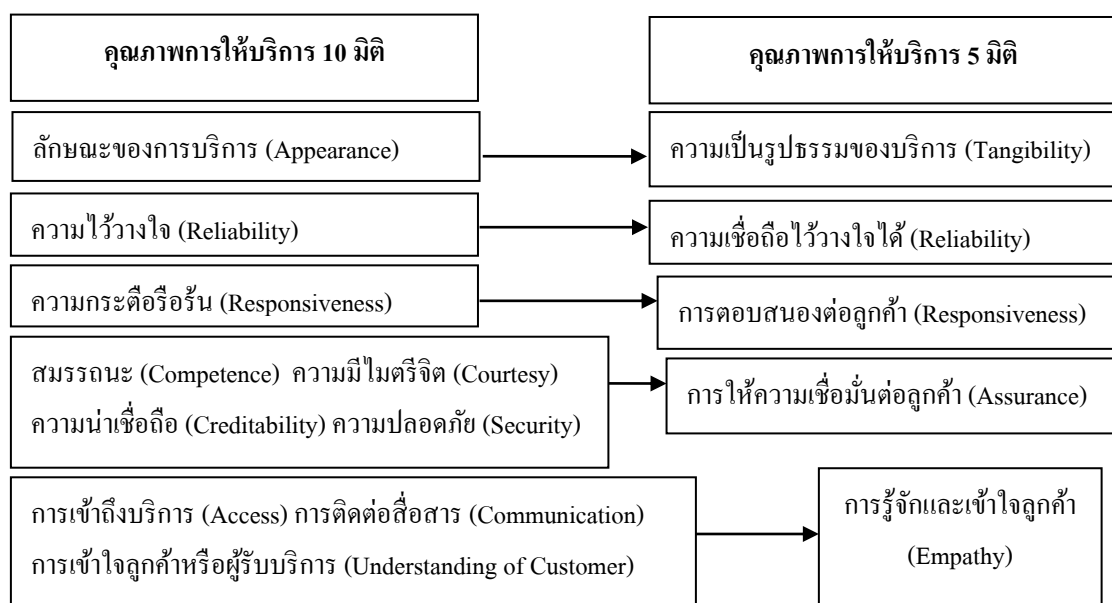
มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยา

มารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

SERVQUAL ได้รับความนิยมนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการและเป็นเทคนิควิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์การนอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้การพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ

สรุปได้ว่า คุณภาพบริการตามแนวคิดของ พาราสุรามาน, เชียแทมล์ และเบอร์รี่ คือ การรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพบริการโดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์การจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการ ต้องมีการบริการอยู่ในระดับของการรับรู้ของผู้รับบริการหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ การรับรู้คุณภาพบริการเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบของความคาดหวังของผู้รับบริการกับการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมินไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับ



ภาพที่ 2-2 การปรับเปลี่ยนตัวแบบคุณภาพการให้บริการจาก 10 มิติ เหลือ 5 มิติ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Tenner and Detoro (1992) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่านผู้รับบริการมีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้น โดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบไปด้วย

1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

นอกจากนี้แล้ว เทนเนอร์และเดอโทโร ยังกล่าวว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อผลิตภัณฑ์สินค้าหรือบริการมี 3 ระดับ คือ

1. ความคาดหวังขั้นพื้นฐานระดับต่ำสุด ที่แสดงถึงลักษณะของบริการที่ได้รับอยู่เสมอ และถ้าไม่ได้รับก็จะเกิดความไม่พอใจ
2. ความคาดหวังที่เหนือขึ้นมา ซึ่งแสดงถึงลักษณะเฉพาะและความต้องการของผู้รับบริการที่จะเลือกรับบริการได้
3. ความคาดหวังที่อยู่ในระดับสูงสุด ซึ่งมีค่ามากกว่าลักษณะเฉพาะและเป็นจุดเด่นของบริการที่ผู้รับบริการไม่ได้คาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ

สรุปได้ว่าคุณภาพการบริการตามแนวคิดของเทนเนอร์และเดอโทโร คือ การบริการที่ตอบสนองตรงต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยมีปัจจัยของความคาดหวังอยู่ 4 ระดับ ได้แก่ ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

สิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้าข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก หรือจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขา

ต้องการ (Where) และในรูปแบบที่เขาต้องการ (How) ซึ่งนักการตลาดต้องทำการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้ในการพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ

1. การบริการที่นำเสนอ (Offering) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า

ซึ่งประกอบด้วย 2 ประการ คือ

1.1 ลักษณะการให้บริการขั้นพื้นฐานเป็นชุด (Primary service package) ซึ่งได้แก่ สิ่งที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากกิจการ

1.2 ลักษณะการให้บริการเสริม (Secondary service features) ได้แก่ บริการที่กิจการมีบริการเพิ่มเติมให้ นอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป

2. การบริการส่งมอบ (Delivery) ที่มีคุณภาพสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการตอบสนองความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีต คำพูดโฆษณาของธุรกิจ ลูกค้าจะเลือกธุรกิจให้บริการ โดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการรับ การให้บริการ เขาจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการ ที่คาดหวังไว้ลูกค้าจะไม่สนใจ แต่ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังของเขา ลูกค้าก็จะใช้บริการ นั้นซ้ำ

3. ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการ โดยอาศัย สัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า (Brand) โดยอาศัยเครื่องมือการ โฆษณาและประชาสัมพันธ์ ตลอดจนการสื่อสารการตลาดอื่น ๆ

4. ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovative features) เป็นการเสนอบริการให้ลักษณะที่มี แนวความคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของคู่แข่งทั่วไป นอกจากนี้เรายังสามารถสร้างความแตกต่าง ในด้านภาพลักษณ์จากสัญลักษณ์และตราสินค้า เช่น โรงแรมโอเรียนเต็ลมีภาพลักษณ์ที่ดีเหนือ โรงแรมอื่น

กล่าวโดยสรุปได้จากทัศนะของนักวิชาการหลายท่านดังที่ได้หยิบยกมานำเสนอข้างต้น คุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องของการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่ง นอกจากจะมีมิติหรือครอบคลุมถึงเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมในการให้บริการ การสื่อสาร ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ความเป็นธรรมและอื่น ๆ ซึ่งรวมถึงการรักษาความลับสัญญาของ องค์กรหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วยและโดยทั่วไปนั้นการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการ หรือคุณภาพของการบริการ จะผูกพันหรือยึดโยงกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อสองสิ่งคือ การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Technical quality of outcomes) ซึ่งเป็นเรื่องของผลงานหรือบริการที่ผู้รับบริการได้รับ และคุณภาพของกระบวนการ

บริการ (Functional quality of process) ซึ่งเกี่ยวข้องกับกรณีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์ และพฤติกรรมกรรมการบริหารที่ผู้ให้บริการแสดงออกมา

เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ตามรายละเอียดที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้ทำการสรุปเพื่อเปรียบเทียบทฤษฎีของนักวิชาการแต่ละคน ได้ดังนี้

ตารางที่ 2-1 เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ผู้คิดทฤษฎี	ทฤษฎีคุณภาพการบริการ
Gronroos (1984)	<p>คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Function quality) ตามหลัก 6 ประการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้บริการ (Professionalism and skill) 2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) 3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการบริการ (Accessibility and flexibility) 4. ความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) 5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (Recovery) 6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility)
Gronroos (1990)	<p>คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด 2 ประการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (Expected quality) <ul style="list-style-type: none"> - การสื่อสารทางการตลาด (Marketing communication) - ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) - การสื่อสารปากต่อปาก (Word-of mouth communication) - ความต้องการของลูกค้า (Customer needs) 2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Experiences quality) <ul style="list-style-type: none"> - ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) - คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) - คุณภาพเชิงหน้าที่ (Function quality)

ตารางที่ 2-1 (ต่อ)

ผู้คิดทฤษฎี	ทฤษฎีคุณภาพการบริการ
Parasuraman , Zeithaml, and Berry (1985)	คุณภาพการให้บริการ 10 มิติ มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ (Appearance) มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (Reliability) มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (Responsiveness) มิติที่ 4 สมรรถนะ (Competence) มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (Courtesy) มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) มิติที่ 7 ความปลอดภัย (Security) มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (Access) มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Understanding of customer)
Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1988)	คุณภาพการให้บริการ 5 มิติ มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)
Tenner and Detoro (1992)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ 1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ 2. ระดับของการปฏิบัติงาน 3. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ 4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546)	คุณภาพของการให้บริการ 1. การบริการที่นำเสนอ (Offering) 2. การบริการส่งมอบ (Delivery) 3. ภาพลักษณ์ (Image) 4. ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovative features)

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดมิติ 5 มิติ ตามแนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman, et. al. (1988) ในการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ได้แก่ มิติที่ 1 ด้านรูปปลักษณ์ที่สัมผัสได้ มิติที่ 2 ด้านความน่าเชื่อถือ มิติที่ 3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที มิติที่ 4 ด้านการทำให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และมิติที่ 5 ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ มีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านรูปปลักษณ์ที่สัมผัสได้ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ การบริการที่เป็นรูปธรรม เช่น

1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ

1.2 มีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ

1.3 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

สรุปได้ว่า ด้านรูปปลักษณ์ที่สัมผัสได้ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตน ซึ่งอยู่รอบ ๆ การให้บริการ

2. ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง ตามที่ได้ให้สัญญาไว้ เช่น

2.1 มีความเป็นธรรมของการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง

2.2 มีความพร้อมในการจัดเตรียมเอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน

2.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตอบคำถามหรือให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจนถูกต้องและเข้าใจง่าย

2.4 ความคล่องตัวของขั้นตอนการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว

สรุปได้ว่า ความน่าเชื่อถือ ประกอบด้วย การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มารับบริการในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับงานบริการในหน่วยงาน

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการและเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้มารับบริการได้ทันทีทันใดเป็นไปตามความต้องการของผู้มารับบริการ เช่น

3.1 มีการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีตัวอย่าง คำแนะนำให้ดู ทำให้เข้าใจขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง

- 3.2 มาติดต่อกันที่เทศบาลแล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการ
- 3.3 งานที่ท่านมาติดต่อบริการจากเทศบาล เจ้าหน้าที่ทำงานได้ถูกต้อง เรียบร้อย
- 3.4 มีป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายข้อความบอกจุดบริการต่าง ๆ

สรุปได้ว่า การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ประกอบด้วย ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็ว ฉับไว และพร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการขององค์กรให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

4. ด้านการทำให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต และสามารถทำให้ผู้มารับบริการเกิดความเชื่อมั่นมาใช้บริการมากขึ้น เช่น

- 4.1 มีระยะเวลาที่ให้บริการจนแล้วเสร็จมีความเหมาะสม
- 4.2 มีผู้รับฟังความคิดเห็น คอยรับการร้องเรียนคำร้องทุกข์หรือคำแนะนำจากประชาชน
- 4.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกร้อยผลประโยชน์จากผู้รับบริการ

4.4 มีการแจ้งรายชื่อบุคคลและเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

สรุปได้ว่า การให้ความมั่นใจต่อผู้มารับบริการ ประกอบด้วย การที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ และสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มารับบริการที่มาใช้บริการในทุกด้านที่เกี่ยวกับงานบริการในหน่วยงาน

5. ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่การให้ความสนใจและให้บริการแก่ผู้มารับบริการแต่ละคนที่มีความต้องการแตกต่างกัน เช่น

- 5.1 มีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานลง เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว
- 5.2 การเอาใจใส่และให้คำแนะนำผู้รับบริการในขณะที่เกิดปัญหาและแก้ปัญหา ร่วมกันจนเสร็จ
- 5.3 มีการลดภาระด้านเอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็นลง
- 5.4 การยอมรับคำตำหนิติชมและสำรวจกริยาท่าทาง

สรุปได้ว่า ความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ประกอบด้วย การที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเข้าใจถึงจิตใจผู้มารับบริการและแสดงพฤติกรรมให้ความสนใจ ดูแลเอาใจใส่ผู้มารับบริการเป็นอย่างดี

ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดข้างต้นในการกำหนดแบบสอบถามการวิจัยในการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี เพื่อให้เนื้อหาของการศึกษาวิจัยมีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีและการสรุปผล

การศึกษา มีความถูกต้องตามหลักทฤษฎี และมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการบริการได้จริง

ข้อมูลทั่วไปเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

เทศบาลตำบลเนินสูง เดิมมีฐานะเป็นสุขาภิบาลชื่อว่า “สุขาภิบาลเนินสูง” ซึ่งยกฐานะมาจากท้องถื่นบางส่วนของตำบลเขาหัวและตำบลเขาบายศรี อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2536 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 110 ตอนที่ 225 ลงวันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2536 ต่อมาได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบล ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542

เทศบาลตำบลเนินสูงเป็นชุมชนที่ตั้งอยู่ตามแนวทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 กรุงเทพฯ-ตราด และทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3323 ซึ่งแยกจากทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 เพื่อเข้าสู่อำเภอท่าใหม่ บริเวณที่มีประชากรเกาะกลุ่มหนาแน่นมากที่สุด คือ บริเวณหมู่ที่ 4 บ้านเนินสูง (ชุมชนนครเนินสูง) ซึ่งเป็นบริเวณทางแยกที่ทางหลวงทั้ง 2 สาย ดังกล่าวข้างต้นบรรจบกันและเป็นบริเวณที่ตั้งของตลาดกลางซื้อขายผลไม้และพืชผลทางการเกษตรอื่น ๆ

พื้นที่ดังกล่าวตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอท่าใหม่ และอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของศาลากลางจังหวัดจันทบุรี ตั้งอยู่ที่ 99 หมู่ 8 ถนนเทศบาลสาย 3 ซอย 1 ตำบลเขาหัว อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มีเนื้อที่ประมาณ 8.95 ตารางกิโลเมตร หรือ 5,593.75 ไร่ ห่างจากถนนสุขุมวิทหรือทางหลวงแผ่นดิน หมายเลขที่ 3 เป็นระยะทางประมาณ 300 เมตร และห่างจากที่ตั้งศาลากลางจังหวัดจันทบุรี ประมาณ 10 กิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพฯ ประมาณ 239 กิโลเมตร

เขตการปกครองออกเป็น 2 ตำบล 11 หมู่บ้าน โดยแยกเป็นตำบลเขาหัว ประกอบด้วย หมู่ที่ 1, 2, 3, 4, 8 และ 9 ตำบลเขาบายศรี ประกอบด้วยหมู่ที่ 1, 2, 6, 7 และ 8 จำนวนประชากรตามสถิติการทะเบียนราษฎร ณ วันที่ 30 เดือนเมษายน พ.ศ. 2557 มีประชากรรวมทั้งสิ้น 3,064 คน เป็นชาย 1,433 คน หญิง 1,631 คน จำนวนครัวเรือน 1,316 ครัวเรือน

ภารกิจ อำนาจหน้าที่ของเทศบาล มีดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้

1.1 การจัดการและดูแลสถานีขนส่งทางบกและทางน้ำ

1.2 การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นอื่น

1.3 การขนส่งมวลชนและการวินาศกรรมจราจร

- 1.4 การสาธารณสุขการ
- 1.5 การจัดให้มีและการบำรุงทางน้ำและทางบก
- 1.6 การจัดให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- 1.7 การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- 1.8 การจัดให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- 1.9 การจัดให้มีและการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้
 - 2.1 การจัดการศึกษา
 - 2.2 การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและการควบคุม

โรคติดต่อ

- 2.3 การป้องกัน การบำบัด โรคและการจัดตั้งและบำรุงสถานพยาบาล
- 2.4 การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชราและ

ผู้ด้อยโอกาส

- 2.5 การรักษาความสะอาดของถนน ทางเดิน และที่สาธารณะ
- 2.6 การจัดให้มีโรงฆ่าสัตว์
- 2.7 การจัดให้มีสุสาน และฌาปนสถาน
- 2.8 การจัดให้มีการบำรุงสถานที่สำหรับนักกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ สวนสาธารณะ

สวนสัตว์ ตลอดจนสถานที่ประชุมอบรมราษฎร

- 2.9 การบำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 3.1 การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 3.2 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 3.3 การจัดให้ระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด
- 3.4 การรักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนในเขตสภาตำบล

4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 4.1 การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
- 4.2 การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง

4.3 การส่งเสริมการท่องเที่ยว

4.4 การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุนและการทำกิจกรรมไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ

5. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้

5.1 การคุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5.2 การจัดตั้งและการดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม

5.3 การกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลรวม

5.4 การกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล

5.5 การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ

6. ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้

6.1 การจัดการศึกษา

6.2 บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

6.3 การส่งเสริมการศึกษา จารีตประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

6.4 การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์ และหอจดหมายเหตุ

6.5 การศึกษา การทำนุบำรุงศาสนาและการส่งเสริมวัฒนธรรม

7. ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้

7.1 สนับสนุนสภาตำบลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

7.2 ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

7.3 การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

7.4 การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

ภารกิจหลัก

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ
 3. การสาธารณสุขปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
 4. การสาธารณสุขการ
 5. การจัดการศึกษาและการส่งเสริมการพัฒนาเยาวชน
 6. การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส
 7. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
 8. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
 9. การส่งเสริมกีฬา
 10. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
 11. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
 12. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
 13. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
 14. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
 15. การผังเมือง
 16. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
 17. การควบคุมอาคาร
 18. การพัฒนาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการดับเพลิง
 19. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
 20. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
 21. การดูแลคุณภาพชีวิตของประชาชน
 22. การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ
 23. การส่งเสริมการเกษตรและอาชีพให้แก่ประชาชน
 24. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- ภารกิจรอง
1. การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ

2. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
3. การจัดให้มี และควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
4. การจัดให้มี และควบคุมการฆ่าสัตว์
5. การฟื้นฟูวัฒนธรรม และส่งเสริมประเพณีท้องถิ่น
6. การสนับสนุน และส่งเสริมอุตสาหกรรมในครัวเรือน
7. การพัฒนา และปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว
8. การพัฒนาการเมือง และการบริหาร

วิสัยทัศน์เทศบาลตำบลเนินสูง

บริหารราชการบนหลักธรรมาภิบาล ศูนย์กลางการค้าผลไม้คุณภาพ ชุมชนน่าอยู่
พันธกิจ

1. พัฒนาเทศบาลให้มีความน่าอยู่ มีสภาพแวดล้อมที่ดี ระบบโครงสร้างพื้นฐาน
ครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
2. ส่งเสริมการท่องเที่ยวในด้านต่างๆ เนื่องจากเป็นทางผ่านก่อนเข้าสู่ตัวเมืองจันทบุรี
และตราด
3. เป็นศูนย์กลางการซื้อขายของพ่อค้าแม่ค้าและเกษตรกรที่นำผลผลิตมาจำหน่าย
4. ส่งเสริมด้านการศึกษาให้มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและได้รับการศึกษาไม่ต่ำกว่า
ขั้นพื้นฐาน
5. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ และความเข้มแข็งของชุมชน
6. พัฒนาส่งเสริมระบบเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่นให้ทันสมัยและมี
ประสิทธิภาพ
7. อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณีไทยและทรัพยากรธรรมชาติให้คงอยู่สืบไป
8. พัฒนาศักยภาพของท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ
9. การป้องกันและระงับโรคติดต่อ
10. การพัฒนาและส่งเสริมความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจชุมชน โดยยึดแนวทาง
พระราชดำริ “เศรษฐกิจแบบพอเพียง”
11. ส่งเสริมและพัฒนาสินค้าด้านการเกษตร
12. ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน
13. ส่งเสริมการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
จุดมุ่งหมาย

1. พัฒนาเทศบาลให้เป็นเมืองน่าอยู่ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ระบบโครงสร้างพื้นฐานครบถ้วน มีประสิทธิภาพ สภาพแวดล้อมดี ไม่มีมลพิษ
2. ส่งเสริม และประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยว
3. ส่งเสริมและสนับสนุนตลาดผลไม้เนินสูง ให้เป็นศูนย์กลางการซื้อขาย
4. ส่งเสริมและพัฒนาทางการศึกษาให้มีคุณภาพ ให้มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง พัฒนาบุคลากรทางการศึกษา จัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ในการเรียนการสอนให้ทันสมัย และเพียงพอแก่ความต้องการ
5. ส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชนเน้นการผลิตเพื่อการบริโภคอย่างพอเพียง มีอาชีพ มีรายได้เพียงพอสามารถพึ่งพาตนเองได้และลดปัญหาความยากจน
6. จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและเพิ่มช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยให้กับประชาชน
7. สืบสานศิลปวัฒนธรรมประเพณีไทยและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติให้คงอยู่ตลอดไป
8. สนับสนุนการป้องกันและควบคุมการเกิดโรคในชุมชน พร้อมกับปัญหาด้านสุขภาพ สังคมผู้สูงอายุที่จะเกิดขึ้นในทุกระดับการป้องกัน การแก้ไข และการเฝ้าระวัง
9. พัฒนาสินค้าด้านการเกษตรให้สามารถแข่งขันในตลาดได้
10. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น
11. เพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาเทศบาลตำบลเนินสูง

1. ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีแนวทางการพัฒนา 2 แนวทาง ได้แก่
 - 1.1 พัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค
 - 1.2 พัฒนาและปรับปรุงแหล่งน้ำ
2. ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจ มีแนวทางการพัฒนา 2 แนวทาง ได้แก่
 - 2.1 พัฒนา และส่งเสริมอาชีพเพื่อยกระดับรายได้ให้แก่ประชาชน
 - 2.2 ส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตและจำหน่ายผลผลิตทางการเกษตร
3. ยุทธศาสตร์ด้านสังคม และคุณภาพชีวิต มีแนวทางการพัฒนา 4 แนวทาง ได้แก่
 - 3.1 พัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิต และสร้างความเข้มแข็งของชุมชน
 - 3.2 พัฒนาการสาธารณสุข สุขภาพอนามัย และสุขภาพิบาลชุมชน
 - 3.3 พัฒนาระบบป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย

3.4 สนับสนุน และส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และขนบธรรมเนียมประเพณี
ของท้องถิ่น

4. ยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีแนวทางการพัฒนา 2 แนวทาง
ได้แก่

4.1 ส่งเสริม และสนับสนุนการบำรุงดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4.2 สนับสนุนการท่องเที่ยว และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5. ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี มีแนวทางการพัฒนา 2 แนวทาง ได้แก่

5.1 พัฒนานาครบาล และการบริการประชาชน

5.2 ส่งเสริม และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน

การบริหาร

ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี 1 คน รองนายกเทศมนตรี 2 คน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี
1 คน และเลขานุการนายกเทศมนตรี 1 คน เป็นฝ่ายการเมืองทำหน้าที่บริหารกิจการเทศบาล
ให้เป็นไปตามแบบแผนของทางราชการและตามความต้องการของท้องถิ่น สภาเทศบาล 12 คน
เป็นฝ่ายนิติบัญญัติควบคุมการบริหารของคณะผู้บริหารเทศบาล ส่วนราชการแบ่งออกเป็น 7 กอง
1 หน่วย คือ สำนักปลัดเทศบาล กองวิชาการและแผนงาน กองการศึกษา กองคลัง กองช่าง
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองสวัสดิการสังคม และหน่วยตรวจสอบภายใน มีผู้บังคับบัญชา
สูงสุดฝ่ายประจำคือ ปลัดเทศบาล 1 คน

ส่วนราชการของเทศบาลตำบลเนินสูง ตามประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาล
จังหวัดจันทบุรี ได้กำหนดไว้ประกอบด้วย 7 กอง 1 หน่วย คือ

1. สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาลและ
ราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกองหรือส่วนราชการใดในเทศบาล โดยเฉพาะรวมทั้งกำกับ
และเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทางและ
แผนการปฏิบัติราชการของเทศบาล

2. กองคลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการจ่าย การรับ การนำส่งเงิน การเก็บ
รักษาเงินและเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกา งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง
ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จบำนาญ เงินอื่น ๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณฐานะการเงิน
การจัดสรรเงินต่าง ๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่าง ๆ
การควบคุมการเบิกจ่าย งานทางบตดลองประจำเดือน ประจำปี งานเกี่ยวกับการพัสดุของเทศบาล
งานด้านการจัดเก็บภาษีต่าง ๆ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

3. กองช่าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบ การจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและเขียนแบบ การตรวจสอบการก่อสร้าง งานควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานแผนการปฏิบัติงานการก่อสร้าง และซ่อมบำรุง งานแผนงานด้านวิศวกรรมเครื่องจักรกล การรวบรวมประวัติติดตามควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกล การควบคุมการบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานเกี่ยวกับแผนงานควบคุมเก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิงและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับมอบหมาย

4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่เกี่ยวกับสาธารณสุขชุมชน ส่งเสริมสุขภาพและอนามัย การป้องกันโรคติดต่อ งานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมและงานอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุข งานสัตวแพทย์ งานด้านการรักษาพยาบาลในเบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์บริการสาธารณสุข

5. กองวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบายและแผน ซึ่งมีลักษณะเพื่อประกอบการกำหนดนโยบายจัดทำแผนหรือโครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และโครงการต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นนโยบายแผนงาน และโครงการทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหารหรือความมั่นคงของประเทศ ทั้งนี้ เป็นนโยบายแผนงานของเทศบาลตำบลเนินสูง และโครงการระดับชาติ ระดับกระทรวง ระดับกรมหรือระดับจังหวัดแล้วแต่กรณี และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

6. กองการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารศึกษาและพัฒนาศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษา เช่น การจัดการศึกษาปฐมวัย อนุบาลศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา โดยมีงานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานบริหารวิชาการ งานโรงเรียน งานศึกษานิเทศน์ งานกิจการนักเรียน การส่งเสริมกิจการศาสนา ส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม งานกีฬาและนันทนาการ งานกิจกรรมเด็กและเยาวชนและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตามที่ได้รับมอบหมาย

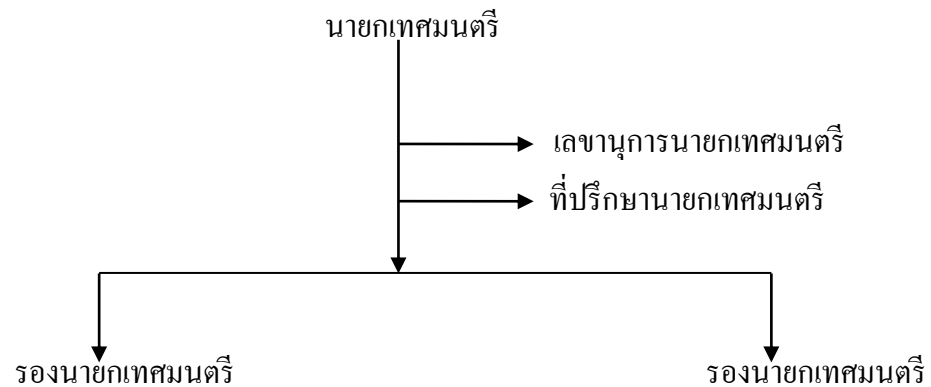
7. กองสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการเด็ก และเยาวชน การพัฒนาชุมชน การจัดระเบียบชุมชนหนาแน่น และชุมชนแออัด การจัดให้มี และสนับสนุนกิจกรรมศูนย์เยาวชน การส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่นและงานสาธารณะ การให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคมและปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

8. หน่วยตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการตรวจสอบบัญชี เอกสารการเบิกจ่าย เอกสารการรับเงินทุกประเภท ตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานการบัญชี

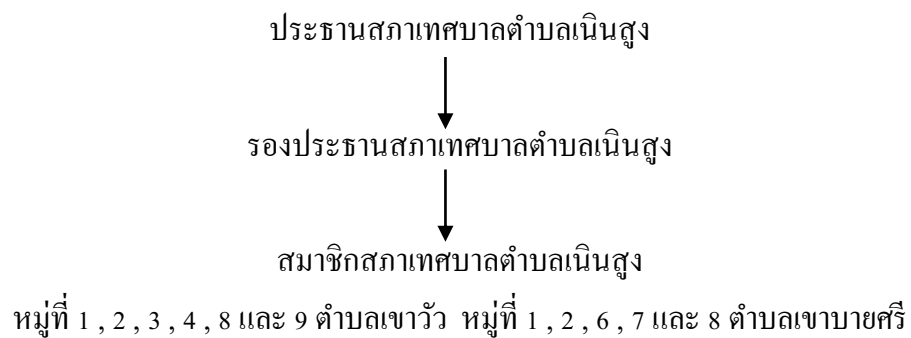
งานตรวจสอบพัสดุและการเก็บรักษา งานตรวจสอบทรัพย์สินและการทำประโยชน์จากทรัพย์สิน เทศบาลและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและ ที่ได้รับมอบหมาย

โครงสร้างการบริหารงาน

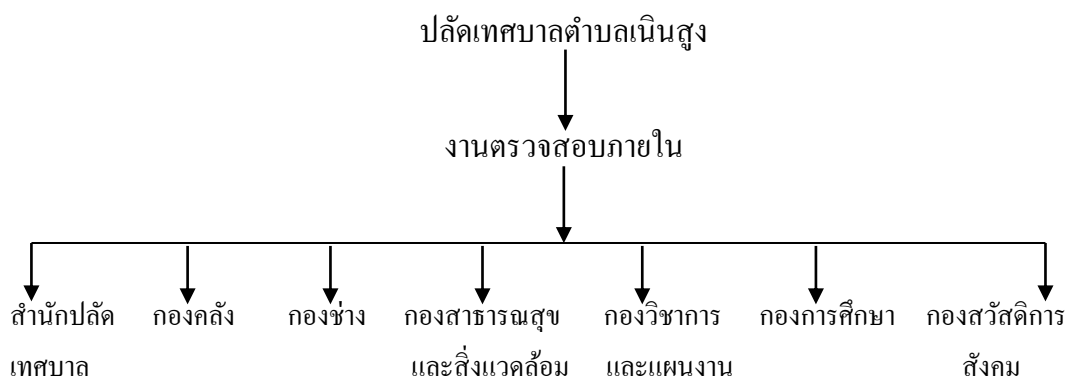
1. คณะผู้บริหาร



2. สภาเทศบาลตำบลเนินสูง



3. พนักงานเทศบาล



ภาพที่ 2-3 โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บงกช ลิงหะ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 363 คน ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูงตามลำดับดังนี้คือ ด้านความสะอาดสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการตอบสนองความพึงพอใจ ด้านคุณภาพ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเสมอภาค และด้านความทั่วถึง และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันคือ อายุและระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ส่วนตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันคือ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทงานที่มาติดต่อ

ชนชนก หลักบึง (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุดคือ ด้านประสิทธิภาพ รองลงมาคือด้านความเสมอภาคและด้านการตอบสนองความพึงพอใจ โดยด้านประสิทธิภาพ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเทศบาลมีความรวดเร็วในการให้บริการ ในด้านความเสมอภาค ประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีบริการตามลำดับก่อน-หลัง และในด้านการตอบสนองความพึงพอใจ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเป็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกริยาอ่อนน้อม มีความสุภาพ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว พบว่า อายุ รายได้ และอาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษมแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ การศึกษา และช่วงเวลาที่ไปติดต่อราชการต่างกัน มีความคิดเห็น

ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม ไม่แตกต่างกันที่ระดับ
นัยสำคัญ .05

นพรัตน์ หวลระลึก (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้
บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน
ของประชาชน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 336 คน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ประชาชนส่วนใหญ่
เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.50 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.60 ระดับการศึกษาประถมศึกษา
คิดเป็นร้อยละ 30.40 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 25.00 มีรายได้เฉลี่ย
7,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.50 สถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 59.50 สมาชิก
ในครอบครัว 5 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 43.80 และมีประเภทการให้บริการสาธารณสุข คิดเป็น
ร้อยละ 31.00 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ
วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานพบว่า
ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สมาชิกในครอบครัว และประเภทการให้บริการต่างกัน
มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพ รายได้เฉลี่ย และ
สถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน

สุทธิการ์ต ชูทอง (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ
การบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์
เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง
อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ
คุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยวิธีศึกษา
เชิงปริมาณ กลุ่มวิจัยที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นผู้มาขอรับบริการจากเทศบาลตำบลบางละมุง
จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test, One-way ANOVA และ
Scheffe' test ผลการศึกษพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาล

ตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ด้านความทั่วถึง และด้านความพร้อมในการให้บริการ โดยในด้านประสิทธิภาพประชาชนมีความคิดเห็นว่าเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีความรวดเร็วของการให้บริการ ในด้านความทั่วถึงประชาชนมีความคิดเห็นว่าการประชาสัมพันธ์ระเบียบวิธีการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และในด้านความพร้อมในการให้บริการประชาชนมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงตามเวลาของการปฏิบัติราชการ ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทงานที่มาติดต่อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน และปัจจัย ด้านเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ธัญญธร สมพงษ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการ และปัญหาข้อเสนอแนะในด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัย จำนวน 238 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการพบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร แต่ปัจจัยพื้นฐานอื่น ๆ ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการในทุกด้าน และปัญหาข้อเสนอแนะในด้านคุณภาพการบริการมีดังนี้ 1. ควรนำผลที่ได้รับมาพัฒนามาตรฐานในการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีคุณภาพการบริการ สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการให้เกิดความเชื่อมั่นให้มากที่สุด 2. ควรศึกษาการให้บริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านอื่น ๆ ต่อไป 3. ควรส่งเสริมให้ประชาชนและองค์กรภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการจัดรูปแบบการให้บริการเพื่อความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

วรรณเพ็ญ พลศักดิ์ (2553) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ แบ่งตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ คราวเรือนที่ตั้งอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเงิน

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 480 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับตรงตามที่คาดหวัง พิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับตรงตามที่คาดหวัง เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ สรุปได้ดังนี้ จำแนกตามเพศ พบว่าเพศต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการโดยรวม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอายุพบว่า อายุต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามสถานภาพสมรสพบว่า สถานภาพต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษาที่ได้รับพบว่า ระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่าคุณภาพ การให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพพบว่า อาชีพต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อมองรายด้านพบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือนพบว่า ระดับรายได้ต่อเดือนต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

กฤษภินทร์ บุญช่วย (2554) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยใช้วิธีศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นผู้มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู จำนวน 380 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test, One-way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก เมื่อจำแนกในแต่ละด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นคุณภาพอยู่ในระดับดีมากทุกด้าน โดยมีความคิดเห็นด้านความรับผิดชอบมากที่สุด รองลงมาคือด้านรูปลักษณ์ที่สัมผัสได้ ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางหมูไม่แตกต่างกัน

ชลิดา ประทีปทอง (2554) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น อำเภอ กุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น อำเภอ กุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยจำนวน 500 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น อำเภอ กุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความใส่ใจต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจ และความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น อำเภอ กุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี กับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาอาชีพ รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น อำเภอ กุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น อำเภอ กุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำแนกตามอาชีพพบว่า อาชีพต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น อำเภอ กุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ มีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือนพบว่า ระดับรายได้ต่อเดือนต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น อำเภอ กุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน และส่วนปัญหาการให้บริการของเทศบาลตำบลกุ๊ดข้าวปุ้น อำเภอกุ๊ดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขาดประสิทธิภาพ ขาดการพัฒนากระบวนการสวัสดิการสิ่งอำนวยความสะดวก ศักยภาพด้านการตอบข้อซักถามของพนักงานให้บริการบางรายยังไม่เพียงพอ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อร้องเรียน การให้คำปรึกษาไม่ทั่วถึง

ฉัตรกุลเกียรติ มหาโกคณินันท์ (2554) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะอ้าน อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะอ้าน อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะอ้าน อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะอ้าน อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 365 คน แสดงผลการวิจัยโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สถิติที่ใช้ในการศึกษาคือ t-test และ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะอ้าน อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะอ้าน อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยอันดับแรกคือ ด้านการพัฒนาคุณภาพ รองลงมาคือ ด้านความทั่วถึง และอันดับสุดท้ายคือด้านความพร้อมในการให้บริการจากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนเพศชายและเพศหญิงและประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะอ้าน อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะอ้าน อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ธัญญาลักษณ์ ศรีพลาย และเพ็ญศิริ โขติพันธ์ (2554) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ตามการรับรู้ของผู้มารับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ

การศึกษา รายได้ และส่วนงานที่ติดต่อบริการ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้มารับบริการที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี ที่มีรายชื่อในทะเบียนผู้มารับบริการและมาติดต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเมืองใน จังหวัดอุบลราชธานี แยกเป็นรายหมู่บ้าน 16 หมู่บ้านรวมประชากรทั้งสิ้น 2,868 คน ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีการศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และส่วนใหญ่มาติดต่อบริการกับส่วนคลัง 2. ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเมืองใน จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 3. เปรียบเทียบความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และส่วนงานที่ติดต่อกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเมืองใน จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า 3.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวม และด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ และด้านการตอบสนองความต้องการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน 3.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3.3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกันด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน 3.4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการตอบสนองความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3.5 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ และด้านการให้ความมั่นใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน 3.6 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาติดต่อบริการส่วนงานที่ต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ประเสริฐ กุศลสนอง (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชน

ใน 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลทรายขาวที่มาใช้บริการของเทศบาล จำนวน 370 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการศึกษาพบว่า จากประชากรมีจำนวนทั้งหมด 370 คน เป็นเพศชาย ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.43 โดยส่วนใหญ่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.38 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 24.59 และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 32.43 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทรายขาว พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.87$) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากตามลำดับ การเสนอแนะให้มีการก่อสร้างอาคารสำนักงานใหม่ เพราะสถานที่ปัจจุบันมีความคับแคบไม่สะดวกต่อการให้บริการ ประชาชนไปติดต่อราชการมีจำนวนมาก มีการแข่งคิวไม่เป็นระเบียบ มีความบกพร่องทางความถูกต้องโดยเฉพาะอย่างยิ่งการพิมพ์หนังสือ ตัวสะกด การันต์ผิดพลาด ไม่สามารถติดต่อกับทางเทศบาลได้ตลอดเวลา

รัตนภรณ์ วงษ์ษา (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็น และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในตำบลวังตะเคียนต่อคุณภาพการให้บริการของอบต.วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพการสมรส และจำนวนครั้งในการใช้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนที่มาใช้บริการในอบต.วังตะเคียน จำนวน 360 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ t-test แล One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร พร้อมทั้งใช้ LSD เพื่อทดสอบว่าตัวแปรคู่ใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งกำหนดไว้ที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของอบต.วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในตำบลวังตะเคียน ต่อคุณภาพการให้บริการของอบต.วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพ พบว่า ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มีรายได้ และ จำนวนครั้งในการใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต.วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราดแตกต่างกัน

สิวณัฐ น้อยเจริญ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล คลองนา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประชากรที่ใช้ ในการศึกษา คือประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา อำเภอเมือง จังหวัด ฉะเชิงเทรา จำนวน 260 คน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) t-test และ One-way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 41-50 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีสถานภาพสมรส ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวและมีรายได้ ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนาในภาพรวม พบว่าคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนาใน 8 ด้าน อยู่ในระดับดีมาก ประกอบด้วย ด้านความรวดเร็วด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านการตอบสนอง ความต้องการ ด้านความพร้อมในการบริการ ด้านความสะอาดสบาย และด้านการพัฒนาคุณภาพ โดยคุณภาพการให้บริการ 2 ด้าน อยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านการตอบสนองความพึงพอใจ และด้าน ความต่อเนื่องผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนาไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

กฤษฎา เจริญสุข (2555) การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้ บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอ สัตหีบจังหวัดชลบุรี เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลนาจอมเทียน จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ หน่วยงานที่มาติดต่อ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่า ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ทดสอบความแตกต่างโดยใช้การทดสอบค่าที่ (Independent-sample t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และ การเปรียบเทียบ ความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลนาจอมเทียน ภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือด้านการ ให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ ตามลำดับ ส่วนผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็น ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนที่มีเพศ ระดับ การศึกษา และหน่วยงานที่มาติดต่อต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้ บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลนาจอมเทียนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ทศรัฐ จันยาง (2555) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน เทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการให้บริการอย่าง เสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์จาก ผู้มาใช้บริการ จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัด

พระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับดี โดยไม่แตกต่างกันตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์ เมื่อพิจารณาพบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในทุกด้าน แต่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแต่ละด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคตามลำดับ

สิงหาคม เกตุแก้ว (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ทั้ง 5 หมู่บ้าน จำนวน 338 คน โดยใช้สูตรของ (Taro Yamane) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least significant difference) ทดสอบความแตกต่างรายคู่ หากพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับดีที่สุด โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับดีที่สุด เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับดีที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี เป็นลำดับที่ 3 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ อยู่ในระดับดี เป็นลำดับที่ 4 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี เป็นลำดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน และประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้/ เดือน โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 4,419 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 367 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้สูตรของ ยามานะ (Yamane, 1970, pp. 580-581) ที่กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% หรือ 0.05 ซึ่งแทนค่าตามสูตรได้ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

เมื่อ n = ขนาดตัวอย่าง

N = ประชากร 4,419 คน

E = ค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม กำหนดให้คลาดเคลื่อนได้ 0.05

แทนค่า n =
$$\frac{4,419}{1 + (4,419 \times 0.05^2)}$$

n = 367 คน

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กล่าวอ้างไว้ข้างต้นแล้ว ผู้ศึกษาได้ดำเนินการโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี โดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิด จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/เดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี เป็นคำถามปลายปิด จำนวน 20 ข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านรูปลักษณะที่สัมผัสได้	จำนวน 4 ข้อ
2.2 ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ	จำนวน 4 ข้อ
2.3 ด้านการทำให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	จำนวน 4 ข้อ
2.4 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที	จำนวน 4 ข้อ
2.5 ด้านความน่าเชื่อถือ	จำนวน 4 ข้อ

ลักษณะของข้อคำถามให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว ซึ่งเป็นแบบประเมินค่า (Rating scale) ซึ่งแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 4 ระดับ คือ

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	มีระดับคะแนนเท่ากับ 4
เห็นด้วยมาก	มีระดับคะแนนเท่ากับ 3
เห็นด้วยน้อย	มีระดับคะแนนเท่ากับ 2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีระดับคะแนนเท่ากับ 1

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำแบบสอบถามฉบับร่างให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย
 - 3.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษาจันทบุรี วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
 - 3.2 นายวิโรจน์ งามระเบียบ ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลเนินสูง
 - 3.3 นายธีรภาพ งามระเบียบ ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลเนินสูง
 เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงหรือเหมือนกับกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.89 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง ใช้เก็บข้อมูลได้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากประธานชุมชนในการลงพื้นที่ เพื่อเข้าพบกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสถานที่ต่าง ๆ เช่น ที่ทำการชุมชน เพื่อขอความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี โดยให้ออกาสผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำแบบสอบถามอย่างอิสระ
2. จำนวนแบบสอบถาม 367 ชุด สามารถเก็บคืนและตรวจสอบความถูกต้องได้ทั้งหมด 367 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม แล้วนำมาลงรหัสข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบ
2. วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/เดือน สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่และร้อยละ
3. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least significant difference test)

เกณฑ์การแปลผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยหาความกว้างของอันตรภาคชั้นในการวิจัยครั้งนี้กำหนดเกณฑ์การแปลผลของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี โดยนำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ซึ่งมีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{สูตรอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{(4 - 1)}{4} \\
 &= 0.75
 \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงแปลความหมายของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ได้ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน
3.26-4.00	มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนดีมากที่สุด
2.51-3.25	มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนดีมาก
1.76-2.50	มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนดีน้อย
1.00-1.75	มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนดีน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/เดือน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำนวน 367 คน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	173	47.14
หญิง	194	52.86
รวม	367	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	40	10.90
21-30 ปี	87	23.71
31-40 ปี	105	28.61

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
41-50 ปี	73	19.89
51-60 ปี	50	13.62
61 ปีขึ้นไป	12	3.27
รวม	367	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ไม่ได้ศึกษา	87	23.71
ประถมศึกษา	93	25.34
มัธยมศึกษา/ เทียบเท่า	81	22.07
อนุปริญญา/ เทียบเท่า	42	11.44
ปริญญาตรีขึ้นไป	64	17.44
รวม	367	100.00
4. อาชีพ		
รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	29	7.90
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัทเอกชน	44	11.99
รับจ้างทั่วไป/ ใช้แรงงาน	52	14.17
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ	73	19.89
เกษตรกร	137	37.33
อื่น ๆ (ว่างงาน, กำลังศึกษา)	32	8.72
รวม	367	100.00
5. รายได้/ เดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	48	13.08
5,001-10,000 บาท	59	16.07
10,001-15,000 บาท	96	26.16
15,001-20,000 บาท	63	17.17
มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	101	27.52
รวม	367	100.00

จากตารางที่ 4-1 ผลการวิเคราะห์จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.86 และเพศชาย ร้อยละ 47.14 ซึ่งมีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 28.61 รองลงมา คือ อายุ 21-30 ปี ร้อยละ 23.71 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 19.89 อายุ 51-60 ปี ร้อยละ 13.62 อายุต่ำกว่า 21 ปี ร้อยละ 10.90 และอายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 3.27 เป็นอันดับสุดท้าย การศึกษา โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับ ประถมศึกษา ร้อยละ 25.34 รองลงมา คือ ไม่ได้ศึกษา ร้อยละ 23.71 ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า ร้อยละ 22.07 ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 17.44 และระดับอนุปริญญาตรี/เทียบเท่า ร้อยละ 11.44 เป็นอันดับสุดท้าย มีอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด ร้อยละ 37.33 รองลงมา คือ อาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ ร้อยละ 19.89 อาชีพรับจ้างทั่วไป/ ไร่แรงงาน ร้อยละ 14.17 อาชีพ ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 11.99 อาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 8.72 และอาชีพรับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 7.90 เป็นอันดับสุดท้าย มีรายได้/ เดือน มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 27.52 มากที่สุด รองลงมา คือ รายได้/ เดือน 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 26.16 รายได้/ เดือน 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 17.17 รายได้/ เดือน 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 16.08 และรายได้/ เดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท ร้อยละ 13.08 เป็นอันดับสุดท้าย

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 4-2 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามด้านรูปลักษณ์ที่สัมผัสได้

ด้านรูปลักษณ์ที่สัมผัสได้	ระดับความคิดเห็น				<input type="checkbox"/> \bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	85 (23.16)	196 (53.41)	71 (19.35)	15 (4.09)	2.96	0.77	ดีมาก	1

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

ด้านรูปลักษณะที่ สัมผัสได้	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
2. เทศบาลมีการ จัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวก แก่ประชาชน อย่างเพียงพอ	47 (12.81)	204 (55.59)	86 (23.43)	30 (8.17)	2.73	0.79	ดีมาก	4
3. ความเหมาะสม ในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะ ท่าทางของ เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	72 (19.62)	169 (46.05)	90 (24.52)	36 (9.81)	2.75	0.88	ดีมาก	3
4. เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการมีความรู้ ความสามารถใน การให้บริการ เช่น การตอบข้อ สงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา ได้	82 (22.34)	182 (49.59)	79 (21.53)	24 (6.54)	2.88	0.83	ดีมาก	2
ภาพรวม					2.83	0.79	ดีมาก	-

จากตารางที่ 4-2 ผลการวิเคราะห์จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอ

ท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามด้านรูปลักษณะที่สัมผัสได้ พบว่า ในภาพรวมอยู่ใน □ ระดับดี มาก ($\bar{X} = 2.83, SD = 0.79$) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อสรุปได้ดังนี้ ข้อ 1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ประชาชนมีความคิดเห็นในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.96, SD = 0.77$) เป็นอันดับแรกรอง □ ลงมาคือ ข้อ 4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ

ข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยเหลือไขปัญหาได้ ประชาชนมีความคิดเห็นในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.88, SD = 0.83$) ข้อ 3. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.75, SD = 0.88$) และอันดับสุดท้าย คือ ข้อ 2. เทศบาลมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความคิดเห็นในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.01, SD = 0.75$)

ตารางที่ 4-3 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความคิดเห็น				□ □ \bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด				
1. ความเป็นธรรมของการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	107 (29.16)	170 (46.32)	74 (20.16)	16 (4.36)	3.00	0.82	ดีมาก	1
2. มีความพร้อมในการจัดเตรียมเอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน	65 (17.71)	205 (55.86)	75 (20.44)	22 (5.99)	2.85	0.78	ดีมาก	2

ตารางที่ 4-3 (ต่อ)

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความคิดเห็น				□ □ \bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย □ น้อยที่สุด				
3. เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการตอบ คำถามหรือให้ ข้อมูลได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง และ เข้าใจง่าย	71 (19.35)	182 (49.59)	84 (22.89)	30 (8.17)	2.80	0.84	ดีมาก	4
4. มีความคล่องตัว ของขั้นตอนการ ให้บริการ สะดวก รวดเร็ว	75 (20.44)	180 (49.05)	88 (23.98)	24 (6.54)	2.83	0.82	ดีมาก	3
ภาพรวม					2.87	0.79	ดีมาก	-

จากตารางที่ 4-3 ผลการวิเคราะห์จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.87$, $SD = 0.79$) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อสรุปได้ดังนี้ ข้อ 1. มีความเป็นธรรมชาติของการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ประชาชนมีความคิดเห็นในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.00$, $SD = 0.82$) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ข้อ 2. มีความพร้อมในการจัดเตรียมเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ประชาชนมีความคิดเห็นในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.85$, $SD = 0.78$) ข้อ 4. มีความคล่องตัวของขั้นตอนการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว ประชาชนมีความคิดเห็นในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.83$, $SD = 0.82$) และอันดับสุดท้ายคือ ข้อ 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตอบคำถามหรือให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจนถูกต้องและเข้าใจง่าย ประชาชนมีความคิดเห็นในระดับดี
มาก ($\bar{X} = 2.80, SD = 0.84$)

ตารางที่ 4-4 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ
ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่
จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที

ด้านการ ตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ ทันที	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
1. การให้บริการ แต่ละขั้นตอน มีตัวอย่าง คำแนะนำให้ดู ทำให้เข้าใจ ขั้นตอนได้ อย่างถูกต้อง	106 (28.88)	185 (50.41)	56 (15.26)	20 (5.45)	3.03	0.81	ดีมาก	1
2. ท่านมาติดต่อ งานที่เทศบาล แล้วได้รับ ความสำเร็จตรง กับความต้องการ	96 (26.16)	179 (48.77)	75 (20.44)	17 (4.63)	2.96	0.81	ดีมาก	2
3. งานที่ท่านมา ติดต่อรับบริการ จากเทศบาล เจ้าหน้าที่ทำงาน ได้ถูกต้อง เรียบร้อย	91 (24.80)	159 (43.32)	93 (25.34)	24 (6.54)	2.86	0.86	ดีมาก	3

4. มีป้าย ประชาสัมพันธ์ ป้ายข้อความบอก จุดบริการต่าง ๆ	84 (22.89)	159 (43.32)	98 (26.70)	26 (7.08)	2.82	0.87	ดีมาก	4
ภาพรวม					2.92	0.81	ดีมาก	-

จากตารางที่ 4-4 ผลการวิเคราะห์จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.92$, $SD = 0.81$) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อสรุปได้ดังนี้

ข้อ 1. การให้บริการแต่ละขั้นตอน มีตัวอย่าง คำแนะนำให้ดู ทำให้เข้าใจขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง ประชาชนมีความคิดเห็นในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.03$, $SD = 0.81$) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือข้อ 2. ท่านมาติดต่องานที่เทศบาลแล้ว ได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการ ประชาชนมีความคิดเห็นในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.96$, $SD = 0.81$) ข้อ 3. งานที่ท่านมาติดต่อรับบริการจากเทศบาล เจ้าหน้าที่ทำงานได้ถูกต้อง เรียบร้อย ประชาชนมีความคิดเห็นในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.86$, $SD = 0.86$) และอันดับสุดท้าย คือ ข้อ 4. มีป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายข้อความบอกจุดบริการต่าง ๆ ประชาชนมีความคิดเห็นในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.82$, $SD = 0.87$)

ตารางที่ 4-5 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามด้านการทำให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านการทำให้เกิด ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
1. ระยะเวลาที่ ให้บริการจนแล้ว เสร็จมีความ เหมาะสม	104 (28.34)	172 (46.87)	55 (14.99)	36 (9.81)	2.94	0.91	ดีมาก	1
2. เทศบาลมีผู้รับ ฟังความคิดเห็น คอยรับบริการ	80 (21.80)	187 (50.95)	68 (18.53)	32 (8.72)	2.86	0.86	ดีมาก	2

ร้องเรียน คำร้อง
ทุกซ์ หรือ
คำแนะนำจาก
ประชาชน

ตารางที่ 4-5 (ต่อ)

ด้านการทำให้เกิด ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
3. เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการมีความ ซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกร้อง ผลประโยชน์ จากผู้รับบริการ	64 (17.44)	170 (46.32)	93 (25.34)	40 (10.90)	2.70	0.88	ดีมาก	4
4. มีการแจ้ง รายชื่อบุคคลและ เบอร์โทรศัพท์ที่ สามารถติดต่อได้	85 (23.16)	154 (41.96)	92 (25.07)	36 (9.81)	2.78	0.91	ดีมาก	3
ภาพรวม					2.82	0.86	ดีมาก	-

จากตารางที่ 4-5 ผลการวิเคราะห์จำนวน คำร้องละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอ
ท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามด้านการทำให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ในภาพรวม
อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.82, SD = 0.86$) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อสรุปได้ดังนี้ ข้อ
1. ระยะเวลาที่ให้บริการจนแล้วเสร็จมีความเหมาะสม ประชาชนมีความคิดเห็นในระดับดีมาก
($\bar{X} = 2.94, SD = 0.91$) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ข้อ 2. เทศบาลมีผู้รับฟังความคิดเห็น คอยรับ
การร้องเรียน คำร้องทุกซ์หรือคำแนะนำจากประชาชน ประชาชนมีความคิดเห็นในระดับดีมาก
($\bar{X} = 2.86, SD = 0.86$) ข้อ 4. มีการแจ้งรายชื่อบุคคลและเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
ประชาชนมีความคิดเห็นในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.78, SD = 0.91$) และอันดับสุดท้าย คือ

ข้อ 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกร้อยผลประโยชน์จากผู้รับบริการ
ประชาชนมีความคิดเห็นในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.70$, $SD = 0.88$)

ตารางที่ 4-6 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ
ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่
จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ

ด้านความเอาใจใส่ต่อ ผู้มาใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการมีการลด ขั้นตอนในการ ปฏิบัติงานลง เพื่อให้การบริการ เป็นไปอย่างรวดเร็ว	118 (32.15)	153 (41.69)	76 (20.71)	20 (5.45)	3.01	0.87	ดีมาก	1
2. เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการคอย เอาใจใส่และ ให้คำแนะนำ ผู้รับบริการ ในขณะที่เกิดปัญหา และแก้ปัญหา ร่วมกันจนเสร็จ	89 (24.25)	176 (47.96)	78 (21.25)	24 (6.54)	2.90	0.84	ดีมาก	2
3. เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีการลด ภาระด้านเอกสาร หลักฐานที่ไม่ จำเป็นลง	90 (24.52)	160 (43.60)	88 (23.98)	29 (7.90)	2.85	0.88	ดีมาก	3

4. เจ้าหน้าที่	79	160	101	27	2.79	0.86	ดีมาก	4
ผู้ให้บริการยอมรับ	(21.53)	(43.60)	(27.52)	(7.36)				
คำตำหนิติมและ								
สำรวจมกิริยาทำทาง								
ภาพรวม					2.89	0.84	ดีมาก	-

จากตารางที่ 4-6 ผลการวิเคราะห์จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.89$, $SD = 0.84$) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อสรุปได้ดังนี้

- ข้อ 1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานลง เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ประชาชนมีความคิดเห็นในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.01$, $SD = 0.87$) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ข้อ 2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคอยเอาใจใส่และให้คำแนะนำผู้รับบริการในขณะที่เกิดปัญหาและแก้ปัญหาพร้อมกันจนเสร็จ ประชาชนมีความคิดเห็นในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.90$, $SD = 0.84$)
- ข้อ 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการลดภาระด้านเอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็นลง ประชาชนมีความคิดเห็นในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.85$, $SD = 0.88$) และอันดับสุดท้าย คือ ข้อ 4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยอมรับคำตำหนิติมและสำรวจมกิริยาทำทาง ประชาชนมีความคิดเห็นในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.79$, $SD = 0.86$)

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ				
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี				
1. ด้านรูปลักษณ์ที่สัมผัสได้	2.83	0.79	ดีมาก	4
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	2.87	0.79	ดีมาก	3
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที	2.92	0.81	ดีมาก	1
4. ด้านการทำให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	2.82	0.86	ดีมาก	5

5. ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ	2.89	0.84	ดีมาก	2
ภาพรวม	2.87	0.81	ดีมาก	-

จากตารางที่ 4-7 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.87, SD = 0.81$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านของความคิดเห็นของประชาชน อันดับแรก คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันทีอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 2.92, SD = 0.81$) รองลงมา คือ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 2.89, SD = 0.84$) ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 2.87, SD = 0.79$) ด้านรูปลักษณ์ที่สัมผัสได้ ($\bar{X} = 2.83, SD = 0.79$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการทำให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 2.82, SD = 0.86$)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

เพศ	จำนวน (คน)	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	173	3.49	0.45	20.460	0.000
หญิง	194	2.31	0.65		

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-8 ผลการเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	215.321	43.064	576.827	0.000
ภายในกลุ่ม	361	26.951	0.075		
รวม	366	242.272			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐาน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4-10 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Post Hoc) ของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 21 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	61 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 21 ปี	4.00	-	.49*	1.00*	1.62*	2.29*	3.00*

21-30 ปี	3.51	-	-	.51*	1.13*	1.80*	2.51*
31-40 ปี	3.00	-	-	-	.62*	1.29*	2.00*
41-50 ปี	2.38	-	-	-	-	.67*	1.38*
51-60 ปี	1.71	-	-	-	-	-	.71*
61 ปีขึ้นไป	1.00	-	-	-	-	-	-

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีการ LSD (Least significant difference test) พบว่ามีความแตกต่าง 15 คู่ ดังนี้

คู่ที่ 1 กลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มากกว่ากลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุ 21-30 ปี

คู่ที่ 2 กลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มากกว่ากลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุ 31-40 ปี

คู่ที่ 3 กลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มากกว่ากลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุ 41-50 ปี

คู่ที่ 4 กลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มากกว่ากลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุ 51-60 ปี

คู่ที่ 5 กลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มากกว่ากลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

คู่ที่ 6 กลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุ 21-30 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มากกว่ากลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุ 31-40 ปี

คู่ที่ 7 กลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุ 21-30 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มากกว่ากลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุ 41-50 ปี

จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	224.556	56.139	1147.071	0.000
ภายในกลุ่ม	362	17.717	0.049		
รวม	366	242.272			

*p ≤ .05

จากตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐาน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4-12 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Post hoc) ของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ไม่ได้ศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	อนุปริญาตรี/เทียบเท่า	ปริญาตรีขึ้นไป
ไม่ได้ศึกษา	3.91	-	.85*	1.00*	1.76*	2.32*
ประถมศึกษา	3.06	-	-	.15*	.91*	1.47*
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	2.90	-	-	-	.75*	1.32*
อนุปริญาตรี/เทียบเท่า	2.15	-	-	-	-	.56*
ปริญาตรีขึ้นไป	1.59	-	-	-	-	-

*p ≤ .05

คู่ที่ 10 กลุ่มประชาชนผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาตรี/ เทียบเท่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มากกว่ากลุ่มประชาชนผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	211.127	42.225	489.421	0.000
ภายในกลุ่ม	361	31.146	0.086		
รวม	366	242.272			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐาน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4-14 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Post hoc) ของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> อาชีพ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	\bar{X}	รับราชการ/	ลูกจ้าง/	รับจ้าง	ค้าขาย/			
		พนักงาน	พนักงานบริษัท	ทั่วไป/	ธุรกิจ	เกษตรกร	อื่น ๆ	
		รัฐวิสาหกิจ	เอกชน	ใช้แรงงาน	ส่วนตัว/			

		อาชีพอิสระ					
รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	4.00	-	-	.73*	1.00*	1.56*	2.79*
ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัทเอกชน	3.95	-	-	.68*	.95*	1.51*	2.74*

ตารางที่ 4-14 (ต่อ)

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท เอกชน	รับจ้าง ทั่วไป/ ใช้แรงงาน	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว/ อาชีพอิสระ	เกษตรกร	อื่น ๆ
รับจ้างทั่วไป/ ใช้แรงงาน	3.27	-	-	-	.27*	.82*	2.06*
ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว/ อาชีพ อิสระ	3.00	-	-	-	-	.56*	1.79*
เกษตรกร	2.44	-	-	-	-	-	1.24*
อื่น ๆ (ว่างงาน, กำลังศึกษา)	1.21	-	-	-	-	-	-

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีการ LSD (Least significant difference test) พบว่ามีความแตกต่าง 14 คู่ ดังนี้

คู่ที่ 1 กลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มากกว่ากลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/ ใช้แรงงาน

คู่ที่ 2 กลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มากกว่ากลุ่มประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ

คู่ที่ 13 กลุ่มประชาชนผู้มารับบริการที่มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มากกว่ากลุ่มประชาชนผู้มารับบริการที่มีอาชีพอื่น ๆ (ว่างงาน, กำลังศึกษา)

คู่ที่ 14 กลุ่มประชาชนผู้มารับบริการที่มีอาชีพเกษตรกร มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มากกว่ากลุ่มประชาชนผู้มารับบริการที่มีอาชีพอื่น ๆ (ว่างงาน, กำลังศึกษา)

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนผู้มารับบริการที่มีรายได้/ เดือนต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้/ เดือน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	215.731	53.933	735.607	0.000
ภายในกลุ่ม	362	26.541	0.073		
รวม	366	242.272			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้/ เดือน พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีรายได้/ เดือนต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐาน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4-16 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Post hoc) ของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้/ เดือน

รายได้/ เดือน	\bar{X}	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป
น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 5,000 บาท	4.00	-	.39*	.99*	1.16*	2.22*

ตารางที่ 4-16 (ต่อ)

รายได้/ เดือน	\bar{X}	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป
น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 5,000 บาท	4.00	-	.39*	.99*	1.16*	2.22*
5,001-10,000 บาท	3.61	-	-	.60*	.78*	1.83*
10,001-15,000 บาท	3.01	-	-	-	.17*	1.23*
15,001-20,000 บาท	2.83	-	-	-	-	1.06*
มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป		1.78	-	-	-	-

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีการ LSD (Least significant difference test) พบว่ามีความแตกต่าง 10 คู่ ดังนี้
 คู่ที่ 1 กลุ่มประชาชนผู้มารับบริการที่มีรายได้/ เดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มากกว่ากลุ่มประชาชนผู้มารับบริการที่มีรายได้/ เดือน 5,001-10,000 บาท

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2. ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 4-17 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
3. ประชาชนผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ประชาชนผู้มารับบริการที่มีรายได้/ เดือนต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/เดือน ใน 5 ด้าน คือ ด้านรูปลักษณ์ที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที ด้านการทำให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการจำนวน 4,419 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane, 1970) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 367 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/เดือน) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า จากประชากรมีจำนวนทั้งหมด 367 คน เป็นเพศหญิงที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด โดยส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้เฉลี่ย/เดือน มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี มีระดับความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 5 ด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านรูปลักษณ์ที่สัมผัสได้ และด้านการทำให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีระดับความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05
4. ประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้/ เดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

จากการศึกษาข้อมูลระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก จากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของธัญญธร สมพงษ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับ

ผลการศึกษาของชลิตา ประทีปทอง (2554) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล กุดข้าวปุ้น อำเภอ กุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ใน ระดับมาก และยังคงสอดคล้องกับผลการศึกษาของธัญญาลักษณ์ ศรีพลาย และเพ็ญศิริ โชติพันธ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเมืองใน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สร้างถ่อ อำเภอเมืองใน จังหวัดอุบลราชธานีอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี เป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านรูปลักษณ์ที่สัมผัสได้ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอและมี ความรู้ความสามารถในการตอบข้อสงสัย สามารถให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ และเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีลักษณะท่าทางที่พร้อมสำหรับการให้บริการซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกฤษฎิ์ นุญช่วย (2554) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลปางหมู พบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลปางหมู โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก เมื่อจำแนกในแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นคุณภาพอยู่ในระดับดีมากทุกด้าน โดยมีความคิดเห็นด้านความ รับผิดชอบมากที่สุด รองลงมาคือด้านรูปลักษณ์ที่สัมผัสได้ ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความ เชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือตามลำดับ

2. ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง มีความพร้อมในการให้บริการ มีขั้นตอนที่สะดวก รวดเร็ว จึงทำให้ประชาชนที่มารับ บริการมีความคิดเห็นว่าได้รับความเท่าเทียมกันและมีความเสมอภาค ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ของประเสริฐ กุศลสนอง (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ระดับความคิดเห็น ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทรายขาว พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.87$) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากตามลำดับ

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าเป็นเพราะการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีตัวอย่างคำแนะนำให้ดู ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการเข้าใจขั้นตอนได้อย่างถูกต้องซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสิงหาคม เกตุแก้ว (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับดีที่สุด โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับดีที่สุด เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับดีที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี เป็นลำดับที่ 3 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ อยู่ในระดับดี เป็นลำดับที่ 4 ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีเป็นลำดับสุดท้าย

4. ด้านการทำให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าเป็นเพราะ ระยะเวลาที่ให้บริการจนแล้วเสร็จมีความเหมาะสม รวมถึงมีผู้รับฟังความคิดเห็น คอยรับกรร้องเรียน คำร้องทุกข์ หรือคำแนะนำจากประชาชน และมีการแจ้งรายชื่อบุคคลและเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ไม่เลือกปฏิบัติ สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีมาตรฐานในการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกฤษฎา เจริญสุข (2555) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน ภาพรวม และทุกด้านอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ ตามลำดับ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของกฤษฎิ์ บุญช่วย (2554) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก เมื่อจำแนกในแต่ละด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นคุณภาพอยู่ในระดับดีมากทุกด้าน โดยมีความคิดเห็นด้านความรับผิดชอบมากที่สุด รองลงมา

คือด้านรูปลักษณะที่สัมผัสได้ ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือตามลำดับ

5. ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานลง เอาใจใส่ และให้คำแนะนำผู้รับบริการ ลดภาระด้านเอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็นลง เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชลิตา ประทีปทอง (2554) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น อำเภอกุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น อำเภอกุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ด้านความใส่ใจต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือตามลำดับ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ธัญญลักษณ์ ศรีพลาย และเพ็ญศิริ โชติพันธ์ (2554) งานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเมืองใน จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอเมืองใน จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

โดยการนำข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้มารับบริการที่ตอบแบบสอบถามมาทดสอบหาความแตกต่างกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้/เดือน ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. เพศ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าเป็นเพราะ เพศหญิงมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกฤษฎา เจริญสุข (2555) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และหน่วยงานที่มาติดต่อต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ

จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังสอดคล้องกับการศึกษาของสิงหาคม เกตุแก้ว (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนที่มีเพศมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน

2. อายุ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่าเป็นเพราะประสบการณ์ในการดำเนินชีวิตที่ผู้ที่อายุมากกว่าได้พบเห็นหรือมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า รวมถึงสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลจึงทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชนชนก หล้าบึง (2551) การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว พบว่า อายุ รายได้ และอาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษมแตกต่างกัน

3. ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่าเป็นเพราะประชาชนที่มีการศึกษาสูงนั้นจะมีวิสัยทัศน์และมุมมองที่หลากหลายมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาที่ต่ำ รวมถึงความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีความรอบรู้มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาค่ำกว่า จึงทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุทธิการต์ ชูทอง (2551) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทงานที่มาติดต่อ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

4. อาชีพ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่าเป็นเพราะประชาชนที่มีอาชีพในหน่วยงานเอกชนอาจไม่มีความรู้หรือ ไม่มีความคุ้นเคยกับรูปแบบการปฏิบัติงานของระบบราชการและระเบียบปฏิบัติที่ดีพอ รวมทั้งเจ้าหน้าที่เองอาจมีการเลือกปฏิบัติก็ให้ความสำคัญกับประชาชนที่เป็นข้าราชการเหมือนกันหรือให้ความสำคัญเฉพาะบุคคลที่รู้จักกันกับเจ้าหน้าที่ เช่นเป็นญาติมิตรจึงทำให้ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันจึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา

ของชลิตา ประทีปทอง (2554) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น อำเภอกุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า อาชีพต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น อำเภอกุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. รายได้/ เดือน พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีรายได้/ เดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าเป็นเพราะประชาชนที่มีรายได้มากจะให้ความสำคัญต่อการรับบริการ และมักเรียกร้องให้มีการบริการที่ดีมากกว่าผู้มีรายได้น้อยกว่า เช่น ต้องการได้รับการบริการก่อนคนอื่นหรือได้รับความสะดวกสบายมากกว่าคนอื่น ๆ แต่อย่างไรก็ตามเทศบาลตำบลเนินสูง มีการบริการประชาชนที่มารับบริการทุกคนเหมือน ๆ กัน มีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชนชนก หลักบึง (2551) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว พบว่า อายุ รายได้ และอาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษมแตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับการศึกษาของชลิตา ประทีปทอง (2554) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น อำเภอกุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือนพบว่า ระดับรายได้ต่อเดือนต่างกันเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น อำเภอกุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี” พบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการภาพรวมในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับดีมาก แต่ยังไม่ถึงในระดับที่ดีมากที่สุด ผู้ศึกษาวิจัยมีข้อเสนอแนะ เพื่อให้เทศบาลตำบลเนินสูงใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพการให้บริการที่ยั่งยืนดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีนโยบายในการพัฒนาบุคลากรทั้งในด้านทฤษฎี และด้านการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งเน้นการทำงานให้เป็นการทำงานเชิงรุกมากขึ้น เป็นการปรับปรุงคุณภาพการทำงานในหน้าที่ให้มีภาพพจน์ที่ดีต่อประชาชนที่มารับบริการ และยังเป็นการวัดประสิทธิภาพ

การทำงานอย่างเป็นรูปธรรม มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ อาจส่งเข้ารับการอบรมของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือเทศบาลตำบลเนินสูงจัดหลักสูตรอบรมขึ้นมาก็ได้

2. ผู้บริหารเทศบาลตำบลเนินสูงควรมีนโยบายในการตั้งงบประมาณจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. เทศบาลตำบลเนินสูงควรเพิ่มช่องทางให้ผู้ที่มาใช้บริการสามารถที่จะติดต่อเพื่อการร้องเรียนหรือคำแนะนำจากประชาชน และยังเป็นการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผลงานของเทศบาลผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย, เว็บไซต์, วิทยุชุมชน ฯลฯ ให้มากขึ้น

2. ในเวลาราชการตั้งแต่ 08.30-16.30 น. เจ้าหน้าที่ต้องมีความพร้อมในการทำงานทุกฝ่ายงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ส่วนนอกเวลาราชการควรจัดทำสายด่วน Hot Line เพื่อให้ประชาชนสามารถโทรมาสอบถามข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ได้ ในวันหยุด

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงระบบการบริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

2. ควรศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของผู้มารับบริการ เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบริการ

3. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลอื่น ๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบผลการศึกษา และเพื่อศึกษาจุดเด่นจุดด้อย และข้อควรปรับปรุงแก้ไขได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเทศบาลและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือประชาชนที่มารับบริการ

4. ควรมีการศึกษาการประเมินผลพนักงานต่อการให้บริการควบคู่ไปกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลทั้งสองส่วนมาปรับปรุง พัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กฤษฎา เจริญสุข. (2555). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กฤษฎิ์ บุญช่วย. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กฤษฎ์ อุทัยรัตน์. (2541). *การควบคุมคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- จศักดิ์ ต้นภูมิ. (2551). *การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์*. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จิรายุ ทรัพย์สิน. (2540). *ปัจจัยความคิดเห็นของนิสิตต่อการเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีนิสิตปริญญาตรี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชนชนก หลักบึง. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชลิตา ประทีปทอง. (2554). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลกุดข้าวปุ้น อำเภอกุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารรัฐกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารรัฐกิจและการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ณวัลญากรณ์ มหาโศกานินน์. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คุณหทัย กรุฑเดชะ. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ทศรัฐ จันยาง. (2555). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- เทศบาลตำบล. เข้าถึงได้จาก th.wikipedia.org/wiki.
- เทศบาลตำบลเนินสูง. (2496). *พระราชบัญญัติเทศบาลอำนาจหน้าที่ของเทศบาล*. จันทบุรี: เทศบาลตำบลเนินสูง.
- เทศบาลตำบลเนินสูง. (2557). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระยะยาว ปี พ.ศ.2558-2563 อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี*. จันทบุรี: เทศบาลตำบลเนินสูง.
- เทศบาลตำบลเนินสูง. (2557). *แผนพัฒนาเทศบาลตำบลเนินสูงสามปี พ.ศ.2558-2560 อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี*. จันทบุรี: เทศบาลตำบลเนินสูง.
- เทศบาลตำบลเนินสูง. (2557). *แผนอัตรากำลัง 3 ปี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558-2560*. อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี. จันทบุรี: เทศบาลตำบลเนินสูง.
- ชัยยุทธ สมพงษ์. (2556). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาวิทยาลัย, สาขาวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชัยญาติเกษม ศรีพลาย และเพ็ญศิริ โชติพันธ์. (2554). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ อำเภอลำดวน จังหวัดอุบลราชธานี*. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัย พิษณุพรรณ*, 6(2), 65-71.
- ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์. (2551). *การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช*. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาธุรกิจศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นพรัตน์ หวลระลึก. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหันตรา อำเภพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมวิทยา, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- บงกช สิงหะ. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ประเสริฐ กุศลสนอง. (2555). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัตนกรณ วงษ์ษา. (2555). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรรณเพ็ญ พลศักดิ์. (2553). *คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ*. วารสารบัณฑิตวิทยาลัยพิษณุพนธ์, 5(1), 91-95.
- วิฑูรย์ ฐานเมธี. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารกิจการคณะสงฆ์ในจังหวัดหนองบัวลำภู*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในการบริการ 1 (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วัลลภ รัฐนัตรานนท์. (2545). *ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ศิริพร วิชญมหิมาชัย. (2548). *การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ*. วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ, 18(1), 67-80.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). *การบริการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศิวัญฐ์ น้อยเจริญ. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมชาย กิจขรรจง. (2536). *สร้างบริการ สร้างความประทับใจ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บুকส์.
- สมิต สัจฉกร. (2545). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: สายธาร.

- สิงหาคม เกตุแก้ว. (2556). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิริอร วิชาวุธ. (2544). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุทธิการ์ต ชูทอง. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาล ตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสกสรร วัฒนพงษ์. (2542). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการประสานงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวงกับเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรในเขตพื้นที่ทางหลวงหมายเลข 34 (บางนา-บางปะกง) กรุงเทพฯ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- โสภา พิสมัย. (2543). *ความคิดเห็นของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่มีต่อการลาออกต่อเกษียณอายุ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2544). *คู่มือการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดีตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542*. กรุงเทพฯ: สำนักงานข้าราชการพลเรือน.
- อมรา พงศาพิชญ์. (2541). *วัฒนธรรม ศาสนา และชาติพันธุ์: วิเคราะห์สังคมไทยแนวมานุษยวิทยา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อภิชา ชลเสถียร. (2555). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร. (2551). *การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- Gronroos. C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(9), 3-44.

- Gronroos, C. (1990). Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of business research*, 20(1), 3-17.
- Hurlock, E. (1995). *Adolescent development*. New York: McGraw-Hill Book.
- Kotler, P. (1994). *Marketing management: Analysis planning improvement and control* (8th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Lovelock, C. H. (2000). *Service marketing* (4 ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Oskamp, S. (1977). *Attitudes and opinions*. New Jersey: Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 46 (6), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (Spring), 12-40.
- Tenner, A. R., & Detoro, I. J. (1992). *Total quality management: There step continuous improvement*. Massachusetts: Addison-Esley.
- Webster. (1999). *Webster's new world dictionary*. New York: Compact School the World.
- Yamane, T. (1970). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). Tokyo: John Weatherhill.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

แบบสอบถามชุดนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี” จึงขอความกรุณาจากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง

ผู้วิจัยจะเก็บแบบสอบถามไว้เป็นความลับ ไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นท่านสามารถตอบข้อคำถามได้อย่างอิสระและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 21 ปี

2. 21-30 ปี

3. 31-40 ปี

4. 41-50 ปี

5. 51-60 ปี

6. 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ไม่ได้ศึกษา

2. ประถมศึกษา

3. มัธยมศึกษา/เทียบเท่า

4. อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า

5. ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

1. รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

2. ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัทเอกชน

3. รับจ้างทั่วไป/ ไร่แรงงาน

4. ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว/ อาชีพอิสระ

5. เกษตรกร

6. อื่น ๆ โปรดระบุ

5. รายได้/ เดือน

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท

2. 5,001-10,000 บาท

3. 10,001-15,000 บาท

4. 15,001-20,000 บาท

5. มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วยมากที่สุด (4)	เห็นด้วยมาก (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
<u>ด้านรูปลักษณ์ที่สัมผัสได้</u>				
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ				
2. เทศบาลมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ				
3. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้				
<u>ด้านความน่าเชื่อถือ</u>				
1. มีความเป็นธรรมของการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง				
2. มีความพร้อมในการจัดเตรียมเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน				

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด (4)	เห็นด้วย มาก (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตอบคำถามหรือให้ ข้อมูลได้อย่างชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย				
4. มีความคล่องตัวของขั้นตอนการ ให้บริการ สะดวก รวดเร็ว				
<u>ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที</u>				
1. การให้บริการแต่ละขั้นตอน มีตัวอย่าง คำแนะนำให้ดู ทำให้เข้าใจขั้นตอนได้ อย่างถูกต้อง				
2. ท่านมาติดต่องานที่เทศบาลแล้วได้รับ ความสำเร็จตรงกับความต้องการ				
3. งานที่ท่านมาติดต่อรับบริการจากเทศบาล เจ้าหน้าที่ทำงาน ได้ถูกต้อง เรียบร้อย				
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายข้อความบอก จุดบริการต่าง ๆ				
<u>ด้านการทำให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ</u>				
1. ระยะเวลาที่ให้บริการจนแล้วเสร็จ มีความเหมาะสม				
2. เทศบาลมีผู้รับฟังความคิดเห็น คอยรับ การร้องเรียนคำร้องทุกข์หรือคำแนะนำจาก ประชาชน				
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จาก ผู้รับบริการ				

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด (4)	เห็นด้วย มาก (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
4. มีการแจ้งรายชื่อบุคคลและเบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้				
<u>ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ</u>				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการลดขั้นตอน ในการปฏิบัติงานลง เพื่อให้การบริการ เป็นไปอย่างรวดเร็ว				
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคอยเอาใจใส่และให้ คำแนะนำผู้รับบริการในขณะที่เกิดปัญหา และแก้ปัญหาร่วมกันจนเสร็จ				
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการลดภาระด้าน เอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็นลง				
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยอมรับคำตำหนิติ ชมและสำรวจมกิริยาทำทาง				

ขอขอบคุณทุกท่านที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย
ดาวเรือง แก้วสาริกา