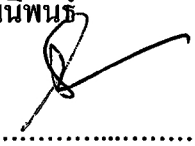
ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

เชียว พงษ์ศรี

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
มกราคม 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์ของ เชียว พงษ์ศรี ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

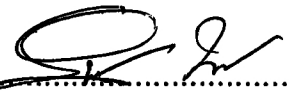
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์



.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

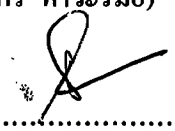
(ดร.วิชัย จงโชติชัชวาลย์)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์



.....ประธาน

(ดร.อุษณากร ทาวะรมย์)



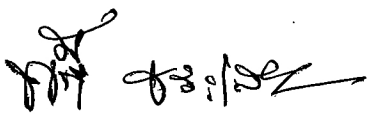
.....กรรมการ

(ดร.วิชัย จงโชติชัชวาลย์)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีย์ ธระเสนา)

วันที่ ๑๐ เดือนมกราคม พ.ศ. 2559

กิตติกรรมประกาศ

ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือด้วยดีจากผู้มีอุปการะคุณหลายท่าน โดยเฉพาะอาจารย์ที่ปรึกษา ดร.วิชัย จงโชติชัชวาล ที่กรุณาให้คำแนะนำและแก้ไข อาจารย์ ดร.อุษณากรณ์ ทาวะรมย์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ในฐานะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ที่ได้ให้คำชี้แนะในการดำเนินการวิจัยเป็นอย่างดี รวมทั้งติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต และอาจารย์พรเทพ นามกร อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา นายภานุพันธ์ หิรัญศิริวรโชติ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะและพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ และขอขอบคุณประชาชนตำบลขุนซ่องผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณและขอบคุณไว้ในโอกาสนี้

เชียว พงษ์ศรี

57930188: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)
คำสำคัญ: ความคิดเห็น/ คุณภาพการบริการ/ องค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

เชียว พงษ์ศรี: ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี (PUBLIC OPINIONS TOWARDS QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY KHUNSONG SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, AMPHOE KAENGHANFMAEO, CHANTHABURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: วิชัย จงโชติชัชวาลย์, ปร.ด. 73 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีและ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (**SD**) และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One-way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดีมาก จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านทำให้เกิดความมั่นใจ และอยู่ในระดับดี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ และลำดับสุดท้ายมีระดับความคิดเห็นเท่ากันได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือและด้านการตอบสนองผู้รับบริการ เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

57930188: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATEMANAGEMENT; M.P.A
(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)
KEYWORDS: OPINIONS/ QUALITY OF SERVICE/ KHUNSONG SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, AMPHOE KAENGHANFMOEO, CHANTABURI PROVINCE

CHIAW PONGSRI: PUBLIC OPINIONS TOWARDS QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY KHUNSONG SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, AMPHOE KAENGHANFMAEO, CHANTHABURI PROVINCE. ADVISOR: WICHAI JONGCHOTCHATCHAVAN, Ph.D. 73 P. 2016.

The purposes of this study were to examine public opinions towards quality of service provided by Khunsong Sub-district Administrative Organization, Amphoe Kaenghangmaeo, Chanthaburi Province and to compare their level of opinion towards quality of service provided by Khunsong Sub-district Administrative Organization as classified by gender, age, educational level, and occupation. The statistical tests used to collect the data included frequency, percentage, means, standard deviation. To test the hypotheses, t-test was used, and the test of One-way ANOVA was operated to test the variance.

The results of this study revealed that the level of opinions towards quality of service provided by Khunsong Sub-district Administrative Organization was found at a good level. When considering each aspect, the aspect of quality of service in relation to assurance was rated at a good level. Also, there were four aspects of quality of service rated at a good level. These aspects of quality of service included empathy, physical environment, dependability, and responsiveness, respectively. Based on the results from the comparisons, there were no statistically significant differences in the level of opinions towards the quality of service provided by Khunsong Sub-district Administrative Organization among the subjects with different gender, age, educational level and occupation. The hypotheses were then rejected.

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

สารบัญ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ซ

สารบัญภาพ ..... ฌ

บทที่

1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3

สมมติฐานของการวิจัย 3

กรอบแนวคิดในการวิจัย 3

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 4

ขอบเขตการวิจัย 4

นิยามศัพท์เฉพาะ 5

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 8

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น 8

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ 9

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ 12

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี 20

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 24

3 วิธีดำเนินการวิจัย 33

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 33

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 34

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ 34

การเก็บรวบรวมข้อมูล 35

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ 36

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เกณฑ์การแปลผล	36
ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล	37
4 ผลการวิจัย	38
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี	40
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	48
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	52
สรุปผลการวิจัย	52
อภิปรายผลการวิจัย	53
ข้อเสนอแนะ	58
บรรณานุกรม	60
ภาคผนวก	64
ภาคผนวก ก	65
ภาคผนวก ข	70
ประวัติย่อของผู้วิจัย	73

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

2-1 เปรียบเทียบทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ 18

2-2 เปรียบเทียบตัวแปรอิสระจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 30

2-3 ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี 31

4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป 38

4-2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพ 40

4-3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ด้านความน่าเชื่อถือ 42

4-4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 43

4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ด้านทำให้เกิดความมั่นใจ 45

4-6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่ 46

4-7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม 47

4-8 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี 48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

4-9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามอายุ 49

4-10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา 49

4-11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามอาชีพ 50

4-12 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 50

สารบัญภาพ

ภาพที่ หน้า

1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย 4
2-1 แผนผังโครงสร้างส่วนราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง..... 24

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่ประเทศไทยได้มีบทบัญญัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งปรากฏในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา นับว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญต่อประชาชน เพราะถือเป็นการนำหลักการบริหารราชการแผ่นดินที่มีลักษณะกระจายอำนาจจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่น โดยหลักการสำคัญคือ ส่งเสริมให้ท้องถิ่นสามารถปกครองและพึ่งพาตนเองได้อย่างอิสระ ภายใต้การกำกับดูแลของส่วนกลางอย่างเหมาะสม ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักการกระจายอำนาจได้มีผู้ที่ให้ความหมายไว้หลายท่านส่วนใหญ่แล้วมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน อาจแตกต่างกันบ้างในรายละเอียด แต่พอสรุปถึงความหมายสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นหมายถึงการจัดการปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นเพื่อคนในท้องถิ่น ซึ่งการจัดการดังกล่าวกระทำได้โดยการเลือกบุคคลหรือคณะบุคคลในท้องถิ่นเข้ามาปกครอง ซึ่งจะประกอบด้วยฝ่ายบริหาร (นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด/ นายกเทศมนตรี/ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล แล้วแต่ประเภทของท้องถิ่น) และฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่สมาชิกสภาท้องถิ่นประเภทนั้นๆทำการบริหารและปกครองตนเอง โดยมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสมมีสิทธิตามกฎหมายที่จะตรากฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และบทบัญญัติงบประมาณของท้องถิ่นเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ทั้งนี้ภายใต้การปกครองตนเองของท้องถิ่นตามหลักการกระจายอำนาจนี้ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลจากส่วนกลางอย่างเหมาะสม

ภายหลังจากประเทศไทยได้กำหนดและบริหารประเทศโดยใช้หลักการกระจายอำนาจการปกครองสู่การปกครองในระดับท้องถิ่น ก็พบปัญหาที่สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิต่างๆตามกฎหมายจัดตั้ง ไม่ว่าจะเป็นสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ การกำหนดงบประมาณเพื่อบริหาร ถือเป็นการเปิดกว้างให้ผู้บริหารท้องถิ่นสามารถกำหนดนโยบายต่าง ๆ ได้ตามอิสระ ภายใต้หลักการที่ว่า นโยบายที่จะกำหนดนั้น ๆ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์และความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งผู้บริหารหรือนักการเมืองท้องถิ่นในบางพื้นที่อาจผลักดันและกำหนดนโยบายเพื่อใช้เป็นช่องทางในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน ญาติมิตร หรือพวกพ้องต่าง ๆ จนทำให้เกิดความเสียหายแก่ทางราชการและผลประโยชน์ส่วนรวม

เป็นอย่างมาก ซึ่งเห็นได้จากสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ในปัจจุบัน มักพบข่าวสารการทุจริต คอรัปชั่นของนักการเมือง และเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ภาพลักษณ์โดยรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันยังไม่ได้รับการเชื่อถือจากประชาชนมากนัก

องค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดกลางที่มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 18 หมู่บ้าน มีอาณาเขตประมาณ 537.60 ตารางกิโลเมตร ด้วยพื้นที่รับผิดชอบที่กว้างขวางจึงทำให้การบริการประชาชนอย่างทั่วถึงเป็นไปอย่างยากลำบาก ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเกิดจากปัญหาด้านงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด ข้อจำกัดทางด้านพื้นที่รับผิดชอบที่มีลักษณะทุรกันดารและอยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ การติดขัดในข้อกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ของทางราชการที่ลักษณะล่าช้า มากขั้นตอน ไม่เอื้อต่อความต้องการของประชาชน จึงทำให้การบริการในบางครั้งมีลักษณะไม่มีประสิทธิภาพ และเมื่อข้อจำกัดต่าง ๆ ในการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่องประกอบเข้ากับการมีทัศนคติในแง่ลบที่มีต่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่เดิมของประชาชนบางราย จึงส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการและนำประเด็นความไม่พอใจนี้ไปเผยแพร่ต่อสาธารณะโดยบิดเบือนจากความเป็นจริง ซึ่งอาจสร้างความสับสน และลดความเชื่อมั่นในบริการ ตลอดจนส่งผลกระทบถึงภาพลักษณ์ชื่อเสียงขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่องได้

จากประเด็นปัญหาดังกล่าวจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่ผู้บริหาร และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่องควรร่วมสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นในบริการแก่ประชาชนโดยเบื้องต้นควรรับทราบข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่องเป็นอันดับแรก เพราะถ้าองค์กรไม่ทราบถึงระดับคุณภาพการบริการของตนในมุมมองของประชาชนแล้ว การบริการที่เกิดขึ้นก็ไม่สามารถสนองตอบความต้องการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้องค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง จึงควรดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน เพื่อให้ทราบถึงระดับคุณภาพบริการที่มีอยู่ว่าอยู่ในระดับใด เป็นที่น่าพึงพอใจแล้วหรือไม่ และความแตกต่างในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ จะส่งผลต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีหรือไม่ อย่างไร ผู้จัดทำจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการบริการ และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารที่จะสามารถเข้าถึงประชาชน สามารถบำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนได้อย่างตรงตามปัญหาและความต้องการ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน

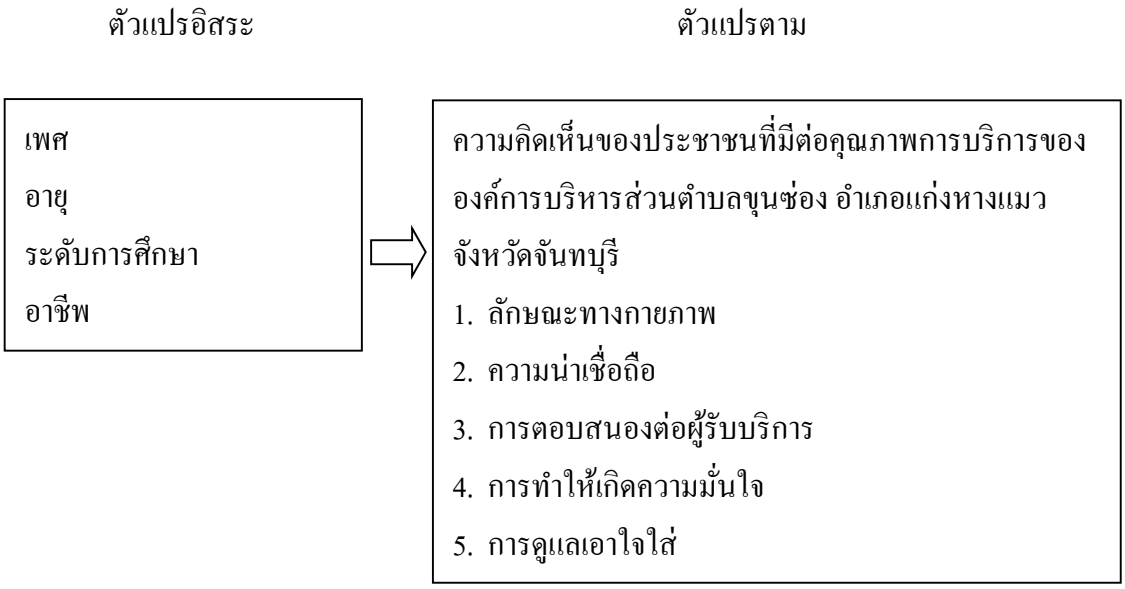
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิดในการศึกษาคุณภาพในการให้บริการ โดยนำแนวคิดการวัดคุณภาพในการให้บริการของ Ziethaml, Parasuraman, and Berry (1985) กำหนดเป็นกรอบวัดคุณภาพการบริการ 5 ประการ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การทำให้เกิดความมั่นใจและการดูแลเอาใจใส่



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

2. สามารถทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีตามความคิดเห็นของประชาชนโดยวัดจากองค์ประกอบ 5 ด้านได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การทำให้เกิดความมั่นใจและการดูแลเอาใจใส่ และเปรียบเทียบตามความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล 4 ประการ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

2. ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอ

แก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ตามความคิดเห็นของประชาชน 5 ประการ ได้แก่

2.1 ลักษณะทางกายภาพ

2.2 ความน่าเชื่อถือ

2.3 การสนองตอบต่อผู้รับบริการ

2.4 การทำให้เกิดความมั่นใจ

2.5 การดูแลเอาใจใส่

ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ในช่วงเดือนตุลาคม ถึงพฤศจิกายน พ.ศ. 2558 จำนวน 2,000 คน (ข้อมูลจากบัญชีผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง ในช่วงเดือนตุลาคม-พฤศจิกายน พ.ศ. 2558)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยในช่วงเดือนกันยายน ถึงธันวาคม พ.ศ. 2558 รวมเป็นระยะเวลาประมาณ 4 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง คือการแสดงออกทางความรู้สึก อารมณ์ ความเชื่อ และการตัดสินใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาศัยพื้นฐานของ ปัญญา ประสบการณ์ ทัศนคติของแต่ละบุคคล ประกอบกับข้อเท็จจริง และสภาพแวดล้อมในขณะนั้น โดยความคิดเห็นของแต่ละบุคคลนั้น อาจเป็นที่ยอมรับหรือไม่เป็นที่ยอมรับจากบุคคลอื่นก็ได้

การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมการกระทำและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอและส่งมอบแก่ผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะใช้ยุทธวิธีต่างๆตามหลักการบริการที่ดี สนองตอบแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการตามที่ได้คาดหวังไว้ และแม้ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน จับสัมผัสแตะต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่าย แต่เป็นสิ่งสำคัญของการบริหารเพราะการบริการจะเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของทั้งบุคลากรและองค์กร เพื่อให้สามารถปรับปรุง พัฒนาและกำหนดทิศทางในการบริการที่ดี ต่อไป

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทั่วไปที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลขุนซ่องที่มาติดต่อใช้บริการงานต่างๆที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง

คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ที่ตรงกับความต้องการของประชาชนและประชาชนเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ โดยประเมินคุณภาพการบริการตามเกณฑ์ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การทำให้เกิดความมั่นใจและการดูแลเอาใจใส่ Ziethaml et al. (1985) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ลักษณะทางกายภาพหรือสิ่งที่จำต้องได้ (Tangibility) หลักฐานทางกายภาพของการบริการหรือสิ่งที่สามารถสังเกตเห็นได้ เพื่อช่วยทำให้ผู้ใช้บริการทราบรูปแบบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการได้ล่วงหน้า โดยไม่คำนึงถึงว่าโดยปกติแล้วมันจับต้องไม่ได้ ซึ่งพิจารณาจากองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1.1 ความทันสมัยของอุปกรณ์

1.2 สภาพแวดล้อมของสถานที่

1.3 การแต่งกายของพนักงาน

1.4 เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการได้อย่างไว้วางใจและมีความแม่นยำ และเชื่อถือได้ว่าจะส่งมอบบริการตามที่ได้สัญญาไว้ซึ่งพิจารณาจากองค์ประกอบดังต่อไปนี้

2.1 ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้

2.2 ความสามารถในการแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้

2.3 การให้บริการที่ถูกต้องในครั้งแรก

2.4 การให้บริการทันเวลา

2.5 การจดบันทึกข้อผิดพลาดไว้เป็นข้อมูลในการให้บริการ

2.6 พนักงานมีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Reaponsiveness) คือความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (Pramptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness) ซึ่งพิจารณาจากองค์ประกอบดังต่อไปนี้

3.1 มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว

3.2 ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน

3.3 ความพร้อมของพนักงานในการบริการได้ทันทีที่ผู้รับบริการต้องการ

3.4 ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ

4. การทำให้เกิดความมั่นใจ (Asssurance performance) คือความรู้และมารยาทของพนักงาน และความสามารถที่จะส่งผ่านความเชื่อและการสร้างความเชื่อมั่นของผู้รับบริการขึ้น ซึ่งพิจารณาจากองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

4.1 พนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

4.2 พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและสม่ำเสมอ

5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) คือการสนใจดูแลและความตั้งใจของแต่ละบุคคลที่มีต่องานบริการที่มอบให้ผู้รับบริการซึ่งพิจารณาจากองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

5.1 การให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละคน

5.2 การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการ

5.3 ความสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริงของพนักงาน

5.4 ความสามารถในการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการอย่างชัดเจน

5.5 เวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหมายถึง ข้าราชการและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชน

ประชาชนที่มาใช้บริการ หมายถึง ประชาชนทั่วไปที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ที่มาใช้บริการงานต่าง ๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง ในช่วงเดือนตุลาคม-พฤศจิกายน พ.ศ. 2558

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาการเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็น

ราชบัณฑิตสถาน (2546) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็นว่า เป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาและความคิดประกอบถึงแม้ว่าจะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

ชาญณรงค์ ชาวัลย์ (2549, หน้า27) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็นคือความรู้ของบุคคลที่มีต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ต่อสิ่งของหรือสถานการณ์ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งโดยตั้งบนรากฐานประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของบุคคล ทัศนคติ ความรู้ ความเชื่อ ของแต่ละบุคคล ซึ่งอาจเป็นการแสดงออกในพฤติกรรมหรือความคิดในทางบวกหรือลบ หรือในทางความคิดเห็นโดยเห็นด้วยก็ได้ไม่เห็นด้วยก็ได้

ชนกสุดา เพ็ชรไทย (2551, หน้า 25) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึก การยอมรับไม่ยอมรับ การเห็นด้วยไม่เห็นด้วย กับสิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้นที่แต่ละบุคคลแสดงออก โดยสามารถแสดงออกทางการพูด การเขียน และการนึกคิด ทั้งนี้ความคิดเห็นยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่

ณัฐวุฒิ แสงดาว (2551, หน้า 7) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นหมายถึงการแสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคล ความคิดเห็นนี้เป็นผลมาจากความเชื่อ ทัศนคติ ซึ่งมีพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ พฤติกรรมระหว่างบุคคลเป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็น

ธนวัฒน์ แสนละเอียด (2556, หน้า 10) ได้สรุปความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลด้านความรู้สึก อารมณ์ ต่อเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งซึ่งเกิดขึ้นโดยมีประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐาน การแสดงความเห็นอาจทำด้วยการพูดหรือเขียนซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นอาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา

ที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า ความคิดเห็น คือการแสดงออกทางความรู้สึก อารมณ์ ความเชื่อ และการตัดสินใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาศัยพื้นฐานของ ปัญญา ประสบการณ์ ทัศนคติของแต่ละบุคคลประกอบกับข้อเท็จจริง และสภาพแวดล้อมในขณะนั้น โดยความคิดเห็นของแต่ละบุคคลนั้นอาจเป็นที่ยอมรับหรือไม่เป็นที่ยอมรับจากบุคคลอื่นก็ได้

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

พรรณี ชุติวัฒนธาดา (2544) การบริการ (Service) หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและ เสมอภาค การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวถ้านำคำว่า “Service” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำ เราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี

S = Service mind คือ การมีใจใฝ่บริการ ปรารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจ

E = Enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

R = Readiness คือ การมีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ

V = Value คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทาว่าเป็นงานที่มีประโยชน์ มีคุณค่าและสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับชีวิตได้

I = Interested คือ มีความสนใจ ใส่ใจ ในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ

C = Cleanliness คือ ความสะอาด การบริการที่ดี อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ หรือพนักงานบริการต้องมีความสะอาด

E = Endurance คือ ความอดทน อดกลั้น งานบริการจะต้องพบเจอกับบุคคลหลายประเภท ทั้งประเภทเฉย ๆ ร้อนรน จุกจิกจู้จี้ขี้บ่น ผู้ให้บริการต้องมีความอดทน

S = Smile คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส การมีมิตรภาพต่อผู้มารับบริการทุกคนโดยทั่วหน้า ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะใด ๆ ทั้งสิ้น

ราชบัณฑิตสถาน (2546) ได้ให้ คำจำกัดความของคำว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

ธนวรรณ แสงสุวรรณ, อดิลล่า พงศ์ยี่หล่า, อุไรวรรณ แย้มนิยม, ยุทธนา ธรรมเจริญ, และยงยุทธ ฟูพงศ์ศิริพันธ์ (2547, หน้า 578-582) ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึงสินค้าที่ไม่มีตัวตนจับต้องไม่ได้ แต่สามารถซื้อขาย การบริการ (Service) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองตามความต้องการให้แก่ลูกค้า

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548, หน้า 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง

การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548, หน้า 18) ให้คำนิยามว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือ ชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549, หน้า 7) ได้ไว้กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ ลูกค้า/ ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/ พนักงานงานบริการ/ ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไปมุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้า นั้น

ศิริกัญญา กระจายศรี (2549, หน้า 33) การบริการ หมายถึง กระบวนการที่ผู้ให้บริการจะต้องทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่าง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังไว้ล่วงหน้า ว่าจะได้รับความพึงพอใจจากการได้รับบริการอย่างสูงสุดโดยผู้บริการจะเป็นผู้สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ โดยให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความต่อเนื่อง ทันเวลา และมีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

จากความหมายของการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรม การกระทำและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอและส่งมอบแก่ผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะใช้ยุทธวิธีต่างๆตามหลักการบริการที่ดี สนองตอบแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการตามที่ได้คาดหวังไว้ และแม้ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน จับสัมผัสแตะต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่าย แต่เป็นสิ่งสำคัญของการบริหารเพราะการบริการจะเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของทั้งบุคลากรและองค์กร เพื่อให้สามารถปรับปรุง พัฒนาและกำหนดทิศทางในการบริการที่ดี ต่อไป

ลักษณะของการบริการ

ปณิศา ลัญชานนท์ (2548, หน้า 163) ได้กล่าวถึง ลักษณะบริการว่าสามารถจำแนกออกเป็น 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) หมายความว่า ผู้บริโภค (ลูกค้าที่คาดหวัง) ไม่สามารถรู้สึกมองเห็น ได้ยิน ลิ้มรส หรือได้กลิ่น ทำให้ไม่สามารถทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ก่อนที่จะทำการซื้อ เช่น การทำศัลยกรรม หรือการโดยสารบนเครื่องบิน สิ่งเหล่านี้ผู้บริโภคไม่สามารถรู้ผลของการบริการได้จนกว่าจะมีการผ่าตัดหรือการเดินทางจริง ทำให้ผู้บริโภคพยายามจะแสวงหาสิ่งที่จะบ่งบอกถึงคุณภาพของการบริการ(Service quality) เพื่อทำให้ตัวเองเกิดความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการนั้นๆ นักการตลาดจึงต้องพยายามทาให้บริการมีความสามารถในจับต้องได้ให้มากที่สุดโดยโปรแกรมการส่งเสริมการตลาดควรชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการอย่างชัดเจนมากกว่าที่จะเน้นตัวบริการเท่านั้น

2. ความไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Service inseparability) หมายความว่า การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นในขณะเดียวกัน ในประเด็นนี้จะตรงข้ามกับการผลิตสินค้าซึ่งเริ่มจากการนำวัตถุดิบมาผลิต แล้วนำไปเก็บไว้ในคลังสินค้า และหลังจากที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อจึงจะเกิดการบริโภค ส่วนบริการนั้นเริ่มจากการที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อแล้วจึงเกิดการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน เช่น ผู้บริโภคตัดสินใจว่าจะตัดผมที่ร้านนี้แล้วช่างตัดผมจึงเริ่มกระบวนการผลิต (การตัดผม) และผู้บริโภคได้รับผมทรงใหม่ในขณะเดียวกัน

3. ความไม่แน่นอน (Service variability) กล่าวคือ คุณภาพในการให้บริการจะผันแปรไปตามผู้ให้บริการ และขึ้นอยู่กับว่าให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร ตัวอย่างเช่น ภาพรวมการให้บริการของโรงแรมระดับหรู อาจสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป แต่การให้บริการของพนักงานภายในโรงแรมแต่ละคนอาจไม่เหมือนกัน บางคนอาจให้บริการดีกว่าอีกคนหนึ่ง ซึ่งทำให้การให้บริการเกิดความไม่แน่นอน เป็นต้น

4. ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเก็บไว้ในโกดังหรือคลังสินค้า เมื่อบริการเกิดขึ้นนักการตลาดจะไม่สามารถเก็บไว้เพื่อขายหรือใช้ในภายหลังได้ ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ และไม่เกิดปัญหาถ้าอุปสงค์ที่มีต่อบริการนั้นคงที่แต่เมื่ออุปสงค์ที่มีต่อบริการมีความผันผวนมาก จะทำให้เกิดอุปสรรคในการบริหาร เช่น ในช่วงที่ไม่ใช่วันหยุดเทศกาล โรงแรมและรีสอร์ทต่าง ๆ จะคิดราคาห้องพักในระดับต่ำ หรือกรณีของร้านอาหารจ้างพนักงานชั่วคราว เพื่อเสิร์ฟอาหารในช่วงที่มีลูกค้ามาก

สรุปได้ว่า การบริการ มีลักษณะไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งแยกได้มีความไม่แน่นอนคุณภาพในการให้บริการจะผันแปรไปตามผู้ให้บริการ และขึ้นอยู่กับว่าให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร และความไม่สามารถเก็บไว้ได้

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Millet (1954) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจ หรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service) คือ การบริการที่มีความ ยุติธรรม
2. เสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตาม ลักษณะความจำเป็น รีบด่วน
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Possessive service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

Gronroos (1984) เสนอแนวความคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการที่เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived service quality-PSQ) และ “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด”(Total perceived quality) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจาก “ความคาดหวัง” ของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าที่มีต่อ “การประเมินคุณภาพ” ของสินค้าหลังจากการบริโภคสินค้านั้นและยังได้อธิบายแนวความคิดเรื่อง “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด” โดยกล่าวว่าคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้จะเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวัง (Expected quality) และคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้า (Experienced quality)

Gronroos (1984) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการ 6 ประการ ดังนี้

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ
2. ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ
3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการบริการ
4. ความไว้ใจและความเชื่อถือได้
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับคืนสู่ภาวะปกติได้
6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ

โดยได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) ได้ศึกษาถึงการประเมินคุณภาพของการบริการตามการได้รับของผู้บริโภค โดยพยายามนิยามคุณภาพของการบริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพของการบริการ โดยการสำรวจกลุ่มผู้บริหารจากองค์การที่ให้บริการและกลุ่มผู้บริโภคที่ใช้บริการจากองค์กรเหล่านั้น โดยผลการศึกษาได้บ่งชี้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศ ของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการ เปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่รับรู้ว่ามี ความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไป ตามความคาดหวัง (Confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

การสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพบริการและความคาดหวังของผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการได้รับอิทธิพลมาจาก 4 แหล่งสำคัญ คือ

1. ความต้องการส่วนบุคคล (Personal needs) ความต้องการส่วนบุคคลของผู้บริโภคจะแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมของผู้บริโภคแต่ละคนผู้บริโภคอาจคาดหวังจากบริการชนิดเดียวกันแตกต่างกันออกไปตามความต้องการของแต่ละบุคคล
2. การบอกเล่าแบบปากต่อปากเกี่ยวกับการบริการ (Word of mouth communication)

คือข้อมูลที่ผู้บริโภคได้รับจากผู้บริโภคคนอื่น ๆ ที่เคยได้รับการบริการจากองค์กรผู้ให้บริการมาแล้วอาจจะเป็นการให้คำแนะนำให้มาใช้บริการ ข้อตำหนิหรือคำบอกเล่าต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการนั้น ๆ

3. ประสบการณ์เดิมของผู้บริโภค (Past experience) การที่ผู้บริโภคเคยได้รับประสบการณ์ตรงต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการมีอิทธิพลต่อระดับของความคาดหวังของผู้บริโภคเช่นกัน เพราะประสบการณ์เดิมทำให้เกิดการเรียนรู้และการจดจำประสบการณ์เหล่านี้ไว้

4. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่มีต่อผู้บริโภค (External communications to customers)

การโฆษณาประชาสัมพันธ์จากองค์การผู้ให้บริการที่มีต่อผู้บริโภคในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการประกาศ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อมวลชนต่างๆ เพื่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดีหรือเพื่อส่งเสริมการขาย ล้วนแต่มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความคาดหวังของผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการที่ได้รับ

Parasuraman et al. (1988) ได้สร้างแบบวัดคุณภาพของการบริการที่มีชื่อว่า SERVQUAL (Service quality) โดยนำเอาปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการ 10 ประการจากการวิจัยในกลุ่มผู้บริโภคจากบริการประเภทต่าง ๆ ปี ค.ศ. 1985 ซึ่งได้แก่ ความสะดวก การติดต่อสื่อสารความสามารถ ความสุภาพ ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่น การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความปลอดภัย ลักษณะภายนอก และความเข้าใจผู้รับบริการ มาผนวกรวมกันเหลือเพียง 5 ด้าน ได้แก่ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การทำให้เกิดความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ และภายในองค์ประกอบ 5 ด้านนี้ สามารถแยกย่อยเป็นเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพการบริการ 22 รายการ ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะทางกายภาพหรือสิ่งที่จำต้องได้ (Tangibility) คือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ประกอบด้วยเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพ (Service quality) จำนวน 4 รายการ

1.1 ความทันสมัยของอุปกรณ์

1.2 สภาพแวดล้อมของสถานที่

1.3 การแต่งกายของพนักงาน

1.4 เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง (Accurate performance) และไว้วางใจได้ (Dependable) ประกอบด้วยเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพ(Service quality) จำนวน 6 รายการ

2.1 ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้

2.2 ความสามารถในการแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้

2.3 การให้บริการที่ถูกต้องในครั้งแรก

2.4 การให้บริการทันเวลา

2.5 การจดบันทึกข้อผิดพลาดไว้เป็นข้อมูลในการให้บริการ

2.6 พนักงานมีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Reaponsiveness) คือความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (Pramptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness) ประกอบด้วยเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพ(Service quality) จำนวน 4 รายการ

3.1 มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว

3.2 ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน

3.3 ความพร้อมของพนักงานในการบริการได้ทันทีที่ผู้รับบริการต้องการ

3.4 ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ

4. การทำให้เกิดความมั่นใจ (Asssurance performance) คือผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Compertence) มีความสุภาพ และเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) มีความซื่อสัตย์และสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Compence) มีความสุภาพ และเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) และความมั่นคงปลอดภัย ประกอบด้วยเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพ (Service quality) จำนวน 3 รายการ

4.1 พนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

4.2 การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ

4.3 พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและสม่ำเสมอ

5. การดูแลเอาใจ ใส่ (Empathy) คือการที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Good communication) และเข้าใจลูกค้า (Customer understanding) ประกอบด้วยเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพ(Service quality) จำนวน 5 รายการ

5.1 การให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละคน

5.2 การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการ

5.3 ความสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริงของพนักงาน

5.4 ความสามารถในการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการอย่างชัดเจน

5.5 เวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบ ระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับ บริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

Koehler and Pankowski (1996, pp. 184-185) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังนี้

ประการที่ 1 ความคาดหวังของผู้บริการ (Customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าทำอย่างไร

ประการที่ 2 ภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership) รูปแบบต่าง ๆ ของผู้นำภายในองค์การทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

ประการที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอน (Process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่าง ๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ ๆ ดังกล่าว

ประการที่ 4 การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (Meaningful data) เริ่มจากากรอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน นอกจากนี้ยังหมายถึงการรายงานหรือการศึกษาพิเศษ (จากรัฐบาล)

สรุปได้ว่า การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลักเป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ

นิติพงษ์ เนตรระกาศ (2550, หน้า 16) ให้ความหมายคุณภาพการบริการสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการเป็นเรื่องซับซ้อน จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการ ผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนมีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการจัดการระบบบริการทั้งสิ้น การให้ความสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่มิอาจละเลยได้ด้วยการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการส่งเสริมคุณภาพการบริการอย่างทั่วถึงต่อเนื่องและสม่ำเสมอ หัวใจการบริการที่แท้จริงอยู่ที่คุณภาพของการบริการที่สามารถสร้างความประทับใจอย่างแนบแน่นให้กับผู้รับบริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 66) ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับการบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากการบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2551, หน้า 106-108) คุณภาพของการบริการ (Service quality) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (Excellent) Service ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer’s loyalty)

ธนวัฒน์ แสนละเอียด (2556, หน้า 25) ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึงความสามารถตอบสนองความต้องการของการให้บริการตรงความคาดหวังหรือเกินความคาดหวังของผู้รับบริการ ทัศนคติที่ผู้รับบริการจะมีระดับแตกต่างกันไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลตามผลการประเมินที่ได้รับบริการ ณ เวลาหนึ่ง แต่อย่างไรก็ตามคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ เป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ ซึ่งจะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการสูงสุด

ตามที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการแก่ผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการแต่ละคนจะมีทัศนคติและความคาดหวังในบริการไม่เท่ากัน การบริการที่มีคุณภาพจึงควรเป็นการบริการที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับได้ของบุคคลทั่วไป และการเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ทุกองค์กรที่ทำหน้าที่บริการประชาชนควรต้องกระทำ โดยมาตรฐานขั้นต่ำควรจะดำเนินการเพื่อให้เกิดความพร้อม ผ่านเกณฑ์การประเมิน 5 องค์ประกอบ

ได้แก่สิ่งที่จับต้องได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การทำให้เกิดความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งเป็นสิ่งที่จะสามารถวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและพัฒนาองค์กรได้อย่างดียิ่ง

เปรียบเทียบทฤษฎีคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาทฤษฎีคุณภาพบริการกับทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตามรายละเอียดที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงได้ทำการสรุปเพื่อเปรียบเทียบทฤษฎีของนักวิชาการแต่ละคน ได้ดังนี้

ตารางที่ 2-1 เปรียบเทียบทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ

ผู้คิดทฤษฎี	แนวคิดทฤษฎี
Millet (1954)	การวัดบริการ/ ความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจ หรือไม่ จาก 1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม 2. เสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร 3. การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา
Gronroos (1984)	การพิจารณาคุณภาพการบริการ 6 ประการ 1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ 2. ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ 3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการบริการ 4. ความไว้ใจและความเชื่อถือได้ 5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับคืนสู่ภาวะปกติได้ 6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ
Parasuraman et al. (1988)	การประเมินคุณภาพการบริการ 10 ประการ 1. ความเชื่อถือได้ 2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว 3. ความสามารถ 4. ความสะดวก 5. ความสุภาพ 6. การสื่อสาร 7. ความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 2-1 (ต่อ)

ผู้คิดทฤษฎี	แนวคิดทฤษฎี
	8. ความปลอดภัย
	9. ความเข้าใจผู้รับบริการ
	10. ลักษณะภายนอก
Zeitham et al. (1985)	คุณภาพการบริการ 5 ปัจจัย
	1. ลักษณะทางกายภาพ
	2. ความน่าเชื่อถือ
	3. การนองตอบต่อผู้รับบริการ
	4. การทำให้เกิดความมั่นใจ
	5. การดูแลเอาใจใส่
Koehler and Pankowski	การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ
(1996)	4 ประการ
	1. ความคาดหวังของผู้บริการ
	2. ภาวะความเป็นผู้นำ
	3. การปรับปรุงขั้นตอน
	4. การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ

จากหลักการและแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้พิจารณาและเลือกใช้แนวความคิดของ Parasuraman et al. (1988) ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี เพราะเห็นว่าเกณฑ์การพิจารณาตามแนวคิดดังกล่าว สามารถวัดคุณภาพของการบริการได้อย่างครบถ้วน โดยมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibility) ประกอบด้วย อุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัยสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมการแต่งกายของพนักงานมีความเรียบร้อยเหมาะสมและเอกสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการชัดเจนเข้าใจง่าย

สรุป ลักษณะทางกายภาพ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เป็นส่วนช่วยในการให้บริการ

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วยพนักงานบริการได้ตรงตามที่กำหนดในคู่มือการให้บริการ พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้การให้บริการทันเวลาการบันทึกข้อผิดพลาดและนำมาแก้ไขในการให้บริการครั้งต่อไปและพนักงานมีความรู้ในงานที่ให้บริการ

สรุป ความน่าเชื่อถือ คือ ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง และไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Reaponsiveness) ประกอบด้วยมีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว ความพร้อมของพนักงานในการบริการได้ทันทีที่ผู้รับบริการต้องการและความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ

สรุป การตอบสนองต่อผู้รับบริการ คือความเต็มใจที่จะให้บริการทันที และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

4. การทำให้เกิดความมั่นใจ (Asssurance performance) ประกอบด้วยพนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการและพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและสม่ำเสมอ

สรุป การทำให้เกิดความมั่นใจ คือผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะที่จำเป็นในการบริการสามารถสร้างความมั่นใจ และความมั่นคงปลอดภัยให้แก่ลูกค้าได้

5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ประกอบด้วยพนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละคนการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการครบถ้วนและเหมาะสมพนักงานให้ความสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริง พนักงานมีความสามารถในการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ และเวลาในการเปิดให้บริการแก่ผู้รับบริการสะดวกและเหมาะสม

สรุป การดูแลเอาใจใส่ คือการมีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร และเข้าใจผู้รับบริการของผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงและติดต่อได้โดยง่ายและสะดวก

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

ประวัติความเป็นมา

องค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง (2558) ตำบลขุนซ่อง เป็นชุมชนที่อยู่อาศัยกันมาไม่ต่ำกว่า 200 ปีมาแล้ว ซึ่งจากคำบอกเล่าของผู้เฒ่าผู้แก่ว่าเป็นชุมชนที่ทหารพระเจ้าตากสินแตกทัพหนีมาโดยมี หมื่นหาญ และหมื่นซ่อง เป็นผู้นำมา ผู้คนเลยเรียกชื่อบ้านกันว่า “บ้านขุนซ่อง” ปัจจุบันตำบลขุนซ่อง ประกอบด้วย 18 หมู่บ้านได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านโป่งเกตุ หมู่ที่ 2 หนองตลาด หมู่ที่ 3 บ้านขุนซ่อง หมู่ที่ 4 บ้านหางแมว หมู่ที่ 5 บ้านโคกวัด หมู่ที่ 6 บ้านเขาป้อม หมู่ที่ 7 บ้านสุขใจ หมู่ที่ 8 บ้านหินดาด หมู่ที่ 9 บ้านอ่างสีเสียด หมู่ที่ 10 บ้านคลองโปร่ง หมู่ที่ 11 บ้านวังสัมพันธ์

หมู่ที่ 12 บ้านหนองเสม็ด หมู่ที่ 13 บ้านคลองพริก หมู่ที่ 14 บ้านวังแจง หมู่ที่ 15 บ้านคลองใหม่ หมู่ที่ 16 บ้านตลาด หมู่ที่ 17 บ้านโอ่งแตก และหมู่ที่ 18 บ้านคลองยายไท

องค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง ได้รับการจัดตั้งโดยประกาศกระทรวงมหาดไทย ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 113 ตอนที่ 9 ง ลงวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2539 มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2539

ที่ตั้งและอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง ตั้งอยู่เลขที่ 232 หมู่ที่ 2 ตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ตั้งอยู่ด้านทิศเหนือของอำเภอแก่งหางแมว โดยห่างจากที่ว่าการอำเภอแก่งหางแมว ประมาณ 11 กิโลเมตร ห่างจากศาลากลางจังหวัดจันทบุรี 75 กิโลเมตร มีเนื้อที่ทั้งสิ้น 537.60 ตารางกิโลเมตร และมีอาณาเขตด้านต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับเขต อำเภอท่าตะเกียบ จังหวัดฉะเชิงเทรากับอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว

ทิศตะวันออก ติดต่อกับเขตตำบลจันทเขลม อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรีกับ อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

ทิศตะวันตก ติดต่อกับเขต ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

ทิศใต้ ติดต่อกับเขตตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

ลักษณะภูมิประเทศ พื้นที่มีสภาพภูมิประเทศทางกายภาพเป็นพื้นที่ราบและภูเขา พื้นที่โดยทั่วไปเป็นป่าอุดมสมบูรณ์เหมาะแก่การทำการเกษตรกรรมและเพาะปลูก

ประชากร

1. ณ วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2558 จำนวนครัวเรือน 5,374 หลังคาเรือน
2. จำนวนประชากร รวม 11,904 คน

ด้านการเมืองการบริหาร

โครงสร้างและอัตรากำลังในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง

ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง มีรายได้ เฉลี่ยปีละ 31,000,000 บาท มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 36 คน ซึ่งได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี มีหน้าที่ออกข้อบัญญัติและควบคุมการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง แบ่งออกเป็น 4 ส่วนราชการ ได้แก่ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กองคลัง ส่วนโยธา และส่วนการศึกษา

อัตรากำลัง รวมทั้งสิ้น 50 คน ประกอบด้วย

พนักงานส่วนตำบล	จำนวน	9	คน
ลูกจ้างประจำ	จำนวน	1	คน
พนักงานจ้างตามภารกิจ	จำนวน	25	คน
พนักงานจ้างทั่วไป	จำนวน	15	คน

ด้านเศรษฐกิจ

สภาพเศรษฐกิจของตำบลขุนซ่อง ในปี พ.ศ. 2557 พบว่า ประชากรมีรายได้เฉลี่ย 66,690 บาท/ คน/ ปีและมีรายจ่ายเฉลี่ย 43,080 บาท ต่อคนต่อปี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพการเกษตร มีพื้นที่ทางการเกษตรทั้งสิ้น 92,229 ไร่ จำแนกดังนี้

พื้นที่การเกษตร

1. นาข้าว	535	ไร่
2. พืชไร่	12,333	ไร่
3. พืชสวน และอื่น ๆ	79,361	ไร่
รวม	92,229	ไร่

ด้านสังคม

การศึกษา

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 4 แห่ง

1. ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวันวัดบ้านหางแมว
2. ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวันวัดบ้านหินดาด
3. ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวันวัดบ้านคลองโปร่ง
4. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านวังสัมพันธ์

โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 1 แห่ง

1. โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านหางแมว
2. โรงเรียนประถมศึกษาขยายโอกาส จำนวน 2 แห่ง

องค์กรทางศาสนา

1. วัด จำนวน 10 แห่ง
2. สำนักสงฆ์ จำนวน 7 แห่ง

การสาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 4 แห่ง

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านขุนซ่อง

2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหางแมว

3. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสุขใจ

4. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหินดาด

ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาในช่วงสามปี

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และสาธารณูปโภค

แนวทางที่ 1 ก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม ถนน สะพาน และรางระบายน้ำ

แนวทางที่ 2 การพัฒนาแหล่งน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค และการเกษตรซ่อมแซม ปรับปรุง ขยายเขตไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต พัฒนาคน และสังคม

แนวทางที่ 1 การพัฒนาศักยภาพทางด้านการประกอบอาชีพ

แนวทางที่ 2 การส่งเสริมคุณภาพชีวิตและสวัสดิการสังคม

แนวทางที่ 3 การส่งเสริมสุขภาพอนามัย การกีฬา และนันทนาการ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

แนวทางที่ 1 ส่งเสริมการเรียนรู้ การศึกษา

แนวทางที่ 2 ส่งเสริม/ สนับสนุน/ อนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

แนวทางที่ 1 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ

แนวทางที่ 2 การบริหารจัดการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม และขยะมูลฝอย

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาด้านการท่องเที่ยว

แนวทางที่ 1 การพัฒนาและปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว

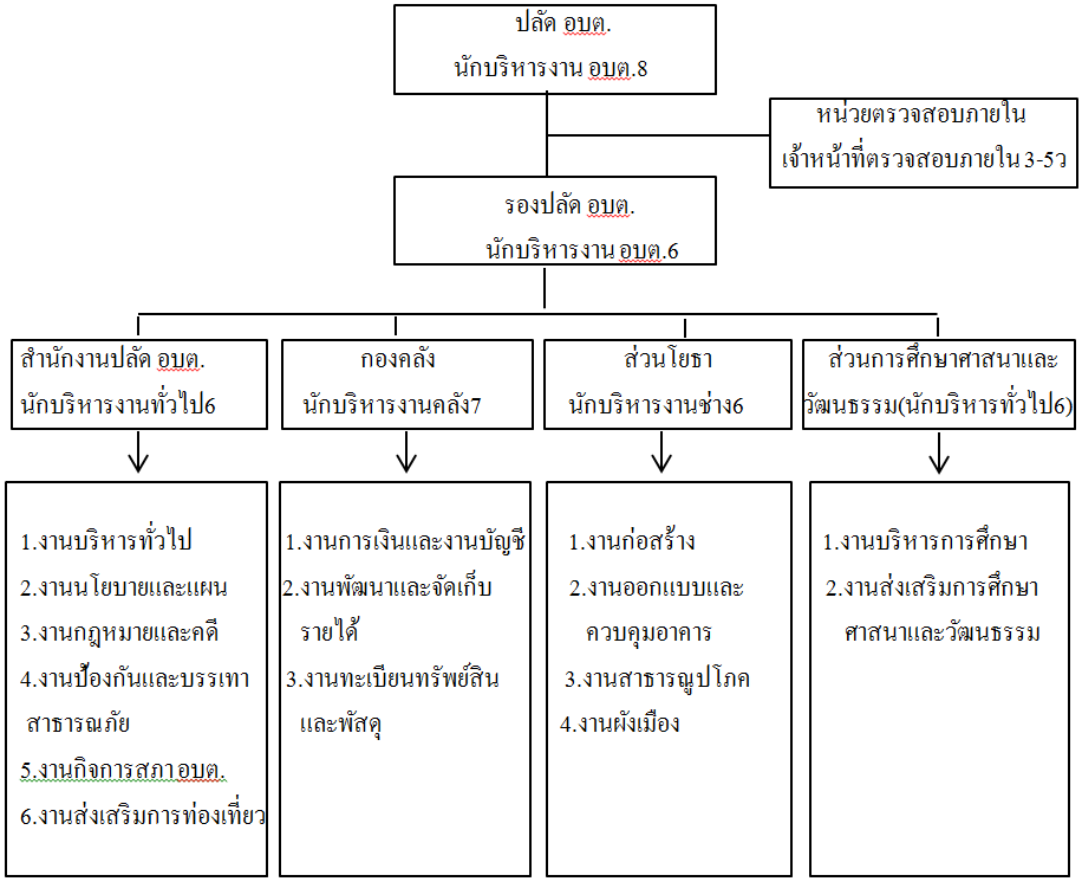
แนวทางที่ 2 การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาด้านการเมืองการบริหาร

แนวทางที่ 1 แนวทางการส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน

แนวทางที่ 2 การปรับปรุงและพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน

แผนผังโครงสร้างส่วนราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง



ภาพที่ 2-1 แผนผังโครงสร้างส่วนราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จรรดี เก็บทรัพย์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา ผลการศึกษาพบว่า การบริการที่ประชาชนได้รับบริการต่อการจัดเก็บภาษีของเมืองพัทยา ในภาพรวม พบว่า การบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 2.83) ซึ่งได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมจะมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.06) รองลงมาด้านการตอบสนองต่อความต้องการทันที มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 2.76) ด้านความเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 2.76) ด้านการทำให้เกิดความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 2.61) และสุดท้ายด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 2.53) และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา ของฝ่ายพัฒนารายได้และผลประโยชน์ งานพัฒนารายได้ สำนักการคลัง เมืองพัทยา พบว่า ประชาชนที่มา

ติดต่อเสียภาษีจำแนกตามอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยาไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้ศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะดังนี้ผู้บริหารของเมืองพัทยาต้องตรวจติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในหน่วยงานเพื่อให้ทันสมัยทันเหตุการณ์และเพื่อให้เกิดคุณภาพของการบริการที่ดีขึ้นนอกจากนี้ต้องพัฒนาบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพโดยการอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงทีเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในหน่วยงาน

สิทธิศักดิ์ อาจณรงค์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราด ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราด อยู่ในระดับ ดี เช่น 1) ด้านความมั่นคงปลอดภัย 2) ด้านการเข้าถึงบริการ 3) ด้านความซื่อสัตย์ และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราดจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองตราดที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราดไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05

ระวีวรรณ โภชาดม (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ และพบผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นว่า ประชาชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน

นภา จันทนา (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการสำนักงานเทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า

ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในเขตเทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในเขตตำบลหนองไม้แดง และความคิดเห็นในการให้บริการด้านสิ่งที่จับต้องได้อยู่ในระดับดีมาก ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับค่อนข้างดี การตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมาก ด้านความมั่นใจ อยู่ในระดับค่อนข้างดี ด้านความใส่ใจ อยู่ในระดับค่อนข้างดี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการมาใช้บริการต่อเดือน ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไม้แดง แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีภูมลำเนาเดิมต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองไม้แดงไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ศิวณัฐ น้อยเจริญ (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 41-50 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีสถานภาพสมรส ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวและมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนาในภาพรวม พบว่าคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา ใน 8 ด้าน อยู่ในระดับดีมาก ประกอบด้วย ความรวดเร็ว ด้านความทั่วถึงด้านความเสมอภาค ด้านความเป็นธรรม ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความพร้อมในการบริการ ด้านความสะดวกสบายและด้านการพัฒนาคุณภาพ โดยคุณภาพการให้บริการ 2 ด้านอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านการตอบสนองความพึงพอใจและด้านความต่อเนื่อง ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนาไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สุนิตา เจริญ (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลหอมศีล อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลหอมศีล อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยอันดับแรก คือ ด้านคุณภาพการบริการอยู่ใน

ระดับดี รองลงมาคือ ด้านความต่อเนื่องอยู่ในระดับดีและอันดับสุดท้ายคือ ด้านความทั่วถึง อยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนเพศชายและเพศหญิงประชาชนที่มีการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลหอมศีล อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสานักปลัดเทศบาลตำบลหอมศีล อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

พระมหาเตชินห์ สิทธาภิภู (ผากา) (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการศึกษา พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็นอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ ด้านอาคารสถานที่ ($\overline{X}$ = 3.58) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก($\overline{X}$ = 3.51) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.49) อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็นอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกันมีทัศนะในประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารแตกต่างกัน ในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีทัศนะไม่แตกต่างกัน ปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็นอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคือ เจ้าหน้าที่ขาดมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีความรักในงานให้บริการน้อย เอกสารอธิบายขั้นตอนการให้บริการในด้านต่างๆยังไม่เพียงพอ ด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อมโดยรวมไม่เหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขาดเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็นอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหารด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีและสร้างความรักในงานให้บริการ ด้านสถานที่ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมโดยรวมให้เหมาะสมและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมในขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอ

สมพบ เล้าเจริญ (2555, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความทั่วถึง ด้านความเสมอภาค ด้านการสนองตอบความต้องการ ด้านความพร้อมในการบริการ ด้านคุณภาพอยู่ในระดับสูงมาก ส่วนในด้านประสิทธิภาพ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบาย อยู่ในระดับสูง ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรีจาการศึกษาพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกันรายได้ต่อเดือนต่างกันและสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่ต่างกัน และประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน และประเภทของงานที่มาติดต่อต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ธนวัฒน์ แสนละเอียด (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านความเอาใจใส่ ถัดไปคือด้านความน่าเชื่อถือ ด้านรูปธรรมของการบริการ และอันดับสุดท้ายด้านการทำให้เกิดความเชื่อมั่น ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ สถานภาพ และรายได้ต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชันไม่แตกต่างกัน

สุชาดา สุขโพธิเงิน (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด พิจารณารายด้านพบว่า ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมากที่สุด รองลงมาคือด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ ตามลำดับ และด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการมีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหักอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่า เพศ อายุ และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 จึงยอมรับสมติฐานการวิจัย

ไพฑูรย์ คุ้มคง (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุ 61 ปีขึ้นไป จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ประกอบอาชีพเกษตรกร/ ประมง มีรายได้ 10,000 ขึ้นไป-20,000 บาท ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมากเห็นด้วยเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจอยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประชาชนที่มีเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอามไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพและรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอามแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สุภาพร วงษ์จำปี (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 31 ปีขึ้นไป-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และประกอบธุรกิจส่วนตัว ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค และด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจในบริการมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ดาวเรือง แก้วสาลิกา (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่าภาพรวมความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาภาพรวมเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที มีระดับความคิดเห็นดีมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือด้านความ

เอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านรูปลักษณ์ที่สัมผัสได้และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการทำให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้/ เดือนต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุป จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากหลักเกณฑ์ที่มีความคล้ายคลึงกัน ไม่ว่าด้าน ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ รูปลักษณ์ ความใส่ใจ การตอบสนองลูกค้า หรือเรียกในลักษณะอื่นแต่เมื่อพิจารณาในความหมายแล้วมีลักษณะคล้ายคลึงกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่า การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ในหัวข้อวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี สามารถพิจารณาเลือกหลักเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการ ตัวแปรอิสระจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องใช้ประกอบการวิจัยได้อย่างสอดคล้องและเหมาะสม

ตารางที่ 2-2 เปรียบเทียบตัวแปรอิสระจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรอิสระ (ตัวแปรต้น)										
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้	สถานภาพ	ประเภทงานที่ติดต่อ	ภูมิลำเนาเดิม	อายุงาน		
จรรดี เก็บทรัพย์ (2550)		√	√		√	√					
สิทธิศักดิ์ อาจณรงค์ (2551)	√	√			√	√					
ระวีวรรณ โภชาดม (2552)	√	√	√		√	√				√	
นภา จันทนา (2554)	√	√	√		√	√			√		
ศิวณัฐ น้อยเจริญ (2554)	√	√	√		√	√	√				
สุนิตา เจริญ (2554)	√	√	√		√						
พระมหาเตชินห์ สิทธาภิภู (ผากา) (2555)	√	√	√		√	√					

ตารางที่ 2-2 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรอิสระ (ตัวแปรต้น)										
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้	สถานภาพ	ประเภทงานที่ติดต่อ	ภูมิลำเนาเดิม	อายุงาน		
สมพบ เล้าเจริญ (2555)	√	√	√		√	√		√			
ธนวัฒน์ แสนละเอียด (2556)	√					√	√				
สุชาดา สุขโพธิเงิน (2556)	√	√	√		√						
ไพฑูรย์ คุ้มคง (2557)	√	√	√		√	√					
สุภาพร วงษ์จำปี(2557)	√	√	√		√						
ดาวเรือง แก้วสาริกา (2558)	√	√	√		√	√					

จากตารางที่ 2 การเปรียบเทียบตัวอิสระจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะพบว่างานวิจัยต่าง ๆ ตามที่กล่าวข้างต้นได้เลือกใช้ตัวแปรอิสระตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยของแต่ละบุคคล

ตารางที่ 2-3 ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

ตัวแปรอิสระ	แหล่งที่มา
เพศ	สิทธิศักดิ์ อาจณรงค์, 2551; ระวีวรรณ โภชาดม, 2554; นภา จันทนา, 2554; ศิวณัฐ น้อยเจริญ, 2554; สุนิตา เจริญ, 2554; พระมหาเตชินท์ สิทธาภิภู (ผากา), 2555; สมพบ เล้าเจริญ, 2555; ธนวัฒน์ แสนละเอียด, 2556; สุชาดา สุขโพธิเงิน, 2556; ไพฑูรย์ คุ้มคง, 2557; สุภาพร วงษ์จำปี, 2557; ดาวเรือง แก้วสาริกา, 2558

ตารางที่ 2-3 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	แหล่งที่มา
เพศ	สิทธิศักดิ์ อาจณรงค์, 2551; ระวีวรรณ โภชาดม, 2554; นภา จันทนา, 2554; ศิวณัฐ น้อยเจริญ, 2554; สุนิตา เจริญ, 2554; พระมหาเตชินห์ สิทธาภิภู (ผากา), 2555; สมพบ เล้าเจริญ, 2555; ธนวัฒน์ แสนละเอียด, 2556; สุชาดา สุขโพธิเงิน, 2556; ไพฑูรย์ คุ้มคง, 2557; สุภาพร วงษ์จำปี, 2557; ดาวเรือง แก้วสาริกา, 2558
อายุ	จรรดี เก็บทรัพย์, 2550; สิทธิศักดิ์ อาจณรงค์, 2551; ระวีวรรณ โภชาดม, 2554; นภา จันทนา, 2554; ศิวณัฐ น้อยเจริญ, 2554; สุนิตา เจริญ, 2554; พระมหาเตชินห์ สิทธาภิภู (ผากา), 2555; สมพบ เล้าเจริญ, 2555; สุชาดา สุขโพธิเงิน, 2556; ไพฑูรย์ คุ้มคง, 2557; สุภาพร วงษ์จำปี, 2557; ดาวเรือง แก้วสาริกา, 2558
ระดับการศึกษา	จรรดี เก็บทรัพย์, 2550; ระวีวรรณ โภชาดม, 2554; นภา จันทนา, 2554; ศิวณัฐ น้อยเจริญ, 2554; สุนิตา เจริญ, 2554; พระมหาเตชินห์ สิทธาภิภู (ผากา), 2555; สมพบ เล้าเจริญ, 2555; สุชาดา สุขโพธิเงิน, 2556; ไพฑูรย์ คุ้มคง, 2557; สุภาพร วงษ์จำปี, 2557; ดาวเรือง แก้วสาริกา, 2558
อาชีพ	จรรดี เก็บทรัพย์, 2550; สิทธิศักดิ์ อาจณรงค์, 2551; ระวีวรรณ โภชาดม, 2554; นภา จันทนา, 2554; ศิวณัฐ น้อยเจริญ, 2554; สุนิตา เจริญ, 2554; พระมหาเตชินห์ สิทธาภิภู (ผากา), 2555; สมพบ เล้าเจริญ, 2555; สุชาดา สุขโพธิเงิน, 2556; ไพฑูรย์ คุ้มคง,2557; สุภาพร วงษ์จำปี, 2557; ดาวเรือง แก้วสาริกา, 2558

จากตารางที่ 2-3 สรุปได้ว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ได้กำหนดตัวแปรอิสระหลัก ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ สำหรับงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าปัญหาที่ต้องการศึกษา ซึ่งได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ใช้ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ก็เพียงพอต่อการวิจัยแล้ว

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ซึ่งผู้วิจัยขอนำเสนอวิธีดำเนินการศึกษาตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้
6. เกณฑ์การแปลผล
7. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ในช่วงเดือนตุลาคม-พฤศจิกายน โดยจากข้อมูลสถิติที่ผ่านมาพบว่ามีประมาณ 2,000 คน (ข้อมูลจากสถิติผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่องในช่วงเดือนตุลาคม-พฤศจิกายน พ.ศ. 2557)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ในช่วงเดือนตุลาคม-พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 จำนวน 334 คนซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้มีได้ร้อยละ 5 ซึ่งแทนค่าตามสูตรได้ดังนี้

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

n = ขนาดตัวอย่าง

N = ประชากร 2,000 คน

e = ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม กำหนดให้คลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5

$$n = \frac{2,000}{1+ (2,000x\ 0.05^2)}$$

n = 334

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว ผู้ศึกษาใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง ในช่วงเดือนตุลาคม-พฤศจิกายน พ.ศ. 2558

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้ตามรายการ (Check-list) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีเป็นแบบสอบถามที่ให้แสดงความคิดเห็นตามระดับความคิดเห็นมี 5 ระดับเกณฑ์การให้คะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) โดยมีรายละเอียด คำถามทั้งสิ้น 21 ข้อ

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. จัดทำแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบบ Rating scale ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น โดยใช้เกณฑ์การแปลผล ดังนี้

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

3. นำแบบสอบถามฉบับร่าง เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา และการใช้ภาษา

4. นำแบบสอบถามฉบับร่าง ที่แก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยให้ตรงตามเนื้อหาการใช้ถ้อยคำสำนวนความชัดเจนในข้อคำถามและครอบคลุมเรื่องที่ศึกษาโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านประกอบด้วย

4.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

4.2 อาจารย์พรเทพ นามกร อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

4.3 นายภานุพันธ์ หิรัญศิริวรโชติ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง

5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะและนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียง หรือเหมือนกับกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนแล้วนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach’s alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.856 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูงใช้เก็บข้อมูลจริงได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ติดต่อขออนุญาตนายกองค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี เพื่อขออนุญาตทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่องอำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเป้าหมายที่จะศึกษา โดยนำแบบสอบถามไปให้โดยตรงด้วยตนเอง พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดและวัตถุประสงค์ของแบบสอบถามโดยให้โอกาสผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำแบบสอบถามอย่างอิสระ

3. จำนวนแบบสอบถาม 334 ชุด สามารถเก็บคืนและตรวจสอบความสมบูรณ์ได้ทั้งหมด 334 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม แล้วนำมาลงรหัสข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอในรูปตารางประกอบ

2. วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ความถี่และร้อยละ

3. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. ทดสอบสมมุติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามโดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Scheffe

เกณฑ์การแปลผล

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยมีเกณฑ์ดังนี้

$$\text{สูตรอันตรภาคชั้น} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \qquad \frac{5-1}{5}$$

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ดีมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ดี

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี น้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี น้อยมาก

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนกันยายน ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2558 รวมระยะเวลาในการเก็บรวมรวมข้อมูล ประมาณ 4 เดือน

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ตามกรอบตัวชี้วัดจำนวน 5 ด้านได้แก่ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการด้านการทำให้เกิดความมั่นใจและด้านการดูแลเอาใจใส่โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ในช่วงระยะเวลา 2 เดือน (เดือนตุลาคม-พฤศจิกายน) จำนวน 334 คนซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	104	31.14
หญิง	230	68.86
รวม	334	100

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	10	2.99
26-35 ปี	2	0.60
36-45 ปี	16	4.47
46-55 ปี	17	5.09
56 ปีขึ้นไป	289	86.53
รวม	334	100
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาปีที่ 6	292	87.43
มัธยมศึกษาปีที่ 3	17	5.09
มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.	15	4.49
ปวส./ อนุปริญญา	7	2.10
ปริญญาตรี	3	0.90
รวม	334	100
อาชีพ		
รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	18	5.39
ธุรกิจส่วนตัว	11	3.29
เกษตรกร	291	87.13
นักเรียน/ นักศึกษา	12	3.59
อื่น ๆ	2	0.60
รวม	334	100

จากตารางที่ 4-1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.86 เป็นชาย ร้อยละ 31.14 ตามลำดับ มีอายุ 56 ปีขึ้นไปมากที่สุด ร้อยละ 86.53 รองลงมาคืออายุ 46-55 ปี ร้อยละ 5.09 อายุ 36-45 ปี ร้อยละ 4.79 ต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 2.99 และลำดับสุดท้ายได้แก่ อายุ 26-35 ปี ร้อยละ 0.60 ตามลำดับ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6 ร้อยละ 87.43 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3

ร้อยละ 5.09 มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช. ร้อยละ 4.49 ปวส./ อนุปริญญา ร้อยละ 2.10 และลำดับสุดท้าย ได้แก่ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 0.90 ตามลำดับ ประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 87.13 รองลงมาได้แก่ รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 5.39 นักเรียน/ นักศึกษา ร้อยละ 3.59 ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 3.29 และลำดับสุดท้าย อื่น ๆ ร้อยละ 0.60 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 4-2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. อุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัย	179 (53.59)	85 (25.45)	63 (18.86)	8 (2.10)	0	4.31	0.85	ดีมาก	1
2. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	17 (5.09)	260 (77.84)	56 (16.77)	1 (0.30)	0	3.88	0.47	ดี	3
3. การแต่งกายของพนักงานมีความเรียบร้อยเหมาะสม	89 (26.65)	235 (70.36)	10 (2.99)	0	0	4.24	0.49	ดีมาก	2

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคิดเห็น					$\overline{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
4. เอกสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	20 (5.99)	198 (59.28)	116 (34.73)	0	0	3.71	0.57	ดี	4
ภาพรวม						4.03	0.38	ดี	

จากตารางที่ 4-2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่องโดยภาพรวม ด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับดีมาก ($\overline{X}$ = 4.03, **SD** = 0.38) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีในเรื่องอุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัยอยู่ในระดับดีมาก ($\overline{X}$ = 4.31, **SD** = 0.85) โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่อง การแต่งกายของพนักงานมีความเรียบร้อยเหมาะสมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี($\overline{X}$ = 4.24, **SD** = 0.49) สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม มีความคิดเห็นในระดับดี ($\overline{X}$ = 3.88, **SD** = 0.47) และเอกสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการมีความชัดเจนเข้าใจง่ายมีความคิดเห็นในระดับดี ($\overline{X}$ = 3.71, **SD** = 0.57) มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. พนักงานบริการได้ตรงตามที่กำหนดในคู่มือการให้บริการ	5 (1.50)	91 (27.25)	235 (70.36)	3 (0.90)	0	3.29	0.51	ดี	6
2. พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้	60 (17.96)	212 (63.47)	56 (16.77)	6 (1.80)	0	3.98	0.59	ดี	3
3. การให้บริการทันเวลา	235 (70.36)	87 (26.05)	12 (3.59)	0	0	4.67	0.54	ดีมาก	1
4. พนักงานมีการบันทึกข้อผิดพลาดและนำมาแก้ไขในการให้บริการครั้งต่อไป	17 (5.09)	235 (70.36)	82 (24.55)	0	0	3.81	0.51	ดี	5
5. พนักงานให้บริการที่ถูกต้องในครั้งแรก	35 (10.48)	234 (70.06)	65 (19.46)	0	0	3.91	0.54	ดี	4
6. พนักงานมีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	53 (15.87)	270 (80.84)	11 (3.29)	0	0	4.13	0.42	ดี	2
ภาพรวม						3.96	0.21	ดี	

จากตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง โดยภาพรวม ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 3.96, **SD** = 0.21 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่องในเรื่องการให้บริการทันเวลาอยู่ในระดับดีมาก ($\overline{X}$ = 4.67, **SD** = 0.54) โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่อง พนักงานมีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดีมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 4.13, **SD** = 0.42) พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 3.98, **SD** = 0.65) พนักงานให้บริการที่ถูกต้องในครั้งแรก มีความคิดเห็นในระดับดี ($\overline{X}$ = 3.91, **SD** = 0.54) พนักงานมีการบันทึกข้อผิดพลาดและนำมาแก้ไขในการให้บริการครั้งต่อไป มีความคิดเห็นในระดับดี ($\overline{X}$ = 3.81, **SD** = 0.51) และ พนักงานบริการได้ตรงตามที่กำหนดในคู่มือการให้บริการมีความคิดเห็นในระดับดี ($\overline{X}$ = 3.29, **SD** = 0.51) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4-4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น					$\overline{\mathbf{X}}$	**SD**	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว	117 (35.03)	39 (11.68)	175 (52.40)	3 (0.90)	0	3.81	0.94	ดี	3
2. ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน	18 (5.39)	235 (70.36)	78 (23.35)	3 (0.90)	0	3.80	0.53	ดี	4
3. พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ	200 (59.88)	72 (21.56)	62 (18.56)	0	0	4.41	0.79	ดีมาก	1

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น					$\overline{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
4. พนักงานมีความพร้อมในการบริการได้ทันทีที่รับบริการต้องการ	15 (4.49)	250 (74.85)	69 (20.66)	0	0	3.84	0.48	ดี	2
ภาพรวม						3.97	0.38	ดี	

จากตารางที่ 4-4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง โดยภาพรวม ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 3.97, **SD** = 0.38) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ในเรื่องพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 4.41, **SD** = 0.79) โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เรื่อง พนักงานมีความพร้อมในการบริการได้ทันทีที่ผู้รับบริการต้องการต่อผู้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอมีความคิดเห็นในระดับดี ($\overline{X}$ = 3.84, **SD** = 0.48) มีระบบการให้บริการที่รวดเร็วมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 3.81, **SD** = 0.94) และความรวดเร็วในการทำงานของพนักงานมีความคิดเห็นในระดับดี ($\overline{X}$ = 3.80, **SD** = 0.53) มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ด้านทำให้เกิดความมั่นใจ

ด้านทำให้เกิดความมั่นใจ	ระดับความคิดเห็น					$\overline{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. พนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ	237 (70.96)	81 (24.25)	10 (2.99)	6 (1.80)	0	4.64	0.63	ดีมาก	1
2. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและสม่ำเสมอ	179 (53.60)	59 (17.66)	94 (28.14)	2 (0.60)	0	4.24	0.89	ดีมาก	2
ภาพรวม						4.44	0.54	ดีมาก	

จากตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง จังหวัดจันทบุรี ด้านทำให้เกิดความมั่นใจพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง โดยภาพรวมด้านทำให้เกิดความมั่นใจอยู่ในระดับดีมาก ($\overline{X}$ = 4.44, **SD** = 0.54) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง ในเรื่องพนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ($\overline{X}$ = 4.64, **SD** = 0.63) โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่อง พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและสม่ำเสมอมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ($\overline{X}$ = 4.24, **SD** = 0.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่

ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. พนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละคน	235 (70.36)	80 (23.95)	15 (4.49)	4 (1.20)	0	4.63	0.63	ดีมาก	1
2. การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการครบถ้วนและเหมาะสม	235 (70.40)	61 (18.30)	34 (10.20)	4 (1.20)	0	4.58	0.72	ดีมาก	2
3. พนักงานให้ความสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริง	15 (4.49)	231 (69.16)	88 (26.35)	0	0	3.78	0.51	ดี	3
4. พนักงานมีความสามารถในการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ	24 7.19	163 (48.80	147 (44.01)	0	0	3.63	0.61	ดี	5
5. เวลาในการเปิดให้บริการแก่ผู้รับบริการสะดวกและเหมาะสม	97 (29.04)	30 (8.98)	207 (61.98)	0	0	3.67	0.90	ดีมาก	4
ภาพรวม						4.06	0.45	ดี	

จากตารางที่ 4-6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ด้านการดูแลเอาใจใส่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง โดยภาพรวม ด้านการดูแลเอาใจใส่อยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 4.06, **SD** = 0.45) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง ในเรื่องพนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละคน โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับดีมาก ($\overline{X}$ = 4.63, **SD** = 0.63) รองลงมาคือเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการครบถ้วนและเหมาะสมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ($\overline{X}$ = 4.58, **SD** = 0.72) พนักงานให้ความสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริงมีความคิดเห็นในระดับดี ($\overline{X}$ = 3.78, **SD** = 0.51) เวลาในการเปิดให้บริการแก่ผู้รับบริการสะดวกและเหมาะสมมีความคิดเห็นในระดับดี ($\overline{X}$ = 3.67, **SD** = 0.90) และพนักงานมีความสามารถในการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการมีความคิดเห็นในระดับดีมาก ($\overline{X}$ = 3.63, **SD** = 0.61) มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี	$\overline{X}$	**SD**	แปลความ	อันดับ
1. ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.03	0.38	ดี	3
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.97	0.21	ดี	4
3. ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ	3.97	0.38	ดี	4
4. ด้านทำให้เกิดความมั่นใจ	4.44	0.54	ดีมาก	1
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.06	0.45	ดี	2
ภาพรวม	4.09	0.22	ดี	

จากตารางที่ 4-7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว

จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมพบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 4.09, **SD** = 0.22) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีในด้านทำให้เกิดความมั่นใจอยู่ในระดับดีมาก ($\overline{X}$ = 4.44, **SD** = 0.54) โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านการดูแลเอาใจใส่อยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 4.06, **SD** = 0.45) ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 4.03, **SD** = 0.38) และด้านความน่าเชื่อถือและด้านการตอบสนองผู้รับบริการอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 3.97, **SD** = 0.21 และ 0.38) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-8 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

เพศ	จำนวน	$\overline{\mathbf{X}}$	**SD**	**t**	**Sig.**
ชาย	104	4.10	.201	.343	.732
หญิง	230	4.09	.230		

***p** $\geq$ 05

จากตารางที่ 5-1 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีพบว่า ค่า **Sig**. เท่ากับ .732 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	**df**	**SS**	**MS**	**F**	**Sig.**
ระหว่างกลุ่ม	4	.211	.053	1.079	.367
ภายในกลุ่ม	329	16.101	.049		
รวม	333	16.312			

***p** ≥. 05

จากตารางที่ 5-2 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	**df**	**SS**	**MS**	**F**	**Sig.**
ระหว่างกลุ่ม	4	.129	.032	.655	.624
ภายในกลุ่ม	329	16.183	.049		
รวม	333	16.312			

***p** ≥ .05

จากตารางที่ 5-3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอ

แก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราดไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	**df**	**SS**	**MS**	**F**	**Sig.**
ระหว่างกลุ่ม	4	.030	.007	.150	.963
ภายในกลุ่ม	329	16.283	.049		
รวม	333	16.312			

***p** $\geq$ .05

จากตารางที่ 5-4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามอาชีพพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย

ตารางที่ 4-12 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 4-12 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ตามกรอบตัวชี้วัดจำนวน 5 ด้านได้แก่ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการด้านการทำให้เกิดความมั่นใจและด้านการดูแลเอาใจใส่โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ในช่วงระยะเวลา 2 เดือน (เดือนตุลาคม-พฤศจิกายน) จำนวน 334 คนซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างของกลุ่มประชากรด้วยการใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 334 คน ซึ่งมาจาก ประชาชนผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ในช่วงระยะเวลา 2 เดือน (เดือนตุลาคม-พฤศจิกายน) ทำการเก็บข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage) สถิติเชิงอนุมาน t-test และ One-way ANOVA หากพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธี scheffe test ซึ่งผลการศึกษาจะนำเสนอตามลำดับดังนี้ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาใช้บริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ในช่วงระยะเวลา 2 เดือน (เดือนตุลาคม-พฤศจิกายน พ.ศ. 2558) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.86 ส่วนใหญ่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 86.53 จบการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 87.43 และประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 87.13

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

จากการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีพบว่า โดยภาพรวมของคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีตามความคิดเห็นของประชาชนซึ่งพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การทำให้เกิดความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีในด้านทำให้เกิดความมั่นใจอยู่ในระดับดีมาก โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านการดูแลเอาใจใส่อยู่ในระดับดี ลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับดีและด้านความน่าเชื่อถือและด้านการตอบสนองผู้รับบริการอยู่ในระดับดีเป็นลำดับสุดท้าย

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมุติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัย

ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

จากการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีอยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สิทธิศักดิ์ อาจณรงค์ (2551) ที่ศึกษาเรื่อง

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราด ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราดอยู่ในระดับดี และสอดคล้องกับการศึกษาของนภา จันทนา (2554) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของสมพบ เล้าเจริญ (2555) ที่ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก ขัดแย้งกับการศึกษาของ ธนวัฒน์ แสนละเอียด (2556) ที่ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับดีมาก ขัดแย้งกับการศึกษาของสุชาดา สุขโพธิเงิน (2556) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุดและขัดแย้งกับการศึกษาของสุนิตา เจริญ (2554) ที่ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลหอมศีลอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลหอมศีลอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยนำปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการมาทดสอบหาความแตกต่างกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ซึ่งเป็นการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. เพศ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สิทธิศักดิ์ อาจณรงค์ (2551) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราด ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของระวีวรรณ โภชาดม (2552) เรื่องความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของศิวณัฐ น้อยเจริญ (2554) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลศึกษาพบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่ต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ สุนิตา เจริญ (2554) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลหอมศีล อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลหอมศีล อำเภอบางปะกงจังหวัดฉะเชิงเทราไม่ต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของพระมหาเตชินห์ สิทธาภิภู (ผากา) (2555) ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการศึกษาพบว่าผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนะในประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ไม่ต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ สมพบ เล้าเจริญ (2555) ที่ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ธนวัฒน์ แสนละเอียด (2556) ที่ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่าผู้สูงอายุที่มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ไม่ต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของสุชาดา สุขโพธิเงิน (2556) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่าประชาชนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ ไพฑูรย์ คุ้มคง (2557) เรื่องความคิดเห็นของ

ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

2. อายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจรรดี เก็บทรัพย์ (2550) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยาไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของสิทธิศักดิ์ อาจณรงค์ (2551) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราด ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของศิวณัฐ น้อยเจริญ (2554) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลศึกษาพบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่ต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ สมพบ เล้าเจริญ (2555) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของสุชาดา สุขโพธิเงิน (2556) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของสุภาพร วงษ์จำปี (2557) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล คลองพลู อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

3. ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจรรดี เก็บทรัพย์ (2550) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีการศึกษา

ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยาไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ศิวณัฐ น้อยเจริญ (2554) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลศึกษาพบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่ต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ สุนิตา เจริญ (2554) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลหอมศีล อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของของสำนักปลัดเทศบาลตำบลหอมศีล อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่ต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของพระมหาเตชินห์ สิทธาภิภู (ผากา) (2555) ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการศึกษาพบว่าผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนะในประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ไม่ต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ สมพบ เล้าเจริญ (2555) ที่ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ ไพฑูรย์ คุ้มคง (2557) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล นายายอาม อำเภอนายายอามจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

4. อาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจรรดี เก็บทรัพย์ (2550) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยาไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ สิทธิศักดิ์ อาจณรงค์ (2551) ที่ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราด ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ศิวณัฐ น้อยเจริญ (2554) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลคลองนา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลศึกษาพบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่ต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของสุนิตา เจริญ (2554) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลหอมศีล อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลหอมศีล อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่ต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของพระมหาเตชินห์ สิทธาภิภู (ผากา) (2555) ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการศึกษาพบว่าผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีทัศนะในประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ไม่ต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของสุชาดา สุขโพธิเงิน (2556) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่าประชาชนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี” ในภาพรวมอยู่ในระดับดีซึ่งยังมีประเด็นที่ควรปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนวทางเพื่อเป็นการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีให้มีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้นผู้ศึกษาขอเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. องค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ควรกำหนดนโยบายการพัฒนาบุคลากร ที่ส่งเสริมสนับสนุนการเพิ่มเติมองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างน้อยที่สุดให้เป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำตามที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนด และสิ่งสำคัญต้องสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามคู่มือการบริการประชาชน โดยอาจนำหลักการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมมาภิบาลและหลักคุณธรรมจริยธรรมตามประมวลคุณธรรมจริยธรรมมากำหนดควบคู่กับนโยบายในการบริหารบุคลากรในองค์กร เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในการบริการ สามารถเข้าถึงและเข้าใจความต้องการของประชาชนมากขึ้น

2. องค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ควรกำหนดและส่งเสริมนโยบายการทำงานอย่างตรงต่อเวลา และการทำงานนอกเวลาราชการของพนักงาน โดยอาจกำหนดสิ่งจูงใจเพื่อให้พนักงานมีความกระตือรือร้นและมีจิตอาสาสามารถให้บริการประชาชนก่อนเวลาราชการและหลังเวลาราชการได้

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีควรชี้แจงทำความเข้าใจ หรือฝึกอบรมบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามตามมาตรฐานขั้นต่ำตามที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนด และสิ่งสำคัญต้องสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามคู่มือการบริการประชาชน เช่น อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามแนวทางที่กำหนดในคู่มือการให้บริการประชาชน การปฏิบัติงานตามหลักธรรมมาภิบาลหรือประมวลคุณธรรมจริยธรรมขององค์กรอย่างแท้จริง เป็นต้น

2. องค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ควรสร้างความตะหนักหรือกำหนดและให้รางวัลจูงใจแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีระเบียบวินัยตรงต่อเวลาและมีจิตอาสาที่จะบริการประชาชนได้ทั้งในช่วงในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ เช่น การให้บริการประชาชนก่อนเวลาเปิดทำการ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษา แนวทาง ข้อปฏิบัติ มาตรการ ด้านบุคลากร การบริการต่าง ๆ ที่คาดว่าจะสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบุคลากรและงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จากหน่วยงานอื่นๆที่ประสบผลสำเร็จในการบริหารงานบุคคล

2. ควรสำรวจและวิเคราะห์ค่างานกับตำแหน่งงานเพื่อเปรียบเทียบความสามารถของพนักงานกับภาระหน้าที่งานบริการที่ได้รับมอบหมาย ว่ามีความเหมาะสมและเพียงพอต่องานบริการนั้น ๆ แล้วหรือไม่ หากพบว่าพนักงานรายใดมีคุณสมบัติและความสามารถไม่ตรงกับงานบริการที่มอบหมาย ก็ควรสับเปลี่ยนหรือพัฒนาความรู้ความสามารถให้ตรงกับตำแหน่ง

บรรณานุกรม

ชนกสุดา เพ็ชรไทย. (2551). **ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับกิจกรรมและบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ป่าชายเลน กรณีการศึกษาตำบลบางปู อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ**. ปริญญานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการวางแผนและการจัดการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ชัชวาลย์ ทัตศิวัช. (2554). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานสรรพากรจังหวัดตรัง**. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม, วิทยาลัยการบริหารและจัดการ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชาญณรงค์ ชาวัลย์. (2549). **ความคิดเห็นของประชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจอำเภอเมืองบุรีรัมย์**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะสังคมศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จรรดี เก็บทรัพย์. (2550). **ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). **ความหมายของการบริการ**. เข้าถึงได้จาก http://servicearts.wordpress.com/การบริการ/

ณัฐวุฒิ แสงดาว. (2551). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อบทบาทของนายกเทศมนตรีเทศบาลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี**. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ดาวเรือง แก้วสาริกา. (2558). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธนวรรณ แสงสุวรรณ, อดิลล่า พงศ์ยี่หล่า, อุไรวรรณ แย้มนิยม, ยุทธนา ธรรมเจริญ, และยงยุทธ ฟูพงศ์ศิริพันธ์. (2547). **จัดการการตลาด**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ธนวัฒน์ แสนละเอียด. (2556). **ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2550). **100 ปีของการปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ. 2440-2540** (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: โครงการจัดพิมพ์คบไฟ.

ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา. (2549). **การตลาดบริการ** (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. (2547). **การปกครองท้องถิ่นไทย: ศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นภา จันทนา. (2554). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการสำนักงานเทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

นิติพงษ์ เนตระกาศ. (2550). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาพัทยา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปณิศา ลัญชานนท์. (2548). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ: บิสิเนสเวิร์ด.

พรรณี ชุติวัฒนธาดา. (2544). **การบริการดี เป็นอย่างไร**. เข้าถึงได้จาก http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html

พระมหาเตชินห์ สิทธาภิภู (ผากา). (2555). **ศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิตวิทยาลัย, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ไพฑูรย์ คุ้มคง. (2557). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี**. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ระวีวรรณ โภชาดม. (2552). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูงอำเภอท่าใหม่จังหวัดจันทบุรี**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ราชบัณฑิตสถาน. (2546). **พจนานุกรมสังคมวิทยาอังกฤษ-ไทย**. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ศิริกัญญา กระจายศรี. (2549). **การบริหารจัดการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษา: เฉพาะเขตพื้นที่ 26.** พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ศิวณัฐ น้อยเจริญ. (2554). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สนิท จรอนันต์. (2549). **ความเข้าใจเรื่องการปกครองท้องถิ่น** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สุขุมและบุตร.

สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2550). **กฎหมายการปกครองท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ: ธรรกมลการพิมพ์.

สมพบ เล้าเจริญ. (2555). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตุลา.

สิทธิศักดิ์ อาจณรงค์. (2551). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเมืองตราด**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุชาดา สุขโพธิเงิน. (2556). **ความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุนิตา เจริญ. (2554). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลหอมศีล อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุภาพร วงษ์จำปี. (2557). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองพลู อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี**. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

องค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง. (2558). **ข้อมูลทั่วไป: แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2559-2561) องค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี**. จันทบุรี: องค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. **European Journal of Marketing**, **18**(4), 36-44.

Koehler, J. W., & Pankowski, J. M. (1996). **Quality government: Designing, developing and implementing TQM**. N.J.: St. Lucie Press.

Millet, J. D. (1954). **Management in the public service**. 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.

Yamane, T. (1973). **Statistics: An introductory analysis**. New York: Harper and Row.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). Problem and strategic in services marketing. **Journal of Marketing, 49**(2), 33-46.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เลขที่แบบสอบถาม ☐☐☐

แบบสอบถาม

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ใช้สำรวจความคิดเห็นของประชาชนทั่วไปที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ที่มาใช้บริการงานต่างๆที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง ในช่วงระหว่างเดือนตุลาคม-พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 โดยคำถามทั้งหมดไม่ต้องระบุชื่อและที่อยู่ของท่าน ผู้วิจัยจะนำคำตอบไปใช้ในงานวิจัยเท่านั้น คำตอบของท่านมีประโยชน์ต่อส่วนรวม จึงใคร่ขอให้ท่านตอบตามความเป็นจริงและโปรดตอบทุกข้อ โดยกาเครื่องหมาย ✓ ลงบน ( ) ที่ได้กำหนดไว้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

( ) 1. ชาย

( ) 2. หญิง ☐

2. อายุ

( ) 1. ต่ำกว่า25 ปี

( ) 2. 26-35 ปี

( ) 3. 36-45 ปี ☐

( ) 4. 46-55 ปี

( ) 5. 56 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

( ) 1. ประถมศึกษาปีที่ 6

( ) 2. มัธยมศึกษาปีที่ 3

( ) 3. มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.

( ) 4. ปวส./ อนุปริญญา

( ) 5. ปริญญาตรี ☐

( ) 6. สู งกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

( ) 1. รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

( ) 2. พนักงานเอกชน

( ) 3. ธุรกิจส่วนตัว

( ) 4. เกษตรกร

( ) 5. นักเรียน/ นักศึกษา

( ) 6. อื่น ๆ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนซ่อง อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดไว้ ซึ่งท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ระดับความคิดเห็น

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
1. ลักษณะทางกายภาพ 1.1 อุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัย						
1.2 สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม						
1.3 การแต่งกายของพนักงานมีความเรียบร้อยเหมาะสม						
1.4 เอกสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย						

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
2. ความน่าเชื่อถือ 2.1 พนักงานบริการได้ตรงตามที่กำหนดในคู่มือการให้บริการ						
2.2 พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้						
2.3 การให้บริการทันเวลา						
2.4 พนักงานมีการบันทึกข้อผิดพลาดและนำมาแก้ไขในการให้บริการครั้งต่อไป						
2.5 พนักงานให้บริการที่ถูกต้องในครั้งแรก						
2.6 พนักงานมีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี						
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 3.1 มีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว						
3.2 ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน						
3.3 พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ						
3.4 พนักงานมีความพร้อมของในการบริการได้ทันทีที่ผู้รับบริการต้องการ						

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
4. การทำให้เกิดความมั่นใจ 4.1 พนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ						
4.2 พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและสม่ำเสมอ						
5. การดูแลเอาใจใส่ 5.1 พนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละคน						
5.2 การให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการครบถ้วนและเหมาะสม						
5.3 พนักงานให้ความสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริง						
5.4 พนักงานมีความสามารถในการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ						
5.5 เวลาในการเปิดให้บริการแก่ผู้รับบริการสะดวกและเหมาะสม						

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.856	.844	21

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.962	2.900	4.700	1.800	1.621	.213	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
อุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัย	79.10	44.714	.888	.	.823
สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	79.30	61.666	-.160	.	.862
การแต่งกายของพนักงานมีความเรียบร้อยเหมาะสม	78.90	67.748	-.909	.	.881
สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	79.50	64.603	-.511	.	.872
พนักงานบริการได้ตรงตามที่กำหนดในคู่มือการให้บริการ	80.30	56.079	.562	.	.847
พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้กับบริการได้	79.10	58.369	.278	.	.855
การให้บริการทันเวลา	78.50	54.672	.886	.	.840
พนักงานมีการบันทึกข้อผิดพลาดและนำมาแก้ไขในการให้บริการครั้งต่อไป	79.50	54.672	.886	.	.840
พนักงานให้บริการที่ถูกต้องในครั้งแรก	79.50	56.672	.308	.	.855
พนักงานมีความรู้ในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	78.90	59.403	.191	.	.857
มีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว	79.80	51.407	.511	.	.848
ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน	79.50	54.672	.886	.	.840
อุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัย	78.70	55.390	.506	.	.847
พนักงานมีความพร้อมในการบริการได้ทันทีที่ผู้รับบริการต้องการ	79.50	54.672	.886	.	.840
พนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ	78.90	44.162	.958	.	.819
พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและสม่ำเสมอ	78.80	66.372	-.456	.	.884
พนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละคน	78.90	44.162	.958	.	.819
การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับบริการครบถ้วนและเหมาะสม	78.50	54.672	.886	.	.840
พนักงานให้ความสนใจผู้รับบริการอย่างแท้จริง	79.50	54.672	.886	.	.840
พนักงานมีความสามารถในการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ	79.70	56.286	.583	.	.847
เวลาในการเปิดให้บริการแก่ผู้รับบริการสะดวกและเหมาะสม	79.60	55.076	.365	.	.854