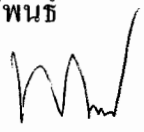
ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

เสกสรร หวังไพฑูรย์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
มกราคม 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์ของ เสกสรร หวังไพฑูรย์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

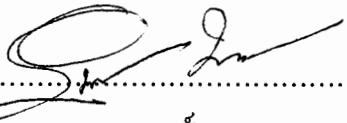
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์



.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

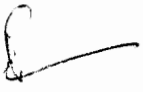
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์



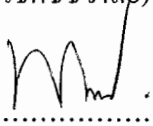
.....ประธาน

(ดร.อุษณากร ทาวะรมย์)



.....กรรมการ

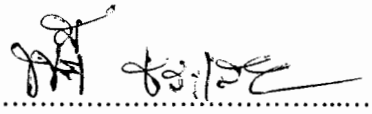
(ดร.วิชัย จงโชติชัชวาลย์)



.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีย์ ธระเสนา)

วันที่ เดือนมกราคม พ.ศ. 2559

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี” สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์และความช่วยเหลืออย่างยิ่ง โดยเฉพาะผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ข้อแนะนำและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อันทรงคุณประโยชน์เกี่ยวกับเรื่องในการทำงานนิพนธ์ครั้งนี้จนสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

การศึกษาครั้งนี้จะสำเร็จลุล่วงลงไม่ได้ หากไม่ได้รับความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่ให้การตอบแบบสอบถามและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ ได้แก่นางปานจิตต์ สุทธิกิติวรกุล ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และนางสาวรุ่งอรุณ วงษ์อินทร์ หัวหน้าฝ่ายบริการสาธารณสุข เทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ที่ให้ข้อมูลสมบูรณ์และได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณจากใจจริง

สุดท้ายนี้ ความดีและประโยชน์ใด ๆ ที่เกิดขึ้นจากการศึกษานี้ ผู้ศึกษาขอมอบแด่บิดามารดา ตลอดจนบุคคลในครอบครัว และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และให้ความร่วมมือด้วยดีตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

เสกสรร หวังไพฑูรย์

57930105: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)
คำสำคัญ: ความคิดเห็น/ คุณภาพ/ การให้บริการ/ เทศบาลเมืองอ่างศิลา

เสกสรร หวังไพฑูรย์: ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี (PUBLIC OPINIONS TOWARDS QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY ANG SILA MUNICIPALITY) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: พงษ์เสฐียร เหลืออลงกต, ปร.ด. 85 หน้า. ปี 2559.

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำนวน 395 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*SD*) และสถิติ t-test และ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร พร้อมทั้งใช้ LSD เพื่อทดสอบว่าตัวแปรคู่ใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งกำหนดไว้ที่ระดับ .05

ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มี อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา แตกต่างกัน

57930105: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.
(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)
KEYWORDS: OPINIONS/QUALITY /SERVICE GIVING/ ANGSILA MUNICIPALITY

SEKSAN WANGPHAITOON: PUBLIC OPINIONS TOWARDS QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY ANG SILA MUNICIPALITY. ADVISOR: PONGSATEAN LUENGALONGKOT, Ph.D. 85 P. 2016.

The purposes of this study were to examine public opinion towards quality of service provided by Angsila Municipality and to compare their level of opinion as classified by gender, age, educational level, occupation, and amount of monthly income. The subjects participating in this study were 395 people using services at Angsila Municipality. They were requested to complete a questionnaire. The statistical tests used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, standard deviation. To compare the differences between variables, the tests of t-test and One-way ANOVA were operated. Also, LSD was used to test the differences between pairs with a preset of a significant level of 0.05.

The results of the study revealed that the level of public opinion towards quality of service provided by Angsila Municipality was found at a high level. Also, based on the comparisons, it was shown that there were no statistically significant differences in the level opinions of towards quality of service provided by Angsila Municipality among the subjects with different gender, age, and educational level. Finally, statistically significant differences were found in the level of opinions towards quality of service provided by Angsila Municipality among the subjects with different occupation and amount of monthly income.

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่ออังกฤษ ..... จ

สารบัญ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ซ

สารบัญภาพ ..... ญ

บทที่

1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการศึกษา 3

สมมติฐานของการวิจัย 3

กรอบแนวคิดในการวิจัย 3

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 4

ขอบเขตของการวิจัย 4

นิยามศัพท์เฉพาะ 5

2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 7

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น 7

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ 12

แนวคิดทฤษฎีคุณภาพบริการ 16

แนวคิดทฤษฎีการให้บริการสาธารณะ 27

ข้อมูลทั่วไปเทศบาลเมืองอ่างศิลา 31

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 40

3 วิธีดำเนินการวิจัย 49

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 49

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 50

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ 50

การเก็บรวบรวมข้อมูล 51

การวิเคราะห์ข้อมูล 51

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
	เกณฑ์การแปลผล	52
	ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล	52
4	ผลการวิจัย	53
	ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป	48
	ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา	50
	ตอนที่ 3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบสมมติฐาน	64
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	70
	สรุปผลการศึกษา	70
	อภิปรายผลการวิจัย	71
	ข้อเสนอแนะ	75
บรรณานุกรม		78
ภาคผนวก		81
ประวัติย่อของผู้วิจัย		85

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

1 เปรียบเทียบตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 26

2 แนวทางการพัฒนา 35

3 สรุปตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 48

4 แสดงข้อมูลทั่วไป ค่าความถี่ และค่าร้อยละ 53

5 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา 56

6 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 57

7 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 58

8 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 59

9 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 61

10 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ 62

11 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ 64

12 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ 64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

13 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา 65

14 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ..... 65

15 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่อาชีพกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 66

16 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 67

17 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่รายได้ต่อเดือนกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 68

18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 69

สารบัญภาพ

ภาพที่ หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 4

2 โครงสร้างเทศบาลเมืองอ่างศิลา..... 40

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนราชการที่จัดตั้งขึ้นในสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่มีบทบาทภารกิจสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการพัฒนาและให้คำปรึกษา แนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และการบริหารจัดการ เพื่อให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ ทั้งนี้ อำนาจหน้าที่และโครงสร้างส่วนราชการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นไปตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2545

ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2551 โดยกำหนดให้มีราชการบริหารส่วน ภูมิภาค และจัดตั้งสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดขึ้นในกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อทำหน้าที่ประสานงานและปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนของกรม ในราชการส่วนภูมิภาค เพื่อให้การดำเนินการกำกับ ดูแล และสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ และจัดตั้งกลุ่ม ตรวจสอบภายในและกลุ่มพัฒนาระบบบริหารขึ้นในกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงานภายในส่วนราชการ สนับสนุนการปฏิบัติงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และพัฒนาการบริหารของส่วนราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า เช่น เทศบาล เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในประเทศไทยปัจจุบัน การปกครองรูปแบบเทศบาลเป็นการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย และกำหนดให้ 24 เมษายน เป็นวันเทศบาล

ภารกิจของเทศบาล อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เมื่อนำมาจัดกลุ่มภารกิจ จะแบ่งออกได้ 7 ด้าน ดังต่อไปนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น และด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบเทศบาลนั้นนับว่ามีความสำคัญมากขึ้นในปัจจุบัน เนื่องจากกระบวนการพัฒนาทำให้ระบบเศรษฐกิจและสังคมขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงนี้ส่งผลกระทบให้ชุมชนที่เป็นเมืองอยู่แล้วขยายตัวมากขึ้น มีกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ซับซ้อนขึ้น มีการลงทุนมากขึ้นมีปริมาณการหมุนเวียนของเงิน การจ้างงานและสถาบันการศึกษาเพิ่มขึ้น ในขณะเดียวกันมีปัญหาในด้านการจัดให้บริการสาธารณะมากขึ้นเช่นกัน การจัดการกับปัญหาการเติบโตของเมือง ปัญหาสิ่งแวดล้อม ที่อยู่อาศัย การจราจร การพักผ่อนหย่อนใจของคนในเมือง เป็นต้น ในท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเป็นเมืองเพิ่มมากขึ้นในสังคมไทย บทบาทของราชการส่วนภูมิภาคกลับลดน้อยลงด้วยข้อจำกัดของงบประมาณและบุคลากร การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้เป็นตัวกระตุ้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลมีความจำเป็นและสำคัญต่อประชาชนอย่างมาก (เทศบาลเมืองอ่างศิลา พ.ศ. 2559-2563, 2559)

เทศบาลเมืองอ่างศิลา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา เพื่อให้ได้รับบริการของรัฐอย่างทั่วถึง เป็นธรรมและเท่าเทียมกัน ผู้บริหารมีนโยบายที่ชัดเจนในการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน และทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ถึงแม้ว่าการบริหารจัดการของแต่ละเทศบาล จะเป็นนิติบุคคลแต่ในด้านคุณภาพการให้บริการประชาชนมีการแข่งขันเพื่อพัฒนาในด้านการให้บริการประชาชน เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้ครกทุกด้านและเทศบาลของตนเองมีประสิทธิภาพในคุณภาพการให้บริการสูงสุด และเนื่องจากเทศบาลเมืองอ่างศิลาอาจมีบุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการของประชาชน

ดังนั้น ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการก็เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทุกระดับควรได้ตระหนักและให้ความสนใจเป็นพิเศษ ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีธุรกิจเฉพาะ มีพนักงานของเทศบาลเป็นผู้คอยให้บริการ ณ ที่สำนักงานเทศบาล เช่น ศูนย์บริการสาธารณสุข งานทะเบียนราษฎร์ งานจัดเก็บภาษี งานการศึกษาและวัฒนธรรม งานสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ และงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารต่าง ๆ จะเห็นได้ว่างานดังกล่าวล้วนแล้วเป็นงานให้บริการแก่ประชาชนและเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน ซึ่งจะเห็นว่าการปฏิบัติงานให้บริการต่าง ๆ เป็นเครื่องมือสำคัญในการสารประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการครั้งต่อ ๆ ไป

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นจึงมีความจำเป็นอย่างเร่งด่วนในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี ในประเด็นด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที ด้านความน่าเชื่อถือได้ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ เพื่อนำผลการวิจัยเป็นแนวทาง

ในการเสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น เป็นข้อมูลเบื้องต้นเสนอต่อผู้บริหารสำหรับใช้ประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในหน้าที่ภารกิจที่ได้รับมอบหมาย อันจะส่งผลต่อการทำงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และนโยบายของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมือง อ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

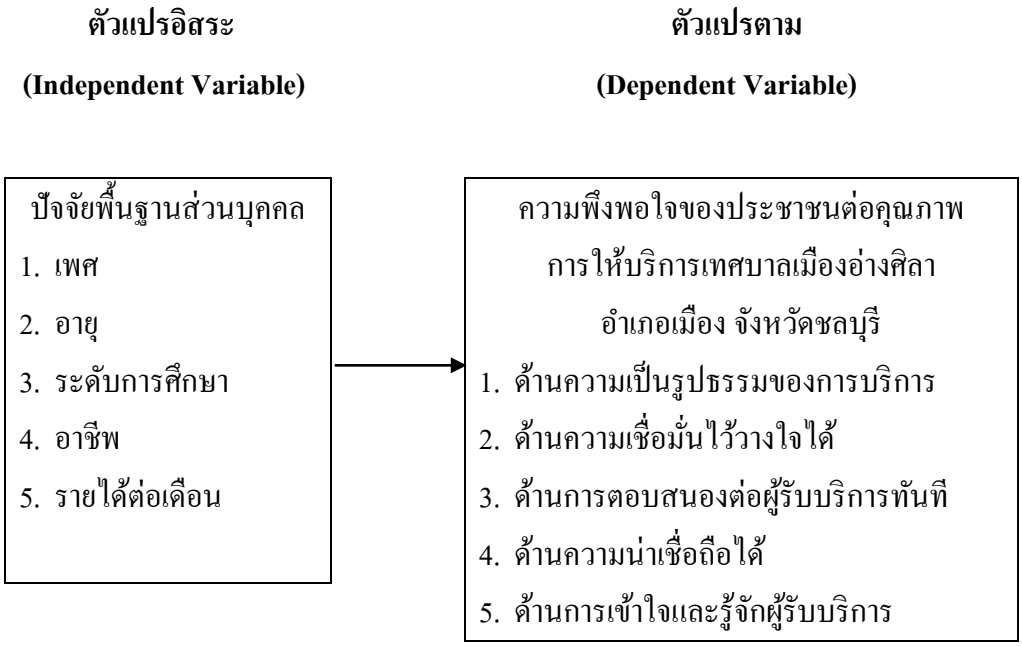
สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี” ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดของ Parasuraman and Berry (1988) โดยได้พัฒนารูปแบบของแนวคิดของคุณภาพการบริการที่ใช้วัดระดับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมในการบริการ ความไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการทันที ความน่าเชื่อถือได้ การเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ เป็น

ตัวแปรตาม ในการศึกษาครั้งนี้ตัวแปรอิสระ ได้ศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

2. ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

3. ผลการศึกษาสามารถนำมาใช้พิจารณากำหนดแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และงานวิจัยที่

เกี่ยวข้องนำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้นำแนวคิดของ Parasuraman and Berry (1988) ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

2. ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ใน 5 ด้าน คือ

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

2.2 ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้

2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที

2.4 ด้านความน่าเชื่อถือได้

2.5 ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ด้านรับบริการ เช่น เสียภาษีโรงเรือน เสียภาษีป้าย ขอให้ตัดต้นไม้ ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ขอให้ขุดลอกท่อ ขอทะเบียนพาณิชย์ ขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ และร้องเรียน จำนวน 33,278 คน (เทศบาลเมืองอ่างศิลา, 2558)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ระหว่างเดือน กันยายน-พฤศจิกายน พ.ศ. 255

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

การให้บริการ หมายถึง สิ่งที่บุคคลหนึ่งปฏิบัติกับอีกบุคคลหนึ่ง เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ ดูแลเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ

คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความประทับใจการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

การให้บริการสาธารณะ หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการโดยใช้แนวคิดเชิงระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่เทศบาลให้บริการกับประชาชน ต้องแสดงให้ประชาชนเห็นชัดเจน สามารถจับต้องได้ เช่น มีที่จอดรถเพียงพอ สถานที่ให้บริการที่อำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ลักษณะบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่และอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าเป็นที่พึ่งได้และการให้บริการมีความถูกต้อง แม่นยำ สม่ำเสมอ

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการและเต็มใจที่จะช่วยเหลือประชาชนได้ทันทีทันใด เป็นไปตามความต้องการของประชาชน

การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีมนุษยสัมพันธ์ดีในการให้บริการ และสามารถทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อถือมาใช้บริการมากขึ้น

ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่จะต้องเข้าใจถึงจิตใจของประชาชนแสดงพฤติกรรมให้ความสนใจ ดูแลเอาใจใส่ประชาชน

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี” ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบ และแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
5. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลเมืองอ่างศิลา
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

Good (1959 อ้างถึงใน ประเสริฐ กุศลสนอง, 2555 หน้า 8) ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ ได้แก่

1. ความหมายทั่วไป หมายถึง ความเชื่อ ความเห็น ข้อพิจารณาความรู้สึก หรือทัศนะที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์อย่างแน่นอน และยังขาดน้ำหนักทางเหตุผลหรือการวิเคราะห์ หรือกล่าวกว้าง ๆ ได้ว่า มีความเป็นไปได้มากกว่าความรู้

2. ความหมายเฉพาะ หมายถึง การพิจารณาหรือข้อวินิจฉัยอย่างมีแบบแผนจากแหล่งข้อมูลหรือบุคคลที่เชื่อถือได้

3. ความคิดเห็นสาธารณะ หมายถึง การพิจารณาหรือข้อวินิจฉัยรวม ๆ ของกลุ่มคนในสังคมที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อ หรือข้อเท็จจริง

สงวน คำรศ (2551 อ้างถึงใน คณะกรรมการดำเนินงานการวิจัย, 2556, หน้า 15) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกโดยการพูดหรือเขียนเกี่ยวกับทัศนคติหรือความเชื่อหรือค่านิยมของบุคคล ความคิดเห็นไม่เหมือนทัศนคติตรงที่ไม่จำเป็นต้องแสดงความรู้ อารมณ์หรือการแสดงพฤติกรรมที่จะตอบสนองต่อสิ่งสิ่งหนึ่ง เป็นคำพูดพร้อมเหตุผลที่บุคคลคิดขึ้นมา และถ้าไม่มีคนเห็นด้วยก็อาจเปลี่ยนคำพูดดังกล่าวได้ ดังนั้น บุคคลที่มีทัศนะคติหรือความเชื่อหรือค่านิยมอย่างใด

อย่างหนึ่ง แต่ถ้าไม่แสดงความคิดเห็นออกมาก็จะไม่มีบุคคลใดทราบเลยว่าบุคคลนั้นมีทัศนคติความเชื่อหรือค่านิยมเช่นใด

พรทิพย์ ชื่นอารมณ์ (2551, หน้า 6) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงความรู้สึกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือด้วยการพูด การเขียน โดยอาศัยพื้นความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม ซึ่งการแสดงความเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

Webster (1999 อ้างถึงใน สิงหา เกตุแก้ว, 2556, หน้า 7) ได้ให้นิยามไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของการตัดสินใจหรือการลงความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือสิ่งใดเป็นการประเมินประสบการณ์หรือประเมินค่าตามความเชื่อหรือความรู้สึก โดยความเชื่อนั้นมีน้ำหนักมากกว่าความประทับใจแต่น้อยกว่าความรู้สึกแท้จริง

สรุปความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทัศนคติจากความเชื่อ ความเห็น ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ด้วยการพูด การเขียน พิจารณาอาศัยความรู้หรือประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมจากบุคคลที่แสดงความรู้สึกทางด้านอารมณ์ต่อบุคคลได้ทั้งด้านบวก หรือด้านลบ จากการรับข้อมูลข่าวสาร ซึ่งความคิดเห็นเกิดจากการประเมินผลออกมาเป็นคำพูดอาจเหมือนหรือแตกต่างกัน หรือได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากบุคคลอื่นก็ได้

ประเภทของความคิดเห็น

ขัตติยา ภัทรพรพันธ์ (2551 อ้างถึงใน คณะกรรมการดำเนินงานการวิจัย, 2556, หน้า 16) ได้จำแนกความคิดเป็นเป็น 2 ประการด้วยกัน คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด (Extreme opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลงทิศ ทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive contents) การมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดีไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

Reeder (1971 อ้างถึงใน กฤษดา เจริญสุข, 2555, หน้า 9) อธิบายถึงเหตุผลในการให้ความคิดเห็นของบุคคลว่าขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการซึ่งเรียกว่า ความเชื่อและความไม่เชื่อ มิได้ขึ้นอยู่เพียงปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง เกิดจากปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่

1. ปัจจัยแรงดึงดูด ได้แก่ เป้าประสงค์ ความเชื่อ ค่านิยม นิสัยและขนบธรรมเนียม
2. ปัจจัยผลัก ได้แก่ ความคาดหวัง ข้อผูกพัน และการบังคับ
3. ปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ โอกาส ความสามารถ และการสนับสนุน

ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ด้านนี้ เป็นปัจจัยที่ รีเดอร์ เชื่อว่าเป็นกลุ่มของเหตุผลในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งของมนุษย์ กล่าวคือ การที่มนุษย์จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น ย่อมมีเหตุผลในการกระทำแฝงอยู่ทั้งสิ้น และเหตุผลดังกล่าวมิได้จำกัดอยู่เพียงปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง แต่จะประกอบด้วยกลุ่มของเหตุผลหลายประการ ซึ่งอาจเหมือนหรือแตกต่างกัน

ภัทรลิตา บัวระภา (2550 อ้างถึงใน คณะกรรมการดำเนินงานการวิจัย, 2556, หน้า 16-17) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลซึ่งทำให้บุคคลแต่ละคนแสดงความคิดเห็นที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันไว้ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย คือ เพศ อวัยวะ ความครบครันสมบูรณ์ของอวัยวะต่าง ๆ คุณภาพของสมอง

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นและการศึกษาทำให้บุคคลที่มีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้นและคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล

1.3 ความเชื่อ ค่านิยมและเจตคติของบุคคลต่อเรื่องต่าง ๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้จากกลุ่มบุคคลในสังคมหรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

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

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใด ก็ต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคม ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

2.3 ข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่แต่ละบุคคลได้รับแตกต่างกัน ก็จะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

Oskamp (1977 อ้างถึงใน รัตนาภรณ์ วงษ์ยา, 2555, หน้า 18-19) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็นมีดังนี้ คือ

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย (Gene and physiological factors) เป็นปัจจัยตัวแรกที่ไม่ค่อยจะพูดถึงมากนัก โดยมีการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะมีผลกต่อการศึกษาเจนคติ หรือความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ได้ ปัจจัยทางร่างกาย เช่น

อายุ ความเจ็บป่วยและผลกระทบจากการใช้ยาเสพติดจะมีผลต่อความคิดเห็นและเจนคติของบุคคล ยกตัวอย่างเช่น คนที่มีความคิดอนุรักษ์นิยมมักจะเป็นคนที่มีอายุมาก

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (Direct personal experience) คือ บุคคลที่ได้รับความรู้สึกและความคิดต่าง ๆ จากประสบการณ์โดยตรงเป็นการกระทำหรือได้พบเห็นสิ่งต่าง ๆ โดยตนเองทำให้เกิดเจนคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ เช่น เด็กทารกที่แม่ได้ป้อนน้ำส้มคั้นให้ทาน เขาจะมีความรู้สึกชอบ เนื่องจากน้ำส้มหวาน เย็น หอมชื่นใจ ทำให้เขามีความสุขที่ได้รับประทานเป็นครั้งแรกเป็นประสบการณ์โดยตรงที่เราได้รับ

3. อิทธิพลจากครอบครัว (Parental influence) เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่และครอบครัว ทั้งนี้ เมื่อตอนเด็กเล็ก ๆ จะได้รับการอบรมสั่งสอนทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัลและการลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัวและจากประสบการณ์ที่ได้พบมา

4. เจนคติและความคิดเห็นของกลุ่ม (Group determinants of attitude) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจนคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความคิดเห็นและเจนคติต่าง ๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่มไม่ว่าจะเป็นเพื่อนในโรงเรียนกลุ่มอ้างอิงต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตามเป็นไปตามกลุ่มได้

5. สื่อมวลชน (Mass media) เป็นสื่อ ๆ ที่บุคคลได้รับสื่อต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็นมีความรู้สึกต่าง ๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

จากการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยความคิดเห็นของบุคคลเกิดจาก เพศ อายุ ระดับการศึกษา ความเชื่อสิ่งที่รับข้อมูลข่าวสาร โดยมีครอบครัวสนับสนุนให้คำปรึกษาเป็นประสบการณ์ในความคิดนั้น ๆ จากสื่อสิ่งพิมพ์ที่ดูประจำทุกวันที่แต่ละบุคคลเลือกดูจัดอยู่ในกลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง อาจเกิดอิทธิพลต่อความคิดเห็นส่วนบุคคลได้ และสามารถดูข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่แต่ละบุคคลได้รับแตกต่างกัน ก็จะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน โดยมิได้ขึ้นอยู่เพียงปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเท่านั้น ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ จะแบ่งออกเป็นด้าน 3 ด้าน ปัจจัยแรงดึงดูด ปัจจัยผลัก และปัจจัยสนับสนุน

การวัดความคิดเห็น

ดวงเพ็ญ ทุคหิต (2550 อ้างถึงใน คณะกรรมการดำเนินงานการวิจัย, 2556, หน้า 17-18) ได้เขียนเอกสารประกอบการเรียนการสอนของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่อง การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการวัดว่ามาตรวัดเจตคติหรือทัศนคติหรือความคิดเห็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายมี 4 วิธี คือ

1. วิธีคิดแบบสเกล วัดความต่างทางศัพท์ (S-D Scale = Semantic differential scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคุณสมบัติที่มีความหมายตรงกันข้าม เช่น ดี-เลว ขยัน-ขี้เกียจ เป็นต้น

2. วิธีเคิร์ทสเกล (Liket scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติ หรือความคิดเห็นที่นิยมกันมากที่สุด เพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบเวลา ผู้ตอบแบบสามารถแสดงทัศนคติในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ โดยยึดอันดับความชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบ และให้คะแนน 5 4 3 2 1 หรือ +1 +10-1-2 ตามลำดับ

3. วิธีกัทแมนสเกล (Guttman scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติ หรือความคิดเห็นในแนวเดียวกัน และสามารถจัดอันดับทัศนคติสูง-ต่ำ แบบเปรียบเทียบกันและกันได้อย่างต่ำสุดหรือสูงสุด และแสดงถึงการสะสมของข้อความคิดเห็น

4. วิธีเทอร์สโตนสเกล (Thurstone scale) เป็นวิธีการสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาตร แล้วเปรียบเทียบตำแหน่งความคิด หรือทัศนคติไปในทางเดียวกัน และเสมือนเป็น Scale ที่มีช่วงห่างกัน

สิริอร วิชชาวุธ (2544 หน้า 214) กล่าวถึง การวัดเจนคติว่า เมื่อเจนคติต่องาน คือความเชื่อและความรู้สึกที่มีต่องาน การวัดเจนคติจึงมักวัดจากความรู้สึกต่องานนั้น ๆ ผู้วิจัยมักสอบถามความรู้สึกเกี่ยวกับงานมากกว่าความเชื่อหรือความรู้ในเรื่องงาน การวัดเจนคติมีหลายวิธี เช่น การใช้แบบสอบถามและการสังเกตพฤติกรรมภายนอกในการวัดเจนคติ สร้างข้อคำถาม ทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม จัดพิมพ์เป็นรูปเล่ม ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบ และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้

วิลัดดา ศรีประดิษฐ์ (2544, หน้า 37) การวัดความคิดเห็น ทัศนคติ แรงจูงใจ และค่านิยม ได้มีการสร้างแบบสอบถามสำหรับวัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว แต่ก็ยังไม่สามารถแยกจากกันได้อย่างเด็ดขาด เพราะมีบางส่วนที่ซ้ำซ้อนกันอยู่ การวัดความคิดเห็นส่วนใหญ่แล้วยังไม่มีการแบ่งแยกออกจากทัศนคติอย่างชัดเจน และมีบ่อยครั้งที่คำสองคำใช้สลับกัน แต่อย่างไรก็ตามการสำรวจความคิดเห็นมักจะเป็นการถามสิ่งที่เฉพาะเจาะจง

จากการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่า การวัดความคิดเห็นมีการสร้างแบบสอบถามสำหรับวัดสิ่งต่าง ๆ การวัดความคิดเห็นส่วนใหญ่แล้วยังไม่มีการแบ่งแยกออกจากทัศนคติอย่างชัดเจน แต่อย่างไรก็ตามการสำรวจความคิดเห็นมักจะเป็นการถามสิ่งที่เฉพาะเจาะจง ผู้วิจัยมักสอบถามความรู้สึกเกี่ยวกับงานมากกว่าความเชื่อหรือความรู้ในเรื่องงาน การใช้แบบสอบถามและการสังเกตพฤติกรรมภายนอกในการวัดสร้างข้อคำถามทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม จัดพิมพ์เป็นรูปเล่ม ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ และเลือกวิธีการวัดว่ามาตร

วัดความคิดเห็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายมี 4 วิธี 1) วิธีคิดแบบสเกล 2) วิธีเคิร์ทสเกล 3) วิธีกัทแมนสเกล และ 4) วิธีเทอร์สโตนสเกล

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530, หน้า 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และการบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

จริน อุดมเลิศ (2540 อ้างถึงใน พระมหาเตชินท์ สิทฺธาภิภู (ผากา), 2554, หน้า 17-18) ได้ให้ความหมายของการบริการ ว่าเป็นสิ่งที่จับสัมผัสแตะต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service ซึ่งถ้าหากหาความหมายดี ๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษทั้ง 7 ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของทั้ง 7 นี้คือ

S = Smiling and sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณะขององค์การ

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล (ม.ป.ป. อ้างถึงใน สุกานดา วิสิทธิ์กาศ, 2554, หน้า 10-11) ให้ความหมายไว้ว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ ก็ตามที่องค์การจัดให้มีขึ้น เพื่อให้บุคลากรขององค์กรได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่มีความมั่นคงในอาชีพ และมีความพึงพอใจในงานที่ทำ กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการหรือการให้บริการต้องมีองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ คือ ต้องมีกิจกรรมหรือการกระทำต้องจัดเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ทั้งในและนอกองค์การ ต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์ทั้งในและนอกองค์การเพื่อให้กิจกรรมหรืองานนั้นบรรลุเป้าหมายมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบของการบริการที่ดี (กรมวิชาการ, 2536, หน้า 99-100)

1. มีวัสดุที่มีคุณค่าเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้งาน ทันสมัยและเพียงพอ
2. มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการที่ดี
3. มีการจัดการที่ดี จัดแบ่งงานบริการได้เหมาะสม

คุณสมบัติของผู้ให้บริการมีดังนี้

1. มีความยินดี ช่วยเหลือผู้อื่น
2. ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือสบายใจ
3. พร้อมจะรับฟังผู้อื่นพูด ไม่แย่งพูด
4. ไม่วางตนข่มท่าน ไม่ทำให้เข้าต้องรู้สึกว่าเป็นผู้ด้อยความรู้หรือโง่
5. มีความอดทน ไม่ท้อถอยง่าย ๆ
6. มีปฏิภาณไหวพริบ คาดคะเนความต้องการของผู้ขอความช่วยเหลือได้
7. มีความจำดี จำได้ว่าบุคคลที่เคยมาติดต่อขอความช่วยเหลือสนใจเรื่องอะไร
8. ช่างสังเกต รู้สึกทันทีว่าผู้มาติดต่อเกิดความอึดอัดใจหรือไม่

9. มีความอยากรู้อยากเรียนอยู่เสมอ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นนิสัย

10. ซื่งตรงต่อตนเองและผู้อื่น

11. ไม่พยายามแสดงว่าเป็นผู้รอบรู้ไปทุกอย่างสิ่งใดไม่รู้และตอบไม่ได้ก็รับว่าไม่รู้

สมิต สัชฌุกร (2546 อ้างถึงใน พระมหาเตชินท์ สิทฺธาภิภู (ผากา), 2554, หน้า 15) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวการให้บริการไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลายให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ ซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำโดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง โดยพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที และแปรผลได้รวดเร็ว

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม

3. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

ณรงค์ ไวปัญญา (2551, หน้า 13) กล่าวถึงคุณสมบัติที่ดีของผู้ให้บริการจะต้องมี ดังนี้

1. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาด

2. ต้อนรับลูกค้าทุกท่านอย่างเสมอภาค เท่าเทียม

3. พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น

4. ควรมีการเสาะสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม

5. การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ

6. สถานที่ทำการต้อนรับดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักคอย

7. หมั่นออกเยี่ยมเยียนลูกค้า หรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

8. สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อลูกค้าชนิดปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีได้ผลที่สุด

9. การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามา

10. ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

จากการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการต้องมีองค์ประกอบของการบริการที่ดีและคุณสมบัติของผู้ให้บริการ คือ พฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งในและนอกองค์การ ต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์ทั้งในและนอกองค์การเพื่อให้กิจกรรมหรืองานนั้นบรรลุเป้าหมายมีประสิทธิภาพ จากคำว่า Service ดังนี้

1. ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

2. ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

3. แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

4. การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

5. การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณะขององค์การ

6. ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

7. ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

ความสำคัญของการให้บริการ

ธานินทร์ สุวงศ์วาร (2541 อ้างถึงใน กิตติพงษ์ วิเชียรสมุทร, 2551, หน้า 8) กล่าวถึงงานบริการเป็นงานสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้าและผู้ที่มาติดต่อ การบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน ความล้มเหลวในการบริการเป็นผลเสียหายอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้นผู้รับผิดชอบในการให้บริการและการต้อนรับต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่า “การบริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบ”

การบริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้าที่ติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่าเป็นความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้

สมชาย กิจยรรยง (2536, หน้า 15) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการเป็นการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่มาติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการจึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง ในปัจจุบันนี้ การให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนและในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับภายในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อศรัทธาและการสร้างภาพลักษณะซึ่งจะมีผลในการจัดซื้อหรือบริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า

จากการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริการ คือ การบริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบงาน การบริการที่ดีต้องมีคุณภาพสามารถสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจให้กับผู้ที่มาใช้บริการกล่าวถึงในทิศทางที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล และต่อองค์กร ผู้มาใช้บริการจะเกิดความเชื่อศรัทธา

สรุปการให้บริการ คือ สิ่งที่บุคคลหนึ่งปฏิบัติกับอีกบุคคลหนึ่ง เพื่อช่วยเหลือในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ซึ่งเป็นการปฏิบัติด้วยความตั้งใจ ดูแลเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ

แนวคิดทฤษฎีคุณภาพบริการ

คุณภาพ ตามความหมายของพจนานุกรมไทย หมายถึง ลักษณะของความดี ลักษณะประจำ และลักษณะสำคัญ หรือลักษณะของความดีเลิศ

Kotler (2003 อ้างถึงใน อาทิตย์ ตั้งฉัตรชัย, 2554 หน้า 8) ได้สรุปว่าคุณภาพบริการหมายถึง การจัดบริการที่ตรงกับความคาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการ อีกทั้ง Wisher and Corner (2001) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการมีแนวการศึกษาที่สำคัญคือ การวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่า คุณภาพการบริการเป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเลิศของบริการ (Superiority of the service)

พระมหาเตชินท์ สิทฺธาภิภู (ผากา) (2554, หน้า 15) ได้กล่าวว่า ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งการให้บริการสินค้าหลักนั้น ต่างมุ่งเน้นสร้างภาพพจน์และคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจึงจำเป็นต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทางจิตวิทยาในการให้บริการ คือ แนวคิดจิตวิทยา และจิตวิทยาเชิงพุทธ ผสมผสานเข้าด้วยกันในลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในอันที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้การบริการและการพัฒนาทักษะการให้การบริการที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาค เพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดแก่ผู้รับบริการและช่วงให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 อ้างถึงใน อำไพ สังคนิตย์, 2556 หน้า 17-23) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการคือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก และจากโฆษณา ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในสถานที่ที่เขาต้องการ โดยรูปแบบที่ต้องการนักการตลาดต้องการทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

1. เข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน สถานที่ที่ตั้งอันเหมาะสมแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communucation) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น ป้ายบอกวิธีการใช้โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการเป็นรูปภาพ ซึ่งแม้ผู้ที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้หรือชาวต่างชาติก็สามารถรู้วิธีการใช้ได้

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความสามารถในงานหรือทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นตัวของตัวเอง มีวิจารณญาณหรือสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการสั่งการของผู้ใช้บริการและแจ้งให้ทราบชัดเจน

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า การคิดค่าบริการถูกต้อง

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานต้องการให้บริการและ แก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Trangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าว

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understand/ Knowing customers) พนักงานหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องได้รับการออกแบบ เพื่อพยายามเข้าถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

องค์การสามารถจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะช่วยการปรับปรุงคุณภาพประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วย ฝึกอบรมพนักงานในเรื่องต่อไปนี้

1. ความตระหนักด้านคุณภาพบริการ (Service quality awareness) เพื่อให้พนักงานเข้าใจความหมายของคำว่า คุณภาพบริการ ซึ่งเป็นกระบวนการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer requirement) เพื่อทำให้ลูกค้าพึงพอใจทุกครั้งที่ได้บริการ โดยความต้องการของลูกค้านั้นมีทั้งความจำเป็น (Needs) และความหวัง (Expectations)

2. ลูกค้าภายใน เพื่อให้พนักงานทุกคนในองค์การมีแนวคิดเดียวกันว่า หน่วยงานของตนต้องส่งผลงานที่มีคุณภาพไปให้แก่หน่วยงานถัดไป เพื่อช่วยให้องค์การสามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพไปสู่ลูกค้าได้ พนักงานอาจสอบถามหน่วยงานถัดไปว่าต้องการบริการใดบ้างจากเรา เพื่อจะได้ส่งมอบบริการให้ตรงความต้องการของหน่วยงานถัดไป ซึ่งถือเป็นลูกค้าภายในของเรา เพราะ

ถ้าพนักงานในองค์การไม่มีแนวคิดนี้อยู่ในใจ คงไม่อาจคาดหวังได้ว่าลูกค้าภายนอกจะได้รับบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

3. แนวทางการแก้ปัญหา (Problem solving) เพื่อให้พนักงานทราบหลักการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ สามารถตั้งหัวข้อปัญหาได้ เช่น การตั้งหัวข้อปัญหาต้องตั้งด้วย ประธาน+ข้อบกพร่อง และยังช่วยให้พนักงานเข้าใจ และสามารถแยกแยะความแตกต่างระหว่างปัญหา ผลกระทบ สาเหตุและอาการได้

4. ขั้นตอนการปรับปรุงคุณภาพ (Quality improvement methodology) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนใหญ่ ๆ คือ

4.1 กำหนดหัวข้อปัญหาที่เฉพาะเจาะจงวัดค่าได้ แสดงผลกระทบที่เกิดขึ้น และแสดงผลต่างระหว่างค่าปัจจุบันกับค่าที่ควรเป็น

4.2 วิเคราะห์ปัญหา คือ ศึกษาข้อมูลอดีตและปัจจุบันเป็นตัวเลขข้อเท็จจริง มีตัวชี้วัดแสดงผลในอดีตและปัจจุบัน และสรุปสาเหตุที่เป็นไปได้ทั้งหมด และยืนยันสาเหตุที่แท้จริง

4.3 แก้ปัญหา คือ การกำหนดมาตรการตอบโต้ปัญหา โดยนำสาเหตุที่แท้จริงมากำหนดมาตรการแก้ไขตอบโต้ปัญหา วิเคราะห์ประโยชน์ที่ได้รับกับค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ และเขียนเป็นแผนปฏิบัติงาน

4.4 ควบคุมและติดตามผล เมื่อได้แก้ปัญหาตามแผนที่วางไว้แล้วก็ต้องติดตามหากผลไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ต้องทำการ Take action ด้วยการแก้ไขปรับปรุง แต่ถ้าผลที่ได้เป็นไปตามเป้าหมายให้ Take Action โดยจัดทำเป็นมาตรฐานให้พนักงานดำเนินงานตามมาตรฐานใหม่นี้

5. เครื่องมือ (Tools) ที่ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพ เครื่องมือที่นิยมใช้ในการปรับปรุงคุณภาพบริการมีหลายชนิด การเลือกใช้เครื่องมือในการปรับปรุงคุณภาพชนิดใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในขณะนั้น และต้องเลือกใช้อย่างถูกต้อง ดังนั้น เนื้อหาการเลือกใช้เครื่องมือจึงเป็นเนื้อหาที่ต้องบรรยายให้เข้าใจอย่างลึกซึ้ง มิฉะนั้น เมื่อถึงเวลาแก้ปัญหาจริงอาจจะพบปัญหาในการเลือกใช้เครื่องมือ

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการเพื่อค้นคว้าหาว่าอะไรเป็นปัจจัยที่ตัดสินคุณภาพบริการในสายตาผู้รับบริการนั้น Paiasuraman and Berry (1988) นักวิชาการ นักวิจัย และผู้ทรงคุณวุฒิทางการตลาดที่มีชื่อเสียงของประเทศสหรัฐอเมริกาได้ศึกษาและพัฒนาเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพบริการตามที่ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการในมุมมองของผู้รับบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service quality) ประกอบด้วยเกณฑ์ต่าง ๆ 10 ด้าน คือ

1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการที่องค์กรให้การบริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอนั้นคือ การที่องค์กรให้การบริการที่ถูกต้องตั้งแต่แรกที่ผู้รับบริการมาใช้บริการ และรวมถึงการที่องค์กรได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้กับผู้รับบริการ

2. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ ความตั้งใจ หรือความพร้อมของเจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการ รวมถึงการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างทันทีทันใด ทันใจแก่ผู้มารับบริการ

3. ความสามารถในการให้บริการ (Competence) หมายถึง ทักษะและความรู้ในการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้และทักษะเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อกับบุคคลอื่น ความรู้ทักษะที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงาน

4. การเข้าถึง (Access) หมายถึง ความสะดวกหรือความง่ายในการที่ผู้รับบริการจะติดต่อหรือเข้าถึงการบริการ เช่น การติดต่อที่คล่องตัว ขั้นตอนการใช้บริการไม่ติดขัด ช่วงเวลาที่รอรับบริการไม่นานเกินไป สถานที่ที่ให้บริการ และช่วงเวลาที่ให้บริการอำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการ

5. อัธยาศัยไมตรี (Courtesy) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความสุภาพ การให้เกียรติ ความเอาใจใส่ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ เช่น การให้การดูแลทรัพย์สินของผู้รับบริการ

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การที่องค์กรพยายามให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการอยู่เสมอ โดยใช้ภาษาหรือคำพูดที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น การอธิบายวิธีการใช้บริการ การอธิบายถึงค่าใช้จ่ายที่ผู้รับบริการต้องจ่ายหากผู้รับบริการได้รับบริการนั้น ๆ

7. ความเชื่อถือไว้ใจได้ (Credibility) จะเกี่ยวข้องกับการบริการที่มีคุณค่า มีความน่าเชื่อถือและซื่อสัตย์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการที่องค์กรมีสิ่งที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญ ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือในการบริการที่ได้รับ เช่น ชื่อเสียงขององค์กร บุคลิก และลักษณะของผู้ให้บริการทำให้น่าเชื่อถือ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การบริการที่ปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยงและความสงสัย เช่น ความปลอดภัยด้านร่างกาย ความปลอดภัยด้านการเงิน และการเก็บรักษาข้อมูลของผู้รับบริการให้เป็นความลับ

9. การเข้าใจ การรู้จักผู้รับบริการ (Understanding/ Knowing) เกี่ยวข้องกับการที่ผู้ให้บริการรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการที่ตรงความสนใจของผู้รับบริการแต่ละราย รวมถึงการที่ผู้ที่ให้บริการสามารถจำผู้รับบริการประจำของตนเองได้

10. ความเป็นธรรม (Tangibles) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการสามารถจับต้องได้ หรือสามารถสังเกตได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ การแต่งกายของผู้ใช้บริการ

ได้มีการวิจัยต่าง ๆ มากมายเกี่ยวกับปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการของผู้รับบริการ ซึ่งพบว่าแต่ละเกณฑ์ที่มีความสัมพันธ์ที่ใกล้เคียงกันมาก และบางเกณฑ์สามารถรวมเข้าได้เป็นเกณฑ์เดียวกันได้ Paiasuraman and Berry (1988) ได้พัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของผู้รับบริการพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการเพียง 5 ด้าน โดยเรียกเกณฑ์การประเมินคุณภาพนี้ว่า “RATERW” (Reliability, Assurance, Tangibility, Empath & Responsiveness) ที่ประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การประเมินจึงต้องประเมินจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตนซึ่งอยู่รอบ ๆ การให้บริการ โดยการประเมินจะเน้นใน 2 ส่วน คือ

1.1 เน้นที่อุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เช่น การให้บริการโต๊ะให้บริการเก้าอี้สำหรับนั่งรอ ชั้นวางของ ป้ายหรือสัญลักษณ์ ฯลฯ

1.2 เน้นที่เจ้าหน้าที่ และวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น การต่างกายของเจ้าหน้าที่ โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

1.2.1 องค์กรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย

1.2.2 ผู้รับบริการสามารถสังเกตเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ขององค์กรได้ง่าย

1.2.3 เจ้าหน้าที่ขององค์กรมีความสุภาพเรียบร้อย

1.2.4 สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีนั้น สอดคล้องกับการให้บริการขององค์กร

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับผู้รับบริการอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

2.1 องค์กรได้ให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้

2.2 เมื่อผู้รับบริการมีปัญหาองค์กรแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ไขปัญหานั้น

2.3 องค์กรได้ให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม

2.4 องค์กรได้ให้บริการตรงตามเวลา

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ การให้บริการอย่างรวดเร็วฉับไว และพร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการขององค์กรในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยประเด็นที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่

3.1 เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าจะได้รับบริการเมื่อใด

3.2 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ทันท่วงที

3.3 เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ

3.4 เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของผู้รับบริการ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคาราวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการที่มาใช้บริการ โดยความมั่นใจในการบริการประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

4.1 ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ซึ่งหมายถึง ความรู้ ทักษะในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อความน่าเชื่อถือ และความมั่นใจของผู้รับบริการ

4.2 มารยาทของเหจ้าที่ที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ต้องสุภาพ มีความเป็นมิตร ให้ความสนใจในการดูแลผู้มารับบริการ รวมถึงดูแลทรัพย์สินของผู้มารับบริการ

4.3 ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ต้องทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงความปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยง ความกังวล เมื่อมาใช้บริการ ซึ่งประเด็นที่ใช้ประเมินในเรื่องการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ได้แก่

4.3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยแสดงออกให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจในการมารับบริการ

4.3.2 ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ

4.3.3 เจ้าหน้าที่มีมารยาทที่ดีต่อผู้รับบริการ

4.3.4 เจ้าน้าที่มีความรู้ความสามารถที่จะตอบคำถามของผู้รับบริการ

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่การให้ความสนใจ และให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละคน ซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน โดยประเด็นที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่

5.1 องค์กรให้ความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล

5.2 องค์กรเปิดให้บริการในเวลาที่สะดวกแก่การมาใช้บริการของผู้รับบริการ

5.3 เจ้าหน้าที่ขององค์กรให้ความเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล

5.4 องค์กรยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ

5.5 เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ

ธานินทร์ สุวงศ์วาร (2541 อ้างถึงใน กิตติพงษ์ วิเชียรสมุทร, 2551 หน้า 8-12) การบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทำธุรกิจการบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าจะต้องมาจาก 2 ส่วน คือ ต้องเริ่มจากจิตสำนึกในการให้บริการผสมผสานกับการแสดงออกด้วยท่าทางบุคลิกที่ดี อ่อนน้อม สุภาพ ซึ่งเราเรียกว่า มาตรฐานการบริการ (Standard of service) การบริการอย่างมีคุณภาพ หมายถึง การบริการที่พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะให้บริการและแสดงออกด้วยกิริยามารยาที่ดีควรปฏิบัติ ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างยิ่ง ควรมีดังนี้

1. เทคนิคในการต้อนรับลูกค้า
   1.1 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเอง
   1.2 ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนและให้เกียรติลูกค้า
   1.3 ต้อนรับด้วยยิ้มแย้มแจ่มใส
   1.4 ต้อนกรับด้วยความเอาใจใส่
   1.5 ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจเห็นคุณค่าของเวลา
   1.6 ต้อนรับด้วยความอดทนอย่าขุ่นเคือง
   1.7 ต้อนรับด้วยความเพียร ค้นหาข้อเท็จจริง
   1.8 ต้อนรับด้วยความตั้งใจ อย่าเสแสร้ง
   1.9 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ
2. คุณสมบัติของผู้ให้บริการ
   2.1 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และรักงานบริการ
   2.2 ความอดทน อดกลั้น สุขุมเยือกเย็น (Persistence)
   2.3 ความจดจำ (Memory)
   2.4 ความกระตือรือร้น (Enthusiasm)
   2.5 ความจริงใจ (Sincerity)
   2.6 ความมีไหวพริบ (Tact)
   2.7 ความมีอัธยาศัย (Courtesy)
   2.8 ความยิ้มแย้มแจ่มใส (Cheerfulness)
   2.9 ความเป็นมิตร (Friendliness)
   2.10 ความสามารถในการนำไปใช้ (Application)
3. ลักษณะการให้บริการ การให้บริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไปเมื่อเกี่ยวกับการดำเนินการทางธุรกิจ มีเฉพาะดังนี้คือ

3.1 ความไว้วางใจ (Trust) การบริการมีกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการไปปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการบริการที่เกิด ผู้รับบริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่าจะมีการบริการเกิดขึ้น การตัดสินใจรับบริการนั้นจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ

3.2 จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการมีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีบริการเกิดขึ้น การให้บริการนั้นเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติคุณภาพให้บริการนั้น สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการสามารถรับการบริการที่เป็นรูปธรรมได้

3.3 แบ่งแยกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแบ่งแยกออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เรื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ ทำให้มีข้อจำกัดและขอบเขตของการให้บริการซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา

3.4 ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) มีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับการให้บริการซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการช่วงเวลาการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน

3.5 ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability) มีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาสำรองไว้ได้เหมือนสินค้าทั่ว ๆ ไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้

3.6 ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) มีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการบริการเกิดขึ้น เนื่องจากการบริการเป็นการแสดงความต้องการความสะดวกในช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น

4. การบริการ แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะดังนี้

4.1 การให้การต้อนรับ การช่วยเหลือ หมายถึง การให้การต้อนรับช่วยเหลือด้วยความเต็มใจดุจญาติพี่น้อง จะเป็นการสร้างความประทับใจให้กับผู้มาติดต่อ

4.2 เพื่อแสดงออกซึ่งความเอื้อเฟื้อ เอาใจใส่ ทำให้อยากกลับมาติดต่ออีก

4.3 เพื่อช่วยเหลือคือ พยายามช่วยเหลือให้สะดวก

4.4 เพื่อรับใช้ เพื่อช่วยทำทุกสิ่งทุกอย่างเท่าที่จะทำได้ให้เต็มความสามารถ

5. กุญแจสำหรับการให้บริการ

5.1 การเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ

5.2 การรู้จักวิธีการติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาที่พูด สำเนียง กิริยาท่าทางหรือนวัชภาษา

5.2.1 ใช้คำพูดสุภาพ

5.2.2 หลีกเลี่ยงในการพูดเรื่องส่วนตัวต่อหน้าผู้ใช้บริการ

5.2.3 หลีกเลี่ยงที่จะพูดภาษาเฉพาะ

5.2.4 หลีกเลี่ยงการบ่นต่อหน้าผู้ใช้บริการ

5.2.5 หน้าที่การบริการที่ดีควรฟังมากกว่าพูด

5.2.6 อย่าตอบห้วน ๆ กับผู้ใช้บริการ

5.2.7 อย่าทะเลาะกับผู้ใช้บริการ

5.2.8 อย่าหัวเราะเยาะผู้ใช้บริการ

5.2.9 มองหน้าผู้ใช้บริการเมื่อพูดกับเขาเสมอ

5.3 ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าผู้ที่มาใช้บริการ

5.3.1 มีความสุภาพอ่อนน้อม รู้จักไปมาลาไหว้

5.3.2 ความรู้จักเก็บรักษาอารมณ์

5.3.3 ความสำรวมกิริยาทาท่า

5.3.4 รู้จักอดทน อดกลั้น งานบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยความอดทน

5.3.5 ยอมรับคำตำหนิติชม จงถือคติว่า การตำหนินั้นเป็นการกระทำหรือการติเพื่อก่อมิใช่ติเพื่อทำลายล้าง เพื่อเราจะได้พัฒนาปรับปรุง หรือแก้ไขให้ดีขึ้น

5.3.6 ควรตั้งใจฟังผู้ใช้บริการ

5.3.7 ควรกล่าวคำขออภัยเมื่อมีการชี้แจงเหตุผลด้วยเสมอ

5.3.8 ควรขอบคุณผู้ที่มาใช้บริการในโอกาสอันสมควร

5.4 การมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี

5.5 มีความสามารถรอบรู้ในการให้บริการ เพราะจะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

5.6 การมีความน่าเชื่อถือ

6. การบริการที่ประทับใจ

6.1 สิ่งที่ทำให้เกิดความประทับใจ

6.1.1 ความประทับใจในครั้งแรก

6.1.2 การจัดสถานที่ทำงาน

6.1.3 สภาพของผู้ปฏิบัติ

6.2 การให้ความสนใจอย่างจริงจัง

6.2.1 การสนทนา

6.2.2 การมีท่าที สีหน้า

6.2.3 ความรวดเร็ว ความเต็มใจในการทำงาน

6.3 การให้เกียรติ ยกย่อง

6.3.1 การให้ความสนใจ

6.3.2 การสนทนา มีท่าที สีหน้า

6.3.3 ความเท่าเทียม

6.4 การให้ความถูกต้อง หรือการให้ข้อมูลที่ชัดเจน สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบได้อย่างถูกต้อง

7. คุณภาพในการให้บริการ กระบวนการควบคุมภาพงานบริการหรืออาจเรียกว่าการประกันคุณภาพของกระบวนการให้บริการ (Service quality assurance: SQA) นั้น มักกระทำที่การควบคุมคุณภาพของกระบวนการให้บริการ ส่วนผลการให้บริการนั้นควบคุมคุณภาพ (Control of quality) หรือประกันคุณภาพ (Assurance of quality) ทำได้ยาก ดังนั้นผู้บริหารหน่วยงานบริการที่เข้าใจดี จึงมุ่งเน้นการศึกษาองค์ประกอบ ปัจจัย และตัวแปรต่าง ๆ ในกระบวนการให้บริการเป็นอย่างดีแล้ว มุ่งเน้นที่จะควบคุมคุณภาพของกระบวนการให้บริการดังกล่าวมากกว่าการไปมุ่งกำหนดกฎเกณฑ์ว่าคุณภาพการให้บริการใด ๆ จะมีลักษณะหรือคุณภาพที่รับประกันได้ในระดับดี

จากการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพบริการ คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความประทับใจการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ อาจใช้ แนวคิดจิตวิทยา และจิตวิทยาเชิงพุทธผสมผสานเข้าด้วยกันในลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในอันที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้การบริการและการพัฒนาทักษะการให้การบริการที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาค เพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดแก่ผู้รับบริการและช่วงให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

นักวิชาการหรือนักวิจัย	**ปัจจัยสำคัญ/ ข้อค้นพบ**
Kilter (2003)	1. เข้าถึงลูกค้า
	2. การติดต่อสื่อสาร
	3. ความสามารถ
	4. ความมีน้ำใจ
	5. ความน่าเชื่อถือ
	6. ความไว้วางใจ
	7. การตอบสนองลูกค้า
	8. ความปลอดภัย
	9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก
	10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า
Parasuraman et al. (1988)	1. ความเป็นรูปธรรมการบริการ
	2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ
	3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
	4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
	5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ
Katz & Brenda (1973)	1. การติดต่อเฉพาะงาน
	2. การให้บริการในลักษณะที่เป็นทางการ
	3. การวางตนเป็นกลาง
	4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ
Millet (1945)	1. การบริการอย่างเท่าเทียมกัน
	2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
	3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
	4. การให้บริการอย่างเพียงพอ
	5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี” ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดของ Parasuraman et al. (1988) โดยได้พัฒนารูปแบบของแนวคิดของคุณภาพการบริการที่ใช้วัดระดับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการเป็นตัวแปรตาม ในการศึกษาครั้งนี้

แนวคิดทฤษฎีการให้บริการสาธารณะ

Katz and Brenda (1973 อ้างถึงใน ชนิกานต์ วงษ์กรณ์, 2555, หน้า 11) ได้ศึกษาการบริการประชาชนเช่นว่าหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการในลักษณะที่เป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก เอกชนย่อยมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

Verma (1986 อ้างถึงใน พวงเพชร สุวรรณชาติ, 2553 หน้า 9) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่า เป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิต

หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

Millet (1945 อ้างถึงใน ชนิกานต์ วงษ์กรณ์, 2555, หน้า 10-11) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ ได้แก่

1. การบริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิ์เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง และการให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งเชื้อชาติ ผิวหรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service) จะไม่มีงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิง มาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) นอกจากจะให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอมีการศึกษาอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธ์ (2536 อ้างถึงใน พวงเพชร สุวรรณชาติ, 2553 หน้า 10) ได้ให้ความหายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐบาลหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ

6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538 อ้างถึงใน พระมหาเตชินท์ สิทฺธาภิภู (ผากา), 2554 หน้า 6-17) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ คือ การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

1. ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

3. จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชนการดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการรู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับการบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1. ข้าราชการจะต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบวิธีการปฏิบัติการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ เป็นต้น โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่สมควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการมีฐานะหรือศักดิ์เท่าเทียมกันกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างที่สร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่ได้รับบริการจากรัฐ

ประยูร กาญจนดุล (ม.ป.ป. อ้างถึงใน สุกานดา วิสิทธิ์กาศ, 2554, หน้า 19) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยการหรือในการควบคุมของรัฐ

2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงักถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

อำไพ สังคนิตย์ (2556, หน้า 23) กล่าวว่า การบริการในภาครัฐมุ่งถึงผลที่จะเกิดต่อประชาชน เป็นการบริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ต้องการให้เกิดความผาสุกแก่ประชาชน ไม่มีจุดมุ่งหมาย เพื่อผลตอบแทนในรูปของรายได้ที่สูงกว่ารายจ่ายหรือกำไร การบริการในภาครัฐส่วนใหญ่เป็นลักษณะของการให้เปล่า และถ้าจะมีการเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการ ก็จะมีลักษณะที่เป็นค่าตอบแทนพอคุ้มทุน ให้มีค่าจ่ายดำเนินการให้บริการอยู่ได้ และในการให้บริการหลายประเภท รัฐก็ต้องยอมที่จะรับภาระการขาดทุนในการดำเนินการเพื่อให้ประชาชนโดยรวมได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะ

การให้บริการในภาครัฐ มีทั้งการให้บริการโดยตรง เช่น งานทะเบียนราษฎร์ การรักษาความสะอาด การสาธารณสุข ฯลฯ และการให้บริการทางอ้อม เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การผังเมือง การสาธารณูปโภค และสาธารณูปกรณ์ ฯลฯ การให้บริการต่อประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การให้บริการในภาครัฐเมื่อเกิดข้อผิดพลาดก็ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานในทางลบ แต่ไม่มีผลต่อบุคคลมากเท่าใด เพราะถึงอย่างไรหน่วยงานก็อยู่ได้ การพัฒนาการบริการภาครัฐจึงขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำของหน่วยงานเป็นสำคัญ

จากการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ คือ บุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)

เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหว เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ข้อมูลทั่วไปเทศบาลเมืองอ่างศิลา

เทศบาลตำบลอ่างศิลาได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองอ่างศิลา ตามประการกระทรวงมหาดไทย เรื่อง เปลี่ยนแปลงฐานะเทศบาลตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เป็นเทศบาลเมืองอ่างศิลา เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554

โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานของเทศบาลเมืองอ่างศิลาประกอบด้วย

1. สภาเทศบาล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติและควบคุมฝ่ายบริหาร ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น จำนวน 18 คน อยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปีนับแต่วันเลือกตั้ง

2. นายกเทศมนตรี ทำหน้าที่บริหารกิจการของเทศบาลตามกฎหมาย จำนวน 1 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน อยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปีนับแต่วันเลือกตั้ง นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ไม่เกิน 3 คน นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลได้ โดยในกรณีเทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 3 คน มีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบงานประจำทั่วไปของเทศบาล

โครงสร้างและการกำหนดส่วนราชการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา โดยมีการกำหนดโครงสร้างส่วนราชการออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาลและราชการที่มิได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกองหรือส่วนราชการใดในเทศบาลโดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทางและแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาล

2. กองคลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการจ่าย การรับ การนำส่งเงิน การเก็บราชการเงินและเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกา งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ บำนาญ เงินอื่น ๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบแสดงฐานะทางการเงิน การจัดสรรเงินต่าง ๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่าง ๆ การควบคุม

การเบิกจ่าย งานทำงบทดลองประจำเดือน ประจำปี งานเกี่ยวกับการพัสดุของเทศบาลและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

3. กองช่าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบ การจัดทำข้อมูลทางวิศวกรรม การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและเขียนแบบ การตรวจสอบการก่อสร้าง งานควบคุมอาคารตามระเบียบ กฎหมาย งานแผนการปฏิบัติงานการก่อสร้างและซ่อมบำรุง การควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานแผนงานด้านวิศวกรรมเครื่องจักรกล การรวบรวมประวัติ ติดตาม การควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักร การควบคุม การบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานเกี่ยวกับแผนงาน ควบคุมเก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและงานที่ได้รับมอบหมาย

4. กองการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารการศึกษาและพัฒนาการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษาและการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น การจัดการศึกษาปฐมวัย อนุบาลศึกษา ประถมศึกษา โดยให้มีงานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานศึกษานิเทศก์ งานการศึกษาปฐมวัย งานกิจการศาสนา ส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม งานกีฬาและนันทนาการ งานกิจกรรมเด็กเยาวชนและการศึกษานอกโรงเรียน และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

5. กองวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบายและแผน ซึ่งมีลักษณะเพื่อประกอบการกำหนดนโยบายจัดทำแผนหรือโครงการ ติดตาม ประเมินผลหารดำเนินงานตามแผนและโครงการต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นนโยบาย แผนงาน และโครงการทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหาร หรือความมั่นคงของประเทศ ทั้งนี้ อาจเป็นนโยบายแผนงานของเทศบาลและโครงการระดับชาติ ระดับกระทรวง ระดับกรมหรือระดับจังหวัดแล้วแต่กรณี และปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

6. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่เกี่ยวกับสาธารณสุขชุมชน ส่งเสริมสุขภาพอนามัย การป้องกันโรคติดต่อ งานรักษาความสะอาด งานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมและงานอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุข งานสัตวแพทย์และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

เทศบาลด้วยพื้นที่การปกครอง จำนวน 4 ตำบล ประกอบด้วย 20 หมู่บ้าน

อาณาเขตทางทิศเหนือ	ติดต่อกับ เทศบาลตำบลเสม็ด
อาณาเขตทางทิศใต้	ติดต่อกับ เทศบาลเมืองแสนสุข
อาณาเขตทางทิศตะวันออก	ติดต่อกับ เทศบาลตำบลห้วยกะปิ
อาณาเขตทางทิศตะวันตก	ติดต่อกับ อ่าวไทย

เทศบาลเมืองอ่างศิลา อยู่ค่อนไปทางตะวันออกเฉียงใต้ของอำเภอเมืองชลบุรี มีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบลุ่มชายฝั่งทะเล ระยะทางสั้นที่สุดจากกรุงเทพฯ-อำเภอเมืองชลบุรี โดยประมาณเท่ากับ 76.38 กิโลเมตร จำนวนพื้นที่รวมทั้งสิ้น 18.60 ตารางกิโลเมตร หรือ 11,615 ไร่

ประชากรในพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา มีประชากรทั้งสิ้น 33,278 คน เป็นชาย 15,594 คน เป็นหญิง 17,684 คน ประกอบด้วย 19,223 หลังคาเรือน ข้อมูล ณ เดือนกันยายน พ.ศ. 2558 เฉลี่ยหลังคาเรือนละ 2 คน ความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ย 1,789 คนต่อตารางกิโลเมตร

วิสัยทัศน์การพัฒนา

“พัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ส่งเสริมคุณภาพชีวิต อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมทำให้เป็นเมืองที่น่าอยู่”

ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น

เทศบาลเมืองอ่างศิลา ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองอ่างศิลา (พ.ศ.2559-2561) โดยใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ เป็นกรอบแนวทางในการจัดทำประชาชนในเขตเทศบาลส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีปัญหาต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา ซึ่งจากการระดมความคิดเห็นของชุมชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน พบว่าเทศบาลมีทั้งจุดเด่น ซึ่งเป็นศักยภาพสำคัญของจังหวัด แต่ขณะเดียวกันมีปัญหาอุปสรรคนานับประการที่ต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขซึ่งเทศบาลเมืองอ่างศิลาได้ดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ตามนโยบายของรัฐบาล และนโยบายริเริ่มของจังหวัดชลบุรี รวม 5 ด้าน ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
2. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและการจัดการชายฝั่งแบบบูรณาการ
3. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ
4. ยุทธศาสตร์ด้านสังคม
5. ยุทธศาสตร์ด้านการเมือง-การบริหาร

แนวทางการพัฒนาในช่วงสามปี โดยเรียงลำดับก่อนหลัง (จากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น)

เทศบาลเมืองอ่างศิลา ได้ส่งเสริมการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและเมืองน่าอยู่ เพื่อให้ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข มีความเท่าเทียมกัน มีความสามารถในการแข่งขันทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม ซึ่งก่อให้เกิดความเข้มแข็งของชุมชน โดยการบริหารราชการอย่างโปร่งใส ยุติธรรม และให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาทุกขั้นตอน และได้กำหนดแนวทางการพัฒนาเทศบาลเมืองอ่างศิลา ดังนี้

1. จัดให้มีระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการและโครงสร้างพื้นฐานอย่างครบถ้วนและทั่วถึง

2. ส่งเสริมการศึกษา และเทคโนโลยีใหม่ ๆ แบบมีส่วนร่วม

3. ส่งเสริมการให้บริการแบบครบวงจร (One stop service)

4. ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น มีชุมชนเข้มแข็ง สังคมเอื้ออาทร

5. อนุรักษ์ ฟื้นฟู ส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น

6. พัฒนาชายฝั่งทะเลแบบบูรณาการ เพื่อการท่องเที่ยว

7. พัฒนาระบบการทำงานและการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา

8. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาสิ่งแวดล้อม

9. ส่งเสริมให้อ่างศิลา เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดชลบุรี

จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา (Goal)

1. ประชาชนมีระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการและโครงสร้างพื้นฐานอย่างครบถ้วนและทั่วถึง

2. ประชาชน และเยาวชน ได้รับการส่งเสริมการศึกษา และเทคโนโลยี

3. การให้บริการแบบครบวงจร (One stop service) มีประสิทธิภาพ

4. คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น ชุมชนเข้มแข็ง สังคมเอื้ออาทร

5. วัฒนธรรมประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้รับการอนุรักษ์ ฟื้นฟู และส่งเสริม

6. มีการส่งเสริมการพัฒนาชายฝั่งทะเลแบบบูรณาการ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ

7. ประสิทธิภาพระบบการทำงานและการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการพัฒนา

8. สภาพสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ได้รับมีการอนุรักษ์ ฟื้นฟู และพัฒนาอย่างยั่งยืน

9. มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ และมีมาตรฐานที่สำคัญของจังหวัด

ตารางที่ 2 แนวทางการพัฒนา

ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนา	แนวทางการพัฒนา
1. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนา	1.1 แนวทางการพัฒนาการใช้ที่ดิน
	1.2 แนวทางการพัฒนาสร้าง บูรณะสาธารณูปการและ
	1.3 แนวทางการพัฒนาบริการด้านประปา
2. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนา	2.1 แนวทางการพัฒนาการป้องกันและจัดการอันตรายที่จากธรรมชาติและมนุษย์สร้างขึ้น
	2.2 แนวทางการพัฒนาการปกป้อง ฟื้นฟู และจัดการหลายทางชีวภาพและที่อยู่อาศัยของสัตว์
	2.3 แนวทางการพัฒนาการลดมลภาวะและการจัดการเกิดขึ้นบนบกและทะเล
	2.4 แนวทางการพัฒนาการจัดการระบบประมง ความสร้างด้านอาหาร และส่งเสริมการดำรงชีพ
	2.5 แนวทางการพัฒนาการใช้จ่ายน้ำอย่างยั่งยืนโดยการทรัพยากรน้ำ
3. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนา	3.1 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมการกระจายรายได้แก่ประชาชน
	3.2 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมอาชีพและเพิ่มรายได้แก่
	3.3 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมการท่องเที่ยว
4. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาสังคม	4.1 แนวทางการพัฒนาป้องกัน รักษาและส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชน
	4.2 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรมในชุมชน
	4.3 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมสวัสดิการและ
	4.4 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน
5. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนา	5.1 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ
	5.2 แนวทางการพัฒนาปรับปรุงและพัฒนาบุคลากร
	5.3 แนวทางการพัฒนาปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้และสถานที่ปฏิบัติงาน
	5.4 แนวทางการพัฒนาป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
	5.5 แนวทางการพัฒนาความมั่นคงและความสงบ

นโยบายการพัฒนาของผู้บริหารท้องถิ่น

ผู้บริหารท้องถิ่นเทศบาลเมืองอ่างศิลา ได้กำหนดนโยบายการพัฒนาเทศบาลเมืองอ่างศิลาให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี และขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด คือ เพื่อให้ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลามีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข มีความเท่าเทียมกัน มีความสามารถในการแข่งขันทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคม ซึ่งก่อให้เกิดความเข้มแข็งของชุมชน โดยการบริหารราชการอย่างโปร่งใสยุติธรรม และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาทุกขั้นตอน การผลักดันนโยบายอย่างเป็นกระบวนการ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เป็นเมืองน่าอยู่ ชุมชนมีสภาพแวดล้อมและคุณภาพชีวิตที่ดี สังคมเอื้ออาทร มีชุมชนเข้มแข็ง มีความสะดวกสบาย มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีระบบเศรษฐกิจที่ดี ที่มีวัฒนธรรมประเพณี และจิตวิญญาณที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวประชาชนจะได้มีความภาคภูมิใจและช่วยกันบำรุงรักษาไว้ซึ่งมรดกทางวัฒนธรรมท้องถิ่น

การวิเคราะห์ SWOT (SWOT analysis) เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ ซึ่งช่วยผู้บริหารกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาส และอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบที่มีศักยภาพจากปัจจัยเหล่านี้ต่อการทำงานขององค์กร SWOT มาจากตัวย่อภาษาอังกฤษ 4 ตัว ได้แก่

S มาจาก Strengths หมายถึง จุดเด่นหรือจุดแข็ง ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่น จุดแข็งด้านงบประมาณ จุดแข็งด้านการบริการ จุดแข็งด้านทรัพยากรบุคคล องค์กรจะต้องใช้ประโยชน์จากจุดแข็งในการกำหนดกลยุทธ์

W มาจาก Weaknesses หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งองค์กรจะต้องหาวิธีในการแก้ปัญหานั้น

O มาจาก Opportunities หมายถึง โอกาส ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นผลจากการที่สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรเอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โอกาสแตกต่างจากจุดแข็งตรงที่โอกาสนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่จุดแข็งนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายใน ผู้บริหารที่ดีจะต้องเสาะแสวงหาโอกาสอยู่เสมอ และใช้ประโยชน์จากโอกาสนั้น

T มาจาก Threats หมายถึง อุปสรรค ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ ให้สอดคล้องและพยายามขจัดอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

จุดแข็ง (Strengths)

1. มีสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับประเทศ เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยว โดยมีหมู่บ้าน OTOP ต้นแบบ ตำบลอ่างศิลา ซึ่งมีสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์ที่แปรรูปจากหิน, ผลิตภัณฑ์อาหารทะเลสดและ แปรรูป, ตลาดเก่า “อ่างศิลา 2419” และสะพานปลาอ่างศิลา

2. เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่อยู่ใกล้กรุงเทพมหานคร โดยอยู่ห่างประมาณ 76.38 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางประมาณ 1-2 ชั่วโมง

3. พื้นที่การประมงมีความอุดมสมบูรณ์ การประมง และการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำชายฝั่งมีศักยภาพทำให้ผลผลิตทางการประมงมีคุณภาพ และมีปริมาณมาก

4. มีแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และวัฒนธรรม คือ วัดอ่างศิลา ภาพโบราณวัดเสม็ดศาลเจ้าหน่าจาซาไท้จื้อ พระตำหนักมหาราชและพระตำหนักราชินี

5. มีวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เป็นเอกลักษณ์ เช่น ประเพณีกองข้าว ประเพณีวันสงกรานต์-วันไหล ประเพณีตรุษจีน ประเพณีวันเข้าพรรษา

6. มีสภาพภูมิศาสตร์ที่เอื้อต่อการส่งเสริม และพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เช่น ชายหาดอ่าง-ศิลา

7. มีการโครงสร้างพื้นฐานที่รองรับการประมง เช่น ท่าเทียบเรือ และอุตสาหกรรมต่อเนื่องอื่น ๆ

8. ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐส่วนใหญ่เป็นประชาชนในพื้นที่ การโยกย้ายจึงมีน้อย ทำให้มีความต่อเนื่องของการดำเนินงานและนโยบาย

9. ประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้ขั้นต่ำในระดับการศึกษาภาคบังคับ ทำให้มีความตื่นตัวในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของตน

10. ทำเลที่ตั้งเหมาะสำหรับเป็นแหล่งที่อยู่อาศัย เนื่องจากอยู่ระหว่างอำเภอเมืองชลบุรีกับหาดบางแสน พร้อมทั้งมีเส้นทางคมนาคมที่เชื่อมต่อหลายเส้นทาง

จุดอ่อน (Weaknesses)

1. งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลยังไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการและการพัฒนาศักยภาพทางการท่องเที่ยว จึงพัฒนาได้ไม่เต็มที่ และไม่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและความต้องการของประชาชน และนักท่องเที่ยว

2. ต้องมีการปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ ระบบการจราจรและขนส่งภายใน ให้มีมาตรฐานและมีความปลอดภัย เพื่อแก้ไขปัญหาจราจรเนื่องจากเป็นเส้นทางที่ผ่านไปยังหาดบางแสน ซึ่งเป็นสถานที่ที่นักท่องเที่ยวนิยมมาพักผ่อน

3. ยังขาดระบบการควบคุม และป้องกันรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว ทำให้ประชาชน และนักท่องเที่ยว มีความรู้สึกไม่ปลอดในชีวิต และทรัพย์สิน โดยเฉพาะความปลอดภัยบนถนน และภายในที่อยู่อาศัย ซึ่งมีพื้นที่อยู่อาศัยประมาณ 13 ตารางกิโลเมตร

4. ยังขาดการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยทั้งในด้านระบบคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ และระบบสารสนเทศเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และการให้บริการประชาชนและ นักท่องเที่ยว

5. ความสามารถในการขจัดมลพิษทางอากาศ เสียง และสิ่งแวดล้อม ยังมีข้อจำกัดทั้ง ทางด้านพื้นที่ และด้านงบประมาณ

6. ขาดแคลนสถานที่ออกกำลังกาย สวนสาธารณะ และสถานที่จัดกิจกรรมด้านสันทนา การที่ได้มาตรฐาน และเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

7. การจัดการบริการด้านสวัสดิการสังคมสำหรับผู้ด้อยโอกาสทางสังคม คนชรา และ เด็ก ไม่สามารถดำเนินการได้ทั่วถึง อันเนื่องมาจากปัญหาขาดแคลนงบประมาณ

8. ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะทรัพยากรชายฝั่งทะเลถูกทำลาย และลดลงอย่างรวดเร็ว เนื่องจากขาดการบริหารการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบ และมี ประสิทธิภาพ

9. การบริหารจัดการให้ภาคประชาชนมีส่วนกำหนดทิศทางการพัฒนา ขาดกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน การปกครองส่วนท้องถิ่นไม่เข้มแข็ง

10. ผู้ประกอบการขาดศักยภาพในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และวัตถุดิบ เพื่อนำไปสู่ การสร้างมูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์ การพัฒนาบรรจุภัณฑ์ การพัฒนาด้านการตลาดและแหล่ง จำหน่าย การใช้สัญลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ และการระดมทุน

11. การบริการด้านน้ำประปาไม่เพียงพอกับความต้องการ แหล่งน้ำธรรมชาติขาดแคลน ดูคลองตื้นเขิน ขาดแหล่งกักเก็บน้ำผิวดิน ทำให้เกิดปัญหาภัยแล้ง และปัญหาน้ำท่วมขัง

12. สถานที่ปฏิบัติงานคับแคบไม่สามารถให้บริการ และอำนวยความสะดวกให้กับ ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โอกาส (Opportunities)

1. รัฐบาลมีนโยบายหลักที่จะส่งเสริมและสนับสนุนเมือง หรือจังหวัดที่มีศักยภาพใน ด้านการท่องเที่ยว

2. พื้นที่อยู่ไม่ไกลจากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 3 (ถนนสุขุมวิท) ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยตรงโดยเฉพาะในด้านการคมนาคมและขนส่ง

3. จังหวัดหรือพื้นที่โดยรอบเป็นพื้นที่ยุทธศาสตร์ในการท่องเที่ยว และการค้าในระดับภูมิภาค ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยว

4. ความสมบูรณ์ทางทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และกระแสอนุรักษ์ ก่อให้เกิดโอกาส และประโยชน์เชิงอนุรักษ์จากทรัพยากรธรรมชาติ

5. มีสถาบันการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา อาชีวศึกษา และอุดมศึกษา ทั้งในพื้นที่ และพื้นที่ใกล้เคียงทำให้มีการพัฒนาคน และแรงงานที่มีคุณภาพ

6. มีโครงการความร่วมมือแบบบูรณาการระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด และหน่วยงานต่าง ๆ จึงทำให้การพัฒนา และการบริหารงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นการเสริมสร้างความร่วมมือในการทำงาน และเพิ่มความเข้มแข็งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อุปสรรค (Threats)

1. มีประชากรแฝง และแรงงานต่างด้าวเข้ามาอาศัย และประกอบอาชีพอาศัยอยู่ภายในพื้นที่เป็นจำนวนมาก ก่อให้เกิดปัญหาในการบริหารจัดการ และปัญหาอาชญากรรม

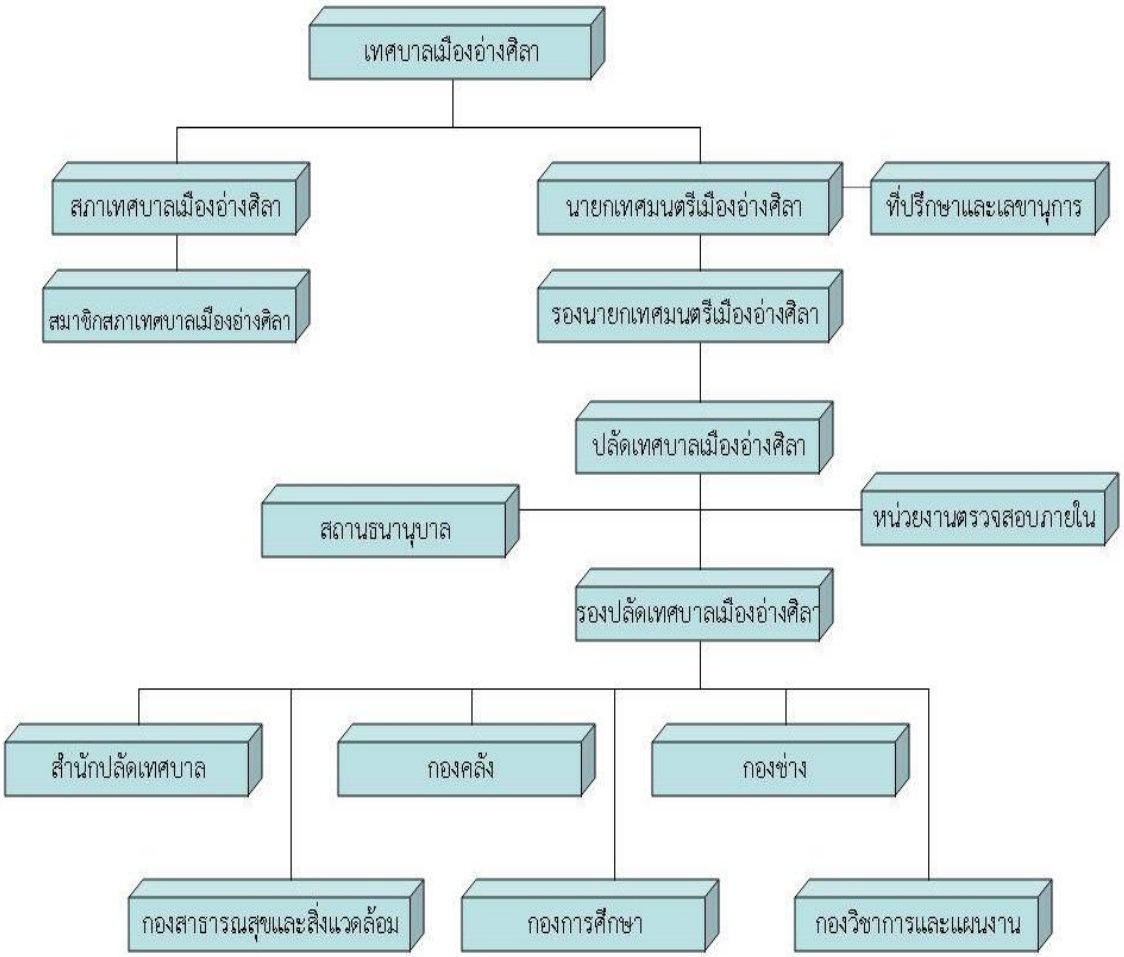
2. โครงสร้างถนนเครือข่ายเชื่อมโยง ระหว่างพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวบริเวณใกล้เคียงยังไม่ครอบคลุมและทั่วถึงในเขตพื้นที่ โดยเฉพาะเส้นทางเชื่อมโยงเฉพาะแห่ง หรือจุดโดยตรงเกิดปัญหาความหนาแน่นของการจราจรในช่วงเทศกาล หรือวันหยุด

3. สถานศึกษาในพื้นที่ ยังขาดแคลนอาคารสถานที่ อาหารกลางวัน อาหารเสริม (นม) รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เหมาะสมต่อการเรียนการสอน ทำให้ต้องจัดสรรงบประมาณอุดหนุนให้กับสถานศึกษา

4. การแพร่ระบาดของยาเสพติด ซึ่งเกิดจากปัญหาครอบครัว ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ และประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจ ทำให้เกิดปัญหาทางสังคม และปัญหาอาชญากรรม

5. สถานการณ์ทางการเมือง และสภาวะทางเศรษฐกิจที่มีความไม่แน่นอน การค้าการลงทุนจากภาคเอกชนมีความเสี่ยง ส่งผลต่อการกระจายรายได้ของประชาชนที่ชะลอตัว

สรุปคือ แนวทางความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการนั้น จะสำเร็จได้ก็ขึ้นอยู่กับการที่ผู้บริหารเห็นความสำคัญของการบริหารบุคคล และเทศบาลเมืองอ่างศิลา ได้จัดทำแผนงาน/ โครงการ การพัฒนาบุคลากรของเทศบาล



ภาพที่ 2 โครงสร้างเทศบาลเมืองอ่างศิลา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่าปัจจุบันได้มีผู้สนใจทำการศึกษากันอย่างแพร่หลายทั้งในหน่วยงานทั้งของภาครัฐและเอกชน ซึ่งผู้วิจัยจะขอนำมาเสนอดังนี้

กิตติพงษ์ วิเชียรสมุทร (2551, บทคัดย่อ) การศึกษาปัญหาพิเศษ เรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลับนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล

พลับพลานารายณ์ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลับพลานารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ เก็บข้อมูลได้โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมุติฐานใช้ค่าสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม และค่าสถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลับพลานารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านความพร้อมในการให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านคุณภาพ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลับพลานารายณ์ จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ชณชนก หลักบึง (2551, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเป็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว โดยวิธีศึกษาเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, สถิติเชิงอนุมาน, t-test, One-way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุดคือ ด้านประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาค และด้านการสนองตอบความพึงพอใจ โดยในด้านประสิทธิภาพประชาชนมีความคิดเห็นว่าเทศบาลมีความรวดเร็วของการให้บริการในด้านความเสมอภาพ ประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และในด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาอ่อนน้อมมีความสุภาพ

ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว พบว่า อายุ รายได้ และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลท่าเกษมแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี เพศ การศึกษา และช่วงเวลาที่ไปติดต่อราชการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลท่าเกษมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ณัฐชา ชุติโกมล (2552, บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนมาใช้บริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 248 ชุด ใช้ตารางสุ่มของเครจซี่ และมอร์แกน โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% จากค่าแอลฟ่าได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 248 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, t-test, One-way ANOVA ทดสอบรายคู่วิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 7 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ด้านความก้าวหน้าของการบริการ อยู่ในระดับดีมาก โดยให้ความสำคัญในอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาคของบริการ อยู่ในระดับดี โดยให้ความสำคัญในอันดับ 2 และด้านความมีอัธยาศัยไมตรี อยู่ในระดับดี โดยให้ความสำคัญในอันดับ 3 ส่วนด้านการตอบสนองผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี โดยให้ความสำคัญอยู่ในอันดับสุดท้าย เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี อาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พรสุข จันทร์แก้ว (2553, บทคัดย่อ) การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ

ให้บริการของเทศบาลตำบลเขาเจียก อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง และเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาเจียก อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง กับตัวแปร ด้าน เพศ อายุ รายได้ การศึกษา อาชีพ และประเภทงานที่บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการของเทศบาลตำบลเขาเจียก อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง จำนวน 327 คน ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้สถิติ t-test และสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กรณีพบความแตกต่าง ทดสอบรายคู่โดยใช้สถิติของ LSD (Least significance different)

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาเจียก อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 (*SD* = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 (*SD* = 0.66) รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 (*SD* = 0.58) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 (*SD* = 0.54) ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 (*SD* = 0.60) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที อยู่ในระดับมาก

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาเจียก อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง พบว่า อายุ อาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน แต่เพศ ระดับการศึกษา รายได้ ประเภทงานที่บริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

กานดา เกลี้ยงแป้น (2554, บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสน อำเภอละงู จังหวัดสตูล” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสน อำเภอละงู จังหวัดสตูล และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสน อำเภอละงู จังหวัดสตูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสน จำนวน 359 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test, One-way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสน อำเภอละงู จังหวัดสตูล โดยรวมอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ย 2.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 2.90 รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ค่าเฉลี่ย 2.72 โดยในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ค่าเฉลี่ย 2.59 ประชาชนมีความคิดเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสน อยู่ในที่สามารถให้ประชาชนอ่านได้ในด้านการสนองต่อผู้รับบริการ ประชาชนมีความคิดเห็นว่า มีบริการให้คำแนะนำปรึกษาได้เมื่อมีปัญหาและต้องการความช่วยเหลือ และในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีเครื่องหมาย ป้ายหรือลูกศรชี้บอกสถานที่แนะนำจุดต่าง ๆ ที่ชัดเจนเพียงพอ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสน อำเภอละงู จังหวัดสตูล พบว่า อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และปัจจัยด้านเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และส่วนราชการที่ติดต่อขอรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

กฤษฎินทร์ บุญช่วย (2554, บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยใช้วิธีศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู จำนวน 380 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test, One-way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก เมื่อจำแนกในแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นคุณภาพอยู่ในระดับดีมากทุกด้าน โดยมีความคิดเห็นด้านความรับผิดชอบมากที่สุด รองลงมือคือ ด้านรูปลักษณ์ที่สัมผัสได้ ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี

เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางหมูไม่แตกต่างกัน

สุมลทิพย์ สมัยอยู่ (2554, บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน อำเภอเมือง จังหวัดสตูล” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน อำเภอเมือง จังหวัดสตูล และเปรียบเทียบความแตกต่างกันของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน อำเภอเมือง จังหวัดสตูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test, One-way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน อำเภอเมือง จังหวัดสตูล โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยในด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้ใช้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน อำเภอเมือง จังหวัดสตูล มีบอร์ดให้ความรู้ในเรื่องของขั้นตอนการติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบล บ้านควนอยู่ในที่สามารถให้ประชาชนอ่านได้ ในด้านการสนองต่อผู้รับบริการ ประชาชนมีความคิดเห็นว่า มีบริการให้คำแนะนำปรึกษาได้เมื่อมีปัญหาและต้องการความช่วยเหลือ และในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีเครื่องหมายป้ายหรือลูกศรชี้บอกสถานที่แนะนำจุดต่าง ๆ ที่ชัดเจนเพียงพอ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน อำเภอเมือง จังหวัดสตูล พบว่า อาชีพ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และปัจจัยด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และส่วนราชการที่ติดต่อขอรับบริการต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อุรชา ตันเจริญ (2554, บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดสตูล” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดสตูล และเปรียบเทียบความแตกต่างกันของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัด

สตูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลควนโพธิ์ จำนวน 371 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test, One-way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดสตูล โดยรวมอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ย 2.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 2.89 รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ค่าเฉลี่ย 2.73 โดยในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ค่าเฉลี่ย 2.60 ประชาชนมีความคิดเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลควนโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดสตูล มีบอร์ดให้ความรู้ในเรื่องของขั้นตอนการติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลควนโพธิ์อยู่ในที่สามารถให้ประชาชนอ่านได้ ในด้านการสนองต่อผู้รับบริการ ประชาชนมีความคิดเห็นว่า มีบริการให้คำแนะนำปรึกษาได้เมื่อมีปัญหาและต้องการความช่วยเหลือ และในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ประชาชนมีความคิดเห็นว่ามีเครื่องหมาย ป้ายหรือลูกศรชี้บอกสถานที่แนะนำจุดต่าง ๆ ที่ชัดเจนเพียงพอ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดสตูล พบว่า สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และปัจจัยด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และส่วนราชการที่ติดต่อขอรับบริการต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

กฤษดา เจริญสุข (2555, บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ หน่วยงานที่มาติดต่อจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ทดสอบความแตกต่างโดยใช้การทดสอบค่าที (Independent-sample t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA และการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี LSD

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน ภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ ตามลำดับ ส่วนผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนที่มี เพศ ระดับการศึกษา และหน่วยงานที่มาติดต่อ ต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

รัตนาภรณ์ วงษ์ษา (2555, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในตำบลวังตะเคียนต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต. วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพการสมรส และจำนวนครั้งในการใช้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มาใช้บริการใน อบต. วังตะเคียน จำนวน 360 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ t-test และ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร พร้อมทั้งใช้ LSD เพื่อทดสอบว่าตัวแปรคู่ใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งกำหนดไว้ที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของ อบต. วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ระดับดีมาก และเมื่อเปรียบเทียนความคิดเห็นของประชาชนในตำบลวังตะเคียนต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต. วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพ พบว่า ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มีรายได้ และจำนวนครั้งในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต. วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 สรุปตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

ผู้วิจัย (ปี)	ตัวแปรอิสระ				
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้ต่อเดือน
กิตติพงษ์ (2551)	/	/	/	/	/
ณัฐชา (2552)	/	/	/		/
พรสุข (2553)	/		/		/
กานดา (2554)	/		/	/	
อุรชา (2554)	/	/	/	/	
รัตนาภรณ์ (2555)	/	/	/	/	

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี” ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เกณฑ์การแปรผล
7. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำนวน 33,278 คน ซึ่งมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) จากประชากร 33,278 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 22 กันยายน 2558) เมื่อคำนวณแล้วได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาเป็นจำนวน 395 คน ดังนี้

สูตร

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

โดยกำหนด

n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมดขนาดของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (กำหนดให้เท่ากับ 0.05)

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{33,278}{1+33,278\ (0.0025)}$$

$$n = 395$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ผู้วิจัยได้กลุ่มตัว จำนวน 395 ตัวอย่าง ซึ่งทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 395 ตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบตรวจคำตอบ (Check list) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ใน 5 ด้าน โดยมีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบ Itemized rating scale แบบกำหนดคำตอบเป็นข้อความ 4 ระดับ มีคุณภาพการให้บริการมีหลักเกณฑ์ดังนี้

ระดับเห็นด้วยมากที่สุด	4 คะแนน
ระดับเห็นด้วยมาก	3 คะแนน
ระดับเห็นด้วยน้อย	2 คะแนน
ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด	1 คะแนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากแนวคิดของ (Parasuraman & Berry, 1988) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องใน เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย

3.1 ดร.พงษ์เสฐียร เหลืออลงกต อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

3.2 นางปานจิตต์ สุทธิกิติวรกุล ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

3.3 นางสาวรุ่งอรุณ วงษ์อินทร์ หัวหน้าฝ่ายบริการสาธารณสุข

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ จำนวน 30 คน ที่เทศบาลตำบลเสม็ด แล้วหาความเที่ยงของแบบสอบถามโดยวิธีการวัดความสอดคล้องภายใน (Internal consistency method) ของครอนบาค ($\propto$) (Cronbach) วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงหรือค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α) ได้ค่าเท่ากับ .87

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะทำการส่งแบบสอบถามไปยังประชากรที่จะทำการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองอ่างศิลา 395 คน เป็นการเก็บข้อมูลจากประชากร ซึ่งได้แบ่งข้อมูลออกเป็นข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการ

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ทำการติดต่อขออนุญาตนายกเทศมนตรี และปลัดเทศบาล เพื่อขออนุญาตทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบแล้ว ทำการแจกให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา หลังจากนั้นผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนทั้งหมด จำนวน 395 คน ชุดคิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และคำตอบตามวัตถุประสงค์ทั้ง 2 ข้อ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ

2. ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน *(SD)*

3. ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามโดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test)

เกณฑ์การแปลผล

เกณฑ์ในการแปลค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ได้แปรระดับความคิดเห็นออกเป็น 4 ระดับ โดยการหาความกว้างของอัตรภาคชั้น ดังนี้ (อำไพ สังคนิตย์, 2556, หน้า 46)

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{4\text{-}1}{4} = 0.75$$

ดังนั้น จึงแปลความหมายของระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.26-4.00	มีคุณภาพการให้บริการเห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.25	มีคุณภาพการให้บริการเห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ย 1.76-2.50	มีคุณภาพการให้บริการเห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.75	มีคุณภาพการให้บริการเห็นด้วยน้อยที่สุด

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน กันยายน-พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 รวมระยะเวลา 60 วัน

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยทำการศึกษาจากประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำนวน 395 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีสถิติ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน *(SD)* และสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่มและใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลทั่วไป ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	180	45.57
หญิง	215	54.43

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	134	33.92
31-35 ปี	118	29.87
36-40 ปี	66	16.71
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	77	19.49
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น	25	6.33
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	74	18.73
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	85	21.52
ปริญญาตรี	198	50.13
สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.29
อาชีพ		
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	115	29.11
นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	26	6.58
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	121	30.63
รับจ้างทั่วไป	102	25.82
เกษตรกร/ ประมง	31	7.85
อื่น ๆ	-	-
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	99	25.06
10,001-15,000 บาท	143	36.20
15,001-20,000 บาท	85	21.52
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	68	17.22
รวม	395	100.00

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปดังนี้

เพศ พบว่า ประชาชนเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.57 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.43

อายุ พบว่า ประชาชนมีอายุ 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.71 มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้น คิดเป็นร้อยละ 19.49 มีอายุ 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.87 และมีอายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.92

ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.29 มีการศึกษาระดับมัธยมต้น คิดเป็นร้อยละ 6.33 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 18.73 มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 21.52 และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.13

อาชีพ พบว่า ประชาชนมีอาชีพนักเรียน นิสิต นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 6.58 มีอาชีพเกษตรกรประมง คิดเป็นร้อยละ 7.85 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 25.82 มีอาชีพข้าราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 29.11 และมีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 30.63

รายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนมีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.22 มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.52 มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.06 และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.20

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา

ตารางที่ 5 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา

ความคิดเห็นของประชาชน	($\bar{X}$)	*SD*	แปลผล	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	2.84	.48	มาก	5
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	3.25	.40	มาก	1
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.09	.37	มาก	4
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.23	.45	มาก	2
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	3.20	.43	มาก	3
ภาพรวม	3.12	.30	มาก	

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 3.12, *SD* = .30) เมื่อจำแนกตามรายด้านได้ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 3.25, *SD* = .40) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 1 รองลงมา คือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 3.23, *SD* = .45) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 2 และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 2.84, *SD* = .48) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 5

ตารางที่ 6 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	ความคิดเห็นของประชาชน				($\bar{X}$)	*SD*	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. อาคารสถานที่จัดเป็นสัดส่วนมีระเบียบ สะอาด สวยงาม มีแสงสว่าง ที่จอดรถเพียงพอ	47 (11.90)	258 (65.32)	84 (21.27)	6 (1.52)	2.87	.61	มาก	4
2. มีหนังสือพิมพ์ วารสาร หรือเอกสารให้อ่าน มีโทรทัศน์ให้ดูเพียงพอ	5 (13.67)	254 (64.30)	87 (22.03)	0 (0.00)	2.91	.59	มาก	2
3. มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	95 (24.10)	165 (41.80)	135 (34.20)	0 (0.00)	2.89	.75	มาก	3
4. มีเครื่องหมาย ป้ายหรือลูกศรชี้บอกสถานที่แนะนำจุดต่าง ๆ ที่ชัดเจนอย่างเพียงพอ	87 (22.03)	215 (54.43)	87 (22.03)	6 (1.52)	2.96	.70	มาก	1
5. มีบริการน้ำดื่มตามจุดต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	47 (11.90)	163 (41.27)	160 (40.51)	25 (6.33)	2.58	.78	มาก	5
	ภาพรวม				2.84	.48	มาก	

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 2.84, *SD* = .48) เมื่อจำแนกตามรายข้อได้ดังนี้ มีเครื่องหมาย ป้าย หรือลูกศรชี้บอกสถานที่แนะนำจุดต่าง ๆ ที่ชัดเจนอย่างเพียงพอ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 2.96, *SD* = .70)

โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 1 รองลงมา คือมีหนังสือพิมพ์ วารสาร หรือเอกสารให้อ่าน มีโทรทัศน์ให้ดูเพียงพอ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 2.91, *SD* = .59) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 2 และมีบริการน้ำดื่มตามจุดต่าง ๆ อย่างเพียงพอ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 2.58, *SD* = .78) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 5

ตารางที่ 7 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	ความคิดเห็นของประชาชน				($\bar{X}$)	*SD*	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการต้อนรับทุกท่านเท่าเทียมกัน	82 (20.76)	279 (70.63)	34 (8.61)	0 (0.00)	3.12	.52	มาก	5
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบริการตามลำดับก่อนหลังตามคิว	135 (34.18)	245 (62.03)	15 (3.80)	0 (0.00)	3.30	.53	มากที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เคยปฏิเสธการขอร้องเมื่อท่านขอให้ช่วยเหลือในการติดต่อ	122 (30.89)	248 (62.78)	25 (6.33)	0 (0.00)	3.24	.55	มาก	4
4. เจ้าหน้าที่ไม่เคยเรียกร้องผลประโยชน์จากท่าน	173 (43.80)	191 (48.35)	21 (5.32)	10 (2.53)	3.33	.69	มากที่สุด	1
5. เจ้าหน้าที่บอกให้ท่านทราบว่าจะทำอย่างไรก่อนลงมือให้บริการ	129 (32.66)	240 (60.76)	21 (5.32)	5 (1.27)	3.24	.60	มาก	3
ภาพรวม					3.25	.40	มาก	

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 3.25, *SD* = .40) เมื่อจำแนกตามรายข้อได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ไม่เคยเรียกร้องผลประโยชน์จากท่าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.33, *SD* = .69) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 1 รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บริการตามลำดับก่อนหลังตามคิว พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.30, *SD* = .53) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 2 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต้อนรับทุกท่านเท่าเทียมกัน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 3.12, *SD* = .52) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 5

ตารางที่ 8 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	ความคิดเห็นของประชาชน				($\bar{X}$)	*SD*	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีการบริการอย่างต่อเนื่องไม่มีการพักกลางวัน	59 (14.94)	191 (48.35)	139 (35.19)	6 (1.52)	2.76	.71	มาก	5
2. มีบริการให้คำแนะนำปรึกษาเมื่อท่านมีปัญหาอย่างต่อเนื่องถ้าท่านต้องการ	105 (26.58)	256 (64.81)	34 (8.61)	0 (0.00)	3.17	.56	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่พร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการอย่างเป็นกันเอง	140 (35.44)	229 (57.97)	26 (6.58)	0 (0.00)	3.28	.58	มาก	1

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	ความคิดเห็นของประชาชน				($\bar{X}$)	*SD*	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
4. มีตู้รับความคิดเห็นจากประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนางานของเทศบาลเมืองอ่างศิลา	80 (20.25)	292 (73.92)	18 (4.56)	5 (1.27)	3.13	.53	มาก	3
5. มีจุดบริการที่เข้าถึงได้ง่ายและสะดวก	64 (16.20)	306 (77.47)	25 (6.33)	0 (0.00)	3.09	.46	มาก	4
	ภาพรวม				3.09	.37	มาก	

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 3.09, *SD* = .37) เมื่อจำแนกตามรายข้อได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่พร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการอย่างเป็นกันเอง พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 3.28, *SD* = .58) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 1 รองลงมา คือมีบริการให้คำแนะนำ ปรึกษาเมื่อท่านมีปัญหาอย่างต่อเนื่องถ้าท่านต้องการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 3.17, *SD* = .56) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 2 และมีการบริการอย่างต่อเนื่องไม่มีการพักกลางวัน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 2.76, *SD* = .71) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 5

ตารางที่ 9 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	ความคิดเห็นของประชาชน				($\bar{X}$)	*SD*	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความถูกต้องแม่นยำสม่ำเสมอ	96 (24.30)	276 (69.87)	18 (4.56)	5 (1.27)	3.17	.55	มาก	5
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ทุกคนมีมารยาท พูดจาไพเราะ และยินดีให้ความรู้	144 (36.46)	237 (60.00)	9 (2.28)	5 (1.27)	3.31	.58	มากที่สุด	1
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล รวดเร็ว กระตือรือร้น และถูกต้อง	132 (33.42)	239 (60.51)	19 (4.81)	5 (1.27)	3.26	.60	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่ให้คำตอบงานบริการทุกด้านกับท่านได้ถูกต้อง แม่นยำ และดูแลเอาใจใส่เมื่อท่านสอบถาม	112 (28.35)	254 (64.30)	24 (6.08)	5 (1.27)	3.19	.59	มาก	4
5. เจ้าหน้าที่บอกให้ท่านทราบว่าจะทำอย่างไรก่อนลงมือให้บริการ เพื่อความเข้าใจตรงกันกับท่าน	110 (27.85)	267 (67.59)	13 (3.29)	5 (1.27)	3.22	.56	มาก	3
	ภาพรวม				3.23	.45	มาก	

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 3.23, *SD* = .45) เมื่อจำแนกตามรายข้อได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสทุกคนมีมารยาท พูดจาไพเราะ และยินดีให้ความรู้ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.31, *SD* = .58) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 1 รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล รวดเร็ว กระตือรือร้น และถูกต้อง พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.26, *SD* = .60) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 2 และเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความถูกต้องแม่นยำสม่ำเสมอ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 3.17, *SD* = .55) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 5

ตารางที่ 10 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	ความคิดเห็นของประชาชน				($\bar{X}$)	*SD*	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	84 (21.27)	283 (71.65)	28 (7.09)	0 (0.00)	3.14	.51	มาก	4
2. เจ้าหน้าที่ยินดีช่วยเหลือเขียนคำร้องให้ท่านร้องขอให้ช่วย	103 (26.08)	278 (70.38)	9 (2.28)	5 (1.27)	3.21	.53	มาก	3
3. มีบอร์ดให้ความรู้ในเรื่องของขั้นตอนและการติดต่อกับเทศบาลเมืองอ่างศิลา อยู่ในที่สามารถให้ประชาชนอ่านศึกษาได้	112 (28.35)	222 (56.20)	56 (14.18)	5 (1.27)	3.11	.68	มาก	5
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ อย่างเอาใจใส่ในบริการ	139 (35.19)	238 (60.25)	13 (3.29)	5 (1.27)	3.29	.59	มากที่สุด	1

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	ความคิดเห็นของประชาชน				($\bar{X}$)	*SD*	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
5. เจ้าหน้าที่เป็นผู้ถามท่านก่อนเสมอเมื่อมาติดต่อขอรับบริการ	138 (34.94)	234 (59.24)	18 (4.56)	5 (1.27)	3.27	.60	มากที่สุด	2
	ภาพรวม				3.20	.43	มาก	

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 3.20, *SD* = .43) เมื่อจำแนกตามรายข้อได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ อย่างเอาใจใส่ในบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.29, *SD* = .59) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 1 รองลงมา คือเจ้าหน้าที่เป็นผู้ถามท่านก่อนเสมอเมื่อมาติดต่อขอรับบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.27, *SD* = .60) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 2 และมีบอร์ดให้ความรู้ในเรื่องของขั้นตอนและการติดต่อกับเทศบาลเมืองอ่างศิลา อยู่ในที่สามารถให้ประชาชนอ่านศึกษาได้ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}$ = 3.11, *SD* = .68) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับที่ 5

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	($\bar{X}$)	*SD*	*t*	*Sig.*
ชาย	180	3.10	0.32		
หญิง	215	3.14	0.28	-1.499	0.135

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ระหว่างกลุ่มที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ โดยใช้ค่าสถิติค่าที (t-test) พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	*df*	*SS*	*MS*	*F*	*Sig.*
ระหว่างกลุ่ม	3	0.272	0.091	0.974	0.405
ภายในกลุ่ม	391	36.358	0.093		
รวม	394	36.630			

*p≤.05

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชน

ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	***df***	***SS***	***MS***	***F***	***Sig.***
ระหว่างกลุ่ม	4	0.868	0.217	2.367	0.052
ภายในกลุ่ม	390	35.762	0.092		
รวม	394	36.630			

*p≤.05

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	***df***	***SS***	***MS***	***F***	***Sig.***
ระหว่างกลุ่ม	4	7.076	1.769	23.344	0.000*
ภายในกลุ่ม	390	29.554	0.076		
รวม	394	36.630			

*p≤.05

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยทำการจับรายคู่ด้วย LSD (ดังตารางที่ 14)

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่อาชีพกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

อาชีพ	$\bar{x}$	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	นักเรียน/ นิสิต/ นักเรียน	ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้างทั่วไป	เกษตรกร/ ประมง
		2.93	3.00	3.22	3.23	3.20
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2.93			-0.2894*	-0.2962*	-0.2688*
นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	3.00			-0.2212*	-0.2279*	
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	3.22					
รับจ้างทั่วไป	3.23					
เกษตรกร/ ประมง	3.20					

*p≤.05

จากตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่แบบ LSD อาชีพกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า แตกต่างกัน 5 คู่ ดังนี้ ประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาแตกต่างไปจากประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว โดยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นน้อยกว่าอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาแตกต่างไปจากประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป โดยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นน้อยกว่าอาชีพรับจ้างทั่วไป

ประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาแตกต่างไปจากประชาชนที่มีอาชีพเกษตร/ ประมง โดยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นน้อยกว่าอาชีพเกษตร/ ประมง ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาแตกต่างไปจากประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว โดยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา มีความคิดเห็นน้อยกว่าอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาแตกต่างไปจากประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป โดยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/ นิสิต /นักศึกษา มีความคิดเห็นน้อยกว่าอาชีพจ้างทั่วไป

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	***df***	***SS***	***MS***	***F***	***Sig.***
ระหว่างกลุ่ม	3	1.041	0.347	3.811	0.010*
ภายในกลุ่ม	391	35.589	0.091		
รวม	394	36.630			

*p≤.05

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยทำการจับรายคู่ด้วย LSD (ดังตารางที่ 16)

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่รายได้ต่อเดือนกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

รายได้ต่อเดือน	$\bar{x}$	**ไม่เกิน 10,000 บาท**	**10,001-15,000 บาท**	**15,001-20,000 บาท**	**ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป**
		3.08	3.08	3.19	3.19
ไม่เกิน 10,000 บาท	3.08			-0.1058*	-0.1071*
10,001-15,000 บาท	3.08			-0.1041*	-0.1054*
15,001-20,000 บาท	3.19				
ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป	3.19				

*p≤.05

จากตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่แบบ LSD รายได้ต่อเดือนกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่าแตกต่างกัน 4 คู่ ดังนี้

ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาแตกต่างไปจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท โดยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความคิดเห็นน้อยกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาแตกต่างไปจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป โดยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีความคิดเห็นน้อยกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป

ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาแตกต่างไปจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท โดยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความคิดเห็นน้อยกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาแตกต่างไปจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,000 บาท

ขึ้นไป โดยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีความคิดเห็นน้อยกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 18 ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

สมมติฐาน	**ผลสรุป**
เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยทำการศึกษาจากประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำนวน 395 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีสถิติ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่มและใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการศึกษาตามที่ได้นำเสนอไปแล้วทั้งหมดในบทที่ 4 สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะ โดยลำดับดังนี้

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 30 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท

2. ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนมีค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการสูงที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ประชาชนมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา เรื่องมีเครื่องหมาย ป้าย หรือลูกศรชี้บอกสถานที่แนะนำจุดต่าง ๆ ที่ชัดเจนอย่างเพียงพอสูงเป็นอันดับแรก

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในกาบริการ ประชาชนมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา เรื่องเจ้าหน้าที่ไม่เคยเรียกร้องผลประโยชน์จากท่านสูงเป็นอันดับแรก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ประชาชนมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา เรื่องเจ้าหน้าที่พร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการอย่างเป็นกันเองสูงเป็นอันดับแรก

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ประชาชนมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา เรื่องเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสทุกคนมีมารยาท พูดจาไพเราะ และยินดีให้ความรู้สูงเป็นอันดับแรก

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ประชาชนมีค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา เรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการอย่างเอาใจใส่ในบริการสูงเป็นอันดับแรก

3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ระหว่างกลุ่มที่ความแตกต่างกัน ด้วยค่าที (t-test) และค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance: ANOVA) และการจับรายคู่เมื่อมีความแตกต่างด้วยสูตร LSD ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาไม่แตกต่างกัน และผลการศึกษาของกลุ่มที่มีอาชีพ รายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผู้ศึกษาอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา พบว่า ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พรสุข จันทร์แก้ว (2553) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาเจียก อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ กฤษฎินทร์ บุญช่วย (2554) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางหมูอยู่ในระดับดีมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้งนั้นตามจำนวนประชาชน

ในแต่ละเขตพื้นที่รับผิดชอบ นั้นประชาชนผู้มาใช้บริการมีพื้นที่เขตความรับผิดชอบต่างกันตามจำนวนประชาชน คุณภาพการให้บริการไม่เหมือนกัน เช่น เทศบาลเมืองอ่างศิลา เทศบาลตำบลเขาเจียก มีประชาชนมาใช้บริการจำนวนมากกว่าทำให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมีคุณภาพน้อยกว่า ส่วนองค์การบริหารส่วนตำบล จะมีจำนวนประชาชนน้อยกว่าทำให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมีคุณภาพมากกว่า และสามารถอภิปรายผลรายด้านได้ ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาอยู่ในระดับมากเนื่องมาจากสำนักงานเทศบาลเมืองอ่างศิลามีเครื่องหมาย ป้าย หรือลูกศรชี้บอกสถานที่แนะนำจุดต่าง ๆ ที่ชัดเจนอย่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กานดา เกลี้ยงแป้น (2554) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสน อำเภอละงู จังหวัดสตูล และสอดคล้องกับการศึกษาของ สุมลทิพย์ สมัยอยู่ (2554) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน อำเภอเมือง จังหวัดสตูล และสอดคล้องกับการศึกษาของ อุรชา ตันเจริญ (2554) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนโพธิ์ อำเภอเมืองจังหวัดสตูล พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในอันดับสุดท้ายกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การที่เจ้าหน้าที่เทศบาลให้บริการกับประชาชน ต้องแสดงให้ประชาชนเห็นชัดเจนสามารถจับต้องได้ และการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีการพัฒนาปรับเปลี่ยนตามยุคตามสมัย เช่น ป้ายโครงสร้างผู้บริหาร หรือโครงสร้างเทศบาลควรปรับเป็นปัจจุบัน และอาคารสถานที่ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในกาบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อยู่ในระดับมากเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ไม่เคยเรียกร้องผลประโยชน์จากท่าน ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ กฤษฎินทร์ บุญช่วย (2554) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในกาบริการ อยู่ในระดับดีมากผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าเป็นที่พึ่งได้และการให้บริการมีความถูกต้อง แม่นยำ สม่ำเสมอ การให้บริการที่ดีต้องมีคุณสมบัติครบถ้วน เช่น ต้อนรับทุกท่านเท่าเทียมกัน บริการตามลำดับก่อนหลังตามคิว ให้บริการไม่เคยปฏิเสธการร้องขอให้ช่วยเหลือในการติดต่อ และบอกขั้นตอนให้ทราบว่าจะทำอย่างไรก่อนลงมือให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่พร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการอย่างเป็นกันเอง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พรสุข จันทร์แก้ว (2553) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาเจียก อำเภอพัทลุง จังหวัดพัทลุง พบว่า ด้านการตอบสนอง

ต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ กิตติพงษ์ วิเชียรสมุทร (2551) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลับนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี และสอดคล้องกับการศึกษาของ ชณชนก หลักบึง (2551) ที่ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในอันดับสุดท้ายเหมือนกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการและเต็มใจที่จะช่วยเหลือประชาชนได้ทันทีทันใด เป็นไปตามความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่อง เช่น ไม่มีการพักกลางวัน บริการให้คำแนะนำเมื่อประชาชนมีปัญหาอย่างต่อเนื่องถ้าต้องการ ควรมีตู้รับความคิดเห็นจากประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนางานของเทศบาลเมืองอ่างศิลา และจุดบริการที่เข้าถึงได้ง่ายและสะดวก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสทุกคนมีมารยาทพูดจาไพเราะ และยินดีให้ความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กฤษดา เจริญสุข (2555) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีมนุษยสัมพันธ์ดีในการให้บริการ และสามารถทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อถือมาใช้บริการมากขึ้น เช่น ให้บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล รวดเร็ว กระตือรือร้นและถูกต้อง ให้คำตอบงานบริการทุกด้านได้ถูกต้อง แม่นยำ และดูแลเอาใจใส่เมื่อประชาชนใช้บริการสอบถาม และบอกให้ประชาชนทราบว่าจะทำอย่างไรก่อนลงมือให้บริการ เพื่อความเข้าใจตรงกัน ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการอย่างเอาใจใส่ในบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พรสุข จันทร์แก้ว (2553) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาเจียก อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง พบว่า ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่จะต้องเข้าใจถึงจิตใจของประชาชนแสดงพฤติกรรมให้ความสนใจ ดูแลเอาใจใส่ประชาชน เช่น เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ยินดีช่วยเหลือเขียนคำร้องให้เมื่อประชาชนร้องขอให้ช่วย มีบอร์ดให้ความรู้ในเรื่องของขั้นตอนและการติดต่อกับเทศบาลเมืองอ่างศิลาอยู่ในที่สามารถให้ประชาชนอ่านศึกษาได้ และเป็นผู้ถามประชาชนก่อนเสมอเมื่อมาติดต่อขอรับบริการ

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน อภิปรายผลได้ ดังนี้

เพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันจึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานของการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กิตติพงษ์ วิเชียรสมุทร (2551) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพลับนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ กานดา เกลี้ยงแป้น (2554) พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่และประชาชนส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่จึงรู้จักคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี ส่งผลให้ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

อายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานของการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ รัตนาภรณ์ วงษ์ษา (2555) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด และสอดคล้องกับการศึกษาของ สุมลทิพย์ สมัยอยู่ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน อำเภอเมือง จังหวัดสตูล พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ยึดหลักความเสมอภาคในการให้บริการและเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ส่งผลให้ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานของการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อุรชา ตันเจริญ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดสตูล พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ กฤษดา เจริญสุข (2555) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องมาจากประชาชนในเขตเทศบาลเมืองอ่างศิลาส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ส่งผลให้ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

อาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานของการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พรสุข จันทร์แก้ว (2553) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาเจียก อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง และสอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐชา ชุติโกมล (2552) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องมาจากประชาชนผู้มารับบริการส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการต่างกัน เช่น เจ้าของห้องแถวขอรับบริการเสียภาษีโรงเรือน เจ้าของร้านอาหารต้องขอรับบริการจดทะเบียนการพาณิชย์ ส่งผลให้ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

รายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานของการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชณชนก หลักบึง (2551) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ กฤษฎินทร์ บุญช่วย (2554) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องมาจากประชาชนมีการดำรงชีวิตประจำวัน ค่าใช้จ่ายประจำวัน ค่าครองชีพ และรายรับรายจ่ายส่วนมากแตกต่างกัน ส่งผลให้ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลาทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการบริการน้ำดื่มให้ประชาชนผู้มารับบริการตามจุดต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองอ่างศิลาระหว่างประชาชนรอการรับบริการ การที่เจ้าหน้าที่เทศบาลให้บริการกับประชาชน ต้องแสดงให้ประชาชนเห็นชัดเจน สามารถจับต้องได้ เช่น มีที่จอดรถเพียงพอ สถานที่ให้บริการที่อำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ลักษณะบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่และอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

2. ควรมีนโยบายในการปฏิบัติงานช่วงพักกลางวัน เพื่อพร้อมให้บริการสำหรับประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการและเต็มใจที่จะช่วยเหลือประชาชนได้ทันทีทันใด เป็นไปตามความต้องการของประชาชน

3. ควรมีการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์แสดงให้ประชาชนเห็นอย่างชัดเจน ถึงข่าวสารต่าง ๆ เช่น ขั้นตอนของการรับบริการอย่างชัดเจน ประกาศเสียงตามสายประชาสัมพันธ์ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา เจ้าหน้าที่จะต้องเข้าใจถึงจิตใจของประชาชนแสดงพฤติกรรมให้ความสนใจดูแลเอาใจใส่ประชาชน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. เทศบาลเมืองอ่างศิลา ควรมีบริการน้ำดื่มให้ประชาชนผู้มารับบริการตามจุดต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองอ่างศิลาระหว่างประชาชนรอการรับบริการ

2. เทศบาลเมืองอ่างศิลา ควรจัดกิจกรรมอบรมโครงการการบริการที่ดี เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติกับผู้มารับบริการอย่างมีคุณภาพ ยินดีบริการให้กับประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

3. เทศบาลเมืองอ่างศิลา ควรปฏิบัติงานช่วงพักกลางวัน เพื่อพร้อมให้บริการสำหรับประชาชนผู้มารับบริการ

4. เทศบาลเมืองอ่างศิลา ควรมีการอมรบเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเรื่องเอาใจใส่เอกสารข้อระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความแม่นยำและถูกต้องของเอกสารต่าง ๆ เมื่อประชาชนสอบถามสามารถตอบได้ ทำให้ผู้รับบริการอยากกลับมาติดต่ออีก

5. เทศบาลเมืองอ่างศิลา ควรมีการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์แสดงให้ประชาชนเห็นอย่างชัดเจน ถึงข่าวสารต่าง ๆ เช่น ขั้นตอนของการรับบริการอย่างชัดเจน ประกาศเสียงตามสายประชาสัมพันธ์ของเทศบาลเมืองอ่างศิลา

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษา ถึงปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงระบบการบริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา

2. ควรศึกษา มาตรการในการปรับปรุงระบบบริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจากกลุ่มเป้าหมายในการศึกษา เพื่อจะทราบถึงความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการและความต้องการของประชาชน

3. ควรศึกษา ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้มารับบริการของเทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงและพัฒนาด้านการบริการ

บรรณานุกรม

กรมวิชาการ. (2536). *คู่มือการดำเนินงานของห้องสมุดโรงเรียน*. ม.ป.ท.

กฤษฎินทร์ บุญช่วย. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

กฤษดา เจริญสุข. (2555). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

กานดา เกลี้ยงแป้น. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมสน อำเภอละงู จังหวัดสตูล*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

กิตติพงษ์ วิเชียรสมุทร. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลับนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2530). *ประโยชน์และการบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

คณะกรรมการดำเนินงานการวิจัย. (2556). *ความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาโทที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดเชียงราย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชณชนก หลักบึง. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษมอำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชนิกานต์ วงษ์กรณ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายอาม จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ณรงค์ ไวปัญญา. (2551). *คุณภาพการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ออนเดอะเวย์ชิปปิ้ง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ณัฐชา ชุติโกมล. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางกะจะอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เทศบาลเมืองอ่างศิลา. (2558). *สถิติผู้มาใช้บริการของสำนักงาน*. จันทบุรี: เทศบาลเมืองอ่างศิลา.

เทศบาลเมืองอ่างศิลา. (2559). *ภารกิจของเทศบาล พ.ศ. 2559-256*3. จันทบุรี: เทศบาลเมืองอ่างศิลา

ประเสริฐ กุศสนอง. (2555). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจัน*ทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พรทิพย์ ชื่นอารมณ์. (2551). *ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กุศลกากรที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดีของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พรสุข จันทร์แก้ว. (2553). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาเจียกอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พระมหาเตชินท์ สิทฺธาภิภู (ผากา). (2554). *ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็นอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ.2552-พ.ศ.2553*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

รัตนาภรณ์ วงษ์ษา. (2555). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิลัดดา ศรีประดิษฐ์. (2544). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมชาย กิจยรรยง. (2536). *สร้างบริการสร้างความประทับใจ.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สิงหา เกตุแก้ว. (2556). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด.* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สิริอร วิชชาวุธ. (2544). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรเบื้องต้น.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุกานดา วิสิทธิ์กาศ. (2554). *ความคิดพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลเมืองบ้านบึงอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.* งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุมลทิพย์ สมัยอยู่. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน อำเภอเมือง จังหวัดสตูล.* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อาทิตย์ ตั้งฉัตรชัย. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานในส่วนงานถนนของเทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์.* โครงงานวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา, สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

อำไพ สังคนิตย์. (2556). *ความพึงพอใจของประชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด.* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อุรชา ตันเจริญ. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควนโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดสตูล.* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

Millet, J. D. (1954). *Management in the public service: The best for effective performance.* New York: McGraw-Hill Book.

Parasuraman, A. & Berry, L.L. (1988). *Marketing service: Compating through quality.* New York: Free Press.

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

แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ

( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

( ) 1. ไม่เกิน 30 ปี ( ) 2. 31-35 ปี

( ) 3. 36-40 ปี ( ) 4. ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

( ) 1. มัธยมศึกษาตอนต้น ( ) 2. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

( ) 3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ( ) 4. ปริญญาตรี

( ) 5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

( ) 1. ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) 2. นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา

( ) 3. ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ( ) 4. รับจ้างทั่วไป

( ) 5. เกษตรกร/ ประมง ( ) 6. อื่น ๆ .....

5. รายได้ต่อเดือนที่ท่านได้รับปัจจุบัน

( ) 1. ไม่เกิน 10,000 บาท ( ) 2. 10,001 – 15,000 บาท

( ) 3. 15,001 – 20,000 บาท ( ) 4. ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วยมากที่สุด (4)	เห็นด้วยมาก (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ				
1. อาคารสถานที่จัดเป็นสัดส่วนมีระเบียบ สะอาด สวยงาม มีแสงสว่าง ที่จอดรถเพียงพอ				
2. มีหนังสือพิมพ์ วารสาร หรือเอกสารให้อ่าน มีโทรทัศน์ให้ดูเพียงพอ				
3. มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ				
4. มีเครื่องหมาย ป้าย หรือลูกศรชี้บอกสถานที่แนะนำจุดต่าง ๆ ที่ชัดเจนอย่างเพียงพอ				
5. มีบริการน้ำดื่มตามจุดต่าง ๆ อย่างเพียงพอ				
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการต้อนรับทุกท่านเท่าเทียมกัน				
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บริการตามลำดับก่อนหลัง				
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่เคยปฏิเสธการขอร้องเมื่อท่านขอให้ช่วยเหลือในการติดต่อ				
4. เจ้าหน้าที่ไม่เคยเรียกร้องผลประโยชน์จากท่าน				
5. เจ้าหน้าที่บอกให้ท่านทราบว่าจะทำอย่างไรก่อนลงมือให้บริการ				
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ				
1. มีการบริการอย่างต่อเนื่องไม่มีการพักกลางวัน				
2. มีบริการให้คำแนะนำ ปรึกษาเมื่อท่านมีปัญหาอย่างต่อเนื่องถ้าท่านต้องการ				
3. เจ้าหน้าที่พร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการอย่างเป็นกันเอง				

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วยมากที่สุด (4)	เห็นด้วยมาก (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ				
4. มีตู้รับความคิดเห็นจากประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนางานของเทศบาลเมืองอ่างศิลา				
5. มีจุดบริการที่เข้าถึงได้ง่ายและสะดวก				
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความถูกต้องแม่นยำสม่ำเสมอ				
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสทุกคนมีมารยาทพูดจาไพเราะ และยินดีให้ความรู้				
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล รวดเร็ว กระตือรือร้น และถูกต้อง				
4. เจ้าหน้าที่ให้คำตอบงานบริการทุกด้านกับท่านได้ถูกต้อง แม่นยำ และดูแลเอาใจใส่เมื่อท่านสอบถาม				
5. เจ้าหน้าที่บอกให้ท่านทราบว่าจะทำอย่างไรก่อนลงมือให้บริการ เพื่อความเข้าใจตรงกันกับท่าน				
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ				
2. เจ้าหน้าที่ยินดีช่วยเหลือเขียนคำร้องให้ท่านร้องขอให้ช่วย				
3. มีบอร์ดให้ความรู้ในเรื่องของขั้นตอนและการติดต่อกับเทศบาลเมืองอ่างศิลา อยู่ในที่สามารถให้ประชาชนอ่านศึกษาได้				
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ อย่างเอาใจใส่ในบริการ				
5. เจ้าหน้าที่เป็นผู้ถามท่านก่อนเสมอเมื่อมาติดต่อ				