

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขม  
อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

สร้อยญา เกิดลาภ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

มกราคม 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์  
ของ สรัญญา เกิดลาภ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

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

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

.....ประธาน  
(ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์)

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

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

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนันย์ ธารเสนา)

วันที่ เดือนมกราคม พ.ศ. 2559

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โขม่ง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี สำเร็จลง ได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ดร.วิชัย จง โชติชัชวาล อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ดร.อุษณากร ทาวรมย์ อาจารย์พรเทพ นามกร ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้อง เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ด้านเนื้อหามากที่สุด ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา นายอภิชาติ วิสิทธิ์วงศ์ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล โขม่ง ในฐานะผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

การศึกษาครั้งนี้ จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล โขม่ง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผู้มารับบริการที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โขม่ง ทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โขม่ง

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบเป็นกตัญญูคุณเวทิตแด่บุพการี บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้ ทั้งนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้เอ่ยนามและไม่ได้เอ่ยนาม ในที่นี้ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

สร้อยญา เกิดลาภ

57930055: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: คุณภาพ/ การให้บริการ/ องค์การบริหารส่วนตำบล

สร้อยญา เกิดลาภ: คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอน้ำใหม่ จังหวัดจันทบุรี (QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY KHAMONG SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, AMPHOE THAMAI, CHANTHABURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: วิชัย จงโชติชัชวาล, ปร.ด. 84 หน้า, ปี พ.ศ. 2559.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอน้ำใหม่ จังหวัดจันทบุรีและเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอน้ำใหม่ จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและประเภทของงานที่มาติดต่อ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 312 คนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Scheffe หากไม่พบความแตกต่างรายคู่จะใช้วิธี LSD (Least significant difference test)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี/ เทียบเท่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้ตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท ประเภทของงานที่มาติดต่อรับบริการ สำนักงานปลัด ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอน้ำใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับดี เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับดี ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับดี ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ อยู่ในระดับดี และสุดท้ายด้านการสร้างความมั่นใจ อยู่ในระดับดีผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอน้ำใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอน้ำใหม่ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกันประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของงานที่มาติดต่อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง

57930055: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.  
(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: QUALITY/ SERVICE GIVING/ SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE  
ORGANIZATION

SARANYA KERDLAP: QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY KHAMONG  
SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, AMPHOE THAMAI,  
CHANTHABURI PROVINCE. ADVISOR: WICHAI JONGCHOTCHATCHAVAN, Ph.D. 84  
P. 2016.

The purposes of this study were to investigate quality of service offered by Khamong Sub-district Administrative Organization located in Amphoe Thamai, Chanthaburi Province and to compare the level of opinion toward the quality of service as classified by the subjects' gender, age, educational level, occupation, amount of monthly income, and type of received service. There were 312 people participating in this study. The statistical tests used to analyze the data included frequency, percentage, means, and standard deviation. To test the hypotheses, t-test was operated. Also, One-way ANOVA was used to compare the differences of independent variables with three groups onwards. The test of Scheffe was used to test the differences between pairs. If no differences between pairs were found, the Least Significant Different test (LSD) would be operated.

The results of this study revealed that the majority of respondents were female, aged 31-40, holding a bachelor's degree, earning their living as daily hired workers with the amount of income of 10,001-15,000 baht. Most of them came for services at Office of Permanent Secretary for Khamong Sub-district. Also, it was shown that the level of quality of service offered by Khamong Sub-district Administrative Organization was rated at a good level. When considering each aspect, the aspect in relation to paying attention to service users was rated the highest, followed by the aspects of quality of service relating to responsiveness, dependability, physical environment, and assurance, respectively. All of these aspects of quality of service were rated at a good level. Also, the result based on the comparisons was shown that there were no statistically significant differences in the opinion toward the quality of service offered by Khamong Sub-district Administrative Organization among the subjects with different gender and amount of

monthly income. Finally, statistically significant differences were found in the opinion toward the quality of service offered by Khamong Sub-district Administrative Organization among the subjects with different age, educational level, occupation, and type of received service at a significant level of 0.05

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	2
สมมติฐานในการวิจัย .....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวความคิดการบริการสาธารณะ.....	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ .....	10
แนวความคิดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น .....	23
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล โขมงาม อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี.....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ .....	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	46

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เกณฑ์การแปลผล .....	46
ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	47
4 ผลการวิจัย .....	48
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	48
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโขมง.....	51
ตอนที่ ผลการทดสอบสมมติฐาน .....	58
5 สรุปและอภิปรายผล .....	67
สรุปผลการวิจัย.....	68
อภิปรายผลการวิจัย.....	69
ข้อเสนอแนะ.....	74
บรรณานุกรม .....	76
ภาคผนวก .....	80
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	84



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1 ลำดับความสำคัญของคุณภาพในการบริการ .....	17
2-2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ .....	20
2-3 จำนวนประชากรในแต่ละหมู่ .....	29
2-4 สรุปตัวแปรอิสระที่สัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโขมง .....	41
2-5 การสังเคราะห์ตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	42
4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป .....	48
4-2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโขมง ด้านความน่าเชื่อถือ .....	51
4-3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโขมง ด้านการสร้างความมั่นใจ .....	52
4-4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโขมง ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ .....	54
4-5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโขมง ด้านการดูแลเอาใจใส่ .....	55
4-6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโขมง ด้านการตอบสนอง .....	56
4-7 คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายด้าน .....	57
4-8 การเปรียบเทียบเพศกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี .....	58
4-9 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ ...	58
4-10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามอายุ .....	59

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-11 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโขม่ง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา .....	60
4-12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโขม่ง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา .....	60
4-13 ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขม่ง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ .....	61
4-14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโขม่ง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามอาชีพ ..	62
4-15 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโขม่ง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้.....	63
4-16 ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขม่ง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามประเภทของงานที่มาติดต่อ .....	64
4-17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโขม่ง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามประเภท ของงานที่มาติดต่อ .....	65
4-18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	66

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	4
2-1 แผนที่แสดงอาณาเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง .....	30
2-2 โครงสร้างองค์กร .....	31

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการต่อประชาชนของรัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีกว่านับว่าเป็นนโยบายของรัฐที่สำคัญของทุกรัฐบาลในยุคของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยทั้งนี้เพราะการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งที่รัฐบาลพึงกระทำและในยุคปัจจุบันที่ก้าวเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ด้วยแล้วมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ สามารถไหลเวียนจากจุดหนึ่งไปอีกจุดหนึ่งของโลกอย่างรวดเร็วและยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางการส่งเสริมบริการประชาชนของภาครัฐจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างหนึ่งของรัฐบาลที่ไม่สามารถปฏิเสธได้โดยรัฐจะต้องสร้างระบบบริหารและการบริการที่รวดเร็วเสมอภาคเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับแก่ประชาชนให้มากที่สุด (ปราณี ปิ่นแก้ว, 2550, หน้า 1) การกระจายอำนาจการปกครองในรูปองค์การบริหารส่วนตำบลได้รับการคาดหวังว่าจะเป็นกลไกสำคัญที่จะช่วยให้ความพยายามในการฟื้นฟูและพัฒนาศักยภาพของชุมชนชนบททั้งด้านสังคมเศรษฐกิจวัฒนธรรมเป็นจริงได้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการปกครองตนเองตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ภายใต้การกำกับดูแลของส่วนกลางการปกครองท้องถิ่นเกิดขึ้นภายใต้ฐานความคิดที่ว่า “ไม่มีผู้ใดจะรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุดเท่าคนในท้องถิ่นเอง”

(ยุทธนา บุญทนต์, 2550, หน้า 1)

หลังจากที่พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้ประกาศใช้ก็ได้มีการปรับปรุงฐานะของสภาตำบลและการบริหารงานของสภาตำบลเพื่อให้สามารถรองรับการกระจายอำนาจสู่ประชาชนได้มากขึ้นรวมทั้งยกฐานะสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์คือต้องมีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมาติดต่อกัน 3 ปีไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาทเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลและนับตั้งแต่มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มาจนถึงปัจจุบันและเนื่องจากพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลสามารถบริการการคลังโดยการจัดเก็บภาษีตามที่กฎหมายกำหนดสามารถจัดหาบุคคลภายในหน่วยงานได้บางส่วนมีสิทธิในการตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรในพื้นที่ของตนเองทั้งยังสามารถออกกฎหมายข้อบังคับใช้เองได้ในบางส่วนทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการดำเนินงานได้เป็นอย่างมากแต่ก็ไม่มีใครสามารถตอบได้ว่าด้านการบริการ

ประชาชนนั้นทำได้ดีแค่ไหนนอกจากประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเนื่องจากภารกิจหน้าที่ที่มีอยู่นั้นมีมากมายเกินศักยภาพขององค์กรที่จะสามารถกระทำได้ดีพร้อมๆกันอาจให้การให้บริการนั้นไม่เต็มที่เท่าที่ควรอาจทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการให้บริการของผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลโขมงามำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งเน้นการให้บริการสาธารณะเพื่อประโยชน์สุขอย่างแท้จริงของประชาชนในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้าน โครงสร้างพื้นฐานด้านสังคมด้านสาธารณสุขด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมตลอดจนด้านการจัดสวัสดิการสังคมต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมภายใต้แนวคิดร่วมกันคิดร่วมกันทำและร่วมกันประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและการพัฒนาตำบลอย่างยั่งยืนและเพื่อนำไปสู่การบริหารองค์กรตามหลักธรรมาภิบาลอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลเป็นธรรมโปร่งใสและตรวจสอบได้ภายใต้หลักการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้ประชาชนในชุมชนท้องถิ่นเป็นเจ้าภาพในการบริหารกิจการอันเป็นสาธารณะประโยชน์ให้สอดคล้องและเป็นไปตามความต้องการของประชาชนในชุมชนท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลโขมงามำเภอท่าใหม่ จึงมุ่งเน้นที่จะขับเคลื่อนองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลของประชาชนและเพื่อประชาชนอย่างแท้จริงต่อไป (องค์การบริหารส่วนตำบลโขมงามำเภอท่าใหม่, 2558, หน้า 11)

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้นนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมงามำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการวางแผนการบริหารจัดการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ที่ดีและมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการให้บริการต่าง ๆ ในโอกาสต่อไป ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมงามำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี เพื่อใช้ประกอบเป็นแนวทางในการยกระดับคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในการได้รับการบริการที่ดี

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมงามำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมงามำเภอ

ท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพรายได้ต่อเดือนและประเภทของงานที่มาติดต่อ

### สมมติฐานในการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
6. ประชาชนที่มีประเภทของงานที่มาติดต่อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการสำรวจองค์ความรู้ทั้งทางด้านแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

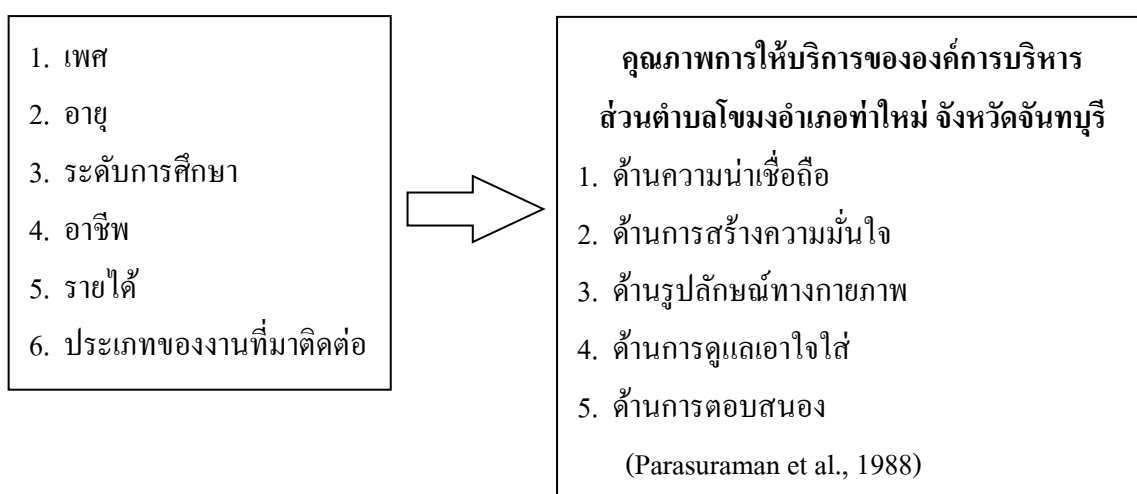
1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ประกอบด้วย
  - 1.1 เพศ
  - 1.2 อายุ
  - 1.3 ระดับการศึกษา
  - 1.4 อาชีพ
  - 1.5 รายได้ต่อเดือน
  - 1.6 ประเภทของงานที่มาติดต่อ
2. ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมงอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี โดยนำแนวความคิดของ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) ได้แก่

- 2.1 ความน่าเชื่อถือ
- 2.2 การสร้างความมั่นใจ
- 2.3 รูปลักษณ์ทางกายภาพ
- 2.4 การดูแลเอาใจใส่
- 2.5 การตอบสนอง

กรอบแนวคิดในการวิจัยสามารถแสดงได้ดังภาพ

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมงามอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
2. ได้ทราบถึงความแตกต่างของการให้บริการประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมงามอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่เพศ อายุระดับการศึกษาอาชีพรายได้ต่อเดือนและประเภทของงานที่มาติดต่อ
3. ทำให้สามารถนำผลของการศึกษามาเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนและจัดกิจกรรมยกระดับคุณภาพในการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการต่อไป

## ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหามุ่งศึกษาเฉพาะในส่วนของการคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
2. ขอบเขตพื้นที่การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
3. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการทำวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยและเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกันยายน-ธันวาคม พ.ศ. 2558

## นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาวิจัยคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีมีนิยามศัพท์เฉพาะดังนี้

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่เข้ามาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโขมงที่มารับบริการในประเภทการบริการที่มาใช้ในทุก ๆ ด้าน เช่น ด้านการเสียดาภิ รับเบี่ยยังชีพผู้สูงอายุ รับเบี่ยผู้พิการ รับเบี่ยผู้ป่วยเอดส์ แจ้งเรื่องร้องทุกข์ ฯลฯ

ผู้ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ ทุกตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลโขมงอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

คุณภาพ หมายถึง เป็นพฤติกรรมหรือผลผลิตด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีเพื่อตอบสนองความต้องการเป็นที่พอใจในการบริการของผู้รับบริการ

การบริการ หมายถึง การให้บริการด้านต่าง ๆ ด้วยความรวดเร็วมีขั้นตอนที่ไม่ซ้ำซ้อนยุ่งยากให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความสะดวกหรือไม่ยุ่งยากซ้ำซ้อนหรือความล่าช้าต่อการให้บริการความเข้าใจผู้รับบริการและสามารถรู้สึกได้ในให้การบริการและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจพร้อมที่จะมาใช้บริการอีก

ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง การมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม



ด้านการสร้างความมั่นใจ หมายถึง ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถในงานที่บริการเป็นอย่างดี พนักงานต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการอยู่ สามารถให้บริการและสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ

ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ หมายถึง การจัดสถานที่สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เพื่อให้บริการที่ติดกับประชาชนได้แก่มีบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ดีมีความสะอาดและเรียบร้อย ทั้งภายในและนอกอาคารมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยช่วยให้บริการดีขึ้น

ด้านการดูแลเอาใจใส่ หมายถึง การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อราชการให้กับผู้มารับบริการให้คำปรึกษาแนะนำความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่รับบริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความสุขเรียบร้อยซื่อสัตย์สุจริตตลอดจนมีความจริงใจในการให้บริการให้บริการด้วยความยุติธรรมและเท่าเทียมกัน

ด้านการตอบสนอง หมายถึง ความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ โดยให้บริการอย่างรวดเร็วเต็มใจไม่ให้อารมณ์เห็นผู้รับบริการเข้ามาติดต่อแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย

องค์การบริหารส่วนตำบลโขม่ง หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานการพัฒนาชุมชน การช่าง การจัดเก็บรายได้ การศึกษา ฯลฯ เพื่อให้เป็นไปตามข้อบัญญัติหรือกฎหมายอื่นที่เป็นอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลโขม่ง

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขม่ง อำเภอกำแพง จังหวัดจันทบุรีครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดการบริการสาธารณะ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
  - 2.1 ความหมายของการบริการ
  - 2.2 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ
  - 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ
  - 2.4 เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. แนวความคิดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโขม่ง อำเภอกำแพง จังหวัดจันทบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวความคิดการบริการสาธารณะ

##### ความหมายการบริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนกุล (2549) การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน

ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลางภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยมีลักษณะดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินบริการสาธารณะย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ขงยุทธ อนุกุล (2547) หลักการพื้นฐานของบริการสาธารณะหลักการพื้นฐานของบริการสาธารณะมี 3 ประการคือ หลักความต่อเนื่องหลักการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และหลักความเสมอภาค

1. หลักความต่อเนื่องเนื่องจากบริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม จึงจำเป็นต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก ด้วยเหตุดังกล่าว ฝ่ายปกครองจึงมีอำนาจที่จะบังคับให้คู่สัญญา (เช่น ผู้รับสัมปทาน) ต้องปฏิบัติหน้าที่อยู่ตลอดเวลา แม้ว่าจะตกอยู่ในสภาวะขาดทุนก็ตาม

2. หลักการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หลักนี้บางครั้งเรียกว่า หลักแห่งความผันแปร ซึ่งขึ้นอยู่กับความคิดที่ว่า ประโยชน์ส่วนรวมไม่ได้เป็นสิ่งที่อยู่นิ่ง แต่เป็นสิ่งที่ผันแปรไปตามกาลเวลา เช่นเดียวกับเรื่องวิธีการและปัจจัยที่นำไปสู่ความบรรลุผล บริการสาธารณะต้องพัฒนาไปตามความต้องการของสาธารณะและปรับตัวเข้ากับความเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าในเรื่องของนวัตกรรมทางเทคโนโลยีและการเพิ่มขึ้นของประชากร เป็นต้น

3. หลักความเสมอภาค หลักนี้มาจากหลักในเรื่องความเสมอภาคต่อหน้ากฎหมาย ซึ่งรวมถึงความเสมอภาคระหว่างผู้ใช้บริการที่ต้องได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันหลักความเสมอภาคจากความหมายของการบริการสาธารณะที่กล่าวมาข้างต้น

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะเป็นการให้บริการของหน่วยงานที่ภาครัฐจัดทำขึ้น มีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการของประชาชน

#### รูปแบบการดำเนินการให้บริการสาธารณะ

ตามพ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนฯ ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในมาตรา 16 มาตรา 17 และมาตรา 18 นั้นจะเห็นได้ว่าเป็นอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะที่มีขอบเขตกว้างขวางกว่าเดิมและในมาตรา 30 กำหนดให้มีการถ่ายโอนงานบริการสาธารณะที่เป็นการดำเนินการซ้ำซ้อนระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือภารกิจที่เป็นการดำเนินการตามนโยบายรัฐบาลภารกิจทั้งหมดนี้ต้องถ่ายโอนภายใน 4 ปี (พ.ศ. 2544-2547) และอาจให้แตกต่างกันได้แต่ไม่เกิน 10 ปี (พ.ศ. 2553) ดังกล่าวแล้วข้างต้นว่าจะมีภารกิจในหลายรูปแบบที่รัฐถ่ายโอนให้ท้องถิ่นดำเนินการซึ่งรูปแบบการมอบหมายภารกิจหรือบริการสาธารณะมีรูปแบบอยู่ 3 รูปแบบได้แก่

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเองเมื่อรัฐบาลหรือส่วนราชการยุติบทบาทการให้บริการสาธารณะซึ่งเป็นบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตและการจัด

โครงสร้างพื้นฐานและถ่ายโอนหรือส่งมอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเองซึ่งสามารถดำเนินการได้ใน 3 รูปแบบได้แก่

1.1 การกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับมอบแล้วไม่ว่าองค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.) หรือเทศบาลเมื่อรับโอนภารกิจต่าง ๆ แล้วสามารถบริหารจัดการด้วยตนเองภายใต้ความสามารถของตนเอง

1.2 การกิจที่ต้องร่วมกันดำเนินการระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเนื่องจากมีภารกิจบางประการอาจต้องคำนึงถึงความร่วมมือดังนั้นภารกิจบางอย่างต้องมีลักษณะการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทเดียวกันหรือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างประเภทกัน

1.3 การกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการเองแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถซื้อบริการมอบหมายหรือจัดซื้อจัดจ้างให้เอกชนดำเนินการแทนได้

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานราชการร่วมกันดำเนินการในการดำเนินการบริการสาธารณะบางภารกิจต้องมีการปรับเปลี่ยนเช่นการปรับบทบาทของราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใหม่โดยท้องถิ่นอาจจะเป็นผู้ดำเนินการหลักในการดำเนินการบริการสาธารณะบางภารกิจแต่อีกหลายภารกิจยังคงอยู่ภายใต้การกำกับหรือการบริหารจัดการหรือการดำเนินงานของส่วนราชการ

3. การกิจที่รัฐไม่ได้ถ่ายโอนไปแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้ภารกิจบางประการไม่ได้มีการถ่ายโอนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเช่นการจัดการศึกษาสูงกว่าการศึกษาขั้นพื้นฐานแต่ถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดต้องการจัดการศึกษาดังกล่าวก็สามารถดำเนินการได้เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการศึกษาอยู่แล้วแต่ทั้งนี้จะต้องอยู่ภายใต้การพิจารณามาตรฐานตามที่กระทรวงศึกษาธิการเป็นผู้กำหนด

ดังนั้นในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแผนการกระจายอำนาจฯจึงเป็นจุดเริ่มต้นของพัฒนาการของการกระจายอำนาจของประเทศไทยซึ่งต้องการกลไกและมาตรการที่จะพัฒนาขึ้นในอนาคตเพื่อให้การกระจายอำนาจบรรลุผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องการความเข้าใจที่ตรงกันและความมุ่งมั่นเชื่อมั่นต่อปรัชญาและคุณค่าของการกระจายอำนาจจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องนับแต่รัฐบาลส่วนราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนที่พร้อมจะร่วมกันพัฒนาการกระจายอำนาจโดยผ่านกระบวนการการเรียนรู้ที่ต่อเนื่องและมั่นคง

จากความหมายของรูปแบบการดำเนินการให้บริการสาธารณะที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะรัฐถ่ายโอนให้ท้องถิ่นดำเนินการซึ่งรูปแบบการมอบหมายภารกิจหรือบริการสาธารณะมีรูปแบบอยู่ 3 รูปแบบ 1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะ

ดำเนินการเองเมื่อรัฐบาลหรือส่วนราชการยุติบทบาทการให้บริการสาธารณะ 2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานราชการร่วมกันดำเนินการ 3) การกิจที่รัฐไม่ได้ถ่ายโอนไปแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

### ความหมายของการบริการ

วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2542, หน้า 7) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะ 7 ประการแห่งการบริการที่ดีโดยใช้ตัวอักษรย่อของคำว่า Service อธิบายลักษณะเด่นของการบริการมีดังนี้

S = Smiling & Sympathy คือการยิ้มแย้มและเอาใจเขาใส่ใจเราเห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า

E = Early response คือการตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจโดยมีทันใจได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือการแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำไม่ใช่ทำแบบเสียไม่ได้

I = Image enhancing คือการแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy คือกิริยาอาการอ่อน โขนสุภาพและมีมารยาทที่อ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นขณะบริการจะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

การอธิบายความหมายของการบริการในรูปแบบนี้จึงเป็นแนวทางที่ควรปฏิบัติเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีซึ่งหากองค์กรใดมีลักษณะการให้บริการเช่นนี้ย่อมถือได้ว่ามีความเป็นเลิศทางการบริการที่เดียว

จากความหมายของการบริการดังกล่าวพอสรุปได้ว่าการบริการหมายถึงการดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างยอดเยี่ยมเป็นเลิศโดยยึดหลักว่าต้องมีความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุดอันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2544, หน้า 58) กล่าวว่าบริการ หมายถึง พฤติกรรมกิจกรรม กระบวนการในการกระทำที่บุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งส่งมอบให้แก่อีกบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลอีกกลุ่มหนึ่งอย่างมีเป้าหมายและความมั่นใจการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องหรือสัมผัสได้ยากแต่

เสื่อมสลายง่ายผู้ให้บริการเป็นผู้สร้างแล้วส่งมอบให้ผู้รับบริการเพื่อประโยชน์หรือเพื่อความสะดวกสบายในเวลานั้นหรือทันทีทันใดที่เกิดการบริการนั้น

คำนวน ประสมผล (2547, หน้า 84) ให้ความหมายของการบริการที่เป็นเลิศว่าเป็น ความเพลิดเพลินใจที่ได้ให้ลูกค้ามากกว่าที่ลูกค้าต้องการเล็กน้อยผู้ให้บริการที่เป็นเลิศจะต้องให้บริการด้วยพลังงานและความกระตือรือร้น

พรรณภา เชื้อพุดตาล (2547, หน้า 20-21) กล่าวว่าบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคลากรหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจผลของการกระทำนั้นซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกันในความหมายนี้จะครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าการบริการนั้นจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์

พิภพ อุดร (2547, หน้า 9) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง กระบวนการนำเสนอหรือประโยชน์หรือคุณค่าที่ผู้บริโภคต้องการโดยผ่านกิจกรรมหรือดำเนินการที่ผู้ให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการทั้งนี้ในการให้บริการนั้นอาจมีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ หรืออาจจะเป็นการกระทำล้วนๆโดยที่ไม่มีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือใดๆก็ได้กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การบริการหมายรวมถึงแต่การกระทำที่อำนวยความสะดวกในลักษณะที่เป็นนามธรรมล้วนๆโดยไม่มีวัสดุสิ่งของหรือสินค้าเป็นส่วนประกอบสำคัญของการกระทำนั้น ๆ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 14) ให้ความหมายของการบริการว่าเป็น การกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องแต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติการซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

ยุพาวรรณ วรรณพาณิชย์ (2548, หน้า 12) กล่าวว่าเป็นการยากที่จะบอกว่าอะไรเป็นสินค้าหรือเป็นบริการอย่างแท้จริงขึ้นอยู่กับว่าผลประโยชน์ที่ได้รับ (Benefit) มาจากสินค้าหรือมาจากบริการถ้ามาจากสินค้าเพียงอย่างเดียวโดยปราศจากคุณค่า (Value) ทางด้านบริการก็จัดว่าเป็นสินค้า แต่ถ้าผลประโยชน์มาจากการบริการไม่มีส่วนประกอบของสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องจะจัดว่าเป็นการบริการ

สมิตลัทธมกร (2548, หน้า 11) ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ

หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการแม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า
  2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจคุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้นเพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดแต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า
  3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนการให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการใช้ปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา
  4. เหมาะสมแก่สถานการณ์การให้บริการที่รวดเร็วส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์นอกจากส่งสินค้าทันตามกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย
  5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้านจะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและของเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วยจากความหมายของการบริการที่รวบรวมมาดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าการบริการหมายถึงการปฏิบัติของฝ่ายหนึ่งให้เกิดประโยชน์ต่ออีกฝ่ายหนึ่งโดยคำนึงถึงความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับเป็นหลักเพื่อการสร้างและรักษาสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดคุณลักษณะ 7 ประการแห่งการบริการที่ดี
- จากความหมายการบริการที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าการบริการหมายถึงการกระทำหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำนั้นเกิดความรู้สึที่ดีและประทับใจสิ่งที่ได้รับ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้

### ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman et al. (1988) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการว่า หมายถึง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการและการรับรู้ที่มีต่อการบริการจริง วีระพงษ์ เถลิ้มจิระรัตน์ (2542, หน้า 14-15) คุณภาพการให้บริการคือความสอดคล้องกัน ของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการหรือระดับความสามารถในการให้บริการที่ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอื่นทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิด ความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 66) เสนอความเห็นไว้ว่าคุณภาพการให้บริการเป็น ทักษะคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการซึ่งจะมีระดับแตกต่างกัน ออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลและความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินที่ ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

จากความหมายของคุณภาพการให้บริการที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าคุณภาพการ ให้บริการคือ ความสอดคล้องกันของการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งจะมีระดับ แตกต่างกัน ตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล ทำให้เกิดความรู้สึกดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ จากบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

Millet (1954, p. 4) ได้ให้ความคิดเห็นว่าการให้บริการต้องมีลักษณะ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) คือการบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาคไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นอย่างไร เช่น การให้บริการลูกค้าตามลำดับการมาก่อน หลัง ผู้ให้บริการมีความอ่อนโยนต่อผู้รับบริการทุกระดับสาขา อาชีพ หรือไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้บริการเป็น พิเศษ เฉพาะกลุ่ม หรือเฉพาะคน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความ จำเป็นรีบด่วนและทันความต้องการ งานบริการหัวใจที่สำคัญ คือ ช่วงเวลา ความผิดพลาด จากการ ไม่ทันเวลา อาจเป็นผลเสียต่องาน ต่อโอกาส ดังนั้น หากมีวิธีการใดที่รวดเร็วกว่าจะเป็นผลดีกับผู้ บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น มีเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอ ความเพียงพอของที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ



4. การบริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการจนกว่าจะแล้วเสร็จ โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ เป็นการให้บริการอย่างสม่ำเสมอไม่ไขว่คว้าหาความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) คือการพัฒนาการบริการทั้งด้านผลงาน และคุณภาพ หรือเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

สรุปได้ว่าตามแนวคิดจาก Millet (1954) การบริการที่ดีคือ การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ โดยยึดหลัก การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

Parasuraman et al. (1988, pp. 12-40) กล่าวถึงข้อกำหนด 5 ข้อที่ลูกค้าใช้ในการตัดสินคุณภาพบริการ ได้แก่ความน่าเชื่อถือการสร้างความมั่นใจรูปลักษณ์ทางกายภาพการดูแลเอาใจใส่และการตอบสนองโดยที่ลูกค้าจะใช้ข้อกำหนดทั้ง 5 ในการตัดสินคุณภาพบริการ โดยเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง

#### 1. ความน่าเชื่อถือ

ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือให้บริการตามที่ให้สัญญาไว้ตรงตามความต้องการของลูกค้าไม่มีความผิดพลาดผู้ให้บริการต้องแสดงถึงความน่าเชื่อถือได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมเช่น

- 1.1 บริษัทควรให้บริการตามที่ให้สัญญาไว้
- 1.2 บริษัทต้องแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ
- 1.3 บริษัทควรให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้าตั้งแต่ครั้งแรก
- 1.4 บริษัทควรให้บริการตามเวลาที่ให้สัญญาไว้
- 1.5 บริษัทควรแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนถึงเวลาที่ให้บริการหรือการเข้าพบลูกค้า

Parasuraman et al. (1988) กล่าวว่า ความเชื่อถือและไว้วางใจได้เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสมเช่นการรักษาคนไข้ของโรงพยาบาลต้องรักษาให้หายป่วย

Tenner and Detoro (1992, p.85) กล่าวถึงความเชื่อถือได้คือความสามารถในการปฏิบัติงานตามที่รับปากไว้ได้อย่างถูกต้องและเชื่อใจได้

Lovelock (1996, pp. 464-466) กล่าวถึงความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือหมายถึงความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้

## 2. การสร้างความมั่นใจ

Parasuraman et al. (1988, pp. 12-40) กล่าวถึงการสร้างความมั่นใจหมายถึงผู้ให้บริการต้องสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าเมื่อลูกค้ามาติดต่อสุภาพอ่อนน้อมและมีความรู้ในงานบริการเป็นอย่างดีผู้ให้บริการต้องทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในการใช้บริการ โดยปราศจากความเลื่องอันตรายต่าง ๆ ตลอดจนแสดงความสามารถที่ทำให้เกิดความเชื่อใจได้ในตัวผู้ให้บริการเช่น

- 2.1 พนักงานต้องสามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้
- 2.2 พนักงานทำให้ลูกค้ารู้สึกไว้วางใจได้เมื่อลูกค้ามาติดต่อ
- 2.3 พนักงานต้องมีความสุภาพอ่อนน้อม
- 2.4 พนักงานต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการอยู่

Parasuraman et al. (1988) กล่าวถึง การรับประกันเป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและมีความสุภาพจริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานระดับโลกภัยไร้กังวลนอกจากนี้อาจจะต้องรับประกันถึงมาตรฐานขององค์กรด้วยเช่น ISO 9001: 2000 หรือรางวัลจากสถาบันต่าง ๆ ไม่ว่าจะ เป็นธนาคารดีเด่นหรือผู้บริหารดีเด่น

Tenner and Detoro (1992, p. 85) กล่าวถึง การให้ความมั่นใจด้านความรู้ความเหมาะสม ความสุภาพอ่อนน้อมของผู้ให้บริการและสามารถสร้างความไว้วางใจและมั่นใจให้กับผู้รับบริการได้

Lovelock (1996, pp. 464-466) กล่าวถึง ความมั่นใจหมายถึงผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการมีความสุภาพและเป็นมิตรมีความซื่อสัตย์และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้และความมั่นคงปลอดภัย

## 3. รูปลักษณ์ทางกายภาพ

Parasuraman et al. (1988, pp. 12-40) กล่าวถึง รูปลักษณ์ทางกายภาพหมายถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์ต่าง ๆ คูสวยงามทันสมัยบุคลากรมีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพองค์กรบริการควรมีรูปลักษณ์ทางกายภาพที่สามารถมองเห็นและสัมผัสได้ที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบบริการเช่น

- 3.1 ลักษณะอุปกรณ์ที่ให้บริการต้องคูสวยงาม
- 3.2 อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการควรทันสมัย
- 3.3 วัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการต้องสะอาดสวยงาม
- 3.4 พนักงานที่ให้บริการต้องมีบุคลิกแบบมืออาชีพ
- 3.5 องค์กรบริการควรอำนวยความสะดวกทั้งผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ

Parasuraman et al. (1988) กล่าวถึง สิ่งที่สัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์เช่นเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องเอทีเอ็มเคาน์เตอร์ให้บริการที่จอครดสวนหย่อม ห้องน้ำการตกแต่งป้ายประชาสัมพันธ์แบบฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งสัมผัสได้เหล่านี้จะเหมือนกันสิ่งแวดล้อมทางกายภาพซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการประสมทางการตลาด บริการตัววัดที่ 7

Tenner and Detoro (1992, p. 85) กล่าวถึง สิ่งที่จับต้องได้คือลักษณะที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่บุคลกรสถานที่

Lovelock (1996, pp. 464 -466) กล่าวถึง สิ่งที่สามารถจับต้องได้หมายถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สภาพแวดล้อมเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ

#### 4. การดูแลเอาใจใส่

Parasuraman et al. (1988, pp. 12-40) กล่าวถึงการดูแลเอาใจใส่หมายถึงการให้ความสนใจและเข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างเอาใจใส่และถือผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ การส่งมอบบริการต้องมีความพร้อมและการจัดเตรียมดูแลลูกค้าทั้งก่อนขายระหว่างการขายและหลังการขายเช่น

- 4.1 พนักงานให้ความสนใจลูกค้าเป็นการส่วนตัว
- 4.2 พนักงานต้องให้บริการลูกค้าอย่างเอาใจใส่
- 4.3 พนักงานต้องถือผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ
- 4.4 พนักงานต้องเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า

Parasuraman et al. (1988) กล่าวถึง การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) เป็นการดูแลและเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจเนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนองเน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคลตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันมีการสื่อสารทำความเข้าใจลูกค้าอย่างถ่องแท้

Tenner and Detoro (1992, p. 85) กล่าวถึง การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) คือการเอื้ออาทรเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการ

Lovelock (1996, pp. 464-466) กล่าวถึง ความใส่ใจ (Empathy) ว่าหมายถึงความสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่ายความสามารถในการติดต่อสื่อสารและเข้าใจลูกค้า

#### 5. การตอบสนอง

Parasuraman et al. (1988) กล่าวถึง การตอบสนอง (R: Responsiveness) หมายถึงความตั้งใจที่แสดงถึงความพร้อมยินดีให้บริการเสมอและรวดเร็วเมื่อลูกค้าเข้ามาติดต่อและการส่งมอบ

บริการให้กับลูกค้าต้องมีการตอบสนองด้วยความตั้งใจและเต็มใจให้บริการเพื่อแสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่เช่น

- 5.1 พนักงานต้องให้บริการอย่างรวดเร็ว
- 5.2 พนักงานต้องแสดงความยินดีที่ให้บริการเสมอ
- 5.3 พนักงานต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการเสมอ

Parasuraman et al. (1988) กล่าวถึง ความรวดเร็ว (Responsiveness) เป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็วไม่ให้อารมณ์หรือความวิตกกังวลหรือความกลัวจู่โจมลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลยความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

Tenner and Detoro (1992, p.85) กล่าวถึง การตอบสนอง (Responsiveness) เป็นความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ ได้อย่างทันทั่วถึง

Lovelock (1996, pp. 464-466) กล่าวถึง การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) ว่าหมายถึงความเต็มใจที่จะให้บริการทันทีและให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีนอกจากนั้นในการให้บริการลูกค้าจะยอมรับการบริการใดมีคุณภาพหรือไม่นั้นจะต้องวัดจากทั้ง 5 องค์ประกอบข้างต้นแต่อย่างไรก็ตามทั้ง 5 องค์ประกอบลูกค้าให้ความสำคัญแตกต่างกันและเป็นสัดส่วนกันดังในตารางแสดงลำดับความสำคัญของคุณภาพในการบริการ

ตารางที่ 2-1 ลำดับความสำคัญของคุณภาพในการบริการ

องค์ประกอบ	ร้อยละของความสำคัญตามความเห็นของผู้บริโภค
ความเชื่อถือและไว้วางใจได้	32
ความรวดเร็ว	22
การรับประกัน	19
การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	16
สิ่งที่สัมผัสได้	11

จะเห็นว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) มากที่สุด รองลงมาเป็นความรวดเร็ว (Responsiveness) การรับประกัน (Assurance) การเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) และให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible)

จากแนวคิดของ Parasuraman et al. (1988, pp. 12-40) สามารถนำมาประเมินและพัฒนาคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศได้โดยการวัดและคำนวณค่าผลลัพธ์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังลูกค้ากับการรับรู้บริการของลูกค้าหรือเป็นการวัด 5 ช่องว่างส่วนการพัฒนาคุณภาพบริการจะเป็นการลดช่องว่าง (GAP 5) เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่ตรงกับคาดหวังไว้ดังนั้นการประเมินคุณภาพบริการเป็นการให้ลูกค้าเปรียบเทียบบริการที่ได้รับกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าควรจะได้รับถ้าธุรกิจบริการสามารถนำเสนอบริการให้ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้จะส่งผลถึงความพึงพอใจของลูกค้านั่นเองแต่ธุรกิจบริการส่งมอบบริการที่ไม่ดีเท่าที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้จะส่งผลถึงคุณภาพบริการที่ไม่พึงพอใจของลูกค้าและถ้าผลลัพธ์ของการรับรู้คุณภาพบริการเกินกว่าความคาดหวังมากเท่าไรนั้นเสมือนเป็นดัชนีชี้ความเป็นเลิศทางคุณภาพการบริการนั่นเอง

สรุปได้ว่าตามแนวคิดจาก Parasuraman et al. (1988) การตัดสินคุณภาพบริการเพื่อให้เกิดความพอใจในการรับบริการ ให้ลูกค้าได้รับบริการที่ตรงกับคาดหวัง มีข้อกำหนดประกอบ 5 ข้อ คือ ความน่าเชื่อถือ การสร้างความมั่นใจ รูปลักษณ์ทางกายภาพ การดูแลเอาใจใส่ และการตอบสนอง

Gronroos (1990) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพบริการประกอบได้ 2 ลักษณะ คือ ลักษณะทางด้านเทคนิค หรือผลที่ได้และลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับ ผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้าหรือบริการนั้นสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพล การสื่อสารทางการตลาดการสื่อสารแบบปากต่อปาก ภาพลักษณ์องค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมาเงื่อนไขของการรับรู้คุณภาพบริการที่ดีของลูกค้ามี 6 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นมืออาชีพ และทักษะในการบริการ ลูกค้าจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีในเมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ
2. ทักษะคิดและพฤติกรรม เป็นความรู้สึกลูกค้าที่มีต่อพนักงานบริการ พิจารณาเกี่ยวกับความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาด้วยความเต็มใจโดยทันที
3. การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น ลูกค้าจะพิจารณาจากผู้ให้บริการประกอบไปด้วยสถานที่ ชั่วโมงการทำงาน ตัวพนักงาน และระบบการทำงานที่ได้ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการรวมถึงมีการเตรียมปรับการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

4. ความไว้วางใจและความเชื่อศรัทธาของผู้ให้บริการ ลูกค้าย่อมรู้ว่าเมื่อใดก็ตามที่มีการตกลงการใช้บริการเกิดขึ้น สามารถที่จะไว้วางใจผู้ให้บริการได้โดยพนักงานจะทำตามสัญญาที่ตกลงไว้ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นพิเศษ

5. การชดเชย เมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีความรู้สึกว่ามีบางอย่างผิดปกติหรือไม่เป็นไปตามความคาดหวังผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นที่ไปตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างทันที

6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ลูกค้ามักเชื่อว่าการให้บริการของผู้ให้บริการสามารถเชื่อถือได้และเหมาะสมกับคุณค่าของเงินที่จ่ายไป

สรุปได้ว่าตามแนวคิดจาก Gronroos (1990) คุณภาพการบริการคือ ผู้เข้ารับบริการเกิดความพอใจตามความต้องการหรือสิ่งที่ผู้รับบริการที่ได้รับจากบริการ โดยที่คาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพล ภาพลักษณ์องค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง

Steve and Cook (1995, p. 53) กล่าวว่าทางเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่ นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการส่วนบุคคลแล้วผู้รับบริการยังได้ใช้เกณฑ์ 9 ประการเพื่อพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ เป็นสำคัญ ซึ่งเกณฑ์การพิจารณามีดังนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการ
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังจากเข้ารับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

สรุปได้ว่า แนวคิดของ Steve and Cook (1995) เป็นภาพรวมของการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรเพื่อพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

#### เปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ Millet, (1954)

Parasuraman et al. (1988) Gronroos (1990) และ Steve and Cook (1995) ผู้วิจัยได้ทำการสรุปเพื่อเปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎี ได้ดังนี้

ตารางที่ 2-2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Millet, (1954) การให้บริการต้องมี ลักษณะ ดังนี้	Parasuraman et al. (1988) ข้อกำหนดหรือที่ลูกค้าใช้ใน การตัดสินคุณภาพบริการ	Steve and Cook(1995) การเลือกใช้บริการของ ผู้รับบริการเกณฑ์ 9 ประการ	Gronroos (1990) การรับรู้คุณภาพบริการ ที่ดีของลูกค้ามี 6 ประการ
1. การให้บริการอย่าง เสมอภาค (Equitable service)	1. ด้านความน่าเชื่อถือ	1. การเข้าถึงบริการได้ ทันทีตามความต้องการของ ผู้รับบริการ	1. ความเป็นมืออาชีพ และทักษะในการ บริการ
2. การให้บริการอย่าง ทันเวลา (Timely service)	2. ด้านการสร้างความมั่นใจ	2. ความสะดวกของทำเล ที่ตั้งในการเข้ารับบริการ	2. ทักษะและ พฤติกรรม
3. การให้บริการอย่าง เพียงพอ (Ample service)	3. ด้านรูปลักษณ์ทาง กายภาพ	3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ของการให้บริการ	3. การเข้าถึงบริการง่าย และมีความยืดหยุ่น
4. การบริการอย่าง ต่อเนื่อง (Continuous service)	4. ด้านการดูแลเอาใจใส่	4. การให้ความสำคัญต่อ ผู้รับบริการแต่ละคน	4. ความไว้วางใจและ ความซื่อสัตย์ของผู้ ให้บริการ
5. การให้บริการอย่าง ก้าวหน้า (Progressive service)	5. ด้านการตอบสนอง	5. ราคาค่าบริการที่ เหมาะสมกับลักษณะของ งานบริการ	5. การชดเชย
		6. คุณภาพการให้บริการ ทั้งในระหว่างเข้ารับบริการ และภายหลังจากเข้ารับ บริการ	6. ความมีชื่อเสียงของผู้ ให้บริการ
		7. ชื่อเสียงของบริการที่ ได้รับรวมถึงการยกย่อง ชมเชยในบริการ	
		8. ความปลอดภัยในการ ให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญ โดยเฉพาะ	
		9. ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	

สรุป ผู้วิจัยเลือกใช้ทฤษฎีคุณภาพบริการ Parasuraman et al. (1988) โดยจำแนกเป็นตัวแปรตามได้ทั้งหมด 5 ด้าน มาปรับเป็นตัวแปรตามในการวิจัย ดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือหมายถึงการมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้อง ผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้าและตรงตามวัตถุประสงค์ของการบริการนั้น ภายในเวลาที่เหมาะสมได้แก่เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการในระยะเวลาตามเงื่อนไขที่กำหนด เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างมีระบบ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

สรุปได้ว่า ความน่าเชื่อถือ คือการบริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ บริการในระยะเวลาตามเงื่อนไข การให้บริการอย่างมีระบบ ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วกับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง

2. ด้านการสร้างความมั่นใจ หมายถึง ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถในงานที่บริการเป็นอย่างดี พนักงานต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการอยู่ สามารถให้บริการและสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการมีความสุขอ่อนน้อม ตลอดจนแสดงความสามารถที่ทำให้เกิดความเชื่อใจได้ในตัวผู้ให้บริการ ได้แก่การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำและอำนวยความสะดวกเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ในเรื่องที่ท่านมาติดต่อเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร/ ความสุภาพในการบริการ เจ้าหน้าที่มีความจริงใจในการให้บริการ

สรุปได้ว่า การสร้างความมั่นใจ คือ การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำและอำนวยความสะดวกผู้ให้บริการมีความรู้ในเรื่องที่ท่านมาติดต่อเป็นอย่างดี มีความเป็นมิตร/ ความสุภาพในการบริการ มีความจริงใจในการให้บริการกับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง

3. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ หมายถึง การจัดสถานที่สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เพื่อให้บริการที่ดีกับประชาชนได้แก่การจัดสถานที่ให้มีความสะอาดมีบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ดีมีบริการหนังสือแผ่นพับให้อ่านขณะนั่งรอมีสุขาที่สะอาดตลอดจนการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลได้แก่จำนวนที่นั่งรอสำหรับผู้ที่มาขอรับบริการเพียงพอ มีความชัดเจนของป้ายบริการต่าง ๆ ภายในสำนักงาน มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยช่วยให้บริการดีขึ้น มีความสะอาดและเรียบร้อยทั้งภายในและนอกอาคาร



สรุปได้ว่า รูปลักษณ์ทางกายภาพ คือ มีจำนวนที่นั่งรอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการเพียงพอ มีความชัดเจนของป้ายบริการต่าง ๆ ภายในสำนักงาน มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยช่วยให้บริการดีขึ้น มีความสะอาดและเรียบร้อยทั้งภายในและนอกอาคารกับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง

4. ด้านการดูแลเอาใจใส่ หมายถึงการให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อราชการให้กับผู้มารับบริการให้คำปรึกษาแนะนำความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ได้รับบริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความสุขเรียบร้อยซื่อสัตย์สุจริตตลอดจนมีความจริงใจในการให้บริการให้บริการด้วยความยุติธรรมและเท่าเทียมกันได้แก่เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการสอบถามผู้ที่มารับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและยินดีให้บริการเสมอ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีและมีความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

สรุปได้ว่า การดูแลเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการสอบถามผู้ที่มารับบริการ มีความพร้อมและยินดีให้บริการเสมอมีอัธยาศัยไมตรีและมีความเป็นกันเอง ให้บริการผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันกับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง

5. ด้านการตอบสนองหมายถึงความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการโดยให้บริการอย่างรวดเร็วเต็มใจไม่ให้อารมณ์เห็นผู้รับบริการเข้ามาติดต่อแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือสอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลยมีการตอบสนองด้วยความตั้งใจและเต็มใจให้บริการเพื่อแสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างทั่วถึงและรวดเร็วเจ้าหน้าที่มีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากประชาชนรวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ทันตามความต้องการของผู้รับบริการ การตอบสนอง เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างทั่วถึงและรวดเร็วมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากประชาชนรวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย สามารถตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดีมีการให้บริการที่ทันตามความต้องการของผู้รับบริการกับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง

ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดข้างต้นในการกำหนดแบบสอบถามการวิจัยในการศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่จังหวัดจันทบุรีเพื่อให้เนื้อหาของการศึกษาวิจัยมีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี และการสรุปผลการศึกษามีความถูกต้องตามหลักทฤษฎีและมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้จริง

## แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในกาปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่ และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครองการบริหารการจัดบริการสาธารณะการบริหารงานบุคคลการเงินและการคลังและมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะและกำหนดให้การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็นและต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม (มาตรา 281 มาตรา 282 มาตรา 283 มาตรา 284) ส่วนในด้านการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นนั้นได้กำหนดให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญโดยมีสาระสำคัญคือการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง และการจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองนอกจากนี้รัฐธรรมนูญยังได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ความรับผิดชอบกว้างขวางกว่าเดิมหลายประการ เช่น กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่บำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นหรือวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นทั้งมีสิทธิจัดการศึกษาอบรมวิชาชีพที่มีความเหมาะสมกับท้องถิ่นโดยให้เป็นไปตามความต้องการและความเหมาะสมของท้องถิ่นนั้น รวมไปถึงการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่นอีกด้วย (มาตรา 289 มาตรา 290)

ปัจจุบันแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ซึ่งคณะกรรมการกระจายอำนาจ ฯ ได้จัดทำขึ้นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2543 นั้นมีผลทำให้กระทรวงทบวงกรมต่าง ๆ ต้องถ่ายโอนของรัฐไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เสร็จสิ้นภายในปี พ.ศ. 2549 จากทิศทางตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญและพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ดังกล่าว ทำให้ท้องถิ่นจะต้องมีการบริหารจัดการงานท้องถิ่นที่ดีและตลอดทั้งการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานตามที่ประชาชนมุ่งหวังเพื่อคุ้มครองประโยชน์

ของประชาชนในท้องถิ่นหรือเพื่อประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวมซึ่งการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองท้องถิ่นประกอบด้วย

### 1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

- 1.1 มาตรฐานถนนทางเดินทางเท้า
- 1.2 มาตรฐานทางระบายน้ำ
- 1.3 มาตรฐานไฟฟ้าสาธารณะ
- 1.4 มาตรฐานอ่างเก็บน้ำและเขื่อนขนาดเล็ก
- 1.5 มาตรฐานระบบน้ำสะอาด
- 1.6 มาตรฐานการก่อสร้างบึงและบำรุงรักษาแหล่งน้ำ
- 1.7 มาตรฐานการควบคุมอาคาร
- 1.8 มาตรฐานการวางผังเมือง
- 1.9 มาตรฐานสะพาน
- 1.10 มาตรฐานการบริหารระบบไฟฟ้าด้วยพลังงานแสงอาทิตย์
- 1.11 มาตรฐานสถานีขนส่งทางบก
- 1.12 มาตรฐานสถานีขนส่งทางน้ำ
- 1.13 มาตรฐานการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร

### 2. ด้านคุณภาพชีวิต

- 2.1 มาตรฐานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 2.2 มาตรฐานการพัฒนาเด็กและเยาวชน
- 2.3 มาตรฐานการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ
- 2.4 มาตรฐานศูนย์การเรียนรู้ชุมชน
- 2.5 มาตรฐานสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 2.6 มาตรฐานการพัฒนาและสงเคราะห์ผู้พิการ
- 2.7 มาตรฐานงานสาธารณสุขมูลฐาน
- 2.8 มาตรฐานการจัดการศึกษาท้องถิ่น
- 2.9 มาตรฐานการส่งเสริมการพัฒนาสตรี
- 2.10 มาตรฐานการพัฒนาการดำเนินงานด้านเอสดี
- 2.11 มาตรฐานการส่งเสริมกีฬา
- 2.12 มาตรฐานการจัดการที่อยู่อาศัยผู้มีรายได้น้อย
- 2.13 มาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภค

3. ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย
  - 3.1 มาตรฐานการป้องกันอุบัติเหตุทางถนน
  - 3.2 มาตรฐานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
  - 3.3 มาตรฐานการประกอบกิจการน้ำมันเชื้อเพลิง
  - 3.4 มาตรฐานด้านการทะเบียนและอนุญาต
  - 3.5 มาตรฐานด้านการเปรียบเทียบปรับ
  - 3.6 มาตรฐานหอกระจายข่าว
  - 3.7 มาตรฐานห้องน้ำสาธารณะ
  - 3.8 มาตรฐานหอพัก
  - 3.9 มาตรฐานสุสานและฌาปนสถาน
  - 3.10 มาตรฐานโรงฆ่าสัตว์
4. ด้านการลงทุนทรัพยากรสิ่งแวดล้อมและศิลปวัฒนธรรม
  - 4.1 มาตรฐานการกำกับดูแลโรงงาน
  - 4.2 มาตรฐานการส่งเสริมการท่องเที่ยว
  - 4.3 มาตรฐานตลาด
  - 4.4 มาตรฐานการส่งเสริมอาชีพ
  - 4.5 มาตรฐานการดูแลโบราณสถาน
  - 4.6 มาตรฐานการส่งเสริมศาสนาศิลปวัฒนธรรมและจารีตประเพณีท้องถิ่น
  - 4.7 มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม
  - 4.8 มาตรฐานการพัฒนาชุมชน
  - 4.9 มาตรฐานการดูแลที่สาธารณประโยชน์
  - 4.10 มาตรฐานการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
  - 4.11 มาตรฐานบำบัดน้ำเสีย

อำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552) มาตรา 66-มาตรา 68 ดังนี้

1. พัฒนาดำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม (มาตรา 66)
2. มีหน้าที่ต้องทำตามมาตรา 67 ดังนี้
  - 2.1 จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก
  - 2.2 การรักษาความสะอาดของถนนทางน้ำทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

- 2.3 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- 2.4 ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2.5 ส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม
- 2.6 ส่งเสริมการพัฒนาสตรีเด็กและเยาวชนผู้สูงอายุและพิการ
- 2.7 คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 2.8 บำรุงรักษาศิลปจารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 2.9 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากร

ให้ตามความจำเป็นและสมควร

3. มีหน้าที่ที่อาจทำกิจกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตามมาตรา 68 ดังนี้
  - 3.1 ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและการเกษตร
  - 3.2 ให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
  - 3.3 ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
  - 3.4 ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุมการกีฬาการพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
  - 3.5 ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
  - 3.6 ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
  - 3.7 บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพ
  - 3.8 การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
  - 3.9 หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
  - 3.10 ให้มีตลาดท่าเทียบเรือและท่าข้าม
  - 3.11 กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
  - 3.12 การท่องเที่ยว
  - 3.13 การผังเมือง

#### **อำนาจหน้าที่ตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ**

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกทางน้ำและทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาดท่าเทียบเรือท่าข้ามและที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขอุปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ

5. การสาธารณสุขการ
6. การส่งเสริมการฝึกและการประกอบอาชีพ
7. คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กสตรีคนชราและผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปจารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของ

#### ท้องถิ่น

12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
19. การสาธารณสุขการอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัยความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัยโรงมหรสพและสาธารณสถานอื่น ๆ
24. การจัดการการบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและ

#### และสิ่งแวดล้อม

25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อยการส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความ

#### ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

31. กิจอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

จากความหมายของแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในพื้นที่

### ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ตำบลโขมง เป็นพื้นที่ที่มีความอุดมสมบูรณ์ มีท่าเรือ สะดวกในการคมนาคมติดต่อค้าขายโดยมีคลองวัง โตนดเป็นเส้นทางสำคัญในอดีตได้รับการจัดตั้งเป็นอำเภอ เมื่อ พ.ศ. 2440-2443 เรียกว่า “อำเภอโขมง” ที่ว่าการตั้งอยู่ริมฝั่งแม่น้ำวัง โตนด เพราะมีชัยภูมิที่ดีอยู่ใกล้ปากแม่น้ำเรือใบหรือเรือสำเภานาคิใหญ่ เดินทางเข้าออกได้โดยสะดวก ต่อมาการคมนาคมเปลี่ยนไป จึงย้ายที่ว่าการไปยังเขาพลอยแหวนก่อนที่จะย้ายมาตั้งที่ อำเภอท่าใหม่ในปัจจุบัน ในระหว่างที่ได้รับการจัดตั้งเป็นอำเภอมีผู้ดำรงตำแหน่งนายอำเภอโขมง 3 ท่าน ดังนี้

1. หลวงพรหมสุภาแพ่ง พ.ศ. 2440-2541
2. หลวงรัตนานครคลัง พ.ศ. 2441-2542
3. หลวงศรีรองเมือง พ.ศ. 2442-2543

#### สภาพทั่วไป

ตำบลโขมงมีพื้นที่ประมาณ 20.88 ตร.กม. หรือประมาณ 12,719 ไร่ มีแม่น้ำน้อยไหลล้อมเกือบรอบมีป่าชายเลนที่อุดมสมบูรณ์ มีปากแม่น้ำออกสู่อ่าวไทย มีเกาะนกกเล็ก ที่มีนกนานาชนิด อาศัยอยู่จำนวนมากเหมาะแก่การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ตำบลโขมงประกอบด้วย 6 หมู่บ้าน

- |                     |                          |
|---------------------|--------------------------|
| หมู่ 1 บ้านโขมงล่าง | หมู่ 4 บ้านบนเนิน        |
| หมู่ 2 บ้านโขมงบน   | หมู่ 5 บ้านเสม็ดโพธิ์ศรี |
| หมู่ 3 บ้านพงพลว    | หมู่ 6 บ้านเกาะขวาง      |

#### ประชากร

ประชากร ณ เดือน มิถุนายน 2558 รวมทั้งสิ้น 2,937 คน แบ่งเป็น ชาย 1,324 คน หญิง 1,613 คน

ตารางที่ 2-3 จำนวนประชากรในแต่ละหมู่

ประเภท	หมู่ที่ 1	หมู่ที่ 2	หมู่ที่ 3	หมู่ที่ 4	หมู่ที่ 5	หมู่ที่ 6	รวม
ประชากร	965	489	316	362	206	599	2,937
เป็นชาย	359	248	153	175	99	290	1,324
เป็นหญิง	606	241	163	187	107	309	1,613

**ที่ตั้ง**

องค์การบริหารส่วนตำบลโขมง ตั้งอยู่ที่ หมู่ 5 ตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี อยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอท่าใหม่ ประมาณ 10 กิโลเมตร และห่างจากตัวจังหวัดจันทบุรี ประมาณ 20 กิโลเมตร

**อาณาเขต**

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลรำพันและตำบลวังโดนด

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลตะกาดเจ้าและตำบลคลองขุด มีคลองวังโดนดและคลองรำพันเป็นเขตแดน

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ เทศบาลตำบลท่าใหม่และตำบลสองพี่น้อง มีคลองวังโดนดเป็นเขตแดน

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลคลองขุดและตำบลรำพัน มีคลองรำพันเป็นเขตแดน





ภาพที่ 2-1 แผนที่แสดงอาณาเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลโหมง

### ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของท้องถิ่น

1. โครงสร้างส่วนราชการของ อบต. แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

- 1.1 สำนักงานปลัด
- 1.2 กองคลัง
- 1.3 กองช่าง
- 1.4 ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

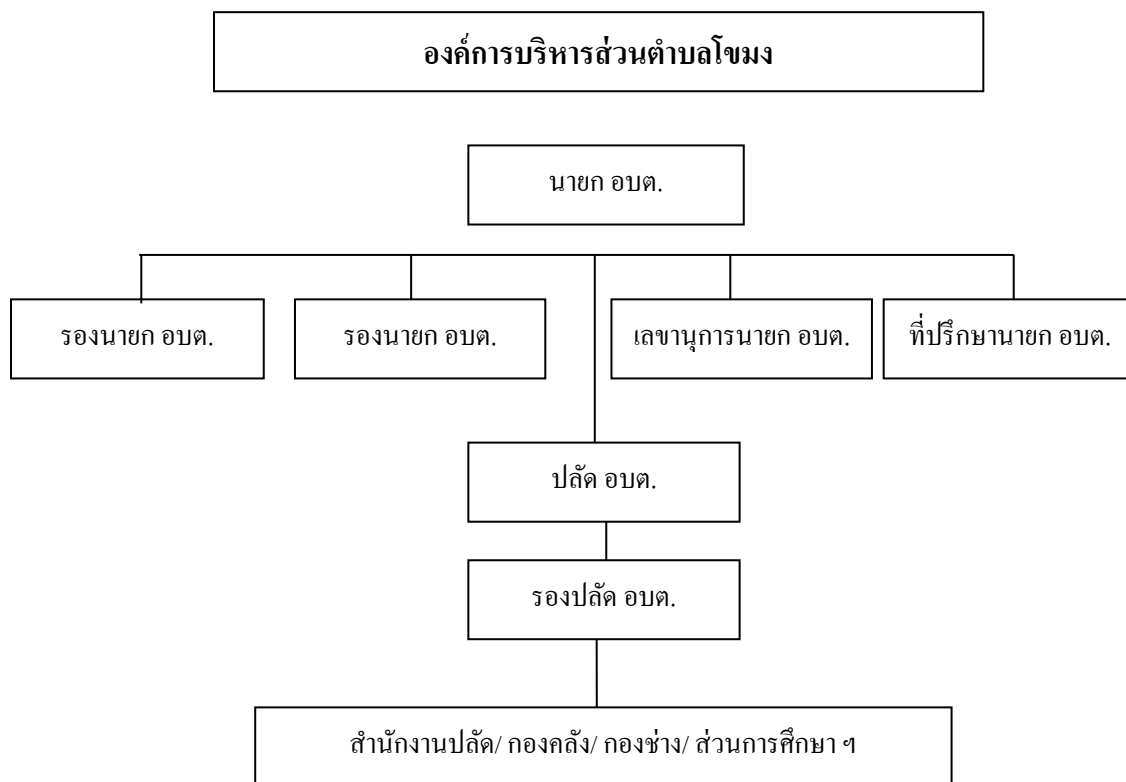
2. องค์การบริหารส่วนตำบล โหมงได้กำหนดอัตรากำลังพนักงานส่วนตำบล

ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างตามแผนอัตรากำลัง 3ปี (พ.ศ. 2556-2558) โดยสรุปจำนวนตำแหน่งที่มีคนครอง ณ เดือน พฤษภาคม 2558 ดังนี้

- |                          |                |
|--------------------------|----------------|
| 1. พนักงานส่วนตำบล       | จำนวน 12 อัตรา |
| 2. ลูกจ้างประจำ          | จำนวน 1 อัตรา  |
| 3. พนักงานจ้าง           |                |
| 3.1 พนักงานจ้างตามภารกิจ | จำนวน 5 อัตรา  |

## 3.2 พนักงานจ้างทั่วไป

จำนวน 10 อัตรา



ภาพที่ 2-2 โครงสร้างองค์กร

**ลักษณะภูมิประเทศ**

ลักษณะพื้นที่ เป็นที่ราบลุ่มชายฝั่งทะเล น้ำท่วมถึงและมีคลองล้อมรอบคล้ายเกาะในพื้นที่ตำบลโขมกมีคลองประมาณ 14 สาย ในสมัยอดีตใช้การคมนาคมทางน้ำเป็นหลัก พื้นที่ตำบลโขมกจัดว่าเป็นพื้นที่ป่าชายเลนที่ยังคงความอุดมสมบูรณ์อยู่มาก

**สภาพเศรษฐกิจและสังคม**

ประชากรของตำบลโขมก ประกอบอาชีพประมงและเกษตรกรรม โดยเฉพาะการทำสวนระกำ และสละ ซึ่งปัจจุบันได้นำผลผลิตมาแปรรูปเพื่อเพิ่มมูลค่าเป็นระกำแก้ว ระกำผง และได้รับการคัดเลือกเป็นสินค้า “หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP)” ระดับ 5 ดาว ของตำบลโขมก มีผลิตภัณฑ์น้ำปลาแท้ของกลุ่มแม่บ้านเกษตรเสมีดโพธิ์ศรีและยังมีการปลูกพืชทางเลือกคือ “แก้วมังกร” ในปัจจุบันมีการขยายพื้นที่ในการปลูกเป็นจำนวนมากเนื่องจากราคาดีและผลผลิตออกเร็วองค์การบริหารส่วนตำบลโขมก สนับสนุนการรวมกลุ่มในรูปแบบต่าง ๆ โดยเฉพาะเพื่อการ

ประกอบอาชีพ และกลุ่มที่มีชื่อเสียง ได้แก่ กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรเสมีคโพธิ์ศรี กลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์ ชมรมลูกเสือชาวบ้าน และกลุ่มท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ โดยกลุ่มแม่บ้านประกอบกิจกรรมการแปรรูป ผลผลิตจากระกำเป็น ระกำแก้ว และระกำผง

### การประกอบอาชีพของชาวบ้านในตำบลโขมง

ราษฎรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น ปลูกกระกำ ปลูกแก้วมังกร ปลูกข่า ทำนาและมีบางส่วนประกอบอาชีพ ประมง เลี้ยงกุ้ง (องค์การบริหารส่วนตำบลโขมง, 2557)

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุญเดือน รัตนบำรุง (2550) ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่องคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนอำเภอศาลสมเด็จพระอริยวงศาคตญาณ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับคุณภาพการให้บริการของนายทะเบียนอำเภอศาลสมเด็จพระอริยวงศาคตญาณด้วยความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของงาน ด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน ด้านสถานที่และในภาพรวมเห็นด้วยในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพในการให้บริการจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลพบว่ากลุ่มที่มี เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และภูมิลำเนา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพรวมคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย และหญิงมีความคิดเห็นทั้งในภาพรวมและแยกแต่ละด้านทั้ง 4 ด้านที่ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ พบว่ามีความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงานแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ามีความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน ด้านสถานที่และภาพรวมแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่ามีความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงาน ด้านสถานที่และภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และจำแนกตามระดับอาชีพ พบว่ามีความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านประสิทธิภาพของงานแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ด้านสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และจำแนกตามภูมิลำเนา พบว่ามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ยุคลธร บุญรอด (2550) “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยวิธีศึกษาเชิงปริมาณประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำนวน 381 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ

แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test และ One-way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุดคือ ด้านความสะดวกสบาย รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาค และด้านการสนองตอบความต้องการ โดยในด้านความสะดวกสบายประชาชนมีความคิดเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีสถานที่สะดวกสบาย เป็นระเบียบและสะอาด ในด้านความเสมอภาค ประชาชนมีความคิดเห็นว่าประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการได้รับการบริการตามสิทธิที่ควรได้รับอย่างเต็มที่ ในด้านการสนองตอบความต้องการ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นให้บริการอย่างฉับไว ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศและประเภทงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.5

วาสนา ประชอลี (2550) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมืองฉะเชิงเทราจังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมืองฉะเชิงเทราจังหวัดฉะเชิงเทรา 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมืองฉะเชิงเทราจังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่างที่ได้ศึกษา ได้แก่ประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมืองฉะเชิงเทราจังหวัดฉะเชิงเทราจำนวน 395 คนโดยผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์โดยใช้สถิติพรรณนา แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าสถิติ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Sheffe) ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองฉะเชิงเทราในภาพรวมพบว่าประชาชนเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อบต. โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านข้อมูลที่ได้รับตามลำดับและเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมืองฉะเชิงเทราจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน โดยมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเจ้าหน้าที่คือต้องการให้ อบต. จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอกับ

ความต้องการของผู้ใช้บริการ ควรอำนวยความสะดวกในเรื่องน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ตลอดจนมีป้ายประชาสัมพันธ์

จันทร์จิรา อินตะนนท์ (2551) ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่มจังหวัดลำปาง จากการศึกษาพบว่าระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่มในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการประสานงานในการบริการการส่งพนักงานเข้ารับการอบรมทั้งของภายนอกและภายในการจัดประชุม เพื่อระดมความคิดในการพัฒนาองค์ความรู้และร่วมกันแก้ไขข้อบกพร่องอย่างต่อเนื่อง ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการส่วนรายได้ที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่มอำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง จำแนกตาม เพศ จากการทดสอบ พบว่าเพศมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุการศึกษา อาชีพ และรายได้มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่มอำเภอแจ้ห่มจังหวัดลำปาง แตกต่างกัน

ผจงจิตต์ พูลศิลป์ (2551) ศึกษาเรื่องการใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโยจังหวัดอ่างทองมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการใช้บริการเทศบาลตำบลของประชาชน 2) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล 3) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล 4) ศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบล 5) ศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 6) ศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีการใช้บริการของเทศบาลตำบลจำแนกตามการใช้บริการ 7) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการใช้บริการและ 8) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือประชาชนในเทศบาลตำบลจำนวน 400 คนใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าความถี่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test, Chi-square และ Correlation

ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนส่วนใหญ่มาใช้บริการเทศบาลตำบล 1-2 ครั้ง/ปีมาใช้บริการประเภทการแจ้งย้ายเข้าเสียภาษีบำรุงท้องที่ขออนุญาตประกอบธุรกิจและขอบริการกำจัดสิ่งปฏิกูล/ ขอภาชนะรองรับขยะ (ถังขยะ) 2) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลด้านการวางแผนด้านการจัดองค์การด้านการนำ/ จูงใจและด้านการควบคุมโดยรวมเห็นด้วย

ต่อการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก 3) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 4) ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5) ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 6) ประชาชนที่มาใช้บริการการจัดเก็บรายได้/ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 7) เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพของประชาชนมีความสัมพันธ์กับการใช้บริการในด้านต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 8) ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการและมีความสัมพันธ์ทางลบในด้านอื่น ๆ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

รุ่งรัตน์ พรหมยะดวง (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลแม่เมาะ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลแม่เมาะ และเพื่อทดสอบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันออกไป จะมีความคิดเห็นทางด้านการให้บริการแตกต่างกันหรือไม่ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 605 ราย จาก 11 หมู่บ้าน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่เมาะ อยู่ในระดับปานกลาง ผู้รับบริการในกลุ่มอาชีพและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่เมาะในระดับที่ต่างกัน โดยกลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าจะมีความคิดเห็นในเชิงลบมากกว่ากลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาในระดับต่ำ คุณภาพการบริการโดยรวมของทุกด้าน ทั้งภารกิจภายในสถานที่ และภายนอกสถานที่ เทศบาลตำบลแม่เมาะ มีคุณภาพการบริการในระดับปานกลาง

พรณิ พรหมแสนปิ้ง (2552) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาฉกรรจ์จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนที่สำนักทะเบียนเขาฉกรรจ์จังหวัดสระแก้วจำนวน 400 คน จากสูตรของยามานะ (Yamana) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้สถิติเชิงอนุมาน t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเขาฉกรรจ์จังหวัดสระแก้วในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อทำการจัดอันดับ พบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการเป็นอันดับแรกรองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเป็นอันดับสุดท้าย ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเขาค้อจังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศ สถานที่ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะจากการศึกษาในด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอกับประชาชนผู้มารับบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นเพื่อให้บริการที่รวดเร็วเป็นการบริการแบบ One stop service ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรควรจัดอบรมเพิ่มทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดความชำนาญเพิ่มประสิทธิภาพและกระตุ้นจิตสำนึกในการจัดการบริการที่ดีแก่ประชาชน

ชมพูช มะลิลา (2553) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามอำเภอเมืองจังหวัดเพชรบุรีมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามอำเภอเมืองจังหวัดเพชรบุรี 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม ตามสถานภาพส่วนบุคคลและ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการประชาชนกับคุณภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัยในครั้งนี้ได้แก่ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามอำเภอเมืองจังหวัดเพชรบุรีที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 349 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมุติฐานด้วยสถิติทดสอบที่การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวการทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีการแอลเอสดีและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับคุณภาพจากค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่คุณภาพด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการด้านให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการด้านการรู้จักและเข้าใจรับบริการและด้านความเชื่อถือไว้วางใจของการบริการตามลำดับ 2) ประชาชนที่มีอายุ และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน 3) ปัจจัยการให้บริการประชาชนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลนาพันสามอำเภอเมืองจังหวัดเพชรบุรีเชิงบวกในระดับก่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

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

รัตนารักษ์ วงษ์ษา (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในตำบลวังตะเคียนต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต.วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพการสมรส และจำนวนครั้งในการใช้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ประชาชนที่มาใช้บริการใน อบต.วังตะเคียน จำนวน 360 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ t-test และ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร พร้อมทั้งใช้ LSD เพื่อทดสอบว่าตัวแปรคู่ใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งกำหนดไว้ที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของ อบต.วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในตำบลวังตะเคียนต่อคุณภาพการ



ให้บริการของ อบต.วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพ พบว่า ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มีรายได้ และจำนวนครั้งในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต.วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกัน

วนิดา โพธิชัย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวน 274 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยค่าความถี่ และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบคะแนน (t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบหลายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ภาพรวมด้านต่าง ๆ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อม โดยให้ความสำคัญในอันดับ 2 ส่วนด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ความสำคัญในอันดับสุดท้าย การทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

ทศรัฐ จันยาง (2555) งานวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์จากผู้มาใช้บริการจำนวน 400

คน ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับดี โดยไม่แตกต่างกันตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์ เมื่อพิจารณาพบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในทุกด้านแต่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 ในด้านการบริการอย่างพอเพียง เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแต่ละด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

สมพบ เล้าเจริญ (2555) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเทศบาลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเทศบาลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ในครั้งนี้เป็นประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเทศบาลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำนวน 240 คน โดยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน, t-test, One-way ANOVA ในการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ

จากผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเทศบาลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับสูงมา เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านการสนองตอบความต้องการ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านคุณภาพ อยู่ในระดับสูงมาก ส่วนในด้านประสิทธิภาพ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบาย อยู่ในระดับสูง ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเทศบาลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จากการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน รายได้ต่อเดือนต่างกัน และสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน และประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน และประเภทของงานที่มาติดต่อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ไพฑูรย์ คุ้มคง (2557) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขายอาม อำเภอนาขายอาม จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขายอาม อำเภอขายอาม

จังหวัดจันทบุรีและเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ใน เขตเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 363 คน จาก 7 หมู่บ้าน ใช้สูตร Yamane ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way-ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป ใช้ LSD (Least significant difference test) ทดสอบความแตกต่างรายคู่หาก พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 61 ปีขึ้นไป จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ประกอบอาชีพเกษตรกร/ ประมง มีรายได้ 10,000 บาท ขึ้นไป-20,000 บาท ผลการศึกษาคำถามความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมากเห็นด้วยเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 2-4 สรุปตัวแปรอิสระที่สัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมจ อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรอิสระ							
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้	สถานภาพ	ประเภทของงานที่มาติดต่อ	ภูมิฐานะ
บุญเลื่อน รัตนบำรุง (2550)	✓	✓	✓	✓				✓
ยุคลธร บุญรอด (2550)	✓						✓	
วาสนา ประชอลี (2550)		✓	✓	✓	✓			
จันทร์จิรา อินต๊ะนนท์ (2551)	✓	✓	✓	✓	✓			
ผจงจิตต์ พูลศิลป์ (2551)	✓	✓	✓	✓		✓		
รุ่งรัตน์ พรหมยะดวง (2551)	✓	✓	✓	✓				
พรรณี พรหมแสนปิง (2552)	✓		✓	✓				
ชมพูนุช มะลิลา (2553)	✓	✓	✓	✓	✓			
บงกช สิงหะ (2554)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
รัตนภรณ์ วงษ์ษา (2554)	✓	✓	✓	✓		✓		
วนิดา โพธิชัย (2554)	✓	✓	✓	✓	✓			
ทศรัฐ จันยาง (2555)	✓	✓	✓	✓	✓			
สมพบ เล้าเจริญ (2555)	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
ไพฑูรย์ คุ้มคง (2557)	✓	✓	✓	✓	✓	✓		

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำตัวแปรอิสระที่เกี่ยวข้องกับ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมจ ซึ่งมีทั้งหมด 8 ตัว ได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ ประเภทของงานที่มาติดต่อ และภูมิฐานะ

ผู้วิจัยเลือกตัวแปรมาใช้ในงานวิจัยคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมจ ได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทของงานที่มาติดต่อ ดังนี้

ตารางที่ 2-5 การสังเคราะห์ตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปรอิสระ	แหล่งที่มา
เพศ	บุญเดือน รัตนบำรุง (2550), ยุคลธร บุญรอด (2550), จันทร์จิรา อินต๊ะนนท์ (2551), ผจงจิตต์ พูลศิลป์ (2551), รุ่งรัตน์ พรหมยะดวง (2551) พรรณีพรหมแสนปั้ง (2552), ชมพูนุช มะลิลา (2553), บงกช ลิงหะ (2554) รัตนากรณี วงษ์ษา (2554), วนิตา โพธิชัย (2554), ทศรัฐ จันยาง (2555) สมพบ เล้าเจริญ (2555), ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557)
อายุ	บุญเดือน รัตนบำรุง (2550), วาสนา ประชอลี (2550), จันทร์จิรา อินต๊ะนนท์ (2551), ผจงจิตต์ พูลศิลป์ (2551), รุ่งรัตน์ พรหมยะดวง (2551), ชมพูนุช มะลิลา (2553), บงกช ลิงหะ (2554) รัตนากรณี วงษ์ษา (2554), วนิตา โพธิชัย (2554) ทศรัฐ จันยาง (2555), สมพบ เล้าเจริญ (2555), ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557)
ระดับการศึกษา	บุญเดือน รัตนบำรุง (2550), วาสนา ประชอลี (2550), จันทร์จิรา อินต๊ะนนท์ (2551), ผจงจิตต์ พูลศิลป์ (2551), รุ่งรัตน์ พรหมยะดวง (2551) พรรณีพรหมแสนปั้ง (2552), ชมพูนุช มะลิลา (2553), บงกช ลิงหะ (2554) รัตนากรณี วงษ์ษา (2554), วนิตา โพธิชัย (2554), ทศรัฐ จันยาง (2555) สมพบ เล้าเจริญ (2555), ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557)
อาชีพ	บุญเดือน รัตนบำรุง (2550), วาสนา ประชอลี (2550), จันทร์จิรา อินต๊ะนนท์ (2551), ผจงจิตต์ พูลศิลป์ (2551), รุ่งรัตน์ พรหมยะดวง (2551) พรรณี พรหมแสนปั้ง (2552), ชมพูนุช มะลิลา (2553), บงกช ลิงหะ (2554) รัตนากรณี วงษ์ษา (2554), วนิตา โพธิชัย (2554), ทศรัฐ จันยาง (2555) สมพบ เล้าเจริญ (2555), ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557)
รายได้	วาสนา ประชอลี (2550), จันทร์จิรา อินต๊ะนนท์ (2551), ชมพูนุช มะลิลา (2553), บงกช ลิงหะ (2554), วนิตา โพธิชัย (2554), ทศรัฐ จันยาง (2555) สมพบ เล้าเจริญ (2555), ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557)
ประเภทของงานที่มาคิดต่อ	ยุคลธร บุญรอด (2550), บงกช ลิงหะ (2554), สมพบ เล้าเจริญ (2555)

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความคิดเห็นของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพรายได้ต่อเดือนและประเภทของงานที่มาติดต่อ ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอวิธีดำเนินการศึกษาตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สถิติผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เป็นจำนวน 1,417 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลโขมง, 2558)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำนวน 312 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์โรว์ ยามาเน่ โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95 ซึ่งแทนค่าตามสูตรได้ดังนี้

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

n = ขนาดตัวอย่าง

N= ประชากร 1,417 คน

e = ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม กำหนดให้คลาดเคลื่อนได้ 0.05%

$$n = \frac{1,417}{1+ (1,417 \times 0.05^2)}$$

n = 312

ได้จำแนกกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งสิ้นรวม 312 คน เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว ผู้ศึกษาได้ดำเนินการโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental random sampling) จากประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลโขมง และประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ซึ่งประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้ตามรายการ (Check-list) จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและประเภทของงานที่มาติดต่อ

ตอนที่ 2 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีเป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง ระดับคุณภาพการให้บริการมี 4 ระดับ เกณฑ์การให้คะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ (Rating scale) โดยมีรายละเอียดคำถามทั้งสิ้น 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์การตรวจให้คะแนน ดังนี้

- 1 หมายถึง ดิน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ดิน้อย
- 3 หมายถึง ดีมาก
- 4 หมายถึง ดีมากที่สุด

### การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลและการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ สภาพแวดล้อมของสถานที่ในการให้บริการ จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมตามวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง และนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา เสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยให้ตรงตามเนื้อหา การใช้ถ้อยคำ สำนวน ความชัดเจนในข้อคำถาม และครอบคลุมเรื่องที่ศึกษา โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย

3.1 นายอภิชาติ วิสิทธิ์วงศ์ นายองค์การบริหารส่วนตำบลโขมง

3.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษา จันทบุรี วิทยาลัยการบริการรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.3 อาจารย์พรเทพ นามกร อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริการรัฐกิจ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.86 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลครั้งต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากวิทยาลัยการบริการรัฐกิจ ศูนย์จันทบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลในองค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเป้าหมายที่จะศึกษา โดยนำแบบสอบถามไปให้โดยตรงด้วยตนเอง พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดและวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม โดยให้ออกาสผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำแบบสอบถามอย่างอิสระ

3. จำนวนแบบสอบถาม 312 ชุด สามารถเก็บคืนและตรวจสอบความสมบูรณ์ได้ทั้งหมด 312 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100



## การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม แล้วนำมาลงรหัสข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบ

2. วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทของงานที่มาติดต่อ สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่และร้อยละ

3. วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่ามีมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Scheffe ก่อน หากไม่พบความแตกต่างรายคู่จะใช้วิธี LSD (Least Significant Difference test) ต่อไป

## เกณฑ์การแปลผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยมีเกณฑ์ในการแปลความ ดังนี้

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

เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความ

ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 ดีมากที่สุด	หมายถึง มีความเห็นว่ามีคุณภาพการให้บริการดีมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 ดีมาก	หมายถึง มีความเห็นว่ามีคุณภาพการให้บริการดี
ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 ดีน้อย	หมายถึง มีความเห็นว่ามีคุณภาพการให้บริการไม่ดี
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 ดีน้อยที่สุด	หมายถึง มีความเห็นว่ามีคุณภาพการให้บริการไม่ดีเลย

**ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล**

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงระหว่างวันที่ 1 กันยายน ถึง 31 ธันวาคม พ.ศ. 2558 รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 4 เดือน

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและประเภทของงานที่มาติดต่อ จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการดูแลและเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำนวน 312 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและประเภทของงานที่มาติดต่อ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	145	46.47
หญิง	167	53.53
รวม	312	100

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
20 ปีหรือต่ำกว่า	23	7.37
21 ปี-30 ปี	85	27.24
31 ปี-40 ปี	122	39.10
41 ปี-50 ปี	49	15.71
51 ปีขึ้นไป	33	10.58
รวม	312	100
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	75	24.04
มัธยมศึกษาตอนต้นตอนปลาย/ ปวช.	67	21.47
อนุปริญญา/ ปวส.	59	18.91
ปริญญาตรี	103	33.01
ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป	8	2.56
รวม	312	100
อาชีพ		
ผู้ประกอบการ/ นายจ้าง	31	9.94
พนักงาน/ ลูกจ้างเอกชน	64	20.51
ค้าขาย/ อาชีพอิสระ	46	14.74
รับจ้างทั่วไป	74	23.72
เกษตรกร/ ประมง	39	12.50
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ ราชการเกษียณ	9	2.88
นักเรียน/ นักศึกษา	8	2.56
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	41	13.14
รวม	312	100

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
รายได้ตั้งแต่ 5,000 บาทหรือต่ำกว่า	27	8.65
รายได้ตั้งแต่ 5,001-10,000 บาท	92	29.49
รายได้ตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท	125	40.06
รายได้ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท	40	12.83
รายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	28	8.97
รวม	312	100
ประเภทงานที่มาติดต่อ		
สำนักงานปลัด	158	50.64
กองคลัง	65	20.83
กองช่าง	53	16.99
ส่วนการศึกษา ฯ	36	11.54
รวม	312	100

จากตารางที่ 4-1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 53.53 เพศชายร้อยละ 46.47 มีอายุ 31-40 ปี มากที่สุดร้อยละ 39.10 อายุ 21-30 ปี ร้อยละ 27.24 อายุ 41-51ปี ร้อยละ 15.71 อายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10.58 และอายุ 20 ปี หรือต่ำกว่าร้อยละ 7.37 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 33.01 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 24.04 มัธยมศึกษาตอนต้นตอนปลาย/ ปวช ร้อยละ 21.47 อนุปริญญา/ ปวส. ร้อยละ 18.91 และปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ 2.56 โดยประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 23.72 พนักงาน/ ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 20.51 ค้าขาย/ อาชีพอิสระร้อยละ 14.74 รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 13.14 เกษตรกร/ ประมง ร้อยละ 12.5 ผู้ประกอบการ/ นายจ้าง ร้อยละ 9.94 แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ ราชการเกษียณร้อยละ 2.88 และ นักเรียน/ นักศึกษา ร้อยละ 2.56 มีรายได้ตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 40.06 รายได้ตั้งแต่ 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 29.49 รายได้ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 12.83 รายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 8.97 และรายได้ตั้งแต่ 5,000 บาทหรือต่ำกว่า ร้อยละ 8.65 ประเภทของ

งานที่มาติดต่อ สำนักงานปลัดร้อยละ 50.64 กองคลังร้อยละ 20.83 กองช่างร้อยละ 16.99 และส่วนศึกษา ร้อยละ 11.54 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โขม่ง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 4-2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโขม่ง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	จำนวนและร้อยละของระดับคุณภาพการให้บริการ				$\bar{X}$	SD	ระดับ คุณ ภาพ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน/ไม่ยุ่งยาก	58 (18.59)	198 (63.46)	56 (17.95)	-	3.01	0.61	ดี	1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการในระยะเวลาตามเงื่อนไขที่กำหนด เช่น บริการรับชำระภาษี ระยะเวลา 5 นาที/ ราย	41 (13.14)	187 (59.94)	84 (26.92)	-	2.86	0.62	ดี	4
3. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างมีระบบ เช่น จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน	57 (18.27)	161 (51.6)	94 (30.13)	-	2.88	0.69	ดี	3
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างถูกต้อง เช่น การบริการเป็นไปตามนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ	58 (18.59)	165 (52.88)	89 (28.53)	-	2.90	0.68	ดี	2
ภาพรวม			2.91	0.51	ดี			

จากตารางที่ 4-2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขม่ง อำเภอกำแพง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขม่ง โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 2.91, SD = 0.51$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขม่ง อำเภอกำแพง จังหวัดจันทบุรี ด้านความน่าเชื่อถือ ในเรื่องขั้นตอนการให้บริการชัดเจน/ ไม่ยุ่งยาก มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.01, SD = 0.61$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการได้อย่างถูกต้อง เช่นการบริการเป็นไปตามนโยบายและแบบแผนของทางราชการอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 2.9, SD = 0.68$ ) เรื่องเจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างมีระบบ เช่น จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน อยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 2.88, SD = 0.69$ ) และอันดับสุดท้ายเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการในระยะเวลาตามเงื่อนไขที่กำหนด เช่น บริการรับชำระภาษีระยะเวลา 5 นาที/ ราย อยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 2.86, SD = 0.62$ )

ตารางที่ 4-3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขม่ง อำเภอกำแพง จังหวัดจันทบุรี ด้านการสร้างความมั่นใจ

ด้านการสร้างความมั่นใจ	จำนวนและร้อยละของระดับคุณภาพการให้บริการ				$\bar{X}$	SD	ระดับคุณภาพ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำและอำนวยความสะดวก	61 (19.55)	156 (50)	95 (30.45)	-	2.89	0.70	ดี	2
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ในเรื่องที่ท่านมาติดต่อเป็นอย่างดี	52 (16.67)	185 (59.29)	75 (24.04)	-	2.93	0.64	ดี	1

ตารางที่ 4-3 (ต่อ)

ด้านการสร้างความมั่นใจ	จำนวนและร้อยละของระดับคุณภาพการให้บริการ				$\bar{X}$	SD	ระดับ คุณ ภาพ	อันดับ
	ให้บริการ							
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร/ ความสุภาพในการบริการ	53 (15.99)	171 (54.81)	82 (26.28)	6 (1.92)	2.87	0.70	ดี	3
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความจริงใจในการบริการ	44 (14.10)	180 (57.69)	85 (27.24)	3 (0.96)	2.85	0.66	ดี	4
ภาพรวม					2.88	0.49	ดี	

จากตารางที่ 4-3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านการสร้างความมั่นใจ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 2.88$ ,  $SD = 0.49$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านการสร้างความมั่นใจ ในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ในเรื่องที่ท่านมาติดต่อเป็นอย่าง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 2.93$ ,  $SD = 0.64$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่อง การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำและอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 2.89$ ,  $SD = 0.70$ ) เรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร/ ความสุภาพในการบริการอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 2.87$ ,  $SD = 0.70$ ) และอันดับสุดท้ายเรื่องเจ้าหน้าที่มีความจริงใจในการบริการอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 2.85$ ,  $SD = 0.66$ )



ตารางที่ 4-4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านรูปลักษณ์  
ทางกายภาพ

ด้านรูปลักษณ์ทาง กายภาพ	จำนวนและร้อยละของระดับคุณภาพการ ให้บริการ				$\bar{X}$	SD	ระดับ คุณ ภาพ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. จำนวนที่นั่งรอสำหรับ ผู้ที่มารอรับบริการ เพียงพอ	49 (15.71)	188 (60.26)	72 (23.08)	3 (0.96)	2.91	0.65	ดี	3
2. มีความชัดเจนของ ป้ายบริการต่าง ๆ ภายใน สำนักงาน	74 (23.72)	145 (46.47)	93 (29.81)	-	2.94	0.73	ดี	1
3. มีเครื่องมืออุปกรณ์ ที่ทันสมัยช่วยให้บริการ ดีขึ้น	73 (23.72)	139 (44.55)	100 (32.05)	-	2.91	0.74	ดี	2
4. มีความสะอาดและ เรียบร้อยทั้งภายใน และนอกอาคาร	ภาพรวม				2.90	0.54	ดี	

จากตารางที่ 4-4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการ  
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านรูปลักษณ์  
ทางกายภาพ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี  
( $\bar{X} = 2.90$ ,  $SD = 0.54$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี  
ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ในเรื่องมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยช่วยให้บริการดีขึ้นมีคุณภาพการ  
ให้บริการอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 2.94$ ,  $SD = 0.73$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องมีความสะอาดและ  
เรียบร้อยทั้งภายในและนอกอาคารอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 2.91$ ,  $SD = 0.74$ ) เรื่องจำนวนที่นั่งรอสำหรับ  
ผู้ที่มารอรับบริการเพียงพออยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 2.91$ ,  $SD = 0.65$ ) และอันดับสุดท้ายเรื่อง  
มีความชัดเจนของป้ายบริการต่าง ๆ ภายในสำนักงาน อยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 2.82$ ,  $SD = 0.69$ )

ตารางที่ 4-5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่

ด้านการดูแลเอาใจใส่	จำนวนและร้อยละของระดับคุณภาพการให้บริการ				$\bar{X}$	SD	ระดับ คุณ ภาพ	อันดับ
	ให้บริการ							
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความ ซื่อสัตย์สุจริตในการ ให้บริการ	58 (18.59)	190 (60.9)	64 (20.51)	-	2.98	0.63	ดี	3
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อม และยินดีให้บริการเสมอ	70 (22.44)	158 (50.64)	84 (26.92)	-	2.96	0.70	ดี	4
3. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัย ไมตรีและมีความ เป็นกันเอง	73 (23.40)	183 (58.65)	53 (16.99)	3 (0.96)	3.04	0.66	ดี	1
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้มารับบริการทุกคน อย่างเท่าเทียมกัน	64 (20.51)	179 (57.37)	69 (22.12)	-	2.98	0.65	ดี	2
ภาพรวม					2.99	0.52	มาก	

จากตารางที่ 4-5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีพบว่าด้านการดูแลเอาใจใส่คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X}=2.99$ ,  $SD = 0.52$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ในเรื่องเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีและมีความเป็นกันเองมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ( $\bar{X}=3.04$ ,  $SD = 0.66$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 2.98$ ,  $SD = 0.65$ ) เรื่องเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 2.98$ ,  $SD = 0.63$ ) และอันดับสุดท้ายเรื่องเจ้าหน้าที่มีความพร้อมและยินดีให้บริการเสมอ อยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 2.96$ ,  $SD = 0.70$ )

ตารางที่ 4-6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านการตอบสนอง

ด้านการตอบสนอง	จำนวนและร้อยละของระดับคุณภาพการให้บริการ				$\bar{X}$	SD	ระดับ คุณ ภาพ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว	70 (22.44)	173 (55.45)	69 (22.12)	-	3.00	0.67	ดี	1
2. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้ทันทีที่ผู้รับบริการถาม	64 (20.51)	148 (47.44)	100 (32.05)	-	2.88	0.72	ดี	3
3. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี	64 (20.51)	159 (50.96)	89 (28.53)	-	2.92	0.69	ดี	2
4. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ทันตามความต้องการของผู้รับบริการ	62 (19.87)	152 (48.72)	98 (31.41)	-	2.88	0.71	ดี	4
	ภาพรวม				2.92	0.59	ดี	

จากตารางที่ 4-6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่าด้านการตอบสนองคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 2.92$ ,  $SD = 0.59$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ในเรื่องเจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างทั่วถึงและรวดเร็วมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.00$ ,  $SD = 0.67$ ) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่อง เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดีอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 2.92$ ,  $SD = 0.69$ ) เรื่องเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้ทันทีที่ผู้รับบริการถาม อยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 2.88$ ,  $SD = 0.72$ ) และอันดับสุดท้ายเจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ทันตามความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 2.88$ ,  $SD = 0.71$ )

ตารางที่ 4-7 คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัด  
จันทบุรี จำแนกตามรายด้าน

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง	$\bar{X}$	SD	ระดับคุณภาพ	อันดับ
ด้านความน่าเชื่อถือ	2.91	0.51	ดี	3
ด้านการสร้างความมั่นใจ	2.88	0.43	ดี	5
ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ	2.90	0.53	ดี	4
ด้านการดูแลเอาใจใส่	2.99	0.52	ดี	1
ด้านการตอบสนอง	2.92	0.59	ดี	2
ภาพรวม	2.92	0.43	ดี	

จากตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 2.92$ ,  $SD = 0.43$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมงอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 2.99$ ,  $SD = 0.52$ ) รองลงมาคือด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 2.92$ ,  $SD = 0.59$ ) ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 2.91$ ,  $SD = 0.51$ ) ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 2.9$ ,  $SD = 0.53$ ) และอันดับสุดท้ายด้านการสร้างความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 2.88$ ,  $SD = 0.43$ )

### ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โขม่ง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบเพศกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โขม่ง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ชาย	145	2.91	0.42	-0.295	.77
หญิง	167	2.93	0.43		

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบเพศกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โขม่ง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกเพศพบว่าค่า Sig. = 0.77 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โขม่ง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โขม่ง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-9 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โขม่ง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	3.082	.770	4.356	.002*
ภายในกลุ่ม	307	54.294	.177		
รวม	311	57.37			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-9 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐาน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	20 ปีหรือต่ำกว่า	21 ปี-30 ปี	31 ปี-40 ปี	41 ปี-51 ปี	51 ปีขึ้นไป
20 ปีหรือต่ำกว่า	2.75	-				
21 ปี-30 ปี	2.92		-			
31 ปี-40 ปี	3.01			-		.293*
41 ปี-51 ปี	2.92				-	
51 ปีขึ้นไป	2.72					

จากตารางที่ 4-10 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ Scheffe พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ประชาชนที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมงมากกว่าประชาชนที่มีอายุ 51ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-11 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	3.363	.841	4.779	.001*
ภายในกลุ่ม	307	54.012	.176		
รวม	311	57.375			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-11 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐาน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ประถมศึกษา/ หรือต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน	มัธยมศึกษา ตอนต้น,ปลาย/ ปวช./หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา/ ปวส./หรือ เทียบเท่า	ปริญญา ตรี/ เทียบเท่า	ปริญญาโทหรือ สูงกว่า
ประถมศึกษา/ หรือ ต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน		-	.305*			
มัธยมศึกษาตอนต้น			-			
ปลาย/ ปวช./ หรือ เทียบเท่า				-		

ตารางที่ 4-12 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ประถมศึกษา/ หรือต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน	มัธยมศึกษา ตอนต้น,ปลาย/ ปวช./หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา/ ปวส./หรือ เทียบเท่า	ปริญญา ตรี/ เทียบเท่า	ปริญญาโทหรือ สูงกว่า
อนุปริญญา/ ปวส./ หรือเทียบเท่า				-		
ปริญญาตรี/ เทียบเท่า					-	
ปริญญาโทหรือ สูงกว่า						-

จากตารางที่ 4-12 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ Scheffe พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โขมง อำเภотаใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา/ หรือต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โขมงมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น, ปลาย/ ปวช./ หรือเทียบเท่า

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โขมง อำเภотаใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-13 ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โขมงอำเภотаใหม่ จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	7	3.540	.506	2.856	.007*
ภายในกลุ่ม	304	53.835	.177		
รวม	311	57.375			

\* $p \leq .05$



จากตารางที่ 4-13 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานและได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	ผู้ประกอบการ/ นายจ้าง	พนักงาน/ ลูกจ้าง เอกชน	ค้าขาย/ อาชีพ อิสระ	รับจ้าง ทั่วไป	เกษตรกร/ ประมง	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ ราชการ	นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ
ผู้ประกอบการ/ นายจ้าง	3.01	-		.204*	.201*		.330*		
พนักงาน/ ลูกจ้างเอกชน	2.98		-	.167*	.164*				
ค้าขาย/ อาชีพ อิสระ	2.81			-					-.262*
รับจ้างทั่วไป	2.81				-				-.259*
เกษตรกร/ ประมง	2.99					-			
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณราชการ	2.68						-		-3.87*
นักเรียน/ นักศึกษา	2.96							-	
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.07								-

จากตารางที่ 4-14 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

1. ประชาชนที่มีอาชีพผู้ประกอบการ/ นายจ้างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมงมากกว่าประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ อาชีพอิสระ
  2. ประชาชนที่มีอาชีพผู้ประกอบการ/ นายจ้างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมงมากกว่าประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป
  3. ประชาชนที่มีอาชีพผู้ประกอบการ/ นายจ้างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมงมากกว่าประชาชนที่มีอาชีพแม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียรราชการ
  4. ประชาชนที่มีอาชีพ พนักงาน/ ลูกจ้างเอกชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมงมากกว่าประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ อาชีพอิสระ
  5. ประชาชนที่มีอาชีพพนักงาน/ ลูกจ้างเอกชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมงมากกว่าประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป
  6. ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ อาชีพอิสระมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมงน้อยกว่าประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ
  7. ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมงน้อยกว่าประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร/ ประมง
  8. ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมงน้อยกว่าประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ
  9. ประชาชนที่มีอาชีพแม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียรราชการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมงน้อยกว่าประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ
- สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-15 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	.927	.232	1.261	.285
ภายในกลุ่ม	307	56.448	.184		
รวม	311	57.375			

$p \leq .05$

จากตารางที่ 4-15 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขม่ง อำเภอบำเหน็จ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ พบว่าค่า Sig. = 0.285 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขม่ง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่มีประเภทของงานที่มาติดต่อต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขม่งอำเภอบำเหน็จ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-16 ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขม่งอำเภอบำเหน็จ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามประเภทของงานที่มาติดต่อ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	2.421	.807	4.524	.004*
ภายในกลุ่ม	308	54.954	.178		
รวม	311	57.375			

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4-16 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขม่ง อำเภอบำเหน็จ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามประเภทของงานที่มาติดต่อพบว่า ประชาชนที่มีประเภทของงานที่มาติดต่อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขม่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐาน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4-17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามประเภทของงานที่มาติดต่อ

ประเภทของงานที่มาติดต่อ	$\bar{X}$	สำนักงานปลัด	กองคลัง	กองช่าง	ส่วนการศึกษาฯ
สำนักงานปลัด	2.88	-			-0.255*
กองคลัง	2.85		-		-0.252*
กองช่าง	3.03			-	
ส่วนการศึกษาฯ	3.10				-

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ Scheffe พบว่าประชาชนที่มีประเภทของงานที่มาติดต่อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

1. ประชาชนที่มีประเภทของงานที่มาติดต่อสำนักงานปลัดมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมงน้อยกว่าประชาชนที่มีประเภทของงานที่มาติดต่อส่วนการศึกษาฯ

2. ประชาชนที่มีประเภทของงานที่มาติดต่อกองคลังมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมงน้อยกว่าประชาชนที่มีประเภทของงานที่มาติดต่อส่วนการศึกษาฯ

## ตารางที่ 4-18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
6. ประชาชนที่มีประเภทของงานที่มาติดต่อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมอำเภотаใหม่ จังหวัดจันทบุรี การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขม อำเภотаใหม่ จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขม อำเภотаใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทของงานที่มาติดต่อ การวิจัยในครั้งนี้ใช้สถิติผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโขม อำเภотаใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เป็นจำนวน 1,417 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของประชากรด้วยการใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 312 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม คือแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขม อำเภотаใหม่ จังหวัดจันทบุรี โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประเภทของงานที่มาติดต่อ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขม ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่และร้อยละในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมอำเภотаใหม่ จังหวัดจันทบุรี และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Scheffe ก่อน หากไม่พบความแตกต่างรายคู่จะใช้วิธี LSD (Least significant difference test) ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

## สรุปผลการวิจัย

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี/ เทียบเท่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท โดยประเภทของงานที่มาติดต่อสำนักงานปลัด

### ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โขม่ง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

จากการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โขม่ง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โขม่ง อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โขม่ง ในด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับดี เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับดี ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับดี ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ อยู่ในระดับดี และสุดท้ายด้านการสร้างความมั่นใจ อยู่ในระดับดี

### ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โขม่ง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โขม่ง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โขม่ง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โขม่ง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โขม่ง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน

5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

6. ประชาชนที่มีประเภทของงานที่มาคิดต่อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน

## อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมงพบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อยู่ในระดับดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ บงกช สิงหะ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งจากการศึกษาวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัย สามารถซึ่งอาจจะอธิบายได้ดังนี้

1.1 ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อยู่ในระดับดี ในเรื่องของขั้นตอนการให้บริการชัดเจน/ ไม่ยุ่งยาก เป็นอันดับแรก ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือในระดับดีเพราะ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง เจ้าหน้าที่ให้บริการในระยะเวลาตามเงื่อนไขที่กำหนด มีการให้บริการอย่างมีระบบ และเจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุช มะลิลา (2553) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามอำเภอเมืองจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสามโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับคุณภาพจากค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่คุณภาพด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการด้านให้ความเชื่อมั่นต่อ



ผู้รับบริการด้านการรู้จักและเข้าใจบริการและด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจของการบริการตามลำดับ และงานวิจัยของไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมากเห็นด้วยเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจอยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

1.2 ด้านการสร้าง ความมั่นใจ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมก อยู่ในระดับดี ในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ในเรื่องที่ท่านมาติดต่อเป็นอย่างดี เป็นอันดับแรก ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการสร้างความมั่นใจในระดับมากเพราะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมกมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำและอำนวยความสะดวก มีความเป็นมิตร/ ความสุภาพในการบริการ มีความจริงใจในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมากเห็นด้วยเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจอยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

1.3 ด้านรูปลักษณะทางกายภาพ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมก อยู่ในระดับดี ในเรื่องของมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยช่วยให้บริการดีขึ้น เป็นอันดับแรก ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านรูปลักษณะทางกายภาพ ในระดับมากเพราะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมกมีจำนวนที่นั่งรอสำหรับผู้ที่มาใช้บริการเพียงพอ มีความชัดเจนของป้ายบริการต่าง ๆ ภายในสำนักงาน มีความสะอาดและเรียบร้อยทั้งภายในและนอกอาคาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุคลธร บุญรอด (2550) “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี” โดยในด้านความสะอาดสบายประชาชนมีความคิดเห็นว่างค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีสถานที่สะอาดสบาย เป็นระเบียบและสะอาด ในด้าน

ความเสมอภาค ประชาชนมีความคิดเห็นว่าประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการได้รับการบริการตามสิทธิที่ควรได้รับอย่างเต็มที่

1.4 ด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อยู่ในระดับดี ในเรื่องของเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี และมีความเป็นอันเองเป็นอันดับแรก ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและยินดีให้บริการเสมอ เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศรัฐ จันยาง (2555) งานวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความคิดเห็นในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

1.5 ด้านการตอบสนอง พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อยู่ในระดับดี ในเรื่องของเจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างทั่วถึงและรวดเร็วเป็นอันดับแรก ในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโขมง สามารถให้คำแนะนำได้ทันทีที่ผู้รับบริการถาม สามารถตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี มีการให้บริการที่ทันตามความต้องการของผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุคลธร บุญรอด (2550) “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี” ในด้านการสนองตอบความต้องการ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นให้บริการอย่างฉับไว บงกช สิงหะ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ ดังนี้ ด้านความสะอาดสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านคุณภาพ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเสมอภาค

2. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพรายได้ต่อเดือน และประเภทของงานที่มาติดต่อ ผลการวิจัยพบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญเลื่อน รัตนบำรุง (2550) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนอำเภอตาลชุม จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและหญิงมีความคิดเห็นทั้งในภาพรวมและแยกแต่ละด้านทั้ง 4 ด้านที่ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ จันทร์จิรา อินตะนนท์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่มจังหวัดลำปาง จากการทดสอบ พบว่า เพศมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปางไม่แตกต่างกัน

ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัย ประชาชนที่เข้ารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโขมง เจ้าหน้าที่มีการบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ทันตามความต้องการของผู้รับบริการ ประชาชนจึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง ไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของวาสนาประชอลี (2550) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่าอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารตำบลแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยบุญเลื่อน รัตนบำรุง (2550) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการงานทะเบียน อำเภอตาลชุม จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามอายุพบว่า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงงานแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัย อาจกล่าวได้ว่า ช่วงอายุของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโขมง แต่ละช่วงอายุต่างกัน การรับบริการในด้านต่าง ๆ ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการไม่เหมือนกัน จึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งรัตน์ พรหมยะดวง (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลแม่เกาะผู้รับบริการในกลุ่มอาชีพและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่เกาะในระดับที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของทศรัฐ จันยาง (2555) งานวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอวังน้อย จังหวัด

พระนครศรีอยุธยา เมื่อพิจารณาพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัย อาจกล่าวได้ว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน การรับบริการในเรื่องต่างๆกัน ทำให้เกิดความคลาดหวังในการรับบริการต่างกัน จึงมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยชมพูนุช มะลิลา (2553) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีอายุและอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัย อาจกล่าวได้ว่า อาชีพของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโขมง แต่ละอาชีพต่างกัน การรับบริการในด้านต่าง ๆ ต่างกัน มีทัศนคติและความคาดหวังต่อการให้บริการไม่เหมือนกัน จึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

2.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวนิดา โพธิชัย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด การทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัย ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลโขมง เจ้าหน้าที่มีการบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ทันตามความต้องการของผู้รับบริการ ประชาชนจึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง ไม่แตกต่างกัน

2.6 ประชาชนที่มีประเภทของงานที่มาติดต่อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยยุคลธร บุญรอด (2550) ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ

บริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประเภทงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.5

ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัย อาจกล่าวได้ว่า ผู้รับบริการที่มาติดต่องานแต่ละประเภท ในองค์การบริหารส่วนตำบล โขม่ง ผู้รับบริการมารับบริการในเรื่องต่างกัน มีทัศนคติและความคาดหวังต่อการให้บริการไม่เหมือนกัน จึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

การศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โขม่ง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านการสร้างเชื่อมั่น ในเรื่องเจ้าหน้าที่มีความจริงจังในการบริการ และด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ในเรื่องมีความชัดเจนของป้ายบริการต่าง ๆ ภายในสำนักงาน ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าด้านอื่น เพื่อเป็นการสร้างคุณภาพการบริการที่ดี จึงควรที่จะปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านดังกล่าวให้มีคุณภาพที่ดี เจ้าหน้าที่ความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความพร้อมในการบริการและตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการได้ ซึ่งในส่วนของผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะบางประเด็น ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรกำหนดนโยบายด้านการสร้างเชื่อมั่น ส่งเสริมการให้บริการด้วยความรู้ความสามารถในงานที่บริการเป็นอย่างดีบุคลากรต้องมีความพร้อมในการให้บริการ ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการอยู่เสมอ
2. ควรกำหนดนโยบายด้านการรูปลักษณ์ทางกายภาพ ส่งเสริมการให้บริการด้านสถานที่สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ตลอดจนการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการในระหว่างรอรับบริการ

#### ข้อเสนอเชิงปฏิบัติ

1. ควรเพิ่มศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้สามารถแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ด้วยความเป็นมิตร ความสุภาพและจริงจังในการให้บริการโดยการจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมในเรื่องต่าง ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ อย่างถูกต้อง ถูกระเบียบ
2. ควรจัดสถานที่ให้มีบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ดี มีบริการหนังสือแผ่นพับให้อ่านขณะนั่งรอ มีป้ายบอกสถานที่ หน่วยงานที่ชัดเจน เป็นที่สังเกตเห็นได้ง่าย

### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบล โขม่ง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ
2. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลอื่น ๆ ในเขตอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2550). *รวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำนักพัฒนาระบบรูปแบบโครงสร้าง*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.
- คำณวน ประสมผล. (2547). *สร้างวัฒนธรรมการบริการ*. กรุงเทพฯ: ผู้จัดการ.
- จันทร์จีรา อินตะนนท์. (2551). *คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.*
- ชมพูนุช มะลิลา. (2553). *คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพันสาม อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.*
- ทศรัฐ จันยาง. (2555). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.*
- บงกช สิงหะ. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- บุญเลื่อน รัตนบำรุง. (2550). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนอำเภอตาลชุม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.*
- ประยูร กาญจนกุล. (2549). *กฎหมายการปกครอง*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปราณี ปิ่นแก้ว. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอุ้มอ่อง อำเภอบ่อทอง จังหวัดสุพรรณบุรี. รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.*
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (2544). *คุณภาพการบริการ. วารสารวิทยาการจัดการ, 9(1), 35.*
- ผจงจิตต์ พูลศิลป์. (2551). *การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบลในเขตอำเภอไชโยจังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.*

พรรณภา เชื้อพุ่มตาล. (2547). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พรรณี พรหมแสนปิง. (2552). คุณภาพการให้บริการประชาชนสำนักทะเบียนอำเภอเขาคกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงาน ท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. (2553). กรุงเทพฯ: อาสาศึกษาคินแดนกรมการปกครอง.

พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537. แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 6). (2553). กรุงเทพฯ: ท้องถิ่นกรมการปกครอง.

พิภพ อุดร. (2547). สามประสานเพื่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: เวลาดี.

ไพฑูรย์ คุ้มคง. (2557). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล นายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ขงยุทธ อนุกุล. (2547). สัญญาทางการปกครองและพัสดุ. กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลปกครอง.

ยุคลธร บุญรอด. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ยุทธนา บุญทน. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทรงคนอง. รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รัตนภรณ์ วงษ์ษา. (2554). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบล (อบต.) วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัย การบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

รุ่งรัตน์ พรหมยะดวง. (2551). ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของเทศบาล ตำบลแม่มาะ. รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการ ปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.



- วนิดา โพธิชัย. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วาสนา ประชอลี. (2550). *คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สพพบ เล้าเจริญ. (2555). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเทศบาลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดลับการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: พีซีพีริ้นท์เทค.
- สมิต สัจฉกร. (2547). การประเมินคุณภาพบริการ. *วารสารเพื่อคุณภาพ*, 11(82), 40 - 41.
- สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2550). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550*. กรุงเทพฯ: สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- องค์การบริหารส่วนตำบลโขมง. (2557). *อัตรานุเคราะห์*. จันทบุรี: องค์การบริหารส่วนตำบลโขมง.
- องค์การบริหารส่วนตำบลโขมง. (2558). *แผนพัฒนา 3 ปี (พ.ศ.2558-2560)*. จันทบุรี: องค์การบริหารส่วนตำบลโขมง.
- Berry, L.L., Parasuraman, A. & Zeithaml, V.A. (1994). Improved service quality in America: Lessons learned. *Academy of Management Executive*, 8(2), 32-35.
- Gronroos, C. (1990). Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research*, 20(1), 3-17
- Lovelock, C. H. (1996). *Service marketing* (4<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Millet, D. J.(1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing*, 64, 12-40.

Steve, M. & Cook, S. (1995). *The implications of customer service initiatives for human resource professionals: Training for quality*. New York: St. Lucie.

Tenner, A. R., & Detoro, I. J. (1992). *Total quality management: There step to continuous improvement*. Massachusetts: Addison-Wesley.

ภาคผนวก

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่องคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี  
คำชี้แจงแบบสอบถามมี3ตอน โปรดทำเครื่องหมาย✓ ลงในหน้าข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน  
มากที่สุดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ  
อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประเภทของงานที่มาติดต่อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
โขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย  หญิง

2. อายุ

อายุ 20ปีหรือต่ำกว่า  อายุ 21 - 30 ปี  
 อายุ 31-40ปี  อายุ 41 - 50 ปี  
 อายุ 51ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา/ หรือต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน  มัธยมศึกษาตอนต้นตอนปลาย/ ปวช./หรือ  
เทียบเท่า

อนุปริญญา/ ปวส./หรือเทียบเท่า  ปริญญาตรี/ เทียบเท่าปริญญาตรี

ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป

4. อาชีพ

ผู้ประกอบการ/ นายจ้าง  พนักงาน/ ลูกจ้างเอกชน  
 ค้าขาย/ อาชีพอิสระ  รับจ้างทั่วไป  
 เกษตรกร/ ประมง  แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณราชการ  
 นักเรียน/ นักศึกษา  รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ  
 อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

5. รายได้ต่อเดือน

รายได้ตั้งแต่ 5,000บาทหรือต่ำกว่า  รายได้ตั้งแต่ 5,001 - 10,000 บาท  
 รายได้ตั้งแต่ 10,001 - 15,000 บาท  รายได้ตั้งแต่ 15,001 - 20,000 บาท  
 รายได้ตั้งแต่ 20,001บาทขึ้นไป

## 6. ประเภทของงานที่มาติดต่อ

- สำนักงานปลัด                       กองคลัง  
 กองช่าง                                 ส่วนศึกษาฯ

**ตอนที่ 2** คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี  
**คำชี้แจง:** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่สอดคล้องกับคุณภาพการบริการที่ท่านได้รับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ด้านคุณภาพการให้บริการ	คุณภาพบริการ			
	ดีมาก ที่สุด (4)	ดีมาก (3)	ดีน้อย (2)	ดีน้อย ที่สุด (1)
<b>1. ด้านความน่าเชื่อถือ</b>				
1.1 ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน/ ไม่ยุ่งยาก				
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการในระยะเวลาตามเงื่อนไขที่กำหนด เช่น บริการรับชำระภาษีระยะเวลา 5 นาที/ ราย				
1.3 เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างมีระบบเช่นจัดลำดับ ขั้นตอนการให้บริการผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน				
1.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วเช่นการ บริการเป็นไปตามนโยบายและระเบียบแบบแผนของทาง ราชการ				
<b>2. ด้านการสร้างเชื่อมั่น</b>				
2.1 การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำและ อำนวยความสะดวก				
2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ในเรื่องที่ท่านมาติดต่อเป็น อย่างดี				
2.3 เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร/ ความสุภาพในการบริการ				
2.4 เจ้าหน้าที่มีความจริงใจในการให้บริการ				
<b>3. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ</b>				
3.1. จำนวนที่นั่งรอสำหรับผู้ที่มาขอรับบริการเพียงพอ				

ด้านคุณภาพการให้บริการ	คุณภาพบริการ			
	ดีมาก ที่สุด (4)	ดีมาก (3)	ดีน้อย (2)	ดีน้อย ที่สุด (1)
3.2 มีความชัดเจนของป้ายบริการต่างๆภายในสำนักงาน				
3.3 มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยช่วยให้บริการดีขึ้น				
3.4 มีความสะอาดและเรียบร้อยทั้งภายในและนอกอาคาร				
<b>4. ด้านการดูแลเอาใจใส่</b>				
4.1 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ				
4.2 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและยินดีให้บริการเสมอ				
4.3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีและมีความเป็นกันเอง				
4.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน				
<b>5. ด้านการตอบสนอง</b>				
5.1 เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว				
5.2 เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้ทันทีที่ผู้รับบริการถาม				
5.3 เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี				
5.4 เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ทันตามความต้องการของผู้รับบริการ				

ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม